

# تقرير 2013 مدينة بيت لحم

مستوى رضا المواطنين في مدينة بيت لحم

عن الخدمات المقدمة من قبل بلدية المدينة

تقرير 2013 - مدينة بيت لحم

مستوى رضا المواطنين  
عن الخدمات المقدمة  
من قبل بلدية المدينة



## مقدمة

تأتي هذه الدراسة في اطار اهتمام **مؤسسة الرؤيا الفلسطينية** في تطوير اليات التخطيط التشاركي القائم على تعزيز دور المواطن في عملية التخطيط المبني على اشراك المجتمع المحلي. وانسجاما مع رسالة المؤسسة وايمانها في تعزيز قيم المواطنة، ومن قناعتنا وثقتنا بقدرات المجتمع المحلي على تحليل مشكلاته وتحديد احتياجاته واولوياته وعكسها في خطط وبرامج تستجيب لتطلعاته في بناء مجتمع حضاري يعيش فيه الجميع بمسوى لائق من العدالة المجتمعية.

وقد كانت البداية من **مدينة بيت لحم** لما تمثلها من اهمية فلسطينية وكونية. ليتم تعميم التجربة في كافة التجمعات الفلسطينية

## منهجية الدراسة

إتبعنا الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر، كما هي بالواقع وهو المنهج الأفضل والمناسب لمثل هذه الدراسات، وتمت الإستعانة بالإستبانة كأداة في جمع البيانات، وتم الإعتماد بشكل رئيس على الإستبانة وبشكل ثانوي على مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وتم تطوير إستبانة بهذا الخصوص.

## أدوات البحث

استخدم فريق البحث استمارة تتكون من ٥٢ فقرة مغلقة وتقسم الإستمارة إلى محاور أساسية على النحو التالي:

**المحور الاول:** تضمن أسئلة تتعلق بالخدمات المقدمة من بلدية بيت لحم بشكل عام

**المحور الثاني:** واشتمل على اسئلة ذات علاقة بخدمات البلدية المتعلقة بالحفاظ على البيئة والنظافة العامة

**المحور الثالث:** تناول دور البلدية وادائها في الرقابة على الاسواق والمحال التجارية والغذائية ومراعاة اصول وشروط النظافة والصحة العامة فيها

**المحور الرابع:** تناول هذا المحور نوعية وجودة الخدمات ودور البلدية في صيانة الشوارع وانارتها

**المحور الخامس:** تم تخصيص المحور الخامس لتقييم دور البلدية في توفير فرص الاستثمار واستقطاب الماربع الاستثمارية للمدينة وجودة التسهيلات المقدمة للمستثمرين.

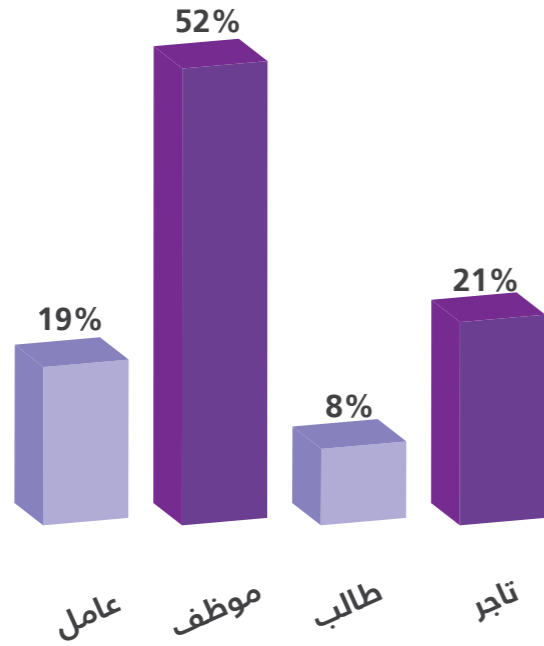
**المحور السادس:** ويتعلق بدور البلدية في توفير ورعاية الحدائق والمتنزهات العامة وتأمين الخدمات اللازمة فيها.

**المحور السابع:** تناول اداء البلدية في اعداد المخططات الهيكلية وخدمات ترخيص البناء.

**المحور الثامن:** وخصص لتناول خدمات الجمهور المقدمة من قبل البلدية وطاقمها.

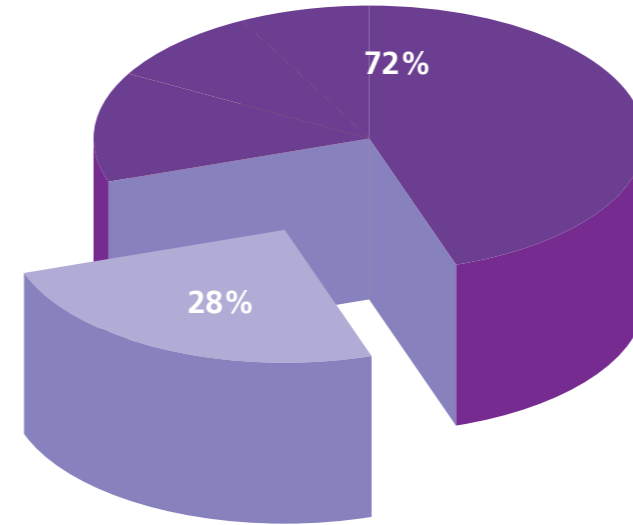
**المحور التاسع:** ويتناول دور البلدية في تعزيز فرص المشاركة المجتمعية في اعداد الخطط والبرامج

توزيع المبحوثين حسب المهنة



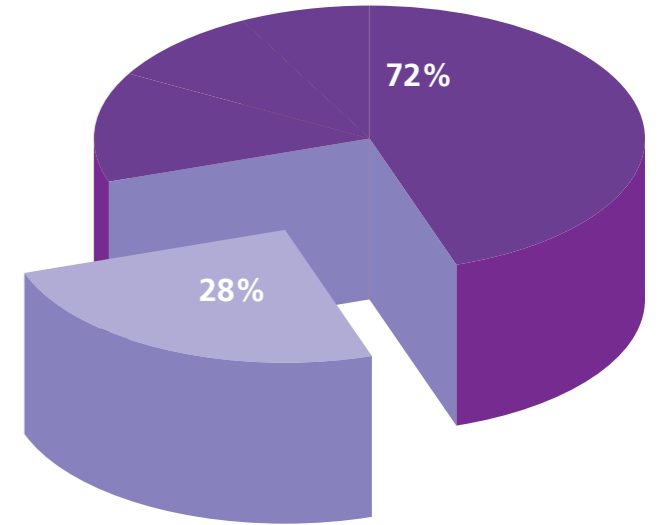
توزيع العينة الديمغرافية  
توزيع المبحوثين حسب الجنس

اناث ذكور



توزيع المبحوثين حسب الديانة

مسيحي مسلم





تم اعتماد المفتاح الاتي لتحديد درجة الفقرات، من خلال المتوسطات الحسابية ، وتم تحويلها الى نسب مئوية بناء على مقياس ليكرت فكانت الدرجات كما هو مبين في الجدول

النسبة المؤوية	مدى متوسطها الحسابي	الدرجة
50%	اقل من 1.5	منخفضة
51-69%	1.99 – 1.5	متوسطة
70% فأكثر	2 فأكثر	عالية

#### توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية

النسبة	العدد	متغير العمر
19%	19	25
33%	33	35
34%	34	50
10%	10	64
4%	4	65
100%	100	المجموع

### تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالبيئة

لا أعرف	غير راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	راضٍ	درجة الرضا	المتوسط الحسابي	الخدمة
30%	37%	28%	5%	منخفض	1.08	مستوى أداء عمال النظافة بالحي
20%	32%	46%	2%	منخفض	1.30	مستوى وعي والتزام سكان الحي بالتعامل مع النفايات
17%	34%	43%	6%	منخفض	1.38	مدى المحافظة على نظافة الشوارع وخلوها من المبعثرات
17%	30%	46%	7%	منخفض	1.43	إزالة الدمارات (مخلفات المباني مجهولة المصدر) من داخل الأحياء السكنية والساحات والمناطق المفتوحة
12%	37%	39%	12%	متوسط	1.51	ردم المستنقعات
17%	30%	49%	4%	متوسط	1.40	مكافحة آفات الصحة العامة (حشرات - قوارض - حيوانات ضالة)

### تقييم المواطنين لخدمات البلدية بشكل عام

لا أعرف	غير راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	راضٍ	مستوى الرضا	المتوسط الحسابي	الخدمة
15%	45%	33%	7%	منخفض	1.32	الخدمات المقدمة من البلدية بشكل عام في مدينة بيت لحم
13%	39%	40%	8%	منخفض	1.43	التطور في تقديم الخدمات عن السنة الماضية
7%	23%	61%	9%	متوسط	1.72	جودة المعيشة

### تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالبيئة

لا أعرف	غير راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	راضٍ	درجة الرضا	المتوسط الحسابي	الخدمة
42%	38%	20%	0	منخفض	0.78	توفر حاوية قريبة من منزلك
32%	40%	27%	1%	مخفض	0.97	تفريغ حاويات القمامة في منطقتك بشكل منتظم
10%	33%	52%	5%	متوسط	1.52	نظافة وغسيل وصيانة حاويات النفايات
23%	44%	31%	2%		1.12	إزالة المخلفات الصلبة كبيرة الحجم كالأشجار والأثاث والأجهزة المنزلية التالفة
26%	47%	23%	4%	منخفض	1.05	نظافة المحلات والمناطق التجارية
28%	42%	27%	3%	منخفض	1.05	إزالة السيارات التالفة والمهجورة

## تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بتشجيع الاستثمار

لا أعرف	غير راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	راضٍ	درجة الرضا	المتوسط الحسابي	الخدمة
3%	30%	53%	14%	متوسط	1.78	توفر الفرص الاستثمارية بالمدينة
3%	29%	56%	12%	متوسط	1.77	طريقة الإعلان عن الفرص الاستثمارية
6%	26%	48%	20%	متوسط	1.82	جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين
2%	33%	42%	23%	متوسط	1.86	جودة الخدمات المقدمة من المستثمرين المتعاقدين مع البلدية

## تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالشوارع وصيانتها

لا أعرف	غير راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	راضٍ	درجة الرضا	المتوسط الحسابي	الخدمة
15%	34%	49%	2%	منخفض	1.38	جودة صيانة شوارع المحافظة
20%	49%	30%	0%	منخفض	1.10	توفر الإضاءة الكافية وصيانتها داخل المحافظة
8%	43%	49%	0%	منخفض	1.41	سلامة ونظافة شبكات تصريف مياه الأمطار وقنوات تصريف السيول
11%	41%	46%	2%	منخفض	1.39	حركة المرور وانسيابيتها على طرق و شوارع المحافظة
11%	53%	32%	4%	منخفض	1.29	الالتزام بشروط الأمن والسلامة أثناء عمليات الحفر في الطرقات
12%	32%	55%	1%	منخفض	1.45	جودة سفلة و رصف الشوارع بعد الإنتهاء من الحفر

## تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالتخطيط الهيكلي

لا أعرف	غير راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	راضٍ	درجة الرضا	المتوسط الحسابي	الخدمة
7%	26%	39%	28%	متوسط	1.88	الشفافية في إجراءات المنح بنظام القرعة العلنية
9%	29%	43%	19%	متوسط	1.72	سرعة إصدار رخص البناء
7%	27%	46%	20%	متوسط	1.79	سرعة اعتماد المخططات الهيكلية والتنظيمية

## تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بالحدائق والمتنزهات العامة

لا أعرف	غير راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	راضٍ	درجة الرضا	المتوسط الحسابي	الخدمة
4%	19%	72%	5%	متوسط	1.78	كفاية الحدائق العامة بالمحافظة
5%	18%	73%	4%	متوسط	1.76	كفاية ألعاب الأطفال بالحدائق
5%	22%	70%	3%	متوسط	1.71	كفاية مواقف السيارات بالحدائق
5%	23%	68%	4%	متوسط	1.71	كفاية دورات المياه بالحدائق
7%	21%	70%	2%	متوسط	1.67	كفاية المظلات وأماكن الجلوس بالحدائق

لا أعرف	غير راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	راضٍ	درجة الرضا	المتوسط الحسابي	الخدمة
10%	27%	59%	4%	متوسط	1.57	تشجير الشوارع العامة بالمحافظة
8%	29%	58%	5%	متوسط	1.60	صيانة الحدائق العامة والتشجير في المحافظة
13%	28%	55%	4%	متوسط	1.50	المحافظة على نظافة الحدائق وخلوها من المبعثرات
7%	21%	66%	6%	متوسط	1.71	صيانة ألعاب الأطفال بالحدائق



## تقييم المواطنين لخدمات البلدية المتعلقة بخدمات الجمهور

الخدمة	المتوسط الحساب	درجة الرضا	راضٍ	راضٍ إلى حدٍ ما	غير راضٍ	لا أعرف
وضوح النظم والإجراءات للحصول على خدمات البلدية	1.60	متوسط	15%	38%	39%	8%
كفاءة وخبرة العاملين في البلدية	1.56	متوسط	16%	36%	36%	12%
جدية البلدية في التعامل مع المخالفات	1.56	متوسط	14%	36%	42%	8%
سهولة الوصول إلى الموظف المسئول في البلدية	1.50	متوسط	13%	39%	33%	15%
مهنية ولباقة العاملين في البلدية	1.59	متوسط	18%	36%	33%	13%
مشاركة رئيسة البلدية ومديريها في مناسبات الحي	1.71	متوسط	22%	40%	25%	13%
سهولة حصولك على الخدمات من البلدية	1.60	متوسط	10%	51%	28%	11%

## الخلاصة والتوصيات

- عبر المواطنون مستوى متوسط من الرضا عن اداء البلدية في توفير فرص الاستثمار بالمدينة وعن اليات الاعلن عنها، وكذلك عن جودة الخدمات المقدمة للمستثمرين.
- ايضا وفي نفس السياق فقد كان لدى المواطنين مستوا متوسط من الرضا فيما يتعلق بالحدائق والمتنزهات العامة من حيث كفايتها، وتوفر العاب الاطفال فيها، ومواقف السيارات، وتوفر دورات المياه والمظلات.
- اشار المواطنون الى مستوا متوسط من الرضا عن سرعة اصدار تراخيص البناء، واعداد المخططات الهيكلية.
- ايضا عبر المواطنون عن مستوا متوسط من الرضا عن دور رئيسة البلدية وادارتها بالمشاركة في المناسبات العامة في المدينة.

## بناءً على ما تقدم يتبين لدينا مجموعة من الاستنتاجات التي يمكن تلخيصها بما يلي:

- يتبين ان هنالك محدودية بالرضا عن خدمات بلدية بيت لحم بشكل عام.
- هنالك عدم رضا واضح من قبل المواطنين تجاه خدمات البلدية المتعلقة بتوفير حاويات لجمع النفايات.
- ايضا ينخفض معدل الرضا عن جمع النفايات بشكل منتظم.
- كما عبر المواطنون عن عدم رضاهم عن اداء البلدية المتعلق بجمع النفايات الصلبة ونظافة الاماكن العامة.
- عبر المواطنون عن عدم رضاهم عن اداء البلدية في الرقابة على الاسواق والمحال التجارية.
- وفيما يتعلق بالشوارع فالمواطنون غير راضين عن دور البلدية في صيانة الشوارع والطرق وانارتها.

## التوصيات

بناءً على ما تقدم نورد بعض من التوصيات

- الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها البلدية بشكل عام
- تحسين شبكة الكهرباء والمياه في المدين وتوفير مسلخ صحي
- توسيع قاعدة المشاركة الجماهيرية في وضع الخطط الاستراتيجية التي تستجيب لاحتياجاتهم على قاعدة التخطيط التشاركي.
- عقد لقاءات دورية واجتماعات عامة ما بين المجلس البلدي والمواطنين.
- الاهتمام بالنظافة العامة وتوزيع حاويات باعداد كافية والانتظام بجمع النفايات والنفايات الصلبة.
- تشديد الرقابة على الاسواق والمحال التجارية ومراعاة شروط السلامة الصحية والنظافة.
- بذل مزيد من الجهود لمواجهة آفات الصحة العامة والحشرات والقوارض.
- صيانة الشوارع وازالتها.
- القيام بصيانة دورية لشبكة الصرف الصحي، وشبكات تصريف مياه الامطار.

