

# بلدية الدوحة

دراسة حول مدى رضا المواطنين

عن الخدمات التي تقدّمها لهم بلدية الدوحة

# بلدية الدّوحة

دراسة حول مدى رضا المُواطنين  
عن الخدمات التي تقدّمها لهم بلدية الدّوحة

إعداد مؤسّسة الرّؤيا الفلسطينيّة  
كانون الأوّل 2014



الدوحة من أجل المطالبة بخدمات ومخصصات أفضل في الموازنة.

يسعى المشروع لتعزيز مفاهيم الشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين من أجل تفعيل دورهم في الوصول إلى المعلومات وتعزيز مشاركتهم في عملية تقديم الخدمات البلدية، بالإضافة إلى قياس مدى توافق هذه الخدمات مع احتياجات المجتمع.

ويسعى المشروع بالإضافة لذلك إلى تعزيز الحوار من خلال جمع مؤسسات المجتمع المدني وممثلين عن المجتمع مع صناع القرار. في هذا السياق، تسعى الرؤية الفلسطينية لايجاد حلول عملية فاعلة بناءً على احتياجات المجتمع.

تم إعداد هذه الدراسة بتمويل سخّي من **المعهد الوطني الديمقراطي**، وهي مؤسسة غير حكومية ولا تنتمي لأي حزب سياسي. قام المعهد بدعم المؤسسات والحركات الديمقراطية في كافة مناطق العالم لمدة تفوق الثلاث عقود. وعمل المعهد منذ تأسيسه عام ١٩٨٣ مع شركائه على تأسيس وتقوية المنظمات السياسية والمدنية، وصون الانتخابات، وتعزيز مشاركة المواطنين والانفتاح والمساءلة في الحكومات.

قامت مؤسسة الرؤية الفلسطينية بتنفيذ مشروع «تقييم عمل البلديات وإشراك المجتمع في وضع الخطط والميزانيات» من أجل تمكين المواطنين من المطالبة بخدمات منصفة بناءً على احتياجاتهم إلى جانب تلبية احتياجات وأولويات سكان بلدة

تنفيذ

بدعم من



يمكن إستخدام المعلومات الواردة في الدراسة بشرط الإشارة إلى مصدرها.

تقييم المواطنين لخدمات البلدية بشكل عام	21
تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالبيئة	22
تقييم المواطنين لخدمات البيئة المتعلقة بالأسواق	23
تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالشوارع	24
تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بتشجيع الاستثمار	25
تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالتخطيط الهيكلي	26
تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالجمهور	27
مدى مشاركة المواطنين في اجتماعات وأنشطة البلدية	28
اقتراحات وتوصيات المواطنين	30
الاستنتاجات	30
توصيات	31
ملحق رقم (1) جدول يقيس مدى رضا المواطنين عن خدمات البلدية تبعاً لجنس المبحوث	32
ملحق رقم (2) استبانة الدراسة	36

مدينة الدوحة - الموقع والسكان والمساحة	9
التحديات التي تواجه البلدية	10
أعضاء المجلس البلدي الحالي	12
ملخص الدراسة	13
مقدمة	14
مشكلة الدراسة	14
أهمية الدراسة	15
هدف الدراسة	15
منهجية الدراسة	16
مجتمع الدراسة	16
عينة الدراسة	16
أداة الدراسة	17
جدول العينة الديموغرافية	19
تحليل وعرض نتائج الدراسة	20

## مدينة الدوحة

### الموقع:

وحيث أن بلدية الدوحة حديثة النشأة على أرض كانت تتبع سابقاً لمدينة بيت جالا التي تفتقر للمرافق، فقد عانت الدوحة الكثير من المُشكلات، أهمها قلة الموارد الذاتية التي تدعم قدرة البلدية على استمرارية مواجهة التّحديات وتقديم الخدمات الصّورية للمواطنين، فخدمة الكهرباء تقدّمها شركة كهرباء القدس، وكذلك خدمة توفير المياه التي تقدّمها سلطة المياه التابعة لبلديات بيت لحم و بيت جالا وبيت ساحور دون أي مردود يعود على بلدية الدوحة.

فيما واقتصرت إيرادات البلدية على رسوم رخص البناء ورسوم رخص الحرف ورسوم جمع النفايات، وحيث أن هذه المصادر لا تكفي لتحقيق أهداف البلدية واستمراريتها كان لا بدّ للمجلس البلدي من تبني مجموعة من السياسات والإجراءات لمواجهة تحدّي نقص الإيرادات الذي يعتبر الأهم، ومنها:

1. تفعيل الجباية لا سيما رسوم ترخيص الأبنية من خلال تطبيق القانون والسيطرة على عملية البناء والمتابعة ليلاً ونهاراً.
2. قامت وزارة المالية بتخمين الأراضي وفرض ضريبة الأملاك منذ مطلع العام 2009.
3. التواصل مع المُجتمع المحلي واعتماد مبدأ الشّافية من خلال شرح حاجة البلدية لتعاون المواطنين وتسديد الرسوم المطلوبة منه، وتوزيع نشرات على أهل المدينة تبين

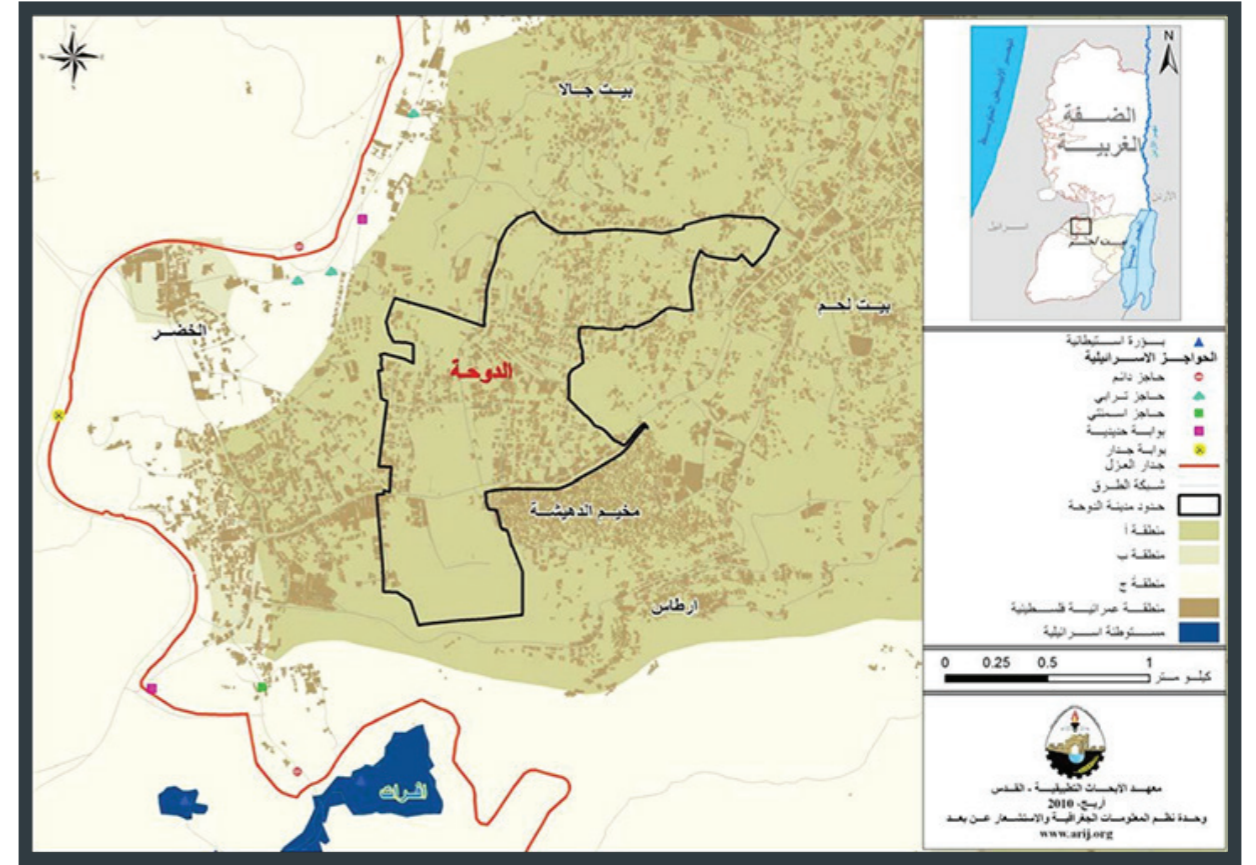
تقع مدينة الدوحة في منطقة تتوسط مدينتي بيت لحم وبيت جالا، وتشارك معهما في الحدود من جهات الشّمال والشرق، ومن الغرب بلدة الخضر، ومن الجنوب مخيم الدهيشة وقرية ارطاس. و تقع المدينة على تلة ترتفع عن سطح البحر قرابة 750م، وتمتاز بمناخ معتدل على مدار العام وتطل من موقعها المُرتفع على مدينة القدس عاصمة فلسطين التي تبعد عنها 10 كم إلى الشّمال وتبعد عن كنيسة المهدي 3 كم.

### السّكان والمساحة:

ورد على الموقع الإلكتروني لبلدية الدوحة أنّ عدد سكّان المدينة لعام 2014 (11038) نسمة حسب آخر إحصائية لجهاز الإحصاء المركزي، يعمل معظمهم في الوظائف الحكومية والصّناعية والتّجارة والتّعليم، وتبلغ مساحة المدينة 1850 دونماً تقريباً.

ومن الجدير بالذكر أنّ 75% من سكان المدينة هم من اللاجئين الفلسطينيين الذين قدموا من المخيمات في محافظتي بيت لحم والخليل وفقاً لما جاء على الموقع الإلكتروني لبلدية الدوحة.

وتتميز المدينة بوجود منطقة صناعية ضمن حدودها، وفيها أكبر شركات صناعة الحجر الفلسطينية، والحرف وصناعة الباطون وصناعات خشبية وغيرها من الصناعات.



إنجازات البلدية ومساهمتها من أموال المواطنين في المشاريع المنجزة.

4. بناء القدرات لدى موظفي البلدية من خلال إشراكهم في ورش العمل المختلفة وحوسبة النظام المالي للبلدية.<sup>1</sup>

ووفقاً لمدير البلدية فقد انعكست السياسات والإجراءات بأثر إيجابي على البلدية، فتحسنت مصداقيتها لدى المواطنين وترسخت قيم ومفاهيم إيجابية لدى غالبية المواطنين، أهمها احترام النظام والقانون وتسديد الرسوم، خاصة رسوم ترخيص البناء. مما مكن البلدية من المساهمة بما يزيد عن 700 ألف دولار في المشاريع المنجزة والتي بلغت قيمتها حوالي 5 مليون دولار، بالإضافة للإيفاء بكافة التزاماتها الإدارية والفنية وأعمال الصيانة دون تحمّل أيّ ديون تذكر ودون أن تعاني من أيّ أزمات مالية خلال السنوات الماضية بالرغم مما مرّ به الوطن من حصار جائر وأزمات اقتصادية وذلك بفضل تعاون المواطنين وتفهمهم.

### التحديات والصعوبات التي تواجه البلدية:

هناك العديد من الصعوبات والتحديات التي تواجه البلدية في أداء مهامها، وأهمها أنّ هناك ضعفاً في القانون، فقانون البناء بحاجة لتطوير وتعديل ليصبح رادعاً ومانعاً لارتكاب المخالفة قبل حدوثها، بالإضافة إلى نقص الإمكانيات، فالبلدية بحاجة لسيارة لاستخدام قسم الهندسة، وسيارة مع رافعة لصيانة شبكة الإنارة، حيث تضطر البلدية للاستعانة ببلدية الخليل لصيانة الشبكة وتطويرها، كما أن هناك نقصاً في عدد الموظفين،

فالبلدية بحاجة لتعيين عدد من الفنيين والإداريين ضمن الهيكلية المعتمدة.

وفقاً للدراسات التي أعدتها البلدية ونشرت نتائجها على موقعها الإلكتروني فالتحديات التي تواجه البلدية حالياً ومستقبلاً كثيرة ومتعددة ولا بدّ من مواجهتها، وأهمها:

1. التداخل الكبير للمنطقة الصناعية بالمناطق السكنية مما ينتج عنه الكثير من المشكلات بين المواطنين، والبلدية غير قادرة على حل هذه المشاكل لوحدها نظراً لصغر مساحتها وشحّ الأراضي الفارغة والكثافة السكانية المرتفعة، ولا بدّ من حلّ هذه المشكلة على مستوى المحافظة بإنشاء منطقة صناعية تخدم كافة أبناء المحافظة.

2. مدينة الدوحة غير قابلة للتوسع مستقبلاً وذلك لإحاطتها بالمدن المجاورة من جميع الجهات، وغير قادرة على استيعاب الزيادة السكانية، مما يلزم البلدية مستقبلاً على مواجهة الكثير من الصعوبات في منع تجاوزات البناء والاعتداءات، مثل التعدي على الطرق، وعدم مراعاة الارتدادات القانونية...

3. إلخ عدم وجود قطع أراضٍ خاصة بالبلدية لإقامة المرافق العامّة التي تحتاجها المدينة حالياً ، لذا على الحكومة أن تتحمّل مسؤوليتها بشراء الأراضي وتخصيصها للبلدية، حيث أنه يمكن اليوم إيجاد بعض قطع الأراضي بالرغم من ارتفاع سعرها، ولكن في المستقبل القريب حتى وإن توفرت الميزانيات فلن تتمكن البلدية من الشراء لأن الأراضي ستكون قد استخدمت للبناء عليها من

قبل أصحابها وفق الزيادة السكانية وعدم وجود أي توسع للمخطط الهيكلي الحالي للبلدية والتي تقع وسط ثلاث بلديات وهي بيت جالا والخضر وبيت لحم وفق بيانات البلدية .

4. مشكلة البطالة في أوساط الشباب والخريجين الجدد، حيث تشير مسوحات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني إلى ارتفاع نسبة البطالة في محافظة بيت لحم مقارنة مع غيرها من محافظات الضفة الغربية، حيث تصل نسبة البطالة في المحافظة إلى 26%، مما يخلق تحدياً كبيراً أمام البلدية والمؤسسات العاملة في المدينة المهتمة بتوفير فرص العمل للشباب.

الموقع الإلكتروني لبلدية الدوحة  
<http://aldohamunicipality.org>

1

## أعضاء المجلس البلدي الحالي

الرقم	الاسم الرباعي	المسمى
1	خالد إبراهيم حمدان محبوب	الرئيس
2	طارق عبد القادر محمد جعفر	نائب الرئيس
3	محمود يوسف موسى جوابرة	مسؤول لجنة البناء والتنظيم
4	ربيحة عبد المجيد عيسى	مسؤولة لجنة شؤون المرأة
5	مريم محمد حماد هليل	مسؤولة اللجنة الثقافية
6	صابر عبد الحافظ ابو شعيرة	مسؤول لجنة الصحة والبيئة
7	مصطفى حسن صالح فراجة	مسؤول لجنة المعارف
8	شاهين شاهين	مسؤول لجنة تطوير المشاريع
9	وائل فايز جوابرة	عضو لجنة الصحة والبيئة
10	مازن عزيز اللحام	مسؤول اللجنة المالية
11	فتحى محمود المسالمة	عضو لجنة التنظيم والبناء
12	محمد مصطفى عمارنة	عضو لجنة العلاقات العامة والإعلام
13	عدنان حسين عطية رمضان	عضو

### ملخص الدراسة:

ينظم عمل الهيئات المحلية في فلسطين إطار قانوني تداخلت في تشكيله عوامل عدة نشأت عن موروث قانوني كان نتاج مختلف الحقب التي مرت بها فلسطين، إضافة إلى العوامل التي عملت على إعادة صياغة هذا الإطار القانوني بعد توقيع اتفاقية أوسلو في العام 1993، وما تمخض عنها من خلق اختصاصات وظيفية للسلطة الوطنية تجاه المواطن الفلسطيني، حيث نصت المادة (85) من القانون الأساسي المعدل لعام 2003 على "تنظيم البلاد بقانون في وحدات إدارية محلية تتمتع بالشخصية الاعتبارية، ويكون لكل وحدة منها مجلساً منتخباً انتخاباً مباشراً على الوجه المثبت في القانون".

وفي هذا الإطار تشكلت بلدية لمدينة الدوحة وخاض المواطنون في المدينة التجربة الانتخابية مرتين، مرة في العام 2004، والمرة الثانية في العام 2012 حيث تمّ انتخاب المجلس البلدي الحالي والذي جرى تقييمه من خلال هذه الدراسة.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن مستوى رضا المواطنين بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهم من قبل بلدية الدوحة جاء متوسطاً (أي من 1.5-2 على سلم من 3 درجات) بالنسبة لأغلب الخدمات مثل الخدمات العامة، والعناية بالنظافة والبيئة وتوفير الحاويات والرقابة على الأسواق، وخدمات البنية التحتية والعناية بالشوارع، ووضوح التّظلم وسهولة الوصول لطاقم العاملين بالبلدية وجدية وكفاءة العاملين فيها.

بالمقابل، كان مستوى الرضا منخفضاً (أي أقل من 1.5 على سلم من 3 درجات) بالنسبة لخدمات أخرى مثل تشجيع الاستثمار والعناية بالحدائق والمتنزهات وتخضير المدينة، وخدمات الأراضي وتراخيص البناء وإعداد المخططات الهيكلية والعمل بشفافية.

وتوصي الدراسة بأهمية وقوف المجلس البلدي على أسباب تدني مستوى رضا المواطنين عن خدمات البلدية ومراجعة تلك الأسباب وإعادة النظر في بعض آليات تقديم الخدمات من أجل الارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطن وتحسينها وتحسين جودتها.

وتوصي الدراسة إلى تفعيل دور المواطن وترسيخ مبدأ المشاركة المجتمعية في أنشطة وبرامج البلدية ومشاريعها خاصة فيما يتعلق بما يقدم له من خدمات.

## مقدمة:

المجالس البلدية وعلى اختلاف درجات تصنيفها تقوم برعاية وتوفير وتطوير الخدمات العامة للسكان في إطار حدودها الجغرافية والإدارية، وكذلك تتكفل بأعباء تقديم الخدمات المتنوعة للمواطنين كتأسيس البنى التحتية المختلفة وإنشاء المشاريع الاستثمارية ورعاية أعمال التنظيم المحلي المختلفة وغيرها من الخدمات. ويمتاز العمل البلدي بأهمية كبرى لارتباطه الوثيق باحتياجات المواطنين، ما يعني ضرورة حاجته الدائمة للتطوير والارتقاء به وتعزيز دوره في تحقيق التنمية الشاملة وتلبية تطلعات المستفيدين من خدماته، نحو مزيد من التطور والنماء.

تأتي هذه الدراسة في إطار اهتمام مؤسّسة الرّؤيا الفلسطينية بتطوير آليات التخطيط التشاركي القائم على تعزيز دور المواطن في عملية التخطيط المبني على إشراك المجتمع المحلي. وانسجاماً مع رسالة المؤسسة وإيمانها في تعزيز قيم المواطنة و قناعتنا وثقتنا بقدرة المجتمع المحلي على تقييم ما يقدم له من خدمات وقدرته كذلك على تحليل مشكلاته وتحديد احتياجاته وأولوياته وعكسها في خطط وبرامج تستجيب لتطلعاته في بناء مجتمع حضاري يعيش فيه الجميع بمستوى لائق من العدالة المجتمعية والخدمات ذات الجودة.

## مشكلة الدراسة:

تأسست السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1993 بعد توقيع اتفاقية أوسلو. واستتبع ذلك الإشراف الكامل للحكومة الفلسطينية وبالأخص وزارة الحكم المحلي على عمل وحدات الحكم المحلي، بما في ذلك المجالس المحلية والبلدية. ومنذ عام 1993، خاضت البلديات في الضفة الغربية ثلاث جولات من الانتخابات، معطيةً بذلك مساحة لممارسة المواطنة الفاعلة. ولكن من جانب آخر، كانت ممارسة المشاركة غير المباشرة في مساءلة صنّاع القرار المنتخبين ضعيفة في ظل بيئة الوضع السياسي القائم في فلسطين، حيث ينتخب الشعب الأفراد المرشحين عن حزبه السياسي بغض النظر عن أدائهم في تقديم خدمات منصفة بناءً على احتياجات الناس والمجتمع. وتسعى هذه الدراسة إلى تعريف وتحليل مستوى رضا المواطنين في مدينة الدوحة عن الخدمات المقدمة لهم من المجلس البلدي في المدينة، بما في ذلك الخدمات العامة، والبيئية، والتجارية، والبنية التحتية، وتشجيع الاستثمار، والمرافق العامة، والتخطيط الهيكلي والخدمات المتعلقة بالجمهور. وتسلط هذه الدراسة الضوء على دمج المواطنين في مشاريع البلدية ومساهماتهم الكلية في تحديد اتجاهات العمل.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في توفير مرجعية لمؤسسة الرؤيا الفلسطينية والمنظمات غير الحكومية الأخرى في إنشاء وتطوير حملات مناصرة لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها بلدية الدوحة، وذلك من أجل تعزيز تقديم خدمات منصفة قائمة على احتياجات المجتمع.

ومن الممكن توسيع هذه الدراسة لتتضمن تقييم خدمات بلديات أخرى في محافظة بيت لحم وسائر محافظات الضفة الغربية.

ومن جانب آخر، من الممكن أن تمثل هذه الدراسة بداية تعزيز الشفافية والمساءلة في عمل البلديات، من خلال بناء برامج تدخل مستقبلية بناءً على توصيات الدراسة في ضرورة رفع وعي المجتمعات في مفاهيم المواطنة، والهوية الوطنية، وأسس الديمقراطية، وحقوق الإنسان، والمسؤوليات حيث تقوم برامج التدخل السليمة بتعزيز مفاهيم المساواة والمشاركة كأسس للمواطنة الصالحة والفاعلة. ومن شأن هذه البرامج أن تسهم بالنهوض بالحكم الرشيد من منظور الشفافية والمساءلة.

## هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة، والتي نفذتها مؤسسة الرؤيا الفلسطينية بالتعاون مع مجلس بلدي مدينة الدوحة في محافظة بيت لحم، لتقييم أداء بلدية الدوحة في تقديم خدمات منصفة ومبينة على الاحتياجات المجتمعية. وفي هذا السياق تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. تحديد وجهات نظر سكان بلدة الدوحة نحو جودة الخدمات الأساسية التي يتلقونها من بلدية الدوحة.
2. تحديد مستوى وعي سكان بلدة الدوحة بخصوص حقوقهم وواجباتهم اتجاه البلدية.
3. تحليل البيانات التي تم جمعها للخروج بتوصيات ذات صلة.



## منهجية الدراسة:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وهو المنهج الافضل والمناسب لمثل هذه الدراسات. في هذا السياق، تم تطوير استمارة جمع بيانات لقياس مستوى رضى سكان بلدة الدوحة حول الخدمات العامة، والبيئية، والتجارية، والبنية التحتية، وتشجيع الاستثمار، والمرافق العامة، والتخطيط الهيكلي والخدمات المتعلقة بالجمهور.

## مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة بجميع المواطنين الذين لا تقل أعمارهم عن (18) عام ممن يسكنون في حدود مدينة الدوحة الجغرافية والإدارية والبالغ عددهم 3927 وفقاً للجنة الانتخابات العامة للعام 2012.

## عيّنة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من 293 شخصاً، بواقع 168 من الذكور مقابل 125 إناث، وقد تم اختيارهم من خلال طريقة العينة العشوائية المنتظمة، حيث اعتمد فريق البحث على تقسيم المدينة لمجموعة من البلوكات وخصص لكل بلوك مجموعة من الاستبانات تتناسب مع عدد السكان في البلوك، وجرى تقسيم عدد الاستبانات على عدد المنازل لتحديد فترة العينة، وعليه قام فريق البحث باختيار البيوت عن طريق العدّ حيث كانت فترة العينة 5 بيوت في بعض البلوكات على سبيل المثال، فكان الباحث يأخذ البيت الخامس فالعاشر، فالخامس عشر... إلخ إلى أن ينهي ما لديه من استبانات مخصصة للبلوك الذي يعمل به.

وتنحصر الدراسة في مدينة حدود مدينة الدوحة التي تخضع لإدارة المجلس البلدي الحالي، في الفترة ما بين تشرين ثاني 2012 لغاية آب 2014 وقد استمر جمع بيانات الدراسة وتعبئة الاستبانات من تاريخ 15-8 آب 2014، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومقترحات

## أداة الدراسة:

ولتحقيق هدف الدراسة استخدم فريق البحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تكونت من 52 فقرة مغلقة وسؤال واحد مفتوح، وقسمت الاستمارة إلى عدة محاور أساسية منها:

**المحور الأول:** تتخصص فقراته بالخدمات العامة التي تقدم من قبل بلدية الدوحة إلى المواطنين بشكل عام.

**المحور الثاني:** يشتمل على فقرات ذات علاقة بالخدمات التي تقدمها البلدية للحفاظ على البيئة والنظافة العامة.

**المحور الثالث:** يتناول دور البلدية وأدائها في الرقابة على الأسواق والمحال التجارية والغذائية ومراعاة أصول وشروط الصحة العامة والنظافة فيها.

**المحور الرابع:** يتطرق هذا المحور إلى نوعية وجودة الخدمات ودور البلدية في صيانة الشوارع وإناراتها.  
**المحور الخامس:** اتجه لتقييم دور البلدية في توفير فرص الاستثمار واستقطاب المشاريع الاستثمارية للبلدة وجودة التسهيلات المقدمة للمستثمرين.

**المحور السادس:** يتعلق بدور البلدية في توفير ورعاية الحدائق والمتنزهات العامة وتأمين الخدمات اللازمة لها.  
**المحور السابع:** يتناول أداء البلدية في إعداد المخططات الهيكلية وخدمات ترخيص البناء.

**المحور الثامن:** يتعلق بخدمات الجمهور المقدمة من قبل البلدية وطاقمها.

**المحور التاسع:** يسلط الضوء على دور البلدية في تعزيز فرص المشاركة المجتمعية في إعداد الخطط والبرامج.

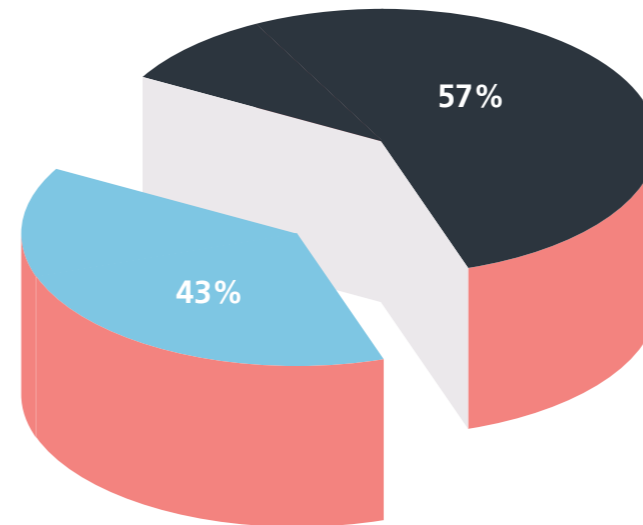
**المحور العاشر:** تعبير المواطنين عن اقتراحاتهم حول الأمور التي تجعلهم أكثر رضى عن جودة المعيشة في منطقتهم وبلدته.

جدول رقم (1)

المهنة				
غير ذلك	طالب	موظف	باحث عن عمل	عامل
19.6%	18.6%	21.4%	20%	20.4%
توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية				
اكثر من 60 عام	51-60 عام	36-50 عام	26-35 عام	25 عام فما دون
3%	6%	30%	16%	45%

العينة الديمغرافية للمبحوثين  
توزيع أفراد العينة وفقا للجنس

اناث ■ ذكور ■



## عرض وتحليل نتائج الدراسة:

تم اعتماد المفتاح الآتي لتحديد درجة الفقرات، من خلال المتوسطات الحسابية، وتحويلها إلى نسب مئوية بناء على مقياس ليكرت، فكانت الدرجات كما هو مبين بالجدول الآتي:

### جدول رقم (2)

الدرجة	مدى المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
منخفضة	أقل من 1.5	50%
متوسطة	1.5-2.0	51-69%
عالية	أكثر من 2	70% فأكثر

### جدول رقم (3) // تقييم المواطنين لخدمات البلدية بشكل عام

الفقرة	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا	راض إلى حد ما	غير راض	لا أعرف
الخدمات المقدمة من البلدية بشكل عام	2.1	عالية	30.3%	54%	2.12%
التطور في تقديم الخدمات عن السنة الماضية	1.73	متوسطة	19.9%	39.7%	33.9%
جودة المعيشة	1.62	متوسطة	15.4%	36.9%	42.3%
الدرجة الكلية للرضا	1.8	متوسطة			

يلاحظ من معطيات جدول رقم (3) بأن معظم خدمات البلدية تحظى بشكل عام بمستوى متوسط من الرضا، خاصة الخدمات المتعلقة بجودة المعيشة، والتطور في تقديم الخدمات، وبالنظر للدرجة الكلية نجد أنّ التقييم العام لخدمات بلدية الدوحة جاء في المستوى المتوسط. من جانب آخر، لم يستطع ما معدله 4.8% من عينة الدراسة على تقييم الخدمات العامة للبلدية، مما يدعو إلى رفع الوعي بخصوص حقوق المواطنين وواجبات البلديات. وتعكس الدرجة الكلية للرضا وجود إمكانية تطوير وتحسين عملية تقديم الخدمات.



فيما يتعلق بالبيئة وخدمات النظافة، تظهر الدرجة الكلية مستوى رضا متوسط، ولكن من الضروري تسليط الضوء على بعض الجوانب التي حظيت بدرجة تقييم عالية، بما في ذلك (1) توفير حاوية قريبة من منزلك، و(2) مستوى أداء عمال النظافة بالحي. من جانب آخر، كانت درجة رضا السكان عن (1) نظافة وصيانة وغسيل حاويات النفايات و(2) ردم المستنقعات منخفضة. بالإضافة إلى ذلك ومع أن (1) إزالة السيارات التالفة والمهجورة و(2) مكافحة أفات الصحة العامة حصلوا على درجة رضى متوسطة، إلا أنها قريبة جداً من درجات الرضا المنخفضة (1.54 و 1.58 على التوالي). في هذا السياق، يتوجب التركيز على تحسين الأربع الخدمات المذكورة أعلاه وضمن الحفاظ على المستوى الجيد في تقديم الخدمات الأخرى.

#### جدول رقم (4) // تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالبيئة

الفقرة	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا	راض إلى حد ما	غير راض	لا اعرف
توفير حاوية قريبة من منزلك	2.18	عالية	30.3%	25.2%	3%
تفريغ حاويات القمامة في منطقتك بشكل منتظم	1.89	متوسطة	33.7%	35.4%	2.1%
نظافة وصيانة وغسيل حاويات النفايات	1.47	منخفضة	25.5%	55.4%	5.4%
إزالة المخلفات الصلبة كبيرة الحجم كالأشجار والأثاث والأجهزة المنزلية التالفة	1.64	متوسطة	32.1%	37.6%	9.7%
نظافة المحلات والمناطق التجارية	1.86	متوسطة	43.9%	23.55%	7.8%
إزالة السيارات التالفة والمهجورة	1.58	متوسطة	26.5%	35.7%	14.6%
مستوى أداء عمال النظافة بالحي	2.32	عالية	35.1%	13.7%	1.7%
مستوى وعي والتزام سكان الحي بالتعامل مع النفايات	1.81	متوسطة	41.5%	35.5%	2.4%
مدى المحافظة على نظافة الشوارع وخلوها من المبعثرات	1.84	متوسطة	48.6%	30.4%	2.1%
إزالة الدمارات (مخلفات المباني مجهولة المصدر) من داخل الأحياء السكنية والمساحات والمناطق المفتوحة	1.68	متوسطة	35.2%	34.1%	9.4%
ردم المستنقعات	1.37	منخفضة	28.8%	31.2%	23.9%
مكافحة أفات الصحة العامة (حشرات- قوارض- حيوانات ضالة)	1.54	متوسطة	25.4%	47.4%	8.7%
الدرجة الكلية	1.7	متوسطة			

جدول رقم (5) // تقييم المواطنين لخدمات البيئة المتعلقة بالأسواق

الفقرة	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا	راض	راض إلى حد ما	غير راض	لا اعرف
فعاليّة الرقابة على الأسواق والمحلات التجارية للتأكد من صحة المنتجات المقدمة	1.61	متوسطة	23.5%	30.4%	28.4%	16.6%
فعالية الاسواق والمحلات النسائية للتأكد من صحة الخدمة المقدمة	1.48	منخفضة	19%	31.5%	28%	21.5%
جودة الخدمات المقدمة في حلقة الخضار	1.36	منخفضة	21.1%	32.9%	33.9%	21.1%
جودة الخدمات المقدمة في حلقة المواشي	1.21	منخفضة	11.8%	23.5%	38.8%	26%
جودة الخدمات المقدمة في المسالخ	1.19	منخفضة	13.1%	21.8%	36.3%	28.7%
الدرجة الكلية للرضا	1.4	متوسطة				

تُظهر النتائج في الجدول أعلاه مستوى متدني في دور البلدية في الرقابة على المحال التجارية والأسواق، حيث حصلت أربع فقرات من أصل 5 على درجة رضا منخفضة ملفتة للنظر وتعكس حاجة ماسة لتحسين الخدمات في هذا المجال. ومن الممكن أن يؤدي دمج المجتمع المحلي في عمل البلدية إلى رفع مستوى هذه الخدمات.

جدول رقم (6) // تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالشوارع وصيانتها

الفقرة	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا	راض	راض إلى حد ما	غير راض	لا اعرف
جودة صيانة شوارع المحافظة	1.86	متوسطة	23.9%	40.5%	33.2%	2.4%
توفر الإضاءة الكافية وصيانتها داخل المحافظة	2.00	متوسطة	31%	39.4%	26.6%	2.4%
سلامة ونظافة شبكات تصريف مياه الأمطار وقنوات تصريف السيول	1.77	متوسطة	23.2%	36%	35.5%	5.2%
حركة المرور وانسيابيتها على طرق وشوارع المحافظة	1.99	متوسطة	31.7%	39.4%	24.7%	4.2%
الالتزام بشروط الأمن والسلامة أثناء عمليات الحفر على الطرقات	1.81	متوسطة	23.1%	41.7%	28.3%	6.9%
جودة تعبيد ورصف الشوارع بعد الانتهاء من الحفر	1.64	متوسطة	19.7%	33.2%	38.4%	8.7%
الدرجة الكلية للرضا	1.8	متوسطة				

بالنظر إلى المعطيات الواردة في الجدول، نجد أن خدمات البلدية المتعلقة بالشوارع وصيانتها تحظى برضا المواطنين إلى حد ما، وبالرغم من أن الدرجة الكلية لمستوى رضا المواطنين عن خدمات البلدية جاءت في خانة مستوى الرضا المتوسط إلا أنها تكاد تقترب من مستوى التقييم العالي. وجاءت أعلى مستويات الرضا لدى المواطنين عن خدمات البلدية المتعلقة بالشوارع عن دور البلدية في توفير الإضاءة وصيانتها بشوارع المدينة، تلتها الخدمات التي تسهل حركة

المرور وانسيابها بسلاسة في طرق المدينة وشوارعها، ومن ثم جودة الصيانة للشوارع، فالالتزام بشروط الأمان والسلامة أثناء عمليات الحفر في الطرقات. ولكن من جانب آخر، لم يستطع ما معدله 4.9% من المبحوثين من تقييم خدمات البلدية المتعلقة بالشوارع. ولتتمكن السكان من المطالبة في توفير خدمات منصفة ومبينة على احتياجاتهم، يتوجب رفع وعي المواطنين بحقوقهم ودور البلدية.

جدول رقم (7) // تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بتشجيع الاستثمار

الفقرة	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا	راض	راض إلى حد ما	غير راض	لا اعرف
توفير الفرص الاستثمارية بالبلدة	1.41	منخفضة	12.6%	31.1%	40.9%	15.4%
طريقة الإعلان عن الفرص الاستثمارية	1.21	منخفضة	7.7%	24.2%	49.8%	18.2%
جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين	1.13	منخفضة	7.4%	14%	42.8%	25.8%
جودة الخدمات المقدمة من المستثمرين المتعاقدين مع البلدية	1.08	منخفضة	7.4%	23.2%	39.8%	29.6%
الدرجة الكلية للرضا	1.2	منخفضة				

تعكس درجة الرضا الكلية تدني أداء البلدية بما يخص خدمات تشجيع الاستثمار، وعلى وجه الخصوص توفير الفرص الاستثمارية بالبلدة، وطريقة الإعلان عن الفرص الاستثمارية، وجودة الخدمات المقدمة للمستثمرين، وجودة الخدمات المقدمة من المستثمرين المتعاقدين مع البلدية. والجدير بالذكر أن جذب المستثمرين وتطوير الاستثمارات في بلديات ناشئة نسبياً مهم جداً للعمليات التنموية. وفي هذا

السياق، يتوجب على البلدية إيلاء اهتمام أكبر والتركيز على تحقيق هذه العمليات. بالإضافة إلى تسليط الضوء على الاستثمارات في البلدة الأمر الذي من شأنه رفع معنويات المجتمع وتشجيعهم على المشاركة الفاعلة في النشاطات المحلية. وتؤدي زيادة الاستثمارات في البلدة إلى زيادة فرص العمل والذي من شأنه المساهمة في خفض نسب البطالة في المجتمع.

جدول رقم (8) // تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالحدائق والمنتزهات العامة

الفقرة	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا	راض	راض إلى حد ما	غير راض	لا اعرف
كفاية الحدائق العامة	1.55	متوسطة	14%	33.3%	46.7%	5.8%
كفاية ألعاب الأطفال بالحدائق	1.46	منخفضة	9.5%	34.2%	48.9%	7.4%
كفاية مواقف السيارات بالحدائق	1.33	منخفضة	6%	30.5%	53.5%	9.9%
كفاية دورات المياه بالحدائق	1.42	منخفضة	9.9%	32.5%	47.7%	9.9%
كفاية المظلات وأماكن الجلوس بالحدائق	1.42	منخفضة	10.8%	30.7%	48.4%	10.1%
تشجير الشوارع العامة	1.58	متوسطة	16.2%	31.3%	46.4%	6.1%
صيانة الحدائق العامة والتشجير بالبلدة	1.52	متوسطة	14.9%	29.8%	47.5%	7.8%
المحافظة على نظافة الحدائق وخلوها من الحشرات	1.48	منخفضة	13.5%	31.2%	45%	10.3%
صيانة ألعاب الأطفال بالحدائق	1.30	منخفضة	8.4%	29.8%	44.9%	16.8%
الدرجة الكلية للرضا	1.4	منخفضة				

يظهر الجدول أعلاه أن أداء البلدية في تقديم الخدمات المتعلقة بالحدائق والمنتزهات العامة متدني، حيث حصلت معظم الفقرات على مستوى رضا منخفض، وأما تلك التي حصلت على مستوى رضا متوسط فتترب نتائجها من مستوى الرضا المنخفض. إن غياب مرافق عامة مناسبة ومؤهلة يعيق تطور الأطفال وتنمية المجتمع ككل. في هذا السياق، يتوجب على البلدية إيلاء اهتمام أكبر لتوفير ألعاب أطفال، ومواقف

سيارات، ودورات مياه، وأماكن جلوس كافية، إلى جانب تخصيص جهود للحفاظ على نظافة الحدائق وألعاب الأطفال. ولم يتمكن ما معدله 9.3% من تقييم خدمات البلدية المتعلقة بالمرافق العامة، مما يوحي أنهم غير منخرطين في النشاطات العامة وليسوا رواداً منتظمين للحدائق والمنتزهات العامة. وبالتالي فإن تعزيز مشاركة هذه الفئة ضروري لدمج المجتمع في عمليات التخطيط والتنمية الأوسع.

جدول رقم (9) // تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالتخطيط الهيكلي

الفقرة	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا	راض	راض إلى حد ما	غير راض	لا اعرف
الشفافية في إجراءات المنح بنظام القرعة العلنية	1.14	منخفضة	13%	20.4%	34.7%	31.9%
سرعة إصدار رخص البناء	1.22	منخفضة	11.2%	26.3%	35.4%	27%
سرعة اعتماد المخططات الهيكلية والتنظيمية	1.11	منخفضة	10.9%	22.9%	32%	34.2%
الدرجة الكلية للرضا	1.2	منخفضة				

من الواضح تدني دمج المواطنين في عملية التخطيط الهيكلي كما هو مبين في الجدول أعلاه. ويمثل هذا عائق كبير نحو تعزيز المواطنة الفاعلة والديمقراطية، حيث أن مساهمة السكان في التخطيط الهيكلي يمثل مسؤولية جماعية، وبالتالي من الواجب أن يتضمن الجهد المبذول مساهمات من كافة شرائح المجتمع بما في ذلك الشباب

والنساء والمؤسسات المجتمعية حيث يتوجب على البلدية إيلاء اهتمام أوسع لتحسين أدائها في هذا الجانب. ولم يتمكن ما معدله 31% من المبحوثين من التعليق على خدمات البلدية المتعلقة بالتخطيط الهيكلي، مما يعكس تدني وعي السكان حول عمليات التخطيط الهيكلي وحقوقهم.

جدول رقم (10) // مدى مشاركة المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالجمهور

الفقرة	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا	راض	راض إلى حد ما	غير راض	لا اعرف
وضوح النظم والإجراءات للحصول على الخدمات	1.70	متوسطة	22.5%	38.9%	24.6%	14%
كفاءة وخبرة العاملين في البلدية	1.76	متوسطة	23.5%	41.6%	21.8%	13%
جديّة البلدية في التعامل مع المخالفات	1.62	متوسطة	20.3%	32.3%	36.4%	11%
سهولة الوصول إلى الموظف المسؤول في البلدية	1.72	متوسطة	26%	30.2%	33.7%	10.1%
مهنية ولباقة العاملين في البلدية	1.83	متوسطة	29.9%	33.3%	26.5%	10.3%
مشاركة رئيس البلدية ومديرها في مناسبات الحي	1.81	متوسطة	34.7%	24.1%	28.9%	12.4%
سهولة حصولك على الخدمات من البلدية	1.53	متوسطة	17.3%	32.3%	36.4%	13.9%
الدرجة الكلية للرضا	1.7	متوسطة				

حصل تقييم السكان لخدمات البلدية المتعلقة بالجمهور على مستوى متوسط إلا أن تقييم "سهولة الحصول على الخدمات من البلدية" اقترب إلى المستوى المنخفض. ومن الممكن أن تحسن البلدية أدائها من خلال استخدام وسائل تواصل جديدة ومبدعة، بما يخص الإعلان عن النظم والاجراءات

المتبعة. ولم يتمكن ما معدله 12.1% من عينة المبحوثين من تقييم خدمات البلدية المتعلقة بالجمهور. وفي هذا السياق، يتوجب على برامج التدخل السليمة التركيز على رفع وعي السكان بعمل البلدية ومسؤولياتها وحقوق المواطنين.



## جدول رقم (11) // مدى مشاركة المواطنين في اجتماعات وأنشطة البلدية

الفقرة	نعم	لا
المشاركة في اجتماعات البلدية	22.9%	77.1%
مشاورة أعضاء البلدية للمواطنين بأمور تخص البلدية	9.1%	90.9%
اشراك المواطن في عملية التخطيط في البلدة	20.5%	79.5%

ويتوجب دمج المجتمع المحلي في عمل البلدية وأن يكون على سلم أولوياتها من أجل تحسين أدائها في تقديم خدمات منصفة مبنية على احتياج المجتمع حيث سينعكس ذلك في توجهات ورضا السكان عن مستوى الخدمات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك فإن تعزيز المشاركة المجتمعية من شأنه رفع معنويات المجتمع المحلي ودعم التزامه، وبالتالي تعزيز الهوية الوطنية بشكل غير مباشر.

تظهر لنا معطيات الجدول بأن غالبية المواطنين 77.1% لم يشاركوا في أي من اجتماعات البلدية، كما أفاد الغالبية الساحقة من المواطنين 90.9% إلى أنه لم يشاورهم أعضاء البلدية بأي من الأمور المتعلقة بالبلدية وشؤونها، وفي نفس السياق أشار ما نسبته 79.5% من المواطنين بأنه لا يتم إشراك المواطنين في عملية التخطيط لمشاريع وبرامجها البلدية. وتعكس هذه المعطيات مدى تدني المواطنة الفاعلة وأسس الديمقراطية، إلى جانب الشفافية في عمل البلدية.



## مقترحات وتوصيات للبلدية :

1. تفعيل خدمات البنية التحتية من كهرباء ومياه وصرف صحي وتهيئة الشوارع لتصبح أكثر أماناً.
2. تأمين الشوارع من الحيوانات الضارة والكلاب المسعور والحشرات المؤذية.
3. تهيئة حديقة للأطفال بألعاب لتسلية الأطفال، وأماكن للعائلات.
4. تهيئة مشاريع استثمارية من أجل استثمار طاقات الشباب الخريجين.
5. مساعدة الطلاب الجامعيين في أقساطهم والمنح المقدمة.
6. فصل المنطقة الصناعية عن المناطق السكنية.
7. إشراك الشباب بخدمات البلدية وتفعيل دور البلدية في وضع برامج تلامس هموم الشباب ومتطلباتهم.
8. توفير مراكز صحية للطوارئ.
9. توفير مركز شرطة للحفاظ على المرور وتقليل الإزعاجات الليلية.
10. حل مشكلة باطون الجراشي.

## الاستنتاجات:

1. حاجة الشباب للأطلاع على الخدمات التي تقدمها البلدية
2. الحاجة لتأهيل البنية التحتية تأهيلاً كاملاً
3. توعية سكان المنطقة بحقوقهم وواجباتهم بالخدمات المقدمة من البلدية .
4. وجود نسبة كبيرة تشكل أغلبية أشخاص لم يشاركوا في أي نشاط للبلدية ولم يحضروا أي من اجتماعاتها، يعدّ مؤشراً سلبياً عن مستوى العمل التشاركي ما بين البلدية والمواطنين، ولا تؤشر على أن البلدية تقدم ما يلزم لتوسيع قاعدة المشاركة الشعبية في إدارة وتسيير عمل البلدية والتخطيط للبرامج والأنشطة التي تقدمها البلدية للجمهور.

## توصيات:

### على صعيد تعزيز فرص مشاركة المواطنين وتفعيل دوره:

- مطلوب توفير آليات لتزويد ورفد المواطنين بالمعلومات حول عمل البلدية سيما ما تواجهه من تحديات، من خلال تعزيز اللقاءات الجماهيرية مع قطاعات المجتمع المحلي، واطلاع المواطن على سير العمل في البلدية.
- تعزيز أدوات وفرص إشراك المواطنين في عملية التخطيط وصناعة القرار بالقضايا التي تتعلق بالخدمات المقدمة لهم ووضع الحلول لما يواجهونه من مشكلات على هذا الصعيد.

### وعلى صعيد تثقيف المجتمع نحو البلدية وما تقدمه من خدمات:

- تنظيم حملات تثقيف للمواطنين بحقوقهم وواجباتهم تجاه البلدية تستند إلى مبادئ المواطنة.

### وللارتقاء بدور المجلس وما يقدمه من خدمات:

- ضرورة قيام المجلس البلدي بمراجعة أسباب تدني مستوى الرضا لدى المواطنين تجاه بعض الخدمات المقدمة لهم من قبل البلدية.

ملحق رقم (1) // جدول يقيس مدى رضا المواطنين في مدينة الدوحة عن خدمات البلدية المقدمة لهم  
تبعاً لجنس المبحوثين

س24	لا اعرف	3.1%	5.6%	4.2%
	غير راض	29.8%	18.4%	24.8%
	راض الى حد ما	36.6%	42.4%	39.2%
	راض	30.4%	33.6%	31.8%
س25	لا اعرف	4.9%	9.5%	6.9%
	غير راض	31.3%	23.8%	28.0%
	راض الى حد ما	37.4%	47.6%	41.9%
	راض	26.4%	19.0%	23.2%
س26	لا اعرف	6.7%	11.2%	8.7%
	غير راض	41.1%	35.2%	38.5%
	راض الى حد ما	27.0%	40.8%	33.0%
	راض	25.2%	12.8%	19.8%

		الجنس		Total
		ذكر	انثى	
س21	لا اعرف	2.5%	2.4%	2.4%
	غير راض	31.5%	34.9%	33.0%
	راض الى حد ما	40.1%	41.3%	40.6%
	راض	25.9%	21.4%	24.0%
س22	لا اعرف	2.5%	2.4%	2.4%
	غير راض	24.7%	28.6%	26.4%
	راض الى حد ما	38.3%	41.3%	39.6%
	راض	34.6%	27.8%	31.6%
س23	لا اعرف	5.6%	4.8%	5.2%
	غير راض	36.4%	34.1%	35.4%
	راض الى حد ما	31.5%	42.1%	36.1%
	راض	26.5%	19.0%	23.3%

س30	لا اعرف	26.9%	33.3%	29.7%
	غير راض	43.1%	35.8%	39.9%
	راض الى حد ما	21.9%	24.4%	23.0%
	راض	8.1%	6.5%	7.4%
س31	لا اعرف	8.1%	3.2%	6.0%
	غير راض	43.1%	50.8%	46.5%
	راض الى حد ما	31.9%	35.5%	33.5%
	راض	16.9%	10.5%	14.1%

س27	لا اعرف	12.4%	19.4%	15.4%
	غير راض	45.3%	34.7%	40.7%
	راض الى حد ما	26.7%	37.1%	31.2%
	راض	15.5%	8.9%	12.6%
س28	لا اعرف	15.0%	22.6%	18.3%
	غير راض	56.9%	40.3%	49.6%
	راض الى حد ما	19.4%	30.6%	24.3%
	راض	8.8%	6.5%	7.7%
س29	لا اعرف	22.5%	30.3%	25.9%
	غير راض	45.6%	38.5%	42.6%
	راض الى حد ما	22.5%	26.2%	24.1%
	راض	9.4%	4.9%	7.4%

ملحق رقم (2) // استبانة الدراسة

استبيان قياس فعالية وجودة الخدمات المقدمة من بلدية الدوحة للمواطنين  
مشروع تقييم عمل البلديات وإشراك المجتمع في الموازنة  
الرؤيا الفلسطينية

الجنس المهنة	ذكر ( )		أنثى ( )	
	عامل ( )	يبحث عن عمل( )	موظف ( )	طالب ( )
أقل من 25	25-35	36-50	51-60	أكثر من 60 عام

#	أولاً: الخدمات العامة	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ	لا أعرف
1.	الخدمات المقدمة من البلدية بشكل عام في مدينة الدوحة				
2.	التطور في تقديم الخدمات عن السنة الماضية				
3.	جودة المعيشة (رفاهية الأماكن العامة)				
<b>ثانياً: البيئة</b>					
	الخدمة	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ	لا أعرف
1.	توفر حاوية قريبة من منزلك				
2.	تفريغ حاويات القمامة في منطقتك بشكل منتظم				
3.	نظافة وغسيل وصيانة حاويات النفايات				
4.	إزالة المخلفات الصلبة كبيرة الحجم كالأشجار والأثاث والأجهزة المنزلية التالفة				
5.	نظافة المحلات والمناطق التجارية				
6.	إزالة السيارات التالفة والمهجورة				
7.	مستوى أداء عمال النظافة بالحي				
8.	مستوى وعي والتزام سكان الحي بالتعامل مع النفايات				
9.	مدى المحافظة على نظافة الشوارع وخلوها من المبعثرات				
10.	إزالة الدمارات (مخلفات المباني مجهزة المصدر) من داخل الأحياء السكنية والساحات والمناطق المفتوحة				
11.	ردم المستنقعات				
12.	مكافحة آفات الصحة العامة (حشرات - قوارض - حيوانات ضالة)				

سادسا: الحدائق والمنتزهات					
#	الخدمة	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ	لا أعرف
1.	كفاية الحدائق العامة بالمدينة				
2.	كفاية ألعاب الأطفال بالحدائق				
3.	كفاية مواقف السيارات بالحدائق				
4.	كفاية دورات المياه بالحدائق				
5.	كفاية المظلات وأماكن الجلوس بالحدائق				
6.	تشجير الشوارع العامة بالمدينة				
7.	صيانة الحدائق العامة والتشجير في المدينة				
8.	المحافظة على نظافة الحدائق وخلوها من الحشرات				
9.	صيانة ألعاب الأطفال بالحدائق				
سابعاً: خدمات الأراضي					
#	الخدمة	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ	لا أعرف
1.	الشفافية في إجراءات المنح بنظام القرعة العلنية				
2.	سرعة إصدار رخص البناء				
3.	سرعة اعتماد المخططات الهيكلية والتنظيمية				
ثامناً: خدمات بلدية الدوحة					
#	الخدمة	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ	لا أعرف
1.	وضوح النظم والإجراءات للحصول على خدمات البلدية				
2.	كفاءة وخبرة العاملين في البلدية				
3.	جدية البلدية في التعامل مع المخالفات				
4.	سهولة الوصول إلى الموظف المسئول في البلدية				

ثالثاً: الأسواق					
#	الخدمة	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ	لا أعرف
1.	فعالية الرقابة على الأسواق والمحلات التجارية للتأكد من صحة وسلامة المنتجات الغذائية والخدمات المقدمة				
2.	فعالية الرقابة على الأسواق والمحلات النسائية للتأكد من صحة وسلامة المنتجات الغذائية والخدمات المقدمة				
3.	جودة الخدمة المقدمة في حلقة الخضار				
4.	جودة الخدمة المقدمة في حلقة المواشي				
5.	جودة الخدمة المقدمة في المسالخ				
رابعاً: الشوارع					
#	الخدمة	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ	لا أعرف
1.	جودة صيانة شوارع المدينة				
2.	توفر الإضاءة الكافية				
3.	سلامة ونظافة شبكات تصريف مياه				
4.	حركة المرور وانسيابها				
5.	الالتزام بشروط الأمن والسلامة				
6.	جودة رصف الشوارع بعد الإنتهاء من الحفر				
خامساً: الاستثمار					
#	الخدمة	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ	لا أعرف
	توفر الفرص الاستثمارية بالمدينة				
	طريقة الإعلان عن الفرص الاستثمارية				
	جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين				
	جودة الخدمات المقدمة من المستثمرين المتعاقدين مع البلدية				

### الملاحظات:

ما هي أهم ثلاث اقتراحات يمكنك أن تجعلك أكثر رضى عن جودة المعيشة في الحي الذي تسكن فيه؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.	مهنية ولباقة العاملين في البلدية				
6.	مشاركة رئيس البلدية ومدير البلدية في مناسبات الحي				
7.	سهولة حصولك على الخدمات من البلدية				
<b>تاسعاً: مشاركة الجمهور</b>					
		نعم	لا		
1.	هل سبق لك المشاركة في أي من الاجتماعات دعت لها بلدية الدوحة				
2.	هل سبق وتم التشاور معك بأمر تخص البلدية من قبل أي من أفراد المجلس البلدي أو العاملين في البلدية				
3.	هل تعتقد أن مجلس بلدي الدوحة يشرك المواطنين في عملية التخطيط في المدينة				

<b>Q27</b>	Don't know	<b>12.4%</b>	<b>19.4%</b>	<b>15.4%</b>
	Dissatisfied	<b>45.3%</b>	<b>34.7%</b>	<b>40.7%</b>
	Somewhat Satisfied	<b>26.7%</b>	<b>37.1%</b>	<b>31.2%</b>
	Satisfied	<b>15.5%</b>	<b>8.9%</b>	<b>12.6%</b>
<b>Q28</b>	Don't know	<b>15.0%</b>	<b>22.6%</b>	<b>18.3%</b>
	Dissatisfied	<b>56.9%</b>	<b>40.3%</b>	<b>49.6%</b>
	Somewhat Satisfied	<b>19.4%</b>	<b>30.6%</b>	<b>24.3%</b>
	Satisfied	<b>8.8%</b>	<b>6.5%</b>	<b>7.7%</b>
<b>Q29</b>	Don't know	<b>22.5%</b>	<b>30.3%</b>	<b>25.9%</b>
	Dissatisfied	<b>45.6%</b>	<b>38.5%</b>	<b>42.6%</b>
	Somewhat Satisfied	<b>22.5%</b>	<b>26.2%</b>	<b>24.1%</b>
	Satisfied	<b>9.4%</b>	<b>4.9%</b>	<b>7.4%</b>

<b>Q30</b>	Don't know	<b>26.9%</b>	<b>33.3%</b>	<b>29.7%</b>
	Dissatisfied	<b>43.1%</b>	<b>35.8%</b>	<b>39.9%</b>
	Somewhat Satisfied	<b>21.9%</b>	<b>24.4%</b>	<b>23.0%</b>
	Satisfied	<b>8.1%</b>	<b>6.5%</b>	<b>7.4%</b>
<b>Q31</b>	Don't know	<b>8.1%</b>	<b>3.2%</b>	<b>6.0%</b>
	Dissatisfied	<b>43.1%</b>	<b>50.8%</b>	<b>46.5%</b>
	Somewhat Satisfied	<b>31.9%</b>	<b>35.5%</b>	<b>33.5%</b>
	Satisfied	<b>16.9%</b>	<b>10.5%</b>	<b>14.1%</b>

**Study Appendices**

**Appendix (1) // Table Measuring Citizens' Satisfaction of Municipality Services by Gender**

Suggestions	Male	Female	Total	Total
<b>Q21</b>	Don't know	<b>2.5%</b>	2.4%	2.4%
	Dissatisfied	<b>31.5%</b>	34.9%	33.0%
	Somewhat Satisfied	<b>40.1%</b>	41.3%	40.6%
	Satisfied	<b>25.9%</b>	21.4%	24.0%
<b>Q22</b>	Don't know	<b>2.5%</b>	2.4%	2.4%
	Dissatisfied	<b>24.7%</b>	28.6%	26.4%
	Somewhat Satisfied	<b>38.8%</b>	41.3%	39.6%
	Satisfied	<b>34.6%</b>	27.8%	31.6%
<b>Q23</b>	Don't know	<b>5.6%</b>	4.8%	5.2%
	Dissatisfied	<b>36.4%</b>	34.1%	35.4%
	Somewhat Satisfied	<b>31.5%</b>	42.1%	36.1%
	Satisfied	<b>26.5%</b>	19.0%	23.3%

<b>Q24</b>	Don't know	<b>3.1%</b>	5.6%	4.2%
	Dissatisfied	<b>29.8%</b>	18.4%	24.8%
	Somewhat Satisfied	<b>36.6%</b>	42.4%	39.2%
	Satisfied	<b>30.4%</b>	33.6%	31.8%
<b>Q25</b>	Don't know	<b>4.9%</b>	9.5%	6.9%
	Dissatisfied	<b>31.3%</b>	23.8%	28.0%
	Somewhat Satisfied	<b>37.4%</b>	47.6%	41.9%
	Satisfied	<b>26.4%</b>	19.0%	23.2%
<b>Q26</b>	Don't know	<b>6.7%</b>	11.2%	8.7%
	Dissatisfied	<b>41.1%</b>	35.2%	38.5%
	Somewhat Satisfied	<b>27.0%</b>	40.8%	33.0%
	Satisfied	<b>25.2%</b>	12.8%	19.8%



### Suggestions and Recommendations to the Municipality:

1. Activate infrastructural services (electricity, water, sanitation and preparation of streets) and work on making existing infrastructural services more secure.
2. Ensure streets are safe from dangerous animals, rabid dogs and pests.
3. Create a garden for children equipped with a play area and space for families.
4. Prepare investment projects with a focus on young graduates.
5. Through scholarships schemes or otherwise, assist university students with their tuition fees.
6. Separate the industrial zone from the residential areas.
7. Integrate youth into Municipality services and activate the role of the Municipality in implementing projects that take into consideration the concerns and needs of youth.
8. Provide emergency health centers.
9. Establish a police center to regulate traffic and decrease night nuisances.
10. Solve the problem of waste concrete.

### Suggestions:

- Youth should be made familiar with the services provided by the Municipality.
- Local infrastructure is in need of thorough rehabilitation.
- Residents should be made aware of their rights and duties as citizens of Doha Municipality, as well as of the services provided to them by the Municipality.
- The lack of participation of a large majority of citizens in Municipality meetings and activities is a negative indicator on the participatory level of work between the Municipality and citizens. This also indicates that the Municipality does not provide the minimum services required to expand the base of public participation in managing the facilitating the work of the Municipality and planning programs and activities.

### Recommendations:

#### **Promote opportunities for the participation of citizens**

- Develop mechanisms to inform citizens about the work of the Municipality, particularly regarding the challenges it is currently facing. This could be achieved by holding public meetings with local community sectors, and making efforts to familiarize citizens with the progress of Municipality work.
- Promote tools and opportunities for the integration of citizens in planning and decision-making, especially with regard to improving the quality of municipal services.

#### **Raise community awareness of the municipality and provided services**

- Organize awareness-raising campaigns regarding citizen rights and duties towards the Municipality, based on principles of citizenship.

#### **Advance the role of the council and provided services**

- The council should review the reasons behind the low satisfaction of citizens towards services provided by the Municipality.

**Table (11) // Citizens' Evaluation of Participation in Municipal Meetings and Activities**

Paragraph	Yes	No
Participation in municipality meetings	22.9%	77.1%
Members of municipality council consult citizens' on issues related to the municipality	9.1%	90.9%
Integration of citizens' in the planning process	20.5%	79.5%

The findings in the table above indicate that the majority of citizens (77.1%) did not participate in any Municipality meetings, while 90.9% indicated that they were not consulted by Municipality members on issues related to the Municipality. Within the same context, 79.5% of the citizens indicated that they were not integrated in the planning process of the Municipality's projects and programs. These numbers are quite alarming in terms of active citizenship and foundations for democracy, as

well as transparency in the Municipality's work. The involvement of the local community should be a priority for the Municipality, in order to improve its performance in terms of providing equitable needs-based services; this would then be reflected in the perceptions and satisfaction of the community. Moreover, promoting civic engagement and participation would boost the morale and commitment of the local community, thereby indirectly promoting national identity.



**Table (9) // Citizens' Evaluation of Structural Planning Municipal Services**

Paragraph	Mean	Level of Satisfaction	Satisfied	Somewhat Satisfied	Dissatisfied	Don't Know
Transparency in scholarship procedures using public draw system	1.14	Low	13%	20.4%	34.7%	31.9%
Efficiency in issuing construction permits	1.22	Low	11.2%	26.3%	35.4%	27%
Efficiency of ratifying organizational and structural plans	1.11	Low	10.9%	22.9%	32%	34.2%
<b>Overall Degree</b>	<b>1.2</b>	<b>Low</b>				

As is very evident in the table above, the integration of citizens in structural planning is well below average. This is a serious hindrance to promoting active citizenship and democracy. The involvement of citizens in structural planning is a collective responsibility and hence the invested effort should encompass all sectors of society, including youth, women and community-based organizations. The Municipality needs to invest serious effort to improve its performance in this field, since

the study sample is very dissatisfied with the current level of involvement. Additionally, an average of 31% of the study sample felt unable to comment on services related to structural planning; these alarming numbers indicate that citizens are either unaware of the processes undertaken in structural planning, or unaware of their right to be integrated into such processes.

**Table (10) // Citizens' Evaluation of Community Municipal Services**

Paragraph	Mean	Level of Satisfaction	Satisfied	Somewhat Satisfied	Dissatisfied	Don't Know
Clarity of systems and procedures for receipt of services	1.70	Average	22.5%	38.9%	24.6%	14%
Competency and experience of municipality staff	1.76	Average	23.5%	41.6%	21.8%	13%
Seriousness of municipality in addressing breaches	1.62	Average	20.3%	32.3%	36.4%	11%
Access of officials in the municipality	1.72	Average	26%	30.2%	33.7%	10.1%
Professionalism and politeness of municipality staff	1.83	Average	29.9%	33.3%	26.5%	10.3%
Participation of mayor and director of municipality in neighborhood occasions	1.81	Average	34.7%	24.1%	28.9%	12.4%
Ease of receipt of services	1.53	Average	17.3%	32.3%	36.4%	13.9%
<b>Overall Degree</b>	<b>1.7</b>	<b>Average</b>				

Citizens evaluation of community services received average ratings, with "ease of receipt of services" bordering on a low satisfaction rating. The Municipality could improve its performance by utilizing innovative and new means of communication, in terms of followed systems and procedures. An average of 12.1% of the

sample was unable to comment on the performance of the Municipality in the provision of community services. Proper intervention programs should focus on raising the awareness of community members in overall municipal work, responsibilities and citizens' rights.

**Table (7) // Citizens' Evaluation of Investment-Encouragement Municipal Services**

Paragraph	Mean	Level of Satisfaction	Satisfied	Somewhat Satisfied	Dissatisfied	Don't Know
Provision of investment opportunities	1.41	Low	12.6%	31.1%	40.9%	15.4%
Method of announcement of investment opportunities	1.21	Low	7.7%	24.2%	49.8%	18.2%
Quality of services provided to investors	1.13	Low	7.4%	14%	42.8%	25.8%
Quality of services provided by municipality contracted investors	1.08	Low	7.4%	23.2%	39.8%	29.6%
<b>Overall Degree</b>	1.2	<b>Low</b>				

With regards to investment-encouragement services, the overall degree of satisfaction reflects the performance of the municipality in terms of provision of investment opportunities, announcement of investment opportunities, services provided to investors and services provided by contracted investors - all of which received very low ratings. The attraction of investors and, by extension, the promotion of investments in relatively new communities is a crucial aspect of the developmental process and, thus, the Municipality should dedicate more attention and focus to achieving these goals. Highlighting

investments made in the community would promote the morale of the citizens and would encourage them to participate actively in local activities.

Moreover, higher levels of investment would result in an increased level of work opportunities in the area, thereby helping to reduce the rising unemployment rate – particularly among youth – identified as one of the major socioeconomic challenges currently facing Al-Doha city

**Table (8) // Citizens' Evaluation of Public Spaces Municipal Services**

Paragraph	Mean	Level of Satisfaction	Satisfied	Somewhat Satisfied	Dissatisfied	Don't Know
Sufficiency of public parks	1.55	Average	14%	33.3%	46.7%	5.8%
Sufficiency of children's toys in parks	1.46	Low	9.5%	34.2%	48.9%	7.4%
Sufficiency of parking spaces in parks	1.33	Low	6%	30.5%	53.5%	9.9%
Sufficiency of toilets in parks	1.42	Low	9.9%	32.5%	47.7%	9.9%
Sufficiency of umbrellas and seats in parks	1.42	Low	10.8%	30.7%	48.4%	10.1%
Forestation of streets	1.58	Average	16.2%	31.3%	46.4%	6.1%
Maintenance of public parks and forestation of city	1.52	Average	14.9%	29.8%	47.5%	7.8%
Maintaining cleanliness of gardens and keeping spaces free of insects	1.48	Low	13.5%	31.2%	45%	10.3%
Maintenance of children's games in parks	1.30	Low	8.4%	29.8%	44.9%	16.8%
<b>Overall Degree</b>	1.4	<b>Low</b>				

The performance of the municipality in provision of public spaces services is mediocre, as can be seen in the table above. All evaluation criteria received low and average ratings, and those that received average ratings are, in fact, bordering on low satisfaction. The lack of appropriate and equipped public spaces hinders development for children and the community as a whole. In this context, the Municipality should pay attention to providing sufficient toys, parking spaces,

toilets and umbrellas, in addition to investing effort in maintaining the cleanliness of the gardens and children's games. An average of 9.3% were unable to evaluate municipality services in public spaces; this suggests that these are not involved in public activities and are not regular visitors of public gardens and parks. Promotion of such participation is necessary in order to integrate the community into the broader process of planning and development.

**Table (5) // Citizens' Evaluation of Commercial and Market Municipal Services**

Paragraph	Mean	Level of Satisfaction	Satisfied	Somewhat Satisfied	Dissatisfied	Don't Know
Efficiency in monitoring markets and commercial products to ensure the quality of provided products	1.61	Average	23.5%	30.4%	28.4%	16.6%
Efficiency of markets and women's shops to ensure the quality of the provided service	1.48	Low	19%	31.5%	28%	21.5%
Quality of service in vegetable market	1.36	Low	21.1%	32.9%	33.9%	21.1%
Quality of service in livestock market	1.21	Low	11.8%	23.5%	38.8%	26%
Quality of service in butcheries	1.19	Low	13.3%	21.8%	36.3%	28.7%
<b>Overall Degree</b>	<b>1.4</b>	<b>Low</b>				

The results in the table above reflect below average performance levels with regards to the role of the Municipality in monitoring markets and commercial places. The fact that 4 out of 5 assessment criteria received low satisfaction indicators is quite alarming,

and indicates a serious need for improvement in this field. The integration of the local community in the work of the Municipality may boost performance in these fields.

**Table (6) // Citizens' Evaluation of Infrastructural Municipal Services**

Paragraph	Mean	Level of Satisfaction	Satisfied	Somewhat Satisfied	Dissatisfied	Don't Know
Quality of street maintenance	1.86	Average	23.9%	40.5%	32.2%	2.4%
Availability of sufficient lighting and maintenance	2.00	Average	31%	39.4%	26.6%	2.4%
Quality and hygiene of rainwater drainage networks and channels	1.77	Average	23.2%	36%	35.5%	5.2%
Smooth flow of traffic on roads and streets	1.99	Average	31.7%	39.4%	24.7%	4.2%
Commitment to security and safety regulations during excavation operations	1.81	Average	23.1%	41.7%	28.3%	6.9%
Quality of street re-paving following excavations	1.64	Average	19.7%	33.2%	38.4%	8.7%
<b>Overall Degree</b>	<b>1.8</b>	<b>Average</b>				

Taking a close look at the information in the table above, we find that municipal services pertaining to infrastructure receive average satisfaction ratings. Even though the overall degree of satisfaction is within the range for average, however, it is at the high end of that range.

The highest levels of satisfaction were recorded with regard to the availability of sufficient lighting and

maintenance, followed by services that facilitate the flow of traffic, then by maintenance of streets and, finally, by commitment to security and safety in excavation operations. However, it is worth noting that an average of 4.9% of the study sample was unable to evaluate infrastructural municipality services. To enable citizens to demand the delivery of equitable needs-based services, citizens should be better aware of their rights and the role of the Municipality in this area.

**Table (4) // Citizens' Evaluation of Environmental Municipal Services**

Paragraph	Mean	Level of Satisfaction	Satisfied	Somewhat Satisfied	Dissatisfied	Other
Availability of garbage bin near to house	2.18	High	43.9%	30.3%	25.2%	3%
Collection of garbage from area on regular basis	1.89	Average	28.9%	33.7%	35.4%	2.1%
Hygiene and maintenance of garbage bins	1.47	Low	13.3%	25.5%	55.4%	5.4%
Removal of large solid waste, including trees, furniture, house appliances	1.64	Average	20.7%	32.1%	37.6%	9.7%
Cleanness of shops	1.86	Average	24.8%	43.9%	23.55%	7.8%
Disposal of abandoned and damaged cars	1.58	Average	23.1%	26.5%	35.7%	14.6%
Level of performance of workers engaged in cleanliness of neighborhoods	2.32	High	49%	35.1%	13.7%	1.7%
Level of awareness and commitment of residents to dealing with garbage	1.81	Average	20.8%	41.5%	35.5%	2.4%
Cleanliness of streets	1.84	Average	18.9%	48.6%	30.4%	2.1%
Removal of construction waste from inside neighborhoods and spaces	1.68	Average	21.3%	35.2%	34.1%	9.4%
Piling of slumps	1.37	Low	16.1%	28.8%	31.2%	23.9%
Combating public health pests	1.54	Average	18.5%	25.4%	47.4%	8.7%
Overall degree	1.7	Average				

With regards to hygiene and environmental services, the overall level of citizen satisfaction is average. However, certain aspects received high performance indicators, including 1) performance of Municipality workers and 2) the availability of garbage bins within reasonable proximity of houses. On the other side of the scale, the 1) piling of slums and 2) hygiene and maintenance of garbage bins received low satisfaction ratings. Additionally, even though 1) disposal of damaged and abandoned cars and 2) combating public health pests received an average satisfaction rating (1.58 and 1.54 respectively), the scores themselves are only just within the range of average, and they are, in fact, bordering on low. In this context, the focus should be on improving these four aforementioned services and ensuring performance is maintained in all other categories.



## Study Results and Analysis

The following key was used to determine the degree of satisfaction for each paragraph, against means, and were converted to percentages based on the Likert Scale, as follows:

Table (2)

Degree	Mean	Percentage
Low	Less than 1.5	50%
Average	1.5-2.0	51-69%
High	More than 2.0	70% and more

Table (3) // Evaluation of Citizens of General Municipal Services

Paragraph	Mean	Level of Satisfaction	Satisfied	Somewhat Satisfied	Dissatisfied	Don't Know	
Services Provided in General	2.1	High	30.3%	45%	22.1%	2.5%	
Progress in Provision of Services Compared with Previous Year	1.73	Average	19.9%	39.7%	33.9%	6.5%	
Quality of Living	1.62	Average	15.4%	36.9%	42.3%	5.4%	
Overall Degree of Satisfaction	1.8	Average					

As shown by the results in the table, the majority of municipal services receive an average satisfaction rating, particularly those pertaining to services of quality of living and improvement in provision of services. With regards to overall evaluation of the services of the Municipality of Al-Doha, results indicate average satisfaction. An average of 4.8%

of the study sample was unable to evaluate general municipality services; this calls for raising awareness with regards to rights of citizens and duties of the Municipality. The overall degree of satisfaction indicates that there is room for development and improvement in the delivery of services.

Results

Table (1)

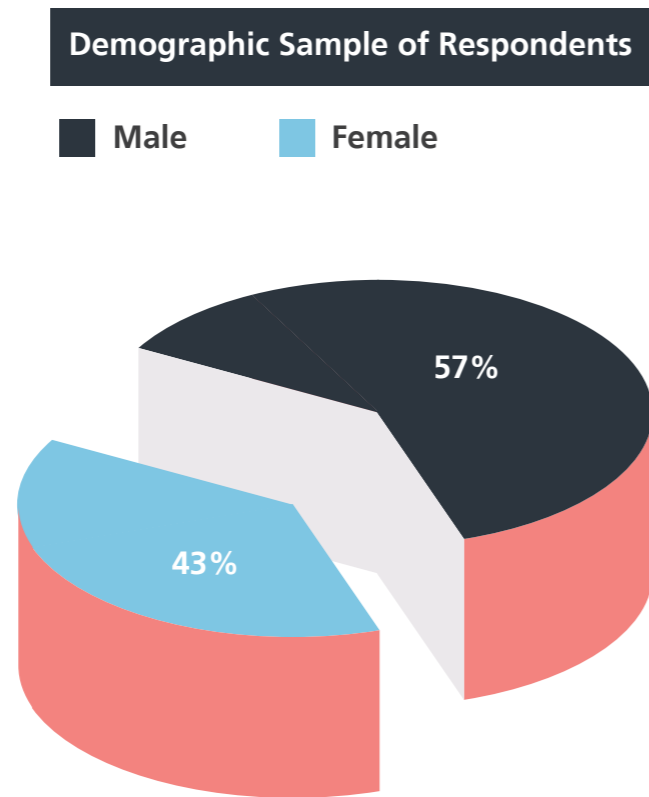


Table (1)

Profession				
Other	Student	Employee	Unemployed	Worker
19.6%	18.6%	21.4%	20%	20.4%
Age Group				
More than 60	51-60	36-50	26-35	25 and Below
3%	6%	30%	16%	45%



## Study Tool

To achieve the goal of the study, the research team used a questionnaire as a tool for data collection. The questionnaire consisted of 52 close-ended questions and 1 open-ended question. The questionnaire was divided into ten main categories, as follows:

**Category 1:** provision of general services.

**Category 2:** provision of services pertaining to preservation of environment.

**Category 3:** the role of Municipality in monitoring markets, commercial shops, food shops and maintaining public health standards and conditions.

**Category 4:** the quality of services and role of Municipality in maintaining infrastructure and lighting.

**Category 5:** the role of the Municipality in providing investment opportunities, recruiting investment projects and the quality of facilitations provided to investors.

**Category 6:** the role of the Municipality in providing and maintaining public gardens and parks and providing necessary services.

**Category 7:** the performance of the Municipality in preparing structural plans and providing construction permits.

**Category 8:** customer services provided by the Municipality and its staff.

**Category 9:** the role of the Municipality in promoting civic engagement opportunities in planning and programs.

**Category 10:** perceptions and suggestions of citizens regarding how to increase their satisfaction on key issues.

### Study Community

The study community is all citizens of 18 years or over living within the geographic and administrative boundaries of Al-Doha city. They stood at 3927 according to the general elections committee in 2012.

## Study Sample

The study sample consisted of 293 randomly selected respondents (168 males and 125 females). The research team divided the city into blocks and dedicated a set of questionnaires to each block, in accordance with the number of citizens in that area. The number of questionnaires was divided by the number of houses in order to determine the distribution of the sample. As such, the research team chose each 5th house in each block (5th, 10th, 15th...etc. house) until the questionnaires dedicated to the block were completed.

The study is confined to the boundaries of the city of Al-Doha under the supervision of the current municipal council, over the course of the period November 2012-August 2014. Data collection took place between 8-15 August 2014. The study determined a set of results and recommendations.

## Introduction

Local councils provide and develop public services for the citizens within their geographic and administrative boundaries, and are responsible for the provision of various services, including those relating to infrastructure, the creation of investment projects, and regulation of the work of local organizations.

Municipal services such as the above are vital to wellbeing of citizens. It is important, therefore, that municipal services are subject to continuous development and improvement, with attention paid to ensure that they meet to expectations of their beneficiaries and are executed in a sustainable manner.

This study is aligned with PalVision's interest in promoting the role of active citizenship, in that it proposes participatory planning mechanisms and the integration of the local community in the planning phase. It is in harmony with PalVision's overall mission to promote citizenship values, stemming from our deeply-held confidence in the ability of local communities to evaluate provided services, analyze problems, determine their needs and priorities, and to reflect them in subsequent programs. We believe these are key factors in the construction of a healthy, democratic Palestinian society, in which all citizens are able to enjoy quality services and a decent level of social justice.

## Study Problem

The establishment of the Palestinian National Authority came as a result of signing the Declaration of Principles, more widely known as "the Oslo Accords," in 1993. This entailed full supervision by the Palestinian government - the Ministry of Local Governance, in particular - over local governance units, including local and municipal councils. Since 1993, three rounds of municipal elections have taken place, giving room for the practice of active citizenship. However, indirect participation in terms of holding elected officials accountable has been mediocre due to the prevalent political tendency in Palestine, which is for Palestinians to elect the parties they are affiliated to, regardless of their demonstrated performances in delivering equitable needs-based services. This study seeks to identify and analyze citizens' satisfaction level with regards to the services provided by the Municipality of Al-Doha, including general, environmental, commercial, infrastructural, investment-encouragement, public spaces, structural planning and community services. The study also sheds light on the integration of the local community in municipality projects, and their overall contribution to the direction of work.

## Study Importance

The importance of the study lies in providing a reference for PalVision and other non-governmental organizations (both civil society organizations and community-based organizations) for advocacy work aiming to improve the quality of the services provided by the Municipality of Al-Doha and promote the delivery of equitable needs-based services. This study may be expanded to include not only other municipalities in the Bethlehem governorate, but also municipalities in other West Bank governorates.

On a different level, this study may be the beginning of promoting transparency and accountability in municipality work, such that future intervention programs might build on its recommendations in raising the awareness of communities in concepts of citizenship, national identity, foundations for democracy, human rights and duties and responsibilities. Proper intervention programs would promote equality and participation, as the primary pillars of active citizenship. This would contribute to an overall impact of advancing good governance in terms of transparency and accountability.

## Study Goal

The goal of the study, conducted by PalVision in cooperation with the Municipality of Al-Doha, is to assess the performance of the Municipality of Al-Doha in delivering equitable needs-based services. The study seeks to achieve the following objectives:

1. Determine perceptions of Al-Doha community regarding the quality of provided services by the Municipality.
2. Determine the level of awareness among the Al-Doha community of their rights and of the duties of the Municipality.
3. Analyze collected data and develop relevant recommendations.

## Study Methodology

This study utilized the descriptive analytical methodology, which is based on the study of a phenomenon as it stands at the present time. This methodology is the most suitable one for conducting such studies. In this context, a questionnaire was developed, measuring the satisfaction of Al-Doha community with regards to general, environmental, commercial, infrastructural, investment-encouragement, public spaces, structural planning and community services.

## Current Members of the Municipal Council

No.	Full Name	Title
1	Khalid Ibrahim Hamdan Mahboub	President
2	Tariq Abdul-Qader Mohammad Ja'far	Vice-President
3	Mahmoud Yousef Musa Jawabreh	Construction and Organization Committee Head
4	Rabiha Abdul-Majid Issa	Women's Affairs Committee Head
5	Mariam Mohammad Hamad Halil	Cultural Committee Head
6	Saber Abdul-Hafeth Abu Sha'ira	Health and Environment Committee Head
7	Mustafa Hasan Saleh Fararjeh	Tax Collection Committee Head
8	Shahin Shahin	Project Development Committee Head
9	Wael Fayez Jawabreh	Health and Environment Committee Member
10	Mazen Aziz Al-Laham	Financial Committee Head
11	Fathi Mahmoud Al-Masalmeh	Construction and Organization Committee Member
12	Mohammad Mustafa Amarneh	Public Relations and Media Committee Member
13	Adnan Hussein Attie Ramadan	Member

## Study Summary

The work of local government units in Palestine is regulated by a legal framework composed of various constituencies, formed by the various legal systems of the countries that have ruled Palestine over the course of its history. Following the signing the Oslo Accords in 1993, efforts were made to redraft this legal framework, which resulted in the creation of functional specializations of the Palestinian National Authority towards Palestinian Citizens. On this matter, Article (85) of the Palestinian Basic Law of 2003 reads:

"The law shall organize the country into local administrative units, which shall enjoy juridical personality. Each unit shall have a council elected directly, as prescribed by law." In this context, a Municipality was established in Al-Doha city. Al-Doha citizens participated in two election rounds in 2004 and 2012, which resulted in the election of the Municipal council that is under evaluation in this study. One of the most important findings to come out of this study was that citizen satisfaction regarding the services provided by the Municipality is, in general, rated as "average" (ranging between 1.5-2 on a scale of 3). This was true for the majority of services, including public services, hygiene and environmental services, the availability of garbage bins, market supervision, infrastructure, clarity of systems, access to Municipality staff, and professionalism and competence of staff.

By contrast, the level of citizen satisfaction regarding to services such as investment, gardens, land services, construction permits, and transparency was rated as "low" (less than 1.5 on a scale of 3).

This study therefore recommends that the municipal council pay attention to citizen dissatisfaction with their services. It urges the council to determine the causes behind this dissatisfaction and to reconsider certain service provision mechanisms in order to advance and improve the services provided to citizens.

This study also recommends that the municipal council make efforts to involve citizens and promote mainstream civic engagement concepts in their activities, programs and projects, particularly those pertaining to the provision of services.

sustainability or the fulfillment of the Municipality's duties to the citizens of Al-Doha. In this context, the municipal council adopted a set of policies and procedures to address the deficit:

1. Activate tax collection, particularly building permits, using legal precedents and controlling the building process.
2. The Ministry of Finance has arbitrated the price of lands and imposed a property tax since the beginning of 2009.
3. Establish communication with the local community and mainstream the principle of transparency in clarifying the Municipality's need for citizen cooperation. This communication should emphasize the necessity of paying the required fees. The Municipality should distribute leaflets to the community that highlight its achievements, making clear how it was financial contributions from citizens that made completed projects possible.
4. Build the capacity of Municipality employees through a series of capacity-building workshops and by computerizing the financial system of the Municipality.

The adoption of these policies and procedures significantly increased the credibility of the Municipality among citizens. This enabled key concepts to be mainstreamed

among a large proportion of citizens, most importantly those relating to respect for the municipal and legal systems, and for the payment of building permit fees. This has enabled the Municipality to contribute more than 700 thousand dollars towards the completion of projects, whose combined value amounts to approximately 5 million dollars. In addition to this, they have been able to fulfill their administrative, technical and maintenance obligations without shouldering any debts or suffering financial crisis, despite the deteriorating economic situation on the national level.

### Challenges that Face the Municipality

The Municipality faces numerous difficulties and challenges threatening to obstruct the fulfillment of its duties. Most prominent among them is the weakness of the rule of law, particularly that pertaining to construction; construction law needs to be developed and amended to preempt breaches and crimes, thereby preventing their occurrence.

Another significant difficulty is the lack of municipal resources. An example of this is the fact that the Engineering Department requires a car with a ramp, in order to maintain the lighting network; the Doha Municipality lacks the financial resources to procure such a car. Instead, the Engineering Department is

obliged to request the assistance of the Municipality of Hebron for the maintenance and development of the lighting network.

An additional issue is a shortage in the number of municipal employees, meaning that the Municipality is forced to hire external technicians and administrators.

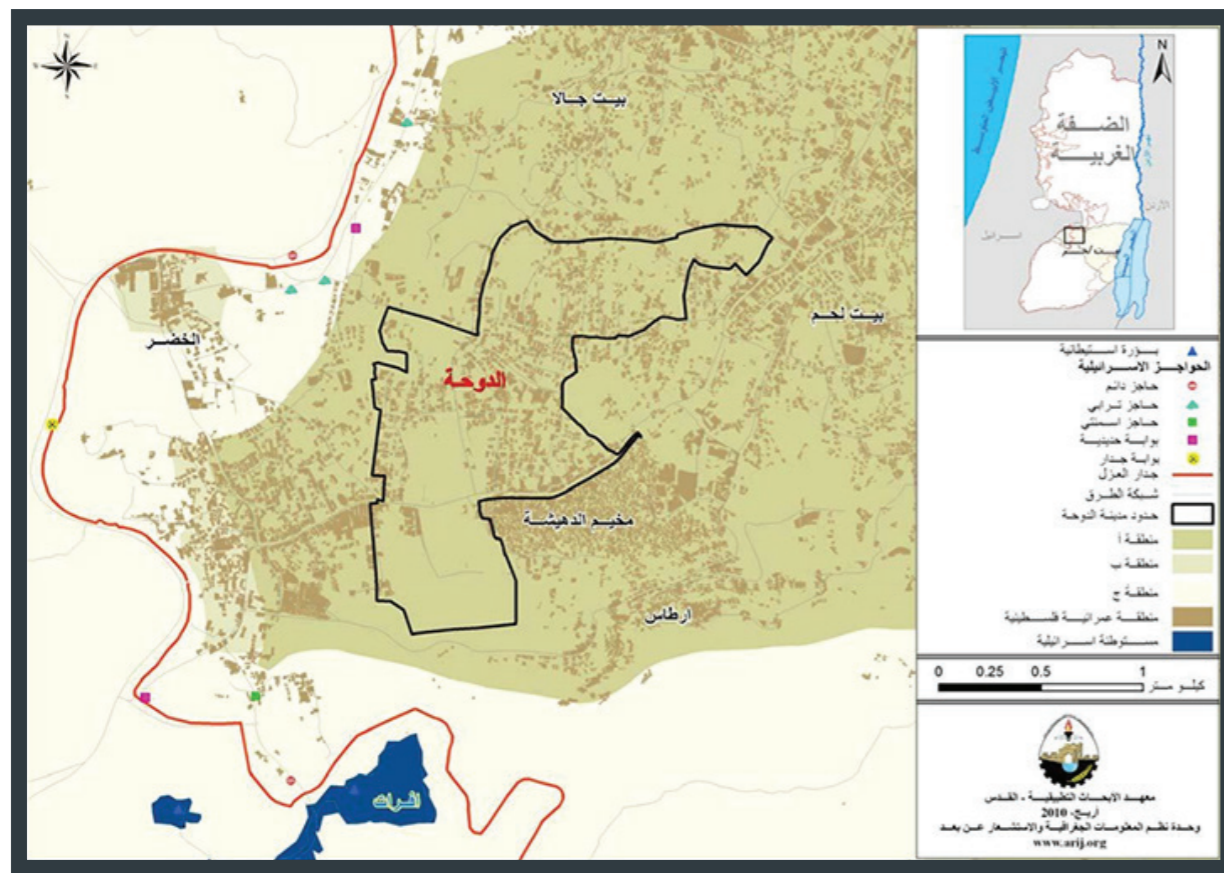
According to studies prepared by the Municipality and published on its website, the most major obstacles currently facing the Municipality, and which are predicted to continue to do so, are:

1. The large overlap between the industrial and residential zones of the city, resulting in a range of problems for citizens. The Municipality is unable to solve this problem on its own due to its small size and large population density. An appropriate solution would need to be executed at the governorate level, and involve establishing an industrial zone that serves all of the governorate's citizens.
2. Al-Doha city has no prospects for further expansion due to its close proximity to adjacent cities in all directions. Currently, it is struggling to absorb its increasing population. It will be important, going forward, to find a means of preventing the construction overruns and abuses already arising from this crisis of overpopulation.
3. There is a severe lack of municipal property for the

creation of public facilities. The city is in urgent need of such facilities, and this need will only worsen in the coming years. It is the responsibility of the government to buy and allocate property to the Municipality. As it stands now, even if monetary resources for development were available, there is no land available to the Municipality.

4. There are high levels of youth unemployment. Surveys carried out by the PCBS indicate an increase in unemployment rates in Bethlehem governorate (within which Al-Doha is located) in comparison to other West Bank governorates. These rates peak among youth and new graduates, standing at 26%. This poses as a serious challenge to the Municipality, as well as to organizations working in the city to provide work opportunities for youth.

1 [Legal Framework Regulating the Work of Local Authorities. Draft #5/ local authorities. Analysis section. \(Arabic Reference\).](#)



## Doha City

### Location:

Doha city is located in between the cities of Bethlehem and Beit Jala. It borders Al-Khader village, to the west, and the Dheisheh refugee camp and A'rtas village to the south. It is situated on a hill, 750 meters above sea level, and is known for its relatively cool climate. It overlooks Jerusalem, the capital of the State of Palestine, which lies 10 km to the north, and is only 3 km away from the Church of Nativity, in Bethlehem.

### Population and Area

According to the website of the Municipality of Al-Doha, the 2014 population of the city was 11,038, in accordance with the latest survey of the Palestinian Central Bureau of Statistics (PCBS). The majority of the residents are employed in the governmental, industrial, commercial or educational sectors. The city encompasses an area of approximately 1850 dunums.

According to the website of the Municipality of Al-Doha, 75% of the residents of the city are Palestinian refugees who came from camps in Bethlehem and Hebron governorates.

The city is characterized by the presence of a large industrial zone within its boundaries, a zone including stone manufacturers, handicraft factories, concrete industries and wood industries, among others.

Since the city of Al-Doha is relatively new and was built on lands formerly attached to Beit Jala, it lacks many basic facilities and, as a result, encounters numerous difficulties. One of the most major of these difficulties has been that of inadequate resources to support the sustainability of the Municipality, especially with regard to the provision of services to its citizens. Consequently, the city is heavily reliant on external service providers: electricity is supplied by Al-Quds Electricity Company, and water by the Water Authorities of Bethlehem, Beit Jala and Beit Sahour municipalities. This situation leaves the Al-Doha Municipality deprived of any financial revenue that would otherwise be generated by these two major sources of income.

Instead, the revenue of the Municipality is restricted to building permits, handicraft permits and waste collection fees. These revenues are insufficient to guarantee

## Contents Page

72	Doha City- Location, Population and Area
71	Challenges that Face the Municipality
69	Current Members of the Municipal Council
68	Study Summary
67	Introduction
67	Study Problem
66	Study Importance
66	Study Goal
66	Study Methodology
65	Study Tool
65	Study Community
64	Study Sample
63	Demographic Sample Table
62	Study Results and Analysis

61	Citizens' Evaluation of General Municipal Services
60	Citizens' Evaluation of Environmental Municipal Services
59	Citizens' Evaluation of Commercial Municipal Services
58	Citizens' Evaluation of Infrastructural Municipal Services
57	Citizens' Evaluation of Investment-Encouragement Municipal Services
56	Citizens' Evaluation of Public Spaces Municipal Services
55	Citizens' Evaluation of Structural Planning Municipal Services
54	Citizens' Evaluation of Community Municipal Services
53	Citizens' Evaluation of Participation in Municipal Meetings and Activities
49	Suggestions and Recommendations to the Municipality
49	Suggestions
48	Recommendations
47	Appendix (1): Table Measuring Citizens' Satisfaction of Municipality Services by Gender
38	Appendix (2): Study Questionnaire



This study is funded by the National Democratic Institute (NDI). NDI is a nonprofit, nonpartisan, nongovernmental organization that has supported democratic institutions and practices in every region of the world for more than three decades. Since its founding in 1983, NDI and its local partners have worked to establish and strengthen political and civic organizations, safeguard elections, and promote citizen participation, openness and accountability in government.

Responding to the needs and priorities of Al-Doha citizens to advocate for better services and budget allocation in the municipality, Palestinian Vision (PaVision) implemented the project "Municipal Budget Advocacy" to enable citizens to demand equitable, needs-based services.

The project aims to reinforce the concepts of transparency, accountability, and participation between the community and municipalities. This comes within a context of activating and promoting the role of citizens in being informed and involved in the process of delivering municipal services and to measure the extent by which those services are compatible with the needs of the community.

Furthermore, it aims to align civil society organizations, community representatives, and decision-makers, and to promote dialogue in both directions. To this end, PaVision seeks to determine optimal practical solutions, based on community needs.



# Al-Doha Municipality

Study of Resident Satisfaction with  
Services Provided by Al-Doha Municipality

Prepared by: Palestinian Vision

December 2014



# Al-Doha Municipality

Study of Resident Satisfaction with  
Services Provided by Al-Doha Municipality