



Co-Funded by the European Union  
بتمويل مشترك من الاتحاد الأوروبي



نزاهة  
NAZAHA

## نزاهة: دعم المساءلة الاجتماعية وتمكين المجتمع المدني لدفع الحكومة نحو الأفضل

### مؤشر النزاهة المحلي

تقرير تحليل الوضع الراهن للبلديات

[www.rasheedti.org](http://www.rasheedti.org)

تم اعداد هذا التقرير من قبل  
نبض الوطن للدراسات واستطلاع الرأي العام

تم مراجعة أدوات جمع البيانات تحت اشراف:

د. أمين مشاقبة

د. بدر الماضي

د. فريال أبو عواد

د. الحارث الحلالة

## إخلاء المسؤولية

يُعتبر هذا التقرير ونتائجه نتاج عمل استشاري تم تنفيذه بواسطة منظمة رشيد - منظمة الشفافية الدولية في الأردن، في إطار مشروع "نزاهة"، وهو مشروع بتمويل مشترك من الاتحاد الأوروبي والوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي الدولي (AECID). يمثل محتوى التقرير آراء المؤلف فحسب، وهو يعتبر مسؤوليته وحده، إذ يُؤكد الاتحاد الأوروبي و/أو الوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي الدولي أنهما غير مسؤولين عن استخدام أي من المعلومات المتضمنة في التقرير.

## جدول المحتويات

٨	ملخص تنفيذي
١٣	مقدمة
١٤	المنهجية
١٧	نتائج الاستطلاع
١٨	نتائج بلدية الرمثا
٢١	معلومات عامة
٢٥	إدارة الموارد
٢٧	التحدّيات
٣١	المشاركة المجتمعية والتواصل
٣٤	الشفافية والنزاهة والمساءلة
٣٦	التنمية المحلية
٣٨	تمكين المرأة
٤٠	نتائج بلدية إربد
٤٣	معلومات عامة
٤٧	إدارة الموارد
٤٩	التحدّيات
٥٣	المشاركة المجتمعية والتواصل
٥٦	الشفافية والنزاهة والمساءلة
٥٨	التنمية المحلية
٦٠	تمكين المرأة







## ملخص تنفيذي

حاول الاستطلاع أن يجمع رؤى وعادات المستجيبين/ات، إلى جانب توقعاتهم من بلدياتهم، بهدف الوصول إلى فهم أفضل للوضع الراهن بشكل أفضل، إذ استهدف هذا البحث ١٠ بلديات في جميع أنحاء الأردن، وهي كالتالي: الرمثا، و إربد، وعين الباشا، والسلط، والرصيفة، والزرقاء، وسحاب، ومأدبا، والكرك، ومعان.

ووفقاً لنتائج الاستطلاع، تبين بصورة عامة أن حوالي ثلثي المستجيبين/ات لم يسبق لهم زيارة مباني بلدياتهم. وتمثلت الخدمات الأكثر شيوعاً التي كانت الهدف الرئيسي للزيارة في طلب نوع من الخدمة أو الترخيص. كما ذكر المستجيبون/ات أن نسبة المشاركة في الانتخابات البلدية المحلية بلغت حوالي ٧٠٪.

وحصلت بلدية معان على المرتبة الأولى من حيث نسبة المشاركة في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٨٦٪ من المستجيبين/ات بمشاركتهم في الانتخابات. وعلى العكس من ذلك، حصلت بلدية الرصيفة على أدنى معدل للمشاركة حيث وردت في أسفل القائمة بمعدل ٤٣٪.

ومن حيث توفر الخدمات داخل البلدية، كانت أقل الخدمات التي توفرت هي مراكز الشباب أو المراكز الثقافية والحدائق العامة، حيث بدا أن الخدمات الأخرى متوفرة في جميع المواقع وبالنسبة لمستوى الرضا عن هذه الخدمات ينطبق الشيء ذاته، حيث حقق بناء الساحات والحدائق والمرافق الترفيهية أدنى مستويات الرضا بنسبة ٣٠٪. ومن ناحية أخرى، كان الرؤية بشأن واجبات البلدية قريباً لجميع العناصر باستثناء عنصرين هما التمكين ودعم الأشخاص ذوي الإعاقة وتمكين المرأة، حيث لم يدرك حوالي نصف المستجيبين/ات أن هذه العناصر موكلة إلى البلدية.

وبالنظر إلى كل بلدية على حدة، تبين أنه من حيث توفر الخدمات في البلديات، أظهرت

البيانات أن ١٠٠٪ من المستجيبين/ات في بلدية إربد رأوا أن خدمات الرعاية الصحية متاحة مقارنة بـ ٦٩٪ من المستجيبين/ات في بلدية السلط ممن لديهم نفس الرأي. ومن حيث توفّر المدارس في المنطقة، أفاد ١٠٠٪ من المستجيبين/ات في بلديات إربد وعين الباشا والرصيفة ومعان بتوفّر المدارس. في حين أن أقل نسبة كانت في بلدية السلط بنسبة ٨٤٪. وفيما يتعلق بتوفّر وسائل النقل العام، ذكر ١٠٠٪ من المستجيبين/ات في بلدية إربد أن وسائل النقل العام متاحة، في حين كانت أقل نسبة في بلدية السلط بنسبة ٧٥٪. وفيما يتعلق بتوفّر أماكن العبادة، أفاد ٩٩٪ من المستجيبين/ات في بلدية الكرك بتوفّرها، بينما كانت أقل نسبة في بلدية السلط بنسبة ٨٨٪ وهناك تباين كبير بين البلديات فيما يتعلق بتوفّر الحدائق العامة. حيث كانت أعلى نسبة من المستجيبين/ات الذين أشاروا إلى توفر الحدائق العامة في بلدية إربد، بنسبة ٩٩٪. ومن ناحية أخرى، أفاد ١٪ فقط من المستجيبين/ات في بلدية عين الباشا بتوفّر الحدائق العامة. وأفاد حوالي ٧١٪ من المستجيبين/ات في بلدية سحاب بتوفّر أندية شبابية وثقافية، بينما أفاد ٢٪ فقط من المستجيبين/ات في بلدية عين الباشا بالأمر ذاته. وأخيراً، أفاد ٩١٪ من المستجيبين/ات في بلدية إربد والرمثا بتوفّر الأسواق والمحلات التجارية في أحيائهم. ومع ذلك، كانت أقل نسبة في بلدية مادبا بنسبة ١٦٪.

وبلغ مستوى الرضا عن الأداء العام للبلديات أو تنفيذ الخدمة حوالي النصف (أي ٥٠٪ من الرضا). وقدم أولئك الذين ذكروا نتائج غير مرضية أسبابهم وراء ذلك مبينين أن سوء الإدارة أو عدم وجود إدارة مناسبة والمحسوبية أو المحاباة هما السببان الرئيسيان. وعندما سئل المستجيبون/ات عن رضاهم العام عن بلدياتهم، احتلت بلدية سحاب المرتبة الأعلى بمعدل رضا ٨٢٪. من ناحية أخرى، حصلت بلدية السلط على أدنى مستوى من الرضا، حيث أعرب ٤٥٪ فقط من المستجيبين/ات عن رضاهم.

وفيما يتعلق بطلب المعلومات وآليات التظلم، ذكر أكثر من نصف المستجيبين/ات أن بلدياتهم ليس لديها إجراء واضح لطلب المعلومات مقارنة بربع المستجيبين/ات الذين ذكروا توفّر إجراءات واضحة. وحاول حوالي ١٥٪ من المستجيبين/ات طلب المعلومات، وأفاد نصفهم بالحصول على المعلومات المطلوبة بينما أفاد ربعهم أنهم لم يتلقوا المعلومات المطلوبة. وعلى مستوى التظلم، ذكر حوالي ثلاثة أرباع المستجيبين/ات أنهم لا يعرفون

القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى أو التظلمات. ومن بين أولئك الذين يعرفون القنوات، استخدم ١٠٪ فقط قنوات التظلم هذه بشكل أساسي من خلال قسم الشكاوى داخل البلدية، وذكر نصف المستجيبين/ات أن شكاوهم لم يتم حلها على الإطلاق بينما أفاد ٢٥٪ منهم أنه تم حلها. وأشارت النتائج إلى أن أعلى نسبة من المستجيبين/ات الذين حاولوا طلب المعلومات كانت في بلدية عين الباشا، بنسبة ٤٨٪، في حين حققت بلدية مآدبا أقل نسبة بنسبة ٧٪.

وفيما يتعلق بموضوع الأشخاص ذوي الإعاقة، أفاد نصف المستجيبين/ات بأن بلدياتهم لا تملك بنية تحتية كافية للأشخاص ذوي الإعاقة داخل مباني بلدياتهم، وأفاد ثلاثة أرباع المستجيبين/ات بعدم وجود بنية تحتية كافية للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة، كما أفاد ثلاثة أرباع المستجيبين/ات بأن بلدياتهم لا تدعم أو تمكّن الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع. وذكر المستجيبون/ات أن هناك تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة، وأفادوا عن ممارسات مثل توفير تراخيص للأعمال أو الأكشاك، أو المساعدة في التوظيف أو الاندماج في الفعاليات المحلية للأشخاص ذوي الإعاقة. وكشفت النتائج أن بلدية سحاب احتلت المرتبة الأولى، حيث أفاد ٣٢٪ من المستجيبين/ات أن البنية التحتية في منطقتهم مجهزة لاستقبال الأفراد ذوي الإعاقة، في حين حصلت بلدية السلط على أدنى نسبة بنسبة ٤٪.

ومن حيث المشاركة المجتمعية والتواصل، أفاد حوالي ثلاثة أرباع المستجيبين/ات أن بلديتهم لم تعقد اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي. وبالنسبة لـ ١١٪ ممن أفادوا بمعرفتهم بمثل هذه الاجتماعات، قرابة ٣٠٪ منهم أكدوا حضورهم لاجتماع واحد أو أكثر من هذه الاجتماعات خلال العام الماضي. وفيما يخص تقييم الاتصالات، كان لدى ثلثي المستجيبين/ات رؤية سلبية لمستوى الاتصالات بين المجلس البلدي المحلي والمجتمع، وقرابة نصف المستجيبين/ات قالوا إن أعضاء المجلس البلدي على دراية بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. حوالي ٦٦٪ من المستجيبين/ات لم يكونوا على دراية جيدة بمستوى الاتصالات بين البلديات. بالإضافة إلى ذلك، أشار ثلث المستجيبين/ات إلى أن بلدياتهم تمتلك صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي، كما ذكر حوالي ثلاثة أرباع المستجيبين/ات أن بلدياتهم لا تشرك المجتمع المحلي في تلبية

احتياجات المجتمع. ومن ناحية أخرى، ذكر حوالي ١٠٪ من المستجيبين/ات أن بلدياتهم تصدر مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع أو الاجتماعات. أشارت النتائج إلى أن ٦٩٪ من المستجيبين/ات في بلدية سحاب قالوا إنه لدى البلدية صفحات على منصات التواصل الاجتماعي، مما يجعلها ذات النسبة المئوية الأعلى بين البلديات التي تم تقييمها، بينما حصلت بلدية مادبا على أقل نسبة مئوية بنسبة ٢٠٪.

فيما يتعلق بالشفافية والنزاهة والمساءلة، أفاد قرابة ١٠٪ من المستجيبين/ات بتقديم توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وتم الإبلاغ عن تنفيذ ربع هذه التوصيات من قبل البلدية. وقال حوالي ١٠٪ من المستجيبين/ات إن بلدياتهم تنشر بياناتها المالية وخطط عملها، وقال ١٠٪ آخرون إنهم قرأوا خطط بلدياتهم وقرارات المجالس البلدية. أفاد حوالي ٢١٪ من المستجيبين/ات في بلدية سحاب أن المجلس البلدي يقوم بنشر خطط العمل والبيانات المالية، مما يضعها في المرتبة الأولى من حيث الشفافية والنزاهة. وعلى العكس من ذلك، احتلت بلدية عين الباشا المرتبة الأخيرة، حيث أكد ذلك أقل من ١٪ من المستجيبين/ات.

وأما بالنسبة للتنمية المحلية، فقد أفاد حوالي ربع المستجيبين/ات أن بلديتهم لديها استثمارات داخل مناطقهم مثل تأجير المباني أو الأراضي. أفاد أقل من ١٥٪ من المستجيبين/ات أن بلدياتهم تمكنت من جذب مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، كما أفاد قرابة ١٠٪ من المستجيبين/ات أن البلدية أقامت شراكات مع المنظمات والقطاع الخاص من أجل بدء استثمارات جديدة. وأخيراً، أفاد حوالي ١٠٪ من المستجيبين/ات بأن بلديتهم لديها خطط تنمية متاحة بسهولة لصالح المجتمع المحلي أو المستثمرين للاستفادة منها.

وفي الختام، فيما يخص تمكين المرأة، اكتشفنا أن قرابة ٧٠٪ من المستجيبين/ات لا يعرفون عدد عضوات المجلس البلدي في بلدياتهم، حيث تتمثل الفرضية المثيرة للاهتمام التي ينبغي اختبارها في مطابقة العدد المحدد من الأعضاء مع العدد الفعلي لإجراء مقارنة دقيقة للنتائج. وكان حوالي ١٥٪ من المستجيبين/ات على دراية بوجود وحدة تمكين المرأة في بلدياتهم. وأخيراً، ذكر حوالي ١٣٪ من المستجيبين/ات أن هناك فعاليات

تنفذها بلدياتهم تشتمل على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة تمكينًا اقتصاديًا. تصدّرت بلدية السلط قائمة البلديات في تنفيذ الأنشطة المتعلقة بتمكين المرأة تمكينًا اقتصاديًا بنسبة ٢٥%. وفي المقابل، حصلت بلدية عين الباشا على المركز الأخير بنسبة ٤%.

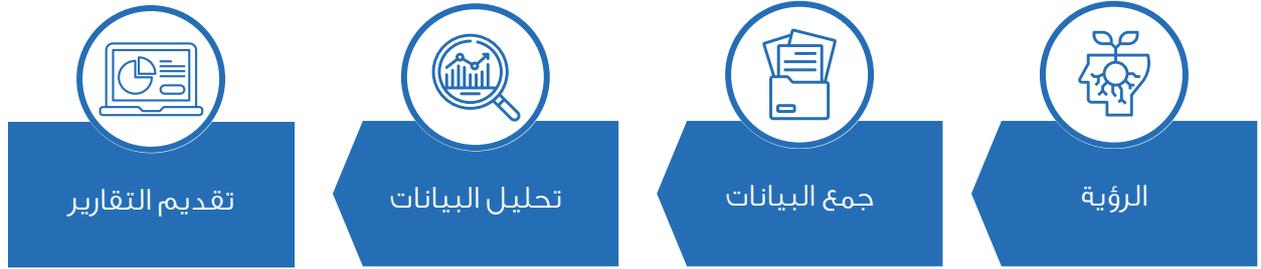
## مقدمة

يهدف مشروع نزاهة إلى تقديم الدعم اللازم للمساءلة الاجتماعية وتمكين المجتمع المدني لدفع الحوكمة نحو الأفضل. يشترك في تمويل هذا المشروع الوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي الدولي (AECID) والاتحاد الأوروبي (٩٤١-٤٢٢/٢٠٢١/ENI)، ويعمل من خلال ثلاث ركائز رئيسية لتعزيز القدرة والحوكمة الداخلية لمنظمات المجتمع المدني ومنظمات المجتمع المحلي بغية المساهمة في تحسين فعالية وشفافية القطاع العام تجاه عامة السكان داخل الأردن.

الركائز الرئيسية، المصممة خصيصاً لتعزيز مهارات المنظمات وقدراتها وحوكمتها لمواءمتها مع المعايير الدولية المتعلقة بالحوكمة والشفافية. وبناءً على ذلك، فإن المستفيدين الرئيسيين هم منظمات المجتمع المدني ومنظمات المجتمع المحلي، والمواطنون الأردنيون بصورة عامة، والشباب والنساء، والفئات المستضعفة بصورة خاصة. كجزء من النتيجة الثالثة الخاصة بالنهج التشاركي المتبع على جميع مستويات عمليات التنمية لتعزيز الشفافية والمساءلة تجاه المواطنين، فإن تقييم الوضع الراهن هو أول عملية استطلاع سنوية يتم إجراؤها في ١٠ بلديات مختلفة في الأردن لغرض تحديد مخاوف المواطنين فيما يتعلق بالقضايا العامة.

وبالتالي، ستسمح الاستطلاعات السنوية القادمة برصد الرؤى العامة في الوقت الحقيقي على ركائز متعددة لإطار الرصد والتقييم لبرنامج نزاهة، إذ يتيح ذلك للوكالة الإسبانية للتعاون الدولي من أجل التنمية وأصحاب المصلحة في المشروع والزلاء المنفذين تطوير أنشطة مؤثرة استناداً إلى رؤى المواطنين بشأن أداء البلديات والمستويات الأخرى المرتبطة بها، مثل إدارة الموارد والشفافية والنزاهة والمساءلة.

تقترح منهجية هذا البحث استخدام أدوات كمية، ومن بينها إجراء استطلاع حضوري مع المستجيبين/ات في البلديات المستهدفة. تم تصميم الاستبيان استناداً إلى بحث أولي يتعلق بالمشروع ومكوناته، بهدف تطوير أداة استبيان فعّالة غنية بالمعلومات اللازمة لإيجاد أنشطة كافية ومناسبة خلال فترة المشروع.



تم إجراء الاستطلاع استناداً إلى استبيان معتمد وتمت مراجعته من قبل الأقران، حيث تتمثل أهدافه وغاياته الرئيسية في تلبية التطلعات العامة للوضع الراهن. ويشمل ذلك المكونات الرئيسية التالية:

- البيانات الديمغرافية
- إدارة موارد البلديات
- الشفافية والنزاهة والمساءلة في البلديات
- إشراك المجتمع في عملية صنع القرارات
- الحصول على المعلومات من السكان
- آليات التظلم التي يستخدمها السكان
- التكامل الاقتصادي والتنمية المحلية
- دعم النساء والأشخاص ذوي الإعاقة وتمكينهم

استند نهج أخذ العينات أثناء نشاط جمع البيانات في كل بلدية إلى استراتيجية اختيار الأسر بصورة عشوائية في المناطق المستهدفة (البلديات)، فضلاً عن تبني نهج تخطي عدد من الأسر؛ فعند استهداف أسرة واحدة معينة، يتم تخطي الأسرة التالية لاختيار

الأسرة المستهدفة الثانية، وهكذا. كما يجب تحديد منزل أو المبنى السكني أو المسكن الخاص بالأسرة، وأن لا يكون عبارة عن شركات أو مبانٍ للبيع بالتجزئة أو مبانٍ عامة أو مبانٍ خدمية مثل المستشفيات والمدارس...وما إلى ذلك. بالإضافة إلى ذلك، ومن أجل تلبية المعايير الجنسانية للعينة، تُودَى بتحقيق المساواة بين الجنسين عند قيام مندوبو الإحصاء بالاختيار، بنسبة رجل مقابل امرأة (على أساس النوع الاجتماعي)، حيثما أمكن، مما يعني أن مندوب الإحصاء أجرى مقابلة مع مستجيب/ة، ثم المقابلة التالية مع مستجيبة.

بلغ حجم العينة حتى تحقيق التمثيل الكافي في مجموعة البلديات العشر ١,٢٠٠ استبيان، مما يسمح بافتراض البيانات بمجال ثقة بنسبة ٩٥٪، وهامش خطأ بنسبة ٥٪ على مستوى البلدية؛ أما بالنسبة لتوزيع العينة بين متخلف البلديات، فقد تم إجراء التوزيع بناءً على عدد السكان لكل بلدية، وذلك بالرجوع إلى بيانات دائرة الإحصاءات العامة الأردنية.

وعلى الرغم من أن العينة المقترحة تألفت من ١,٢٠٠ استبيان مكتمل، إلا أن فريق جمع البيانات تمكّن من إجراء ١,٣٤٤ مقابلة مكتملة بين ٤-٢٣/٥/٢٠١٥ في جميع البلديات. يرد توزيع حجم العينة المستهدفة مقابل حجم العينة الحقيقية التي تم اكتسابها في الجدول أدناه:

البلدية	حجم العينة المستهدفة	حجم العينة المكتسبة
الرمثا	١٠٠	١٤٣
إربد	٢٣٥	٢٥٠
عين الباشا	٩٠	١١٢
السلط	١٠٢	١٠٦
الرصيفة	١٦٠	١٦١
الزرقاء	٢١٠	٢٥٢
سحاب	٦٠	٦٢
مأدبا	١٠٠	١٠٤
الكرك	٩١	٩١
معان	٦٠	٦٣

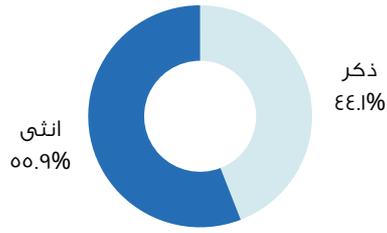
تم إجراء الاستطلاع عن طريق المقابلات الشخصية بالاستفادة تقنية المقابلات الشخصية المدعومة بالكمبيوتر (CAPI)، بواسطة Kobo Collect، وهي أداة مخصصة لجمع البيانات في Kobotoolbox؛ كما تم تحليل البيانات بواسطة SPSS ٢١، في حين تم تحليل الأسئلة المفتوحة بواسطة MS Excel (مايكروسوفت إكسل).

**يجدر بنا القول إن الدلالة الإحصائية هي أحد النقاط المهمة التي لا بد من ذكرها، إذ ينبغي أن يكون لدينا عدد لا يقل عن ٢٥ حالة للسؤال الذي يمكن اعتباره ذا دلالة إحصائية، لكن عند الحصول على أقل من ٢٥ حالة، كنا نضع علامات باللون الأحمر على المخططات مع ذكر عدد تلك الحالات. ولأغراض التوضيح، لا يمكن تعميم مثل هذه الحالات على مستوى البلدية.**

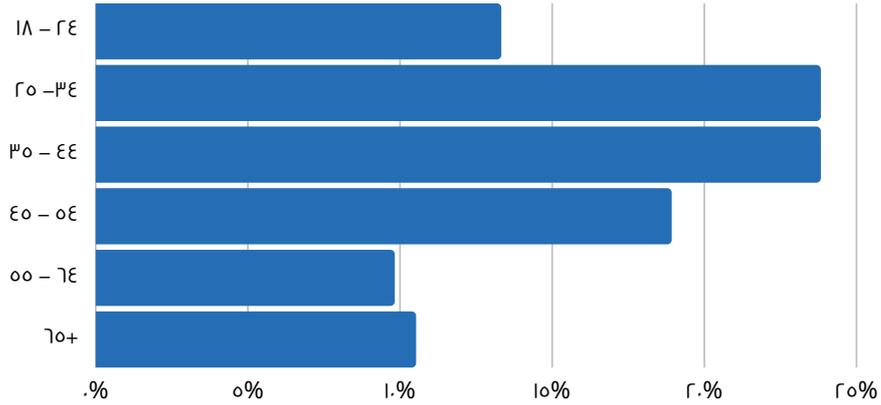
# نتائج الاستطلاع

# نتائج بلدية الرمثا

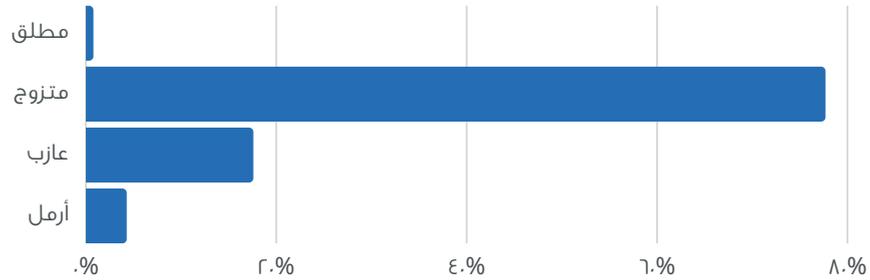
## جنس المستجيب/ة



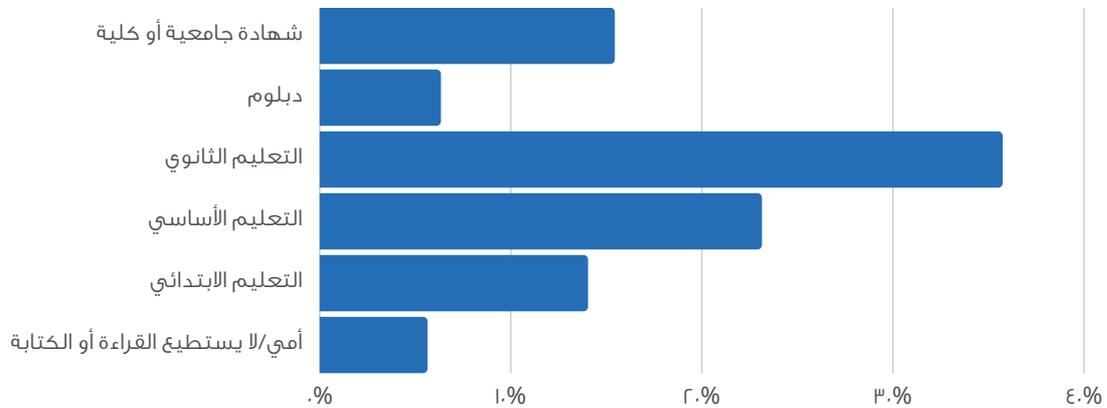
## عمر المستجيب/ة



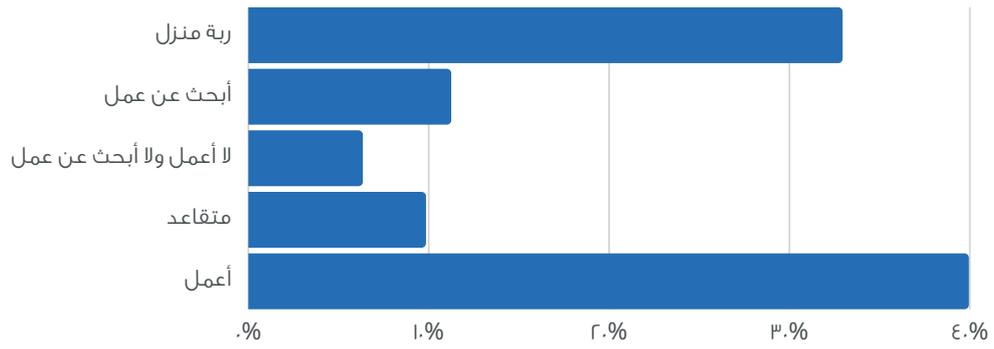
## الحالة الاجتماعية



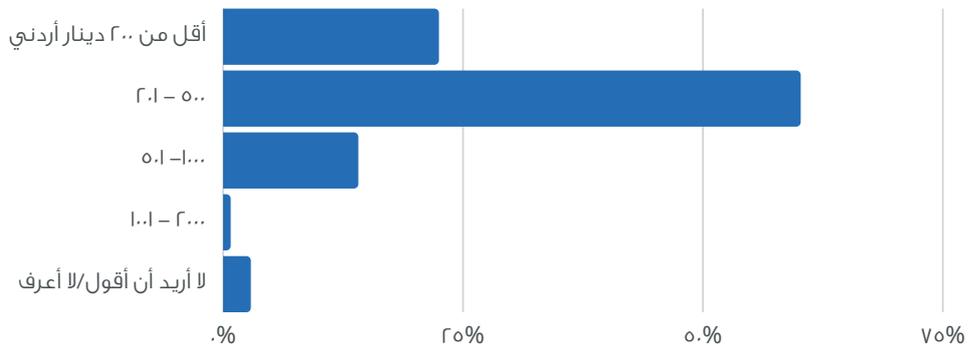
## المستوى التعليمي



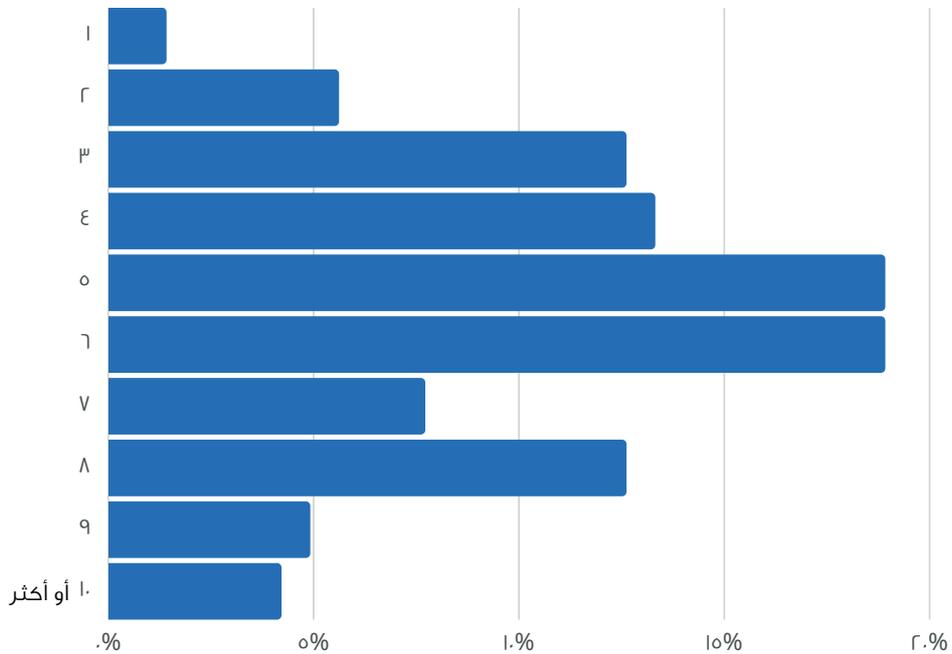
### حالة العمل



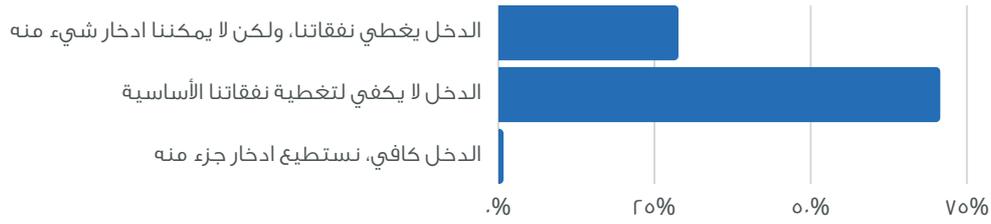
### متوسط الدخل الشهري للأسرة



### عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة

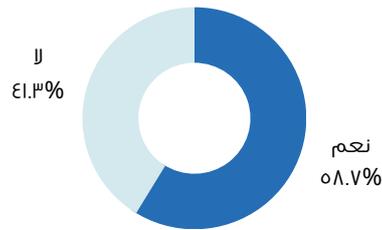


## معلومات عامة

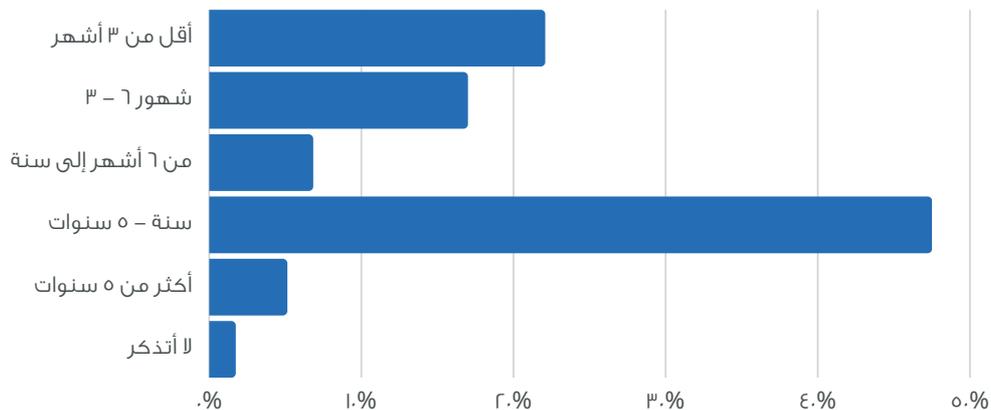
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه 41% من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل 5 سنوات من تاريخ المقابلة، حيث بلغت نسبة المستجيبين/ات الذين أفادوا بأن آخر زيارة لهم كانت قبل 1-5 سنوات 48%.

## هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

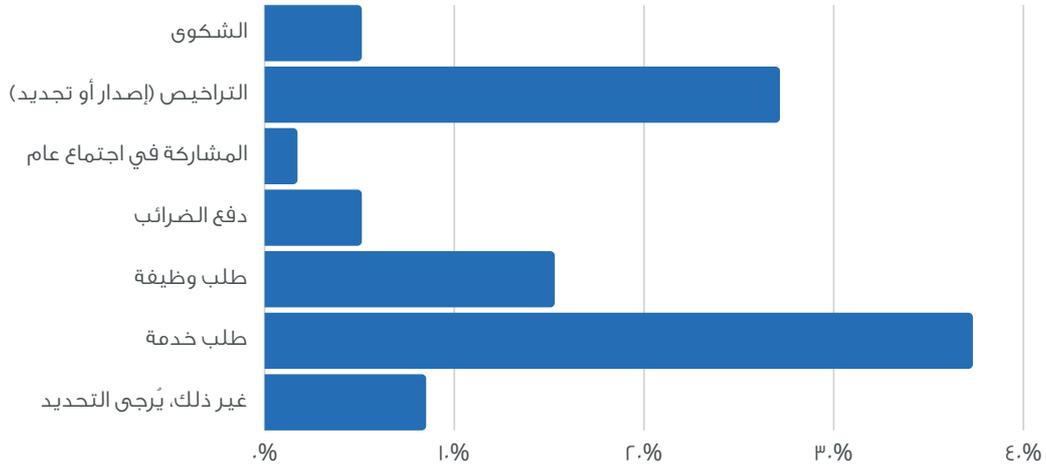


## آخر زيارة لمبنى البلدية



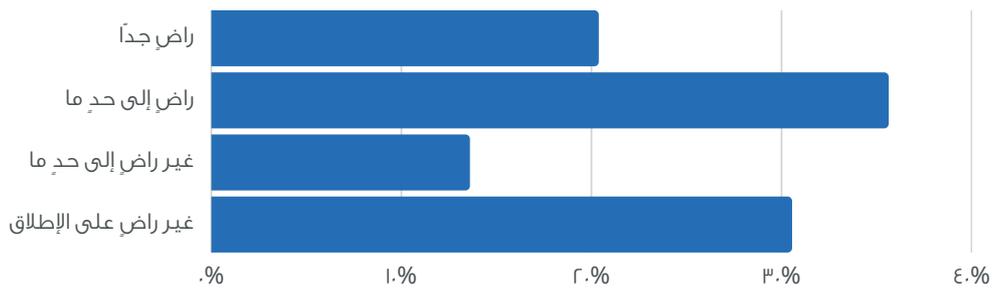
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كانت هناك ثلاثة أسباب رئيسية وهي على النحو التالي: ١. طلب الحصول على خدمة بنسبة ٣٧٪، ٢. إصدار أو تجديد رخصة بنسبة ٢٧٪، ٣. طلب الحصول على وظيفة بنسبة ١٥٪.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



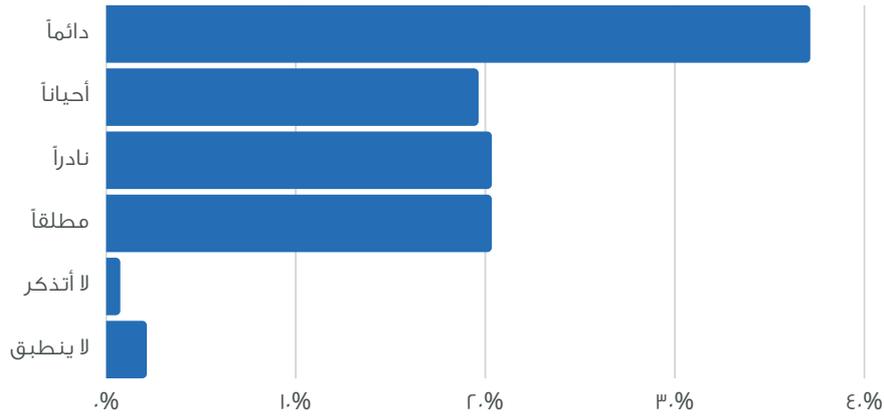
خلال زيارتهم الأخيرة، قال ٥٦٪ من المستجيبين/ات إنهم راضون، أو راضون إلى حد ما، بينما أبلغ المستجيبون/ات المتبقون عن أنهم غير راضين إلى حد ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



بعد الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٧٧٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حد ما في هذه الانتخابات، وذكرت نسبة ضئيلة تبلغ حوالي ٢٪ أنهم غير مؤهلين لذلك بسبب سنهم في وقت إجراء عملية الانتخابات الأخيرة (كونهم كانوا أقل من ١٨ عاماً آنذاك).

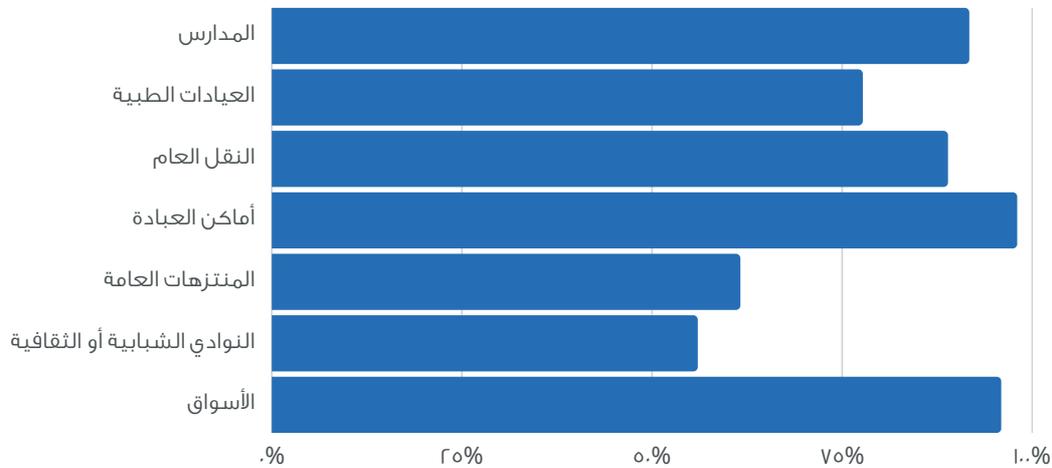
## عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

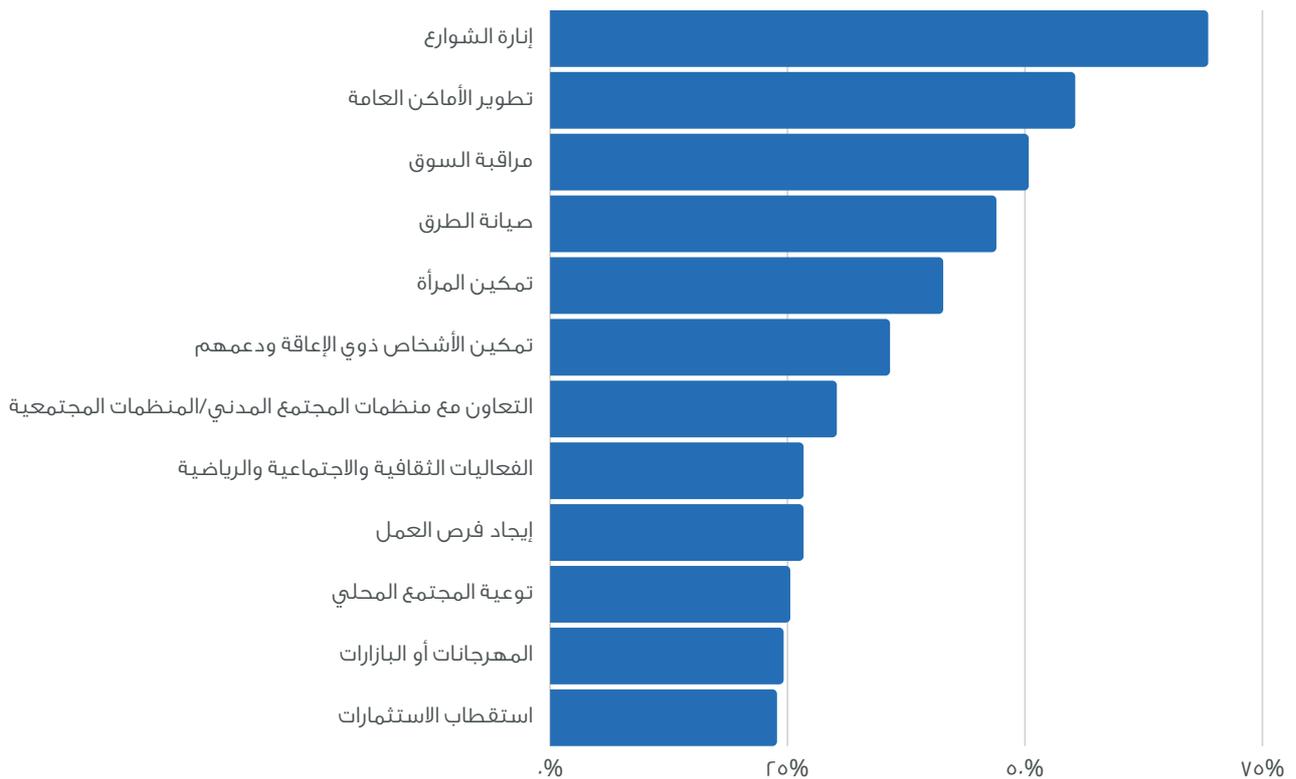
ومن حيث توفر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، دُور العبادة هي الأكثر توفراً، 98% من المستجيبين/ات أكدوا ذلك، تليها الأسواق بنسبة 96%، والمدارس بنسبة 91%، ووسائل النقل العام بنسبة 89%، وقرابة 78% من المستجيبين/ات أشاروا إلى وجود عيادات صحية في أحيائهم. ومن ناحية أخرى، كانت أندية الشباب أو الأندية الثقافية والحدائق العامة الأقل انتشاراً، 56% و 61% من المستجيبين/ات على التوالي ذكروا ذلك.

## الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن المنطقة الأعلى نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمة التي هي واجب بمقتضى ولاية البلدية كانت إنارة الشوارع (٦٩٪) يرى فيها المواطنون أن خدمة الإنارة العامة للشوارع هي واجب بمقتضى ولاية البلدية. بالإضافة إلى ذلك، لوحظ أن هناك رؤية متوسطة بشأن بعض الخدمات الأخرى، ومن بينها اجتذاب تطوير المواقع العامة بنسبة ٥٥٪، ومراقبة الأسواق بنسبة ٥٠٪، وصيانة الطرق بنسبة ٤٧٪، وتمكين المرأة بنسبة ٤١٪. وأخيراً، فيما يتعلق بأدنى رؤية، فهي كانت بشأن دعم تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة (٣٦٪)، والتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو منظمات المجتمع المحلي (٣٠٪)، وتنفيذ الفعاليات الثقافية/الاجتماعية/الرياضية (٢٧٪)، وإيجاد فرص عمل للمواطنين (٢٦٪)، وتوعية المجتمع المحلي (٢٥٪)، وتطوير المهرجانات أو البازارات أو إدارتها (٢٤٪)، والاستثمارات (٢٤٪).

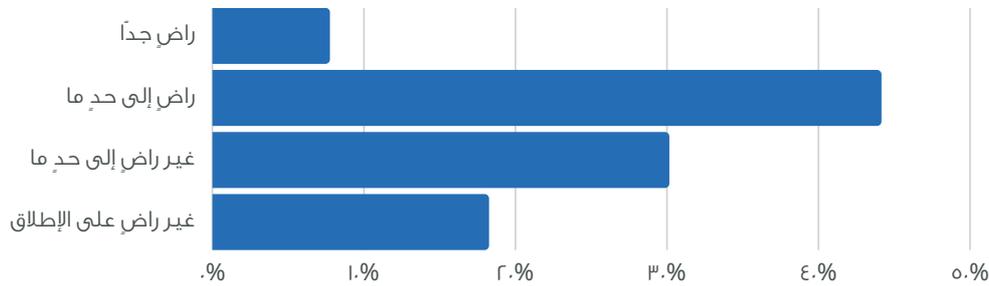
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



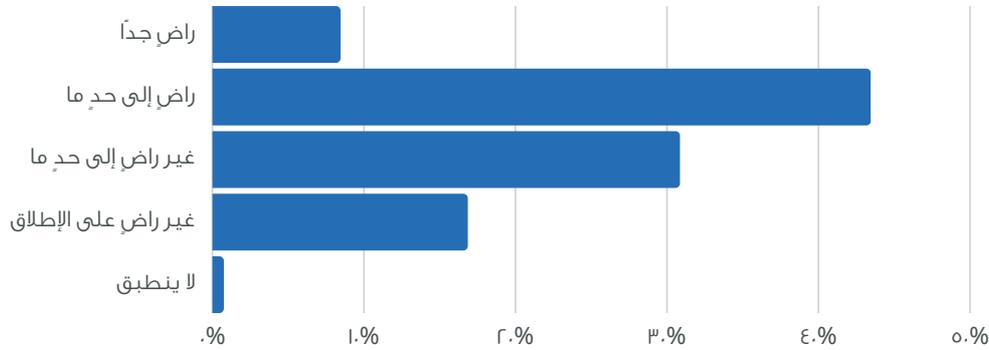
## إدارة الموارد

تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٥٢٪ من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حدٍ ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ٤٨٪ أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، مستوى رضا المستجيبين/ات لم يختلف أبداً، إذ أعرب ٥٢٪ عن درجة معينة من الرضا، مقارنة بـ ٤٨٪ أعربوا عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

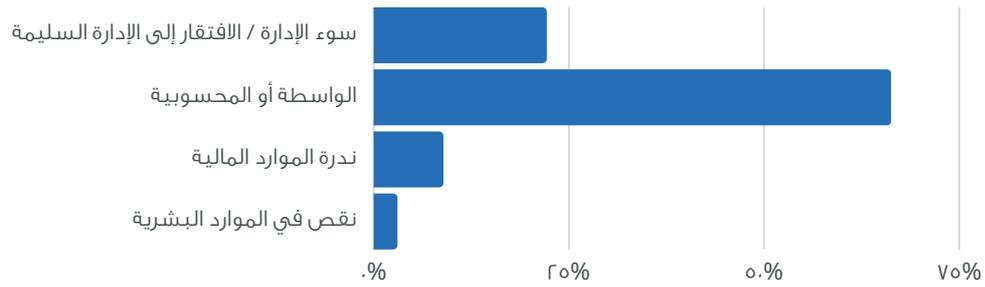


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



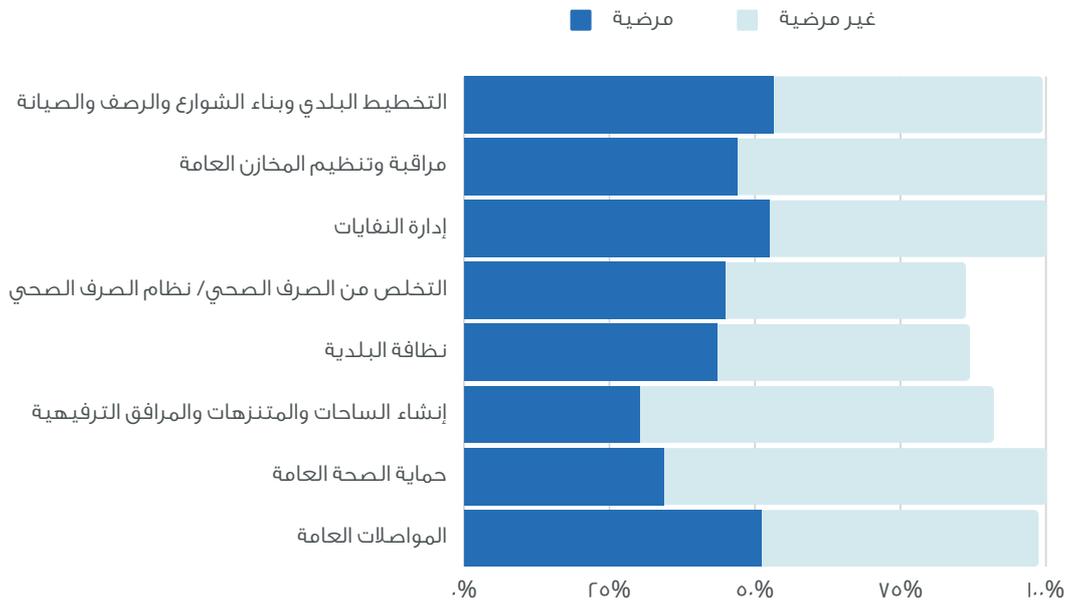
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٦٦٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى التحيّز للمعارف أو المحسوبيات كسبب وراء عدم رضاهم، بينما أشار ٢٢٪ إلى سوء الإدارة أو غياب الإدارة المناسبة. وقال ٩٪ إن السبب هو قلة الموارد المالية، في حين اختار ٣٪ قلة الموارد البشرية أو عدم توفُّرها من الأساس لتنفيذ الخدمات.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. تم تسجيل أعلى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات بنسبة ٥٣% للتخطيط البلدي/ البناء والصيانة، وبنسبة ٥٢% لإدارة النفايات، وبنسبة ٥١% للنقل العام. وكانت أدنى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات على النحو التالي: المحافظة على نظافة البلدية بنسبة ٤٣%، الصحة العامة بنسبة ٣٤%، وبناء المرافق الترفيهية بنسبة ٣٠%.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق ٣٠% من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٣٠% آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص الموارد المناسبة

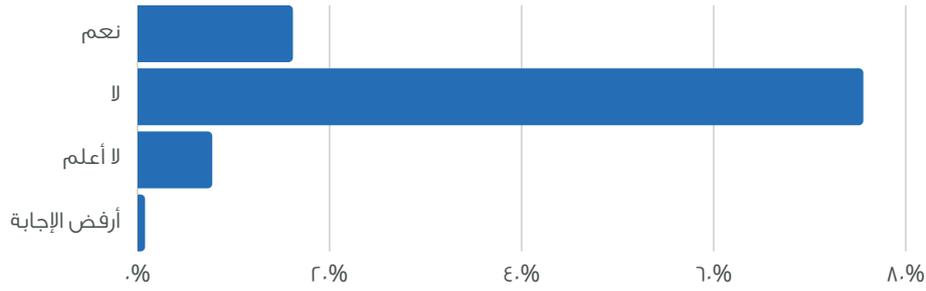
للخدمات المقدمة، حيث وافق ٢١٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٣٨٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ٢٦٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٣٢٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ٢٢٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٣٨٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.



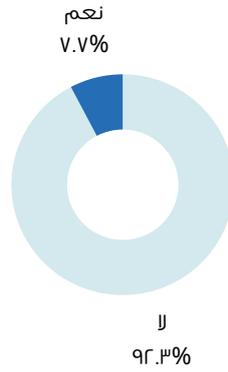
## التحديات

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ١٦٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٧٦٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ٨٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٩٢٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٧٣٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، في حين ينتظر ١٨٪ منهم تلقي المعلومات، وأكد ٩٪ أنهم لم يتلقوا أي معلومات طلبوها.

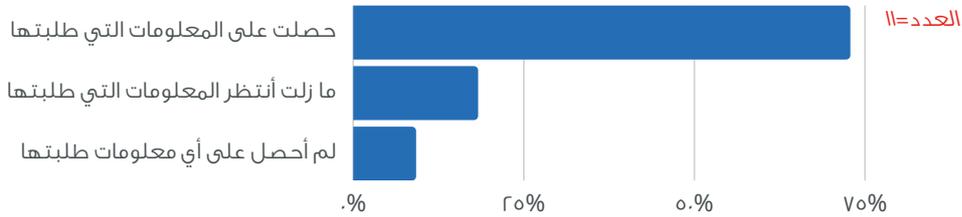
## هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



## هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟



## نتائج طلبك للحصول على معلومات

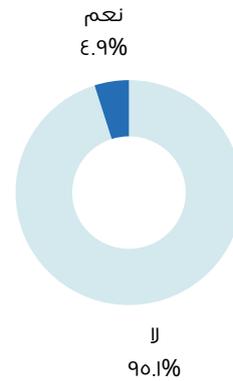
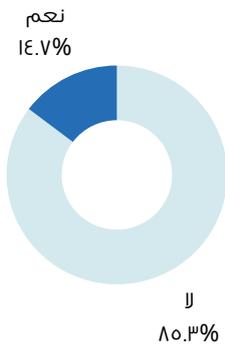


وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد 15% من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى 85% منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول 5% منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقم الـ 95% المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى. وبالنسبة لأولئك الذين قدموا شكوى، تم سؤال المستجيبين/ات عن مكان إيداع شكاوهم، 71% قدموا شكوى من خلال قسم الشكاوى في البلدية نفسها، بينما اختار 14% وزارة الإدارة المحلية، و 14% اختاروا قنوات أخرى.

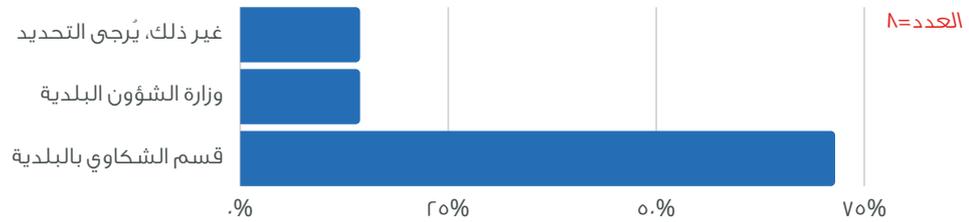
لاستكمال القسم الفرعي المعني بالشكاوى، تم سؤال المستجيبين/ات الذين قدموا شكاوى عن نتيجة شكاوهم التي قدموها بصورة رسمية، وقال ٢٠٪ إن شكاوهم قد تم حلها وأنهم راضون عن نتائجها، وقال ٢٠٪ إن شكاوهم قد تم حلها، ولكنهم غير راضين عن النتائج. وأخيراً، ذكر ٦٠٪ منهم أن شكاوهم لم يتم حلها إطلاقاً.

### معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى

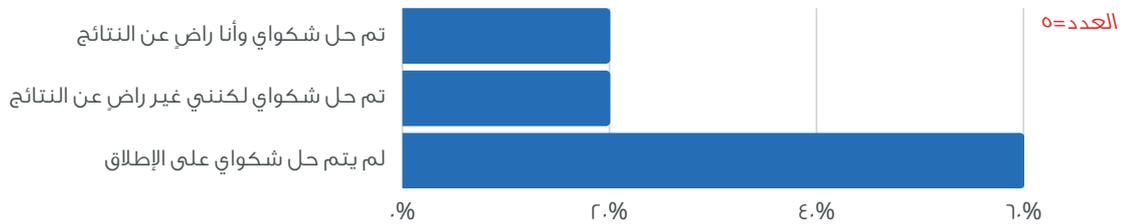
### هل حاولت تقديم شكاوى في بلدتك؟



### أين أودعت الشكاوى خاصتك؟



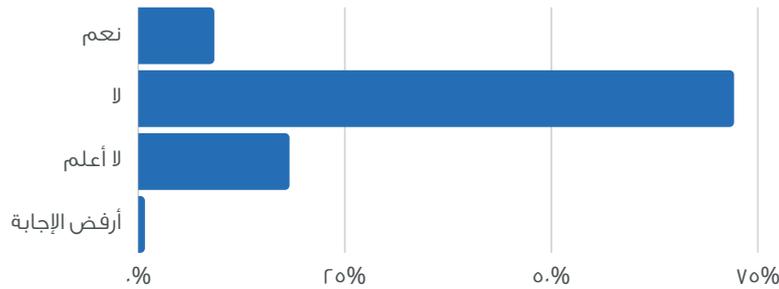
### نتائج الشكاوى



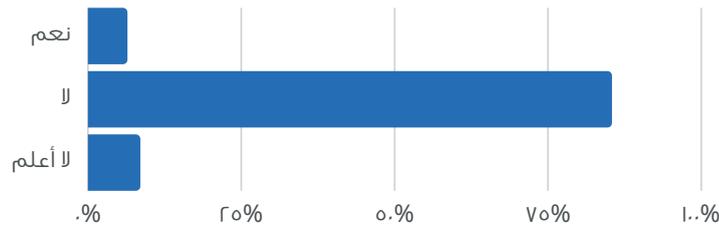
بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي ٩٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي

الإعاقة، بينما أشار ٧٢٪ منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد ٦٪ من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٨٥٪ من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة ٢٪ فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير، بينما أبلغ ٨٥٪ منهم بعدم وجود دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة من جانب بلديتهم.

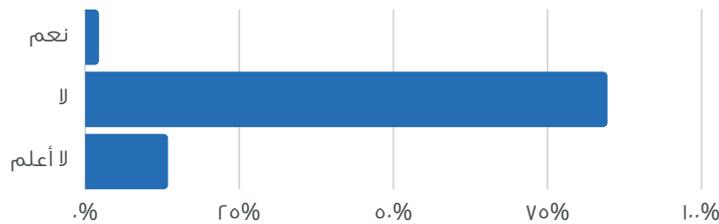
### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



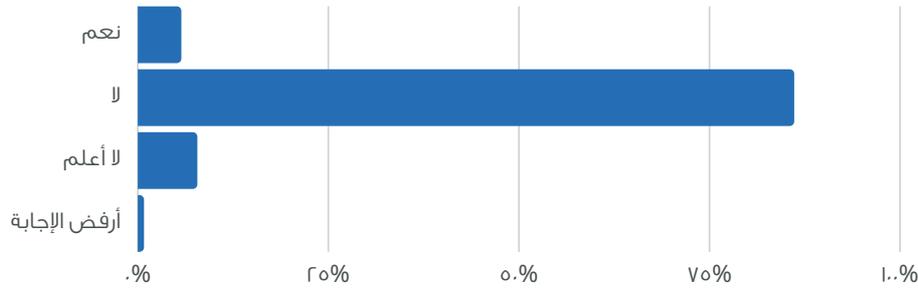
### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟



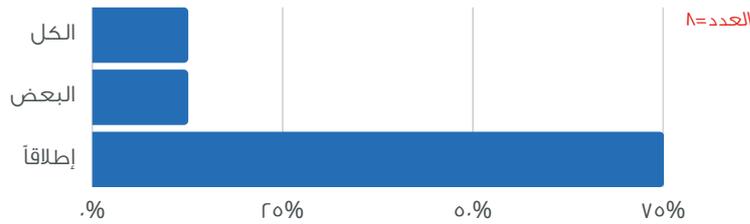
## المشاركة المجتمعية والتواصل

فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ٧٪ أن بلديتهم عقدت مثل هذه الاجتماعات أو الاجتماعات، بينما أبلغ ٨٦٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقًا اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ١٢٪ جميع هذه الاجتماعات، وحضر ١٢٪ بعض الاجتماعات، وأفاد ٧٥٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟

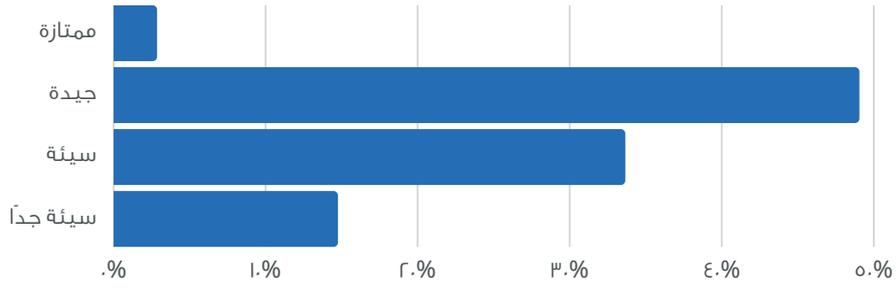


### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟

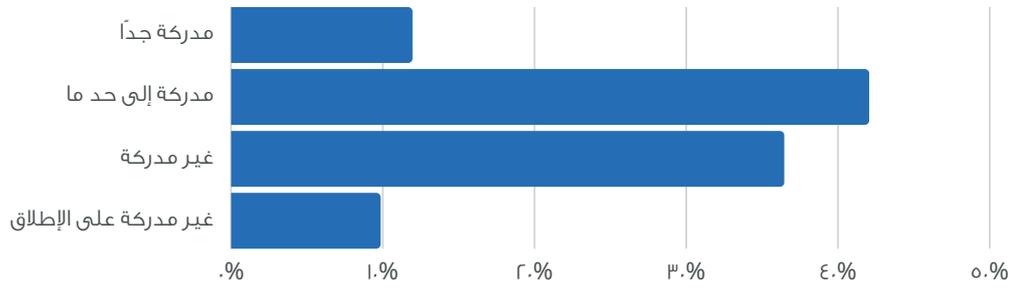


أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٥١٪ أن مستوى الاتصالات إيجابي، فيما اعتبر الـ ٤٩٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقًا للنتائج، أفاد ٥٤٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٤٦٪ عكس ذلك.

### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

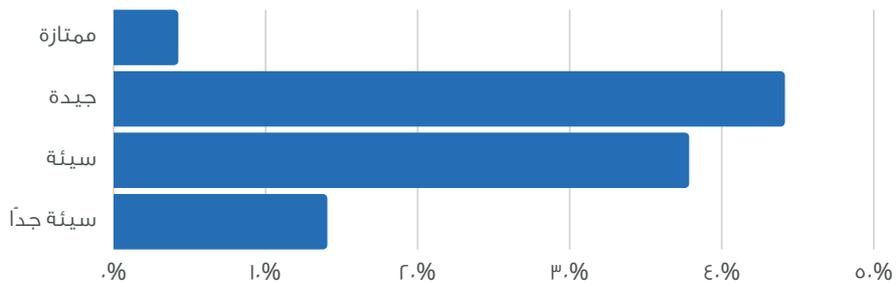


### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

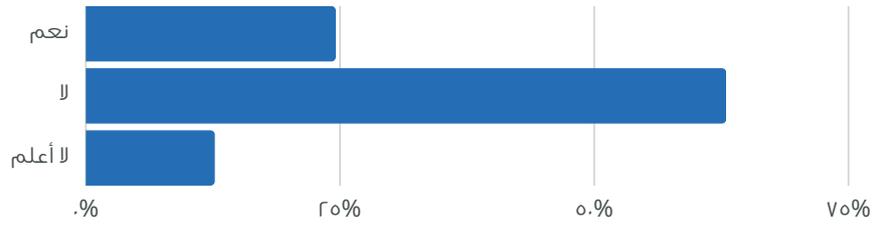


طُلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ٤٨٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٥٢٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٢٤٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ٦٣٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

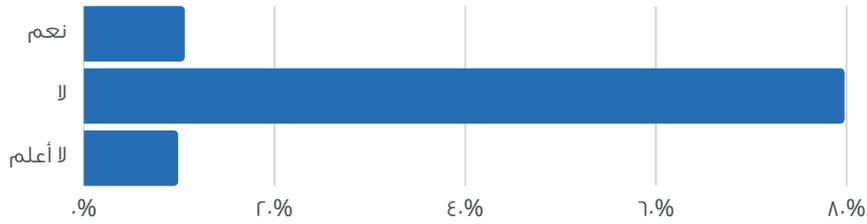


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

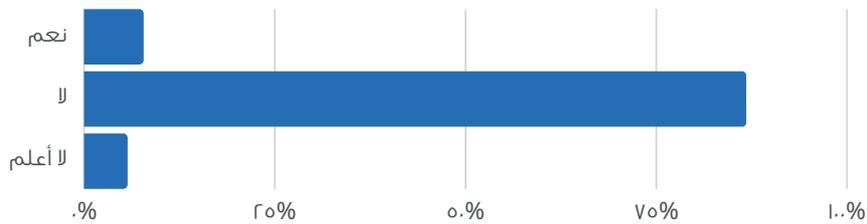


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 11% من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 80% إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 8% من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 87% منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع الاجتماعية؟

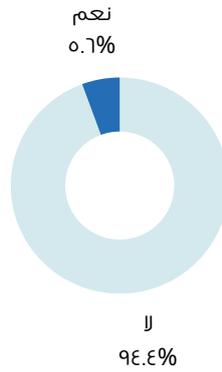


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

نزاهة البلدية ومساءلتها كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبة والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ٦٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار ٥٠٪ من هؤلاء المستجيبين/ات إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم، في حين قال ٥٠٪ منهم إن توصياتهم لم يتم تنفيذها أبداً.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

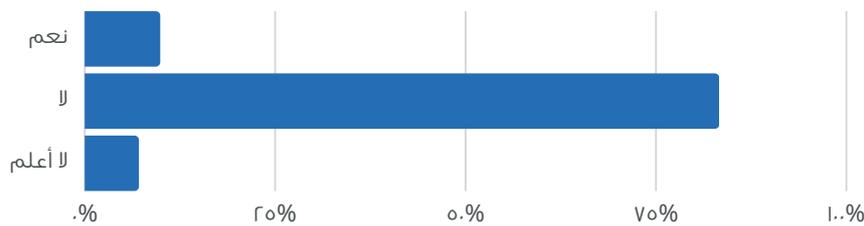


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

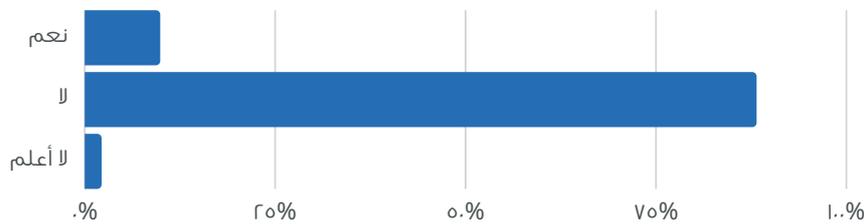


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ١٠٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية. في حين ٨٣٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ١٠٪ من المستجيبين/ات إنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٨٨٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

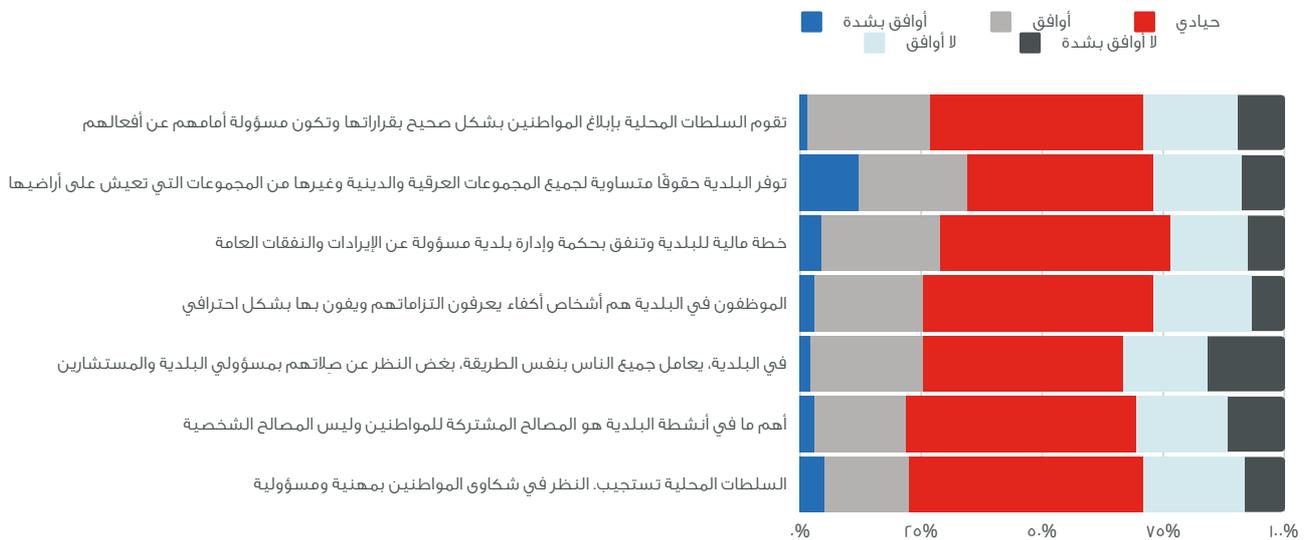


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ٢٧٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٣٤٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٢٧٪ من المستجيبين/ات. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ٢٩٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٢٤٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ٢٥٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على

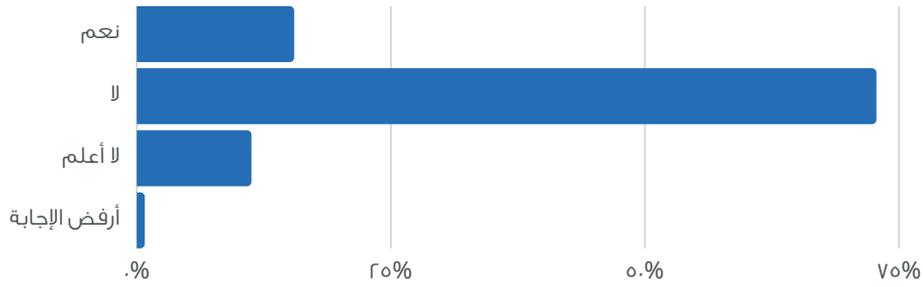
ذلك، مقارنة بـ ٢٧٪ أعربوا عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ٢٥٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٣٤٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، فقد أبدى ٢٢٪ من المستجيبين/ات موافقتهم على أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، بينما اعترض ٣١٪ من المستجيبين/ات على صحة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ٢٢٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٢٩٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

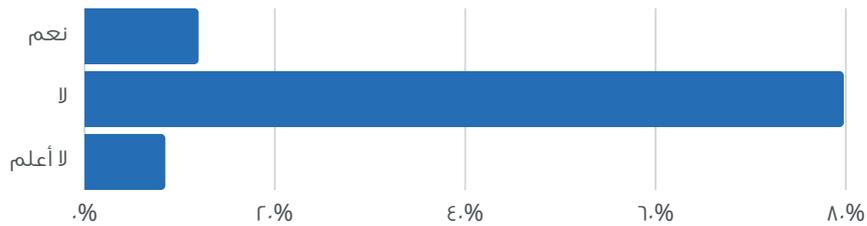
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ١٥٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٧٣٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ٨٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

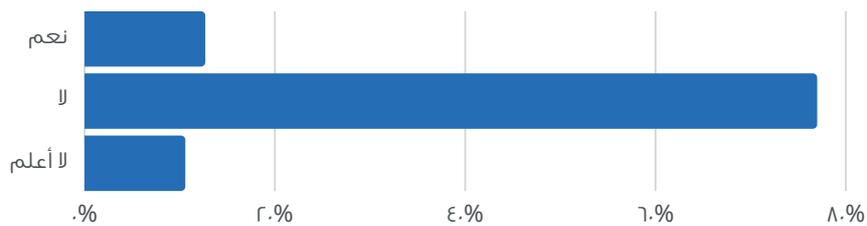


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم بجلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر 12٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال 80٪ من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفذ أي أنشطة جذب استثمارية، و 8٪ قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالاً للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد 13٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر 77٪ أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و 10٪ أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

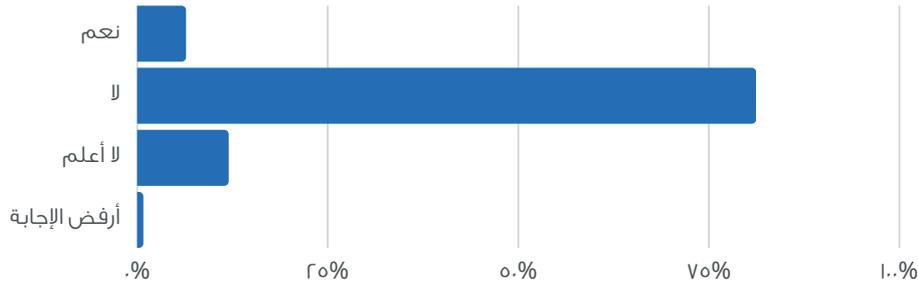


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر ٦٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد ٨١٪ من المستجيبين/ات بعدم توقُّر مثل هذه الخطط، وأبدى ١٢٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

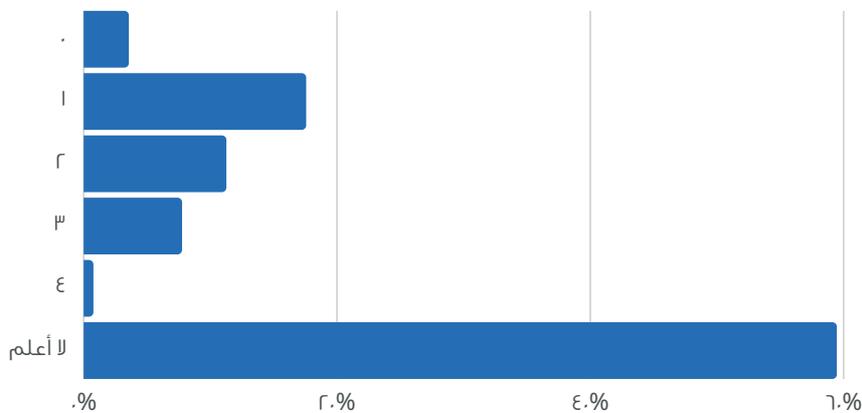
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

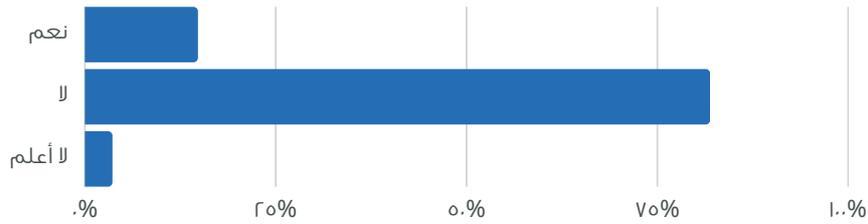
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجالس البلدية المحلية لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجالس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



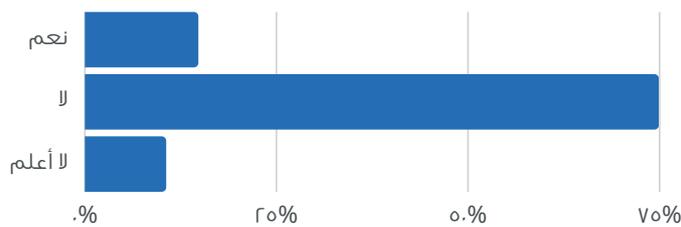
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر ١٥٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و ٨٢٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر ٣٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلديتك؟



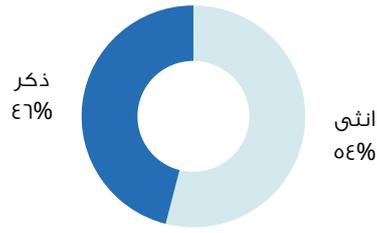
وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال ١٥٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال ٧٥٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و ١٠٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟

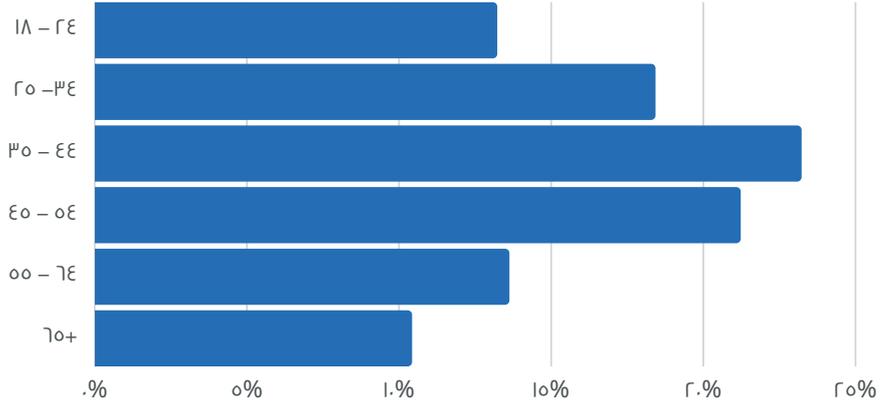


# نتائج بلدية إربد

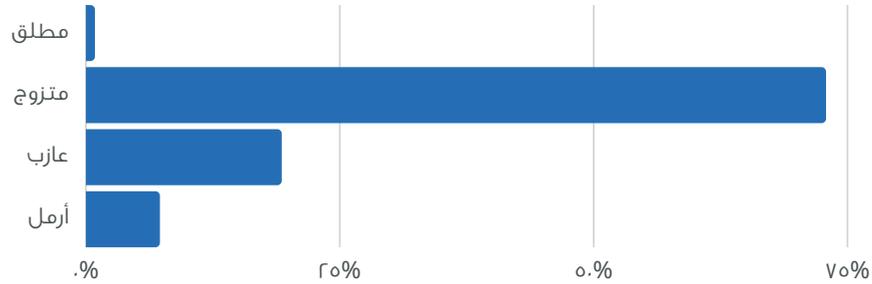
## جنس المستجيب/ة



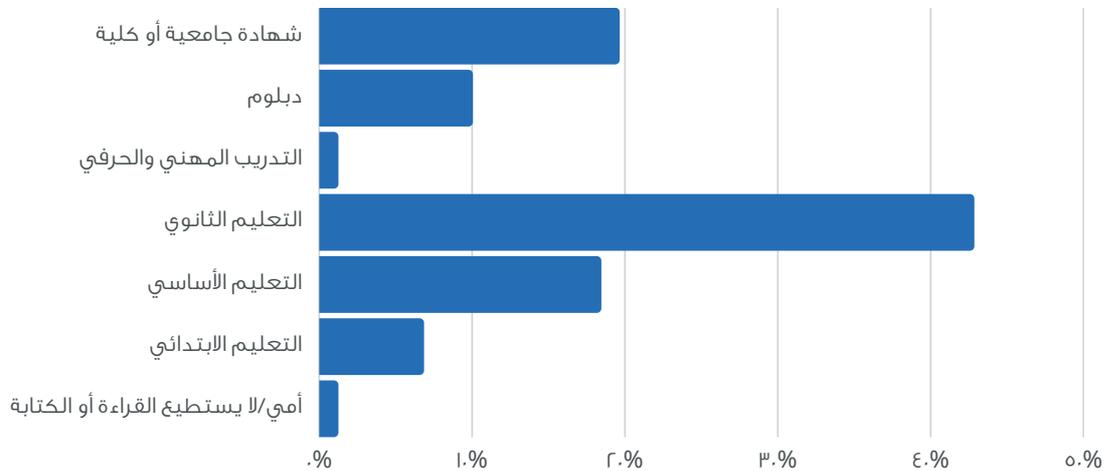
## عمر المستجيب/ة



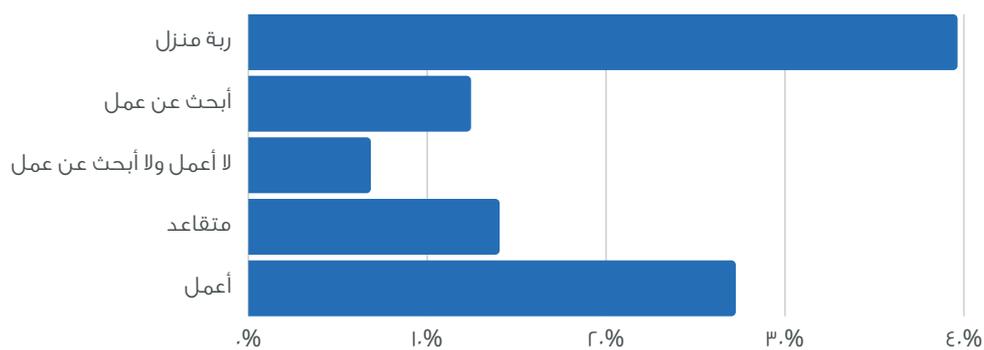
## الحالة الاجتماعية



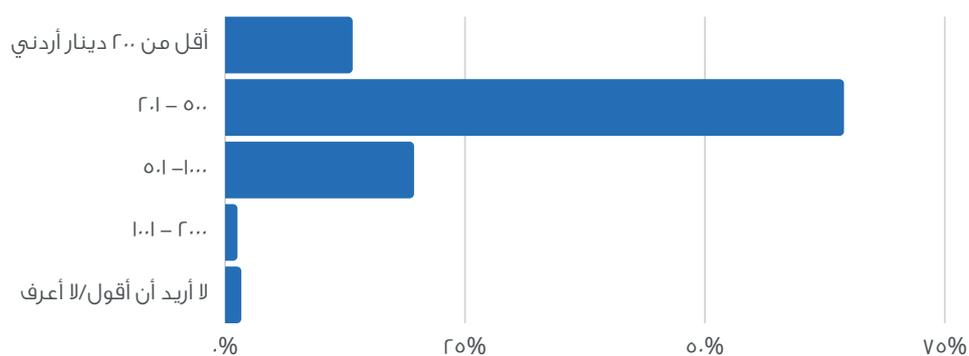
## المستوى التعليمي



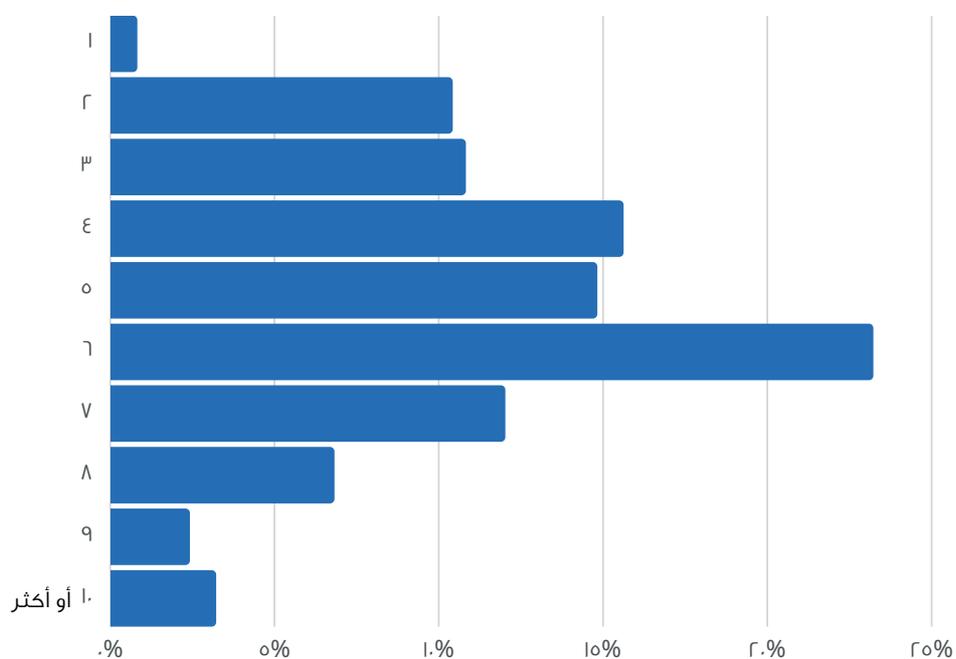
### حالة العمل



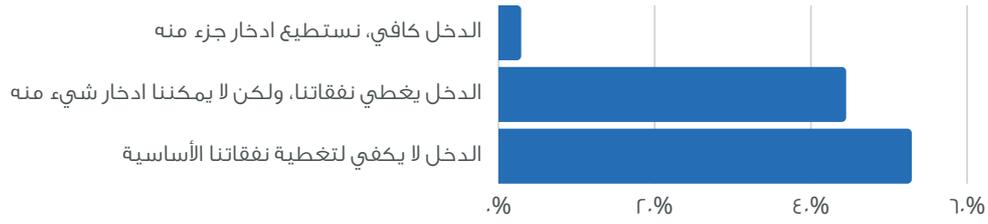
### متوسط الدخل الشهري للأسرة



### عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة

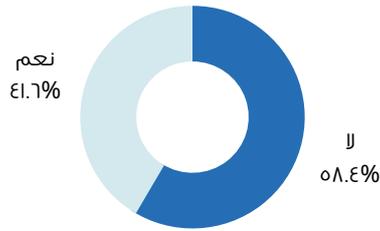


## معلومات عامة

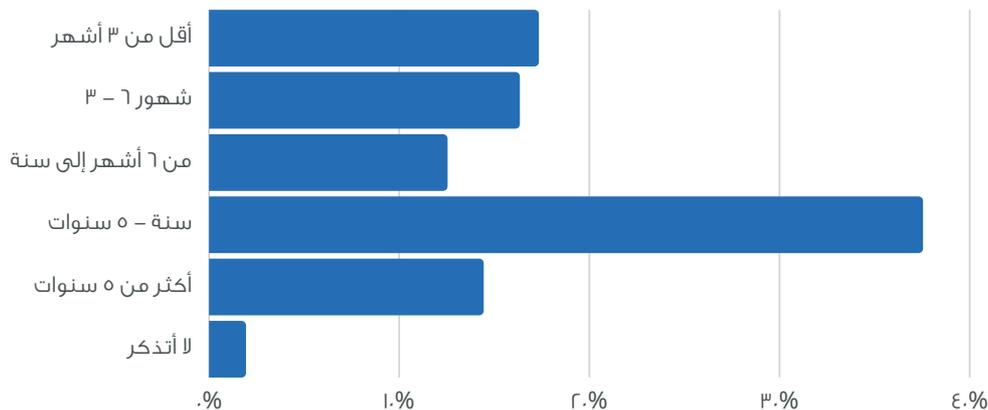
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه ٤٢٪ من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل ٥ سنوات من تاريخ المقابلة، حيث بلغت نسبة المستجيبين/ات الذين أفادوا بأن آخر زيارة لهم كانت قبل ١-٥ سنوات ٣٨٪.

## هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

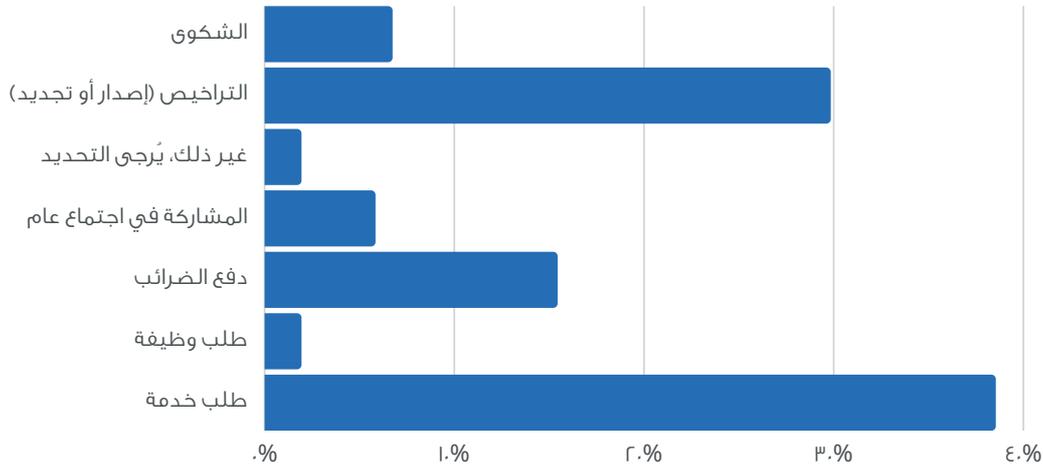


## آخر زيارة لمبنى البلدية



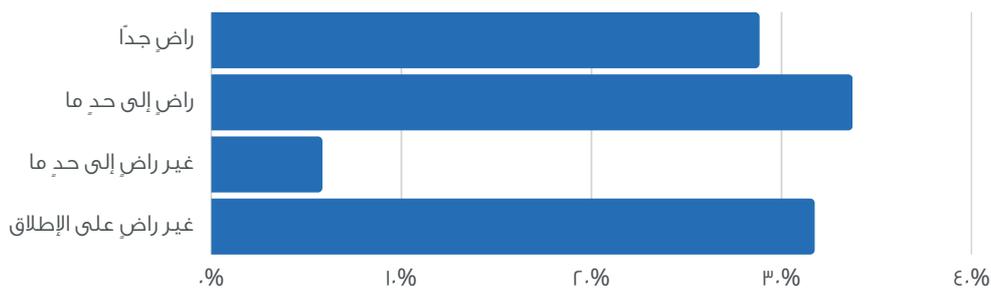
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كانت هناك ثلاثة أسباب رئيسية وهي على النحو التالي: ١. طلب الحصول على خدمة بنسبة ٣٩٪، ٢. إصدار أو تجديد رخصة بنسبة ٣٠٪، ٣. لغرض دفع ضريبة بنسبة ١٥٪.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



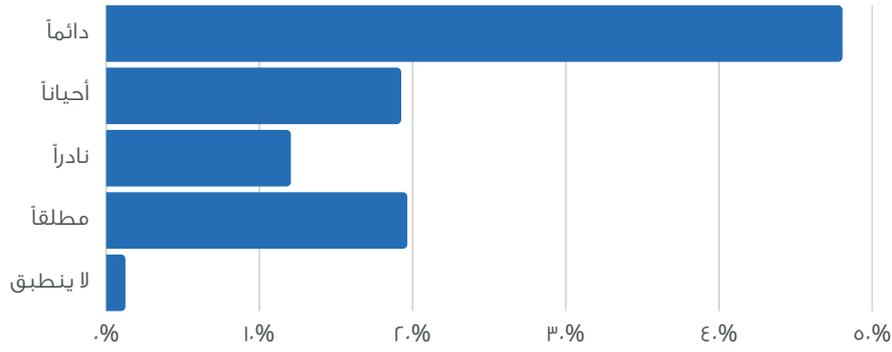
خلال زيارتهم الأخيرة، أبلغ ٦٣٪ من المستجيبين/ات عن أنهم راضون، أو راضون إلى حدٍ ما، بينما أبلغ المستجيبون/ات المتبقون عن أنهم غير راضين إلى حدٍ ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



بعد الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٧٩٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حدٍ ما في هذه الانتخابات، وذكرت نسبة ضئيلة تبلغ حوالي ١٪ أنهم غير مؤهلين لذلك بسبب سنهم في وقت إجراء عملية الانتخابات الأخيرة (كونهم كانوا أقل من ١٨ عاماً آنذاك).

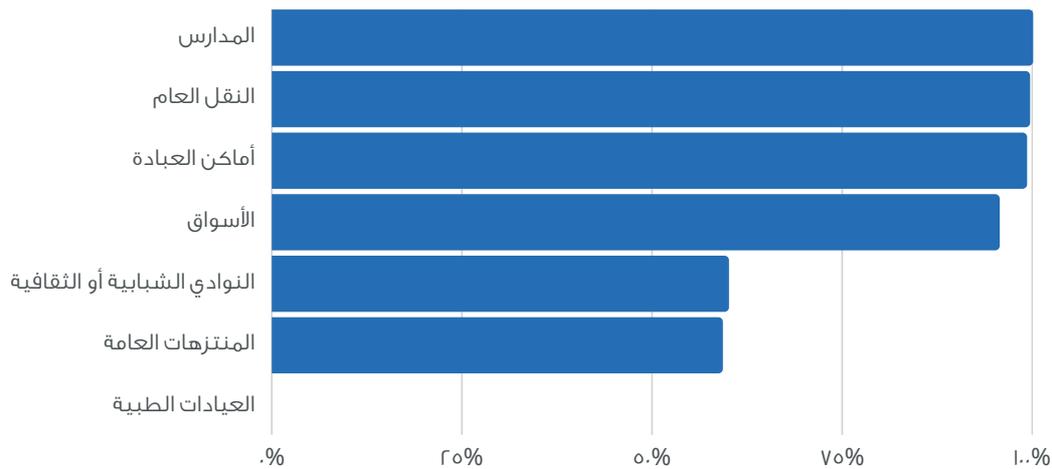
## عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

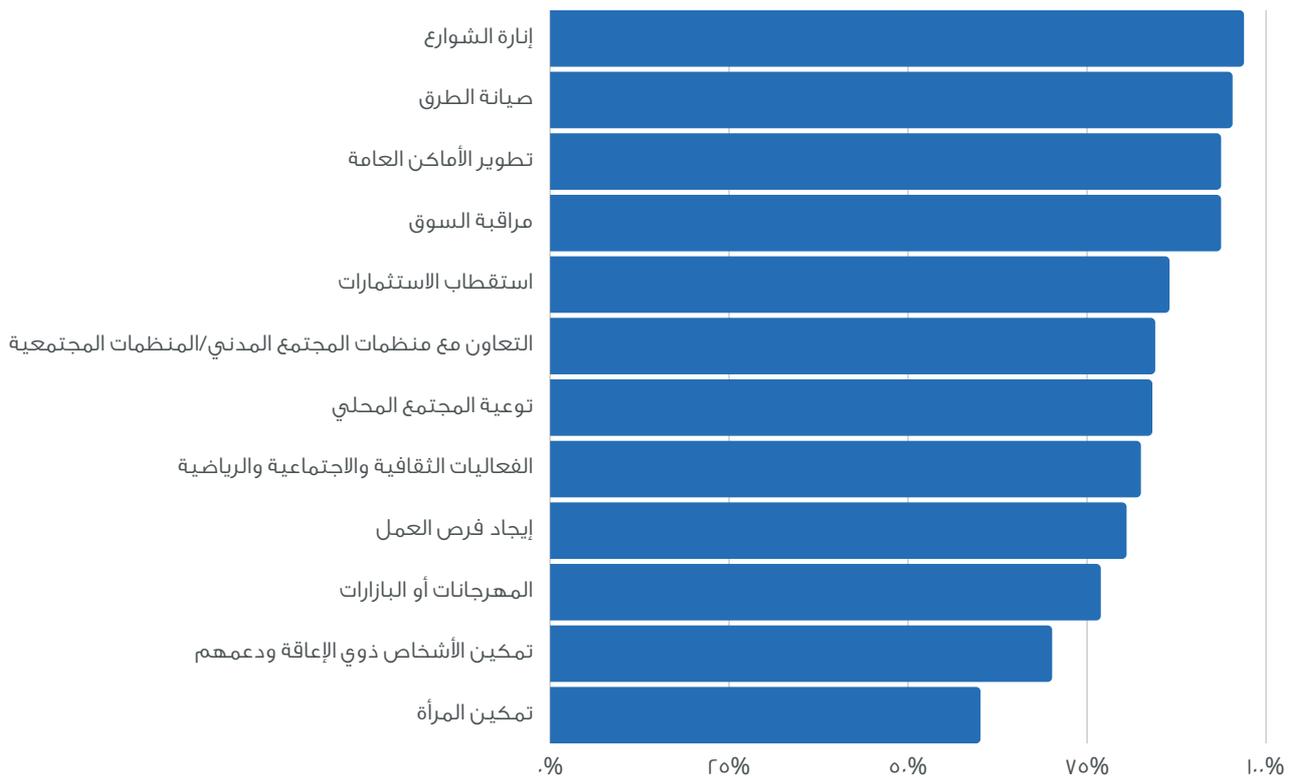
ومن حيث توفر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، كانت المدارس ووسائل النقل العام ودور العبادة والأسواق هي الأكثر توفراً بنسبة تزيد عن 90٪، تليها، الأقل توفراً، النوادي الشبابية أو الثقافية بنسبة 60٪ والحدائق العامة بنسبة 59٪.

## الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن أعلى المناطق نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمات التي هي واجب بمقتضى ولاية البلدية كانت إنارة الشوارع (٩٧٪) وصيانة الطرق (٩٥٪) وتطوير المواقع العامة ومراقبة السوق (٩٤٪) وجذب الاستثمارات (٨٦٪)، والتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو منظمات المجتمع المحلي وتوعية المجتمع المحلي (٨٤٪)، والفعاليات الثقافية/ الاجتماعية/الرياضية (٨٢٪) وإيجاد فرص عمل للمواطنين (٨٠٪) والمهرجانات أو البازارات (٧٧٪). بالإضافة إلى ذلك، هناك رؤية متوسطة بشأن دعم الأشخاص ذوي الإعاقة وتمكينهم (٧٠٪) وتمكين المرأة (٦٠٪).

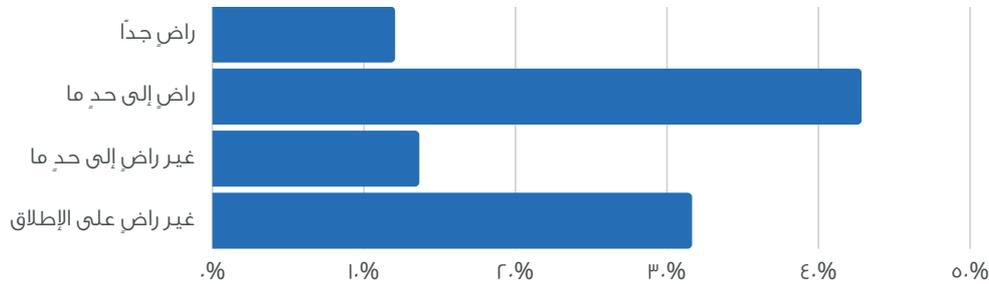
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



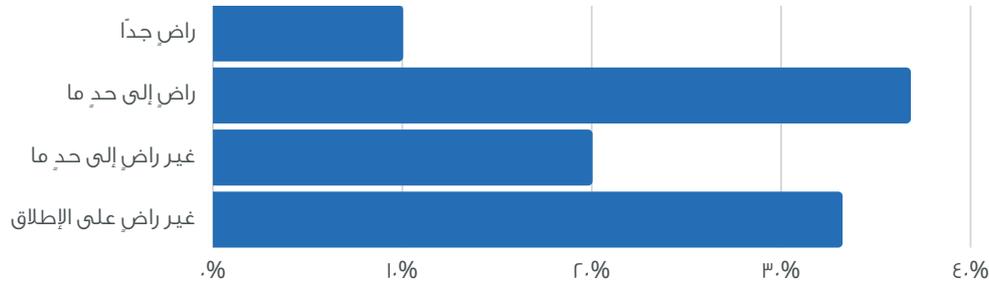
## إدارة الموارد

هذا القسم من الاستبيان مصمم خصيصاً لتقييم مستوى رضا المواطنين بشأن جوانب متعددة. أولاً، تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٥٥% من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حد ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ٤٥% أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، انقسم المستجيبون/ات إلى نصفين تقريباً، حيث أعرب ٤٧% منهم عن درجة معينة من الرضا، مقارنة بـ ٥٣% منهم أعربوا عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

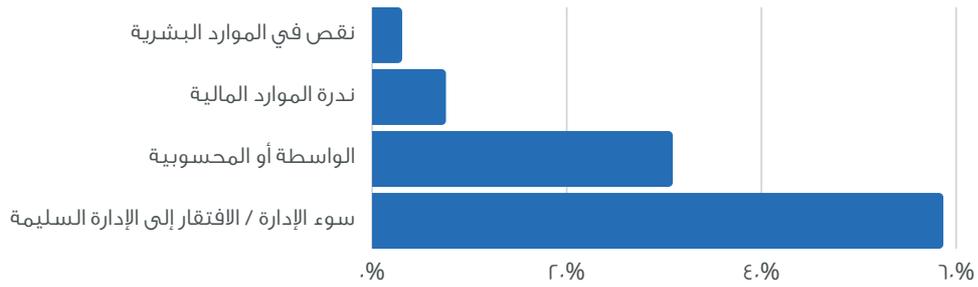


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



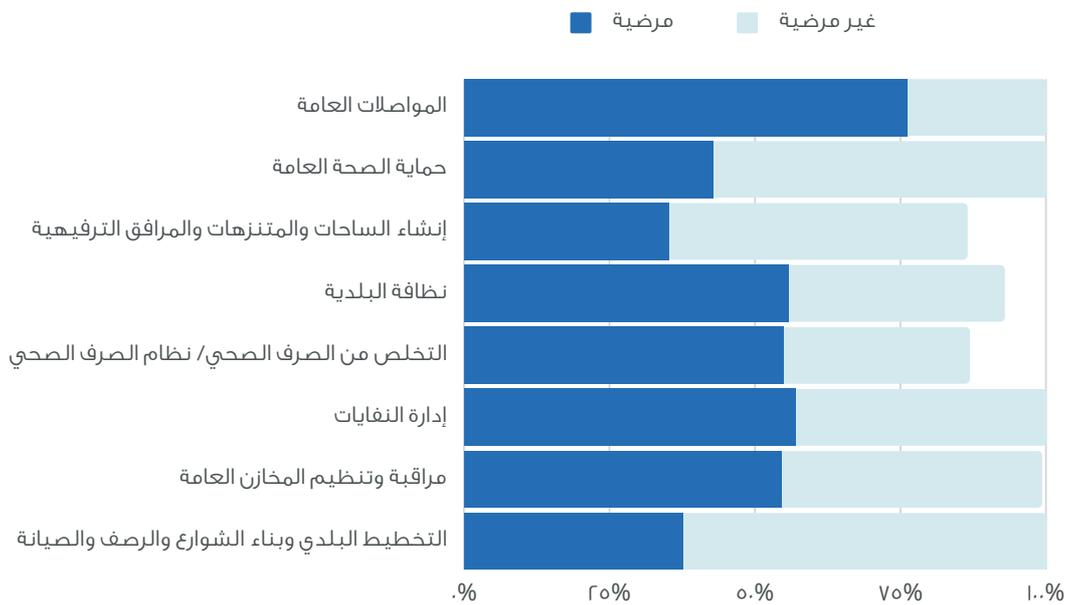
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٥٩% من المستجيبين/ات أشاروا إلى سوء الإدارة أو عدم وجود إدارة مناسبة كسبب وراء عدم رضاهم، وأشار ٣٠% آخرون إلى التحيز للمعارف أو المحسوبيات. وقال ٧% إن السبب هو قلة الموارد المالية، في حين اختار ٣% قلة أو عدم توفر الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ الخدمات.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



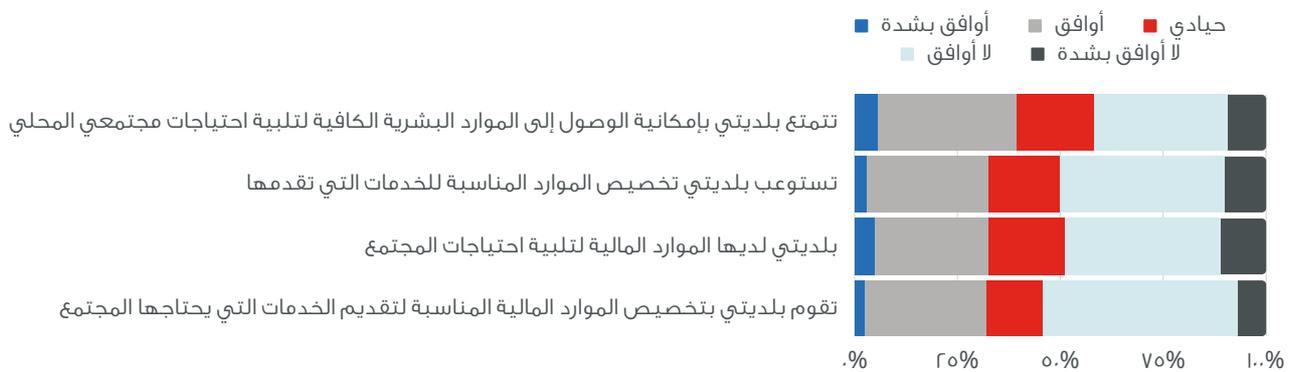
بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. تم تسجيل أعلى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات بنسبة ٧٦٪ للنقل العام، يليه مباشرة إدارة النفايات بنسبة ٥٧٪، ونظافة البلدية بنسبة ٥٦٪، ونظام الصرف الصحي أو مياه المجاري بنسبة ٥٥٪، ومراقبة المخازن العامة بنسبة ٥٥٪. وكانت أدنى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات على النحو التالي: التخطيط البلدي/البناء والصيانة بنسبة ٣٨٪، وبناء المرافق الترفيهية بنسبة ٣٥٪.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



لاستكمال القسم، تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق ٣٩٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة،

بينما ٤٢٪ آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص الموارد المناسبة للخدمات المقدمة، حيث وافق ٣٢٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٥٠٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ٣٢٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٤٩٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ٣٢٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٥٤٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.

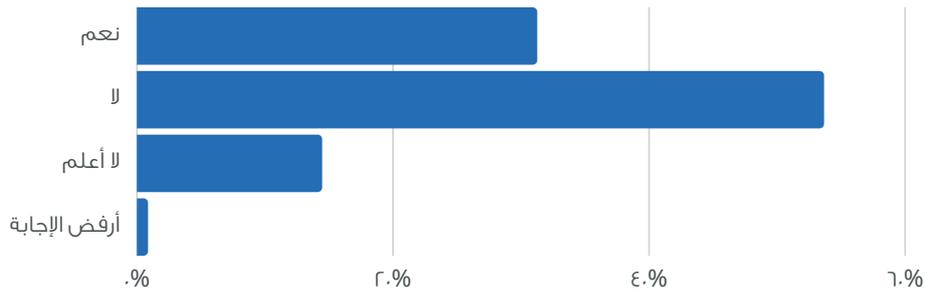


## التحديات

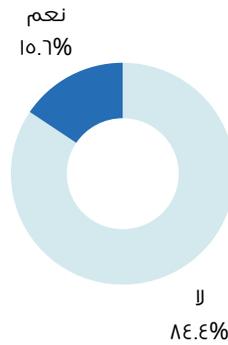
صُمم قسم التحديات هذا لمحاولة معرفة الرؤى المتعلقة بطلب المعلومات من البلدية وقنوات التظلم، فضلاً عن تحديد التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بلديتهم وحيهم.

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ٣١٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٥٤٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ١٦٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٨٤٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٥٤٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، واضطر ٣٪ آخرون إلى إيداع نموذج طلب رسمي، في حين ينتظر ١٠٪ منهم تلقي المعلومات، وأكد ٣٣٪ أنهم لم يتلقوا أي معلومات طلبوها.

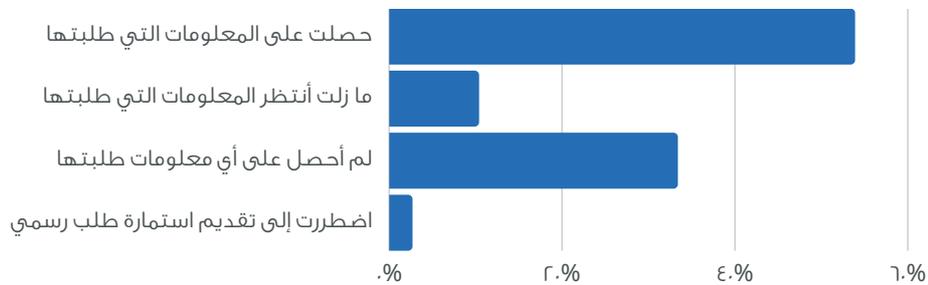
## هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



## هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟



## نتائج طلبك للحصول على معلومات

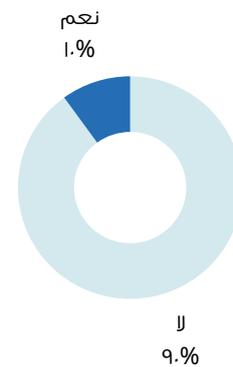
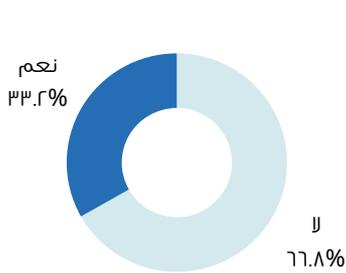


وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد 33% من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى 67% منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول 10% منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقدّم الـ 90% المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى. وبالنسبة لأولئك الذين قدموا شكوى، تم سؤال المستجيبين/ات عن مكان إيداع شكاوهم، 84% قدموا شكوى من خلال قسم الشكاوى

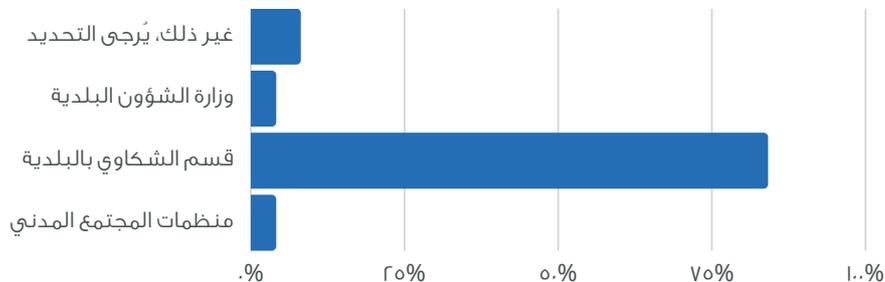
في البلدية نفسها، بينما اختار ١٦٪ قنوات أخرى. لاستكمال القسم الفرعي المعني بالشكاوى، تم سؤال المستجيبين/ات الذين قدموا شكاوى عن نتيجة شكاوهم التي قدموها بصورة رسمية، وقال ٢٤٪ إن شكاوهم قد تم حلها وأنهم راضون عن نتائجها، وقال ١٩٪ إن شكاوهم قد تم حلها، ولكنهم غير راضين عن النتائج. في المقابل، قال ٩٪ إن شكاوهم لم يتم حلها بعد. وأخيراً، ذكر ٤٨٪ منهم أن شكاوهم لم يتم حلها إطلاقاً.

### معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى

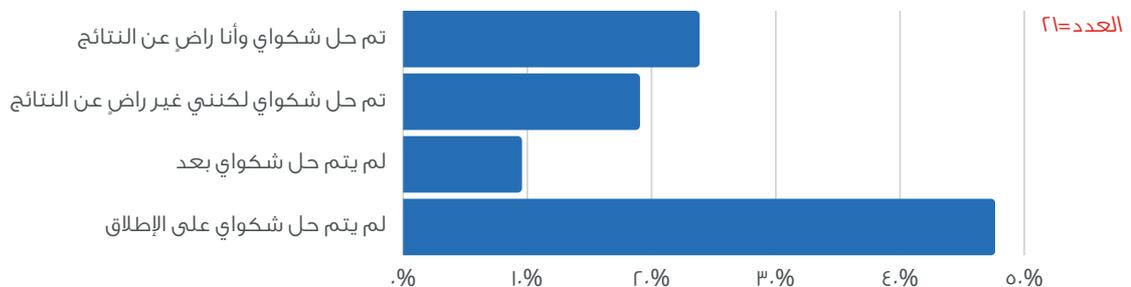
### هل حاولت تقديم شكاوى في بلديتك؟



### أين أودعت الشكاوى خاصتك؟

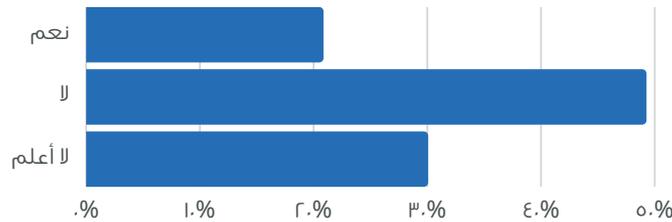


### نتائج الشكاوى

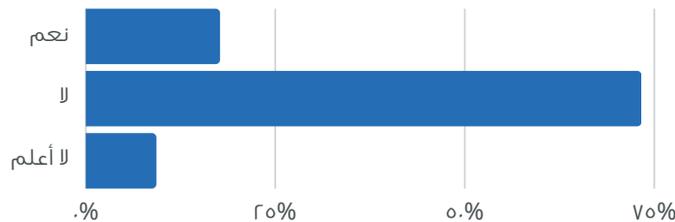


وفي الختام، وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي ٢١٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٤٩٪ منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد ١٨٪ من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٧٣٪ من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة ٩٪ فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير.

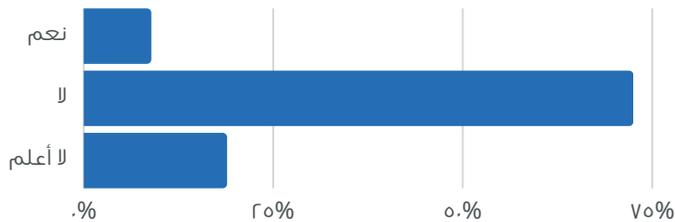
#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



#### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟

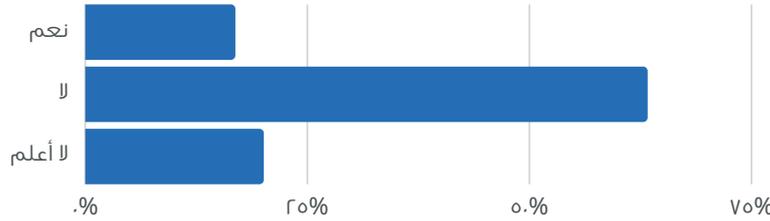


## المشاركة المجتمعية والتواصل

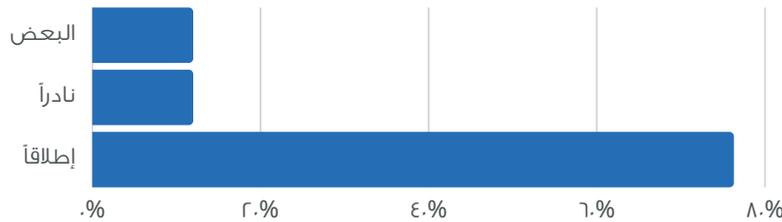
فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، بحث هذا القسم في الجوانب المختلفة المتعلقة بكيفية مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرارات، ومدى فعالية تواصلهم ومعرفتهم بالقضايا والاحتياجات المحلية.

حيث استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ١٧٪ أن بلديتهم نفذت مثل هذه الفعاليات أو عقدت مثل هذه الاجتماعات، بينما أفاد ٦٣٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقاً اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ١٢٪ بعض الاجتماعات، وقال ١٢٪ منهم إنهم نادراً ما يحضرون اجتماعات البلدية، وأفاد ٧٦٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟



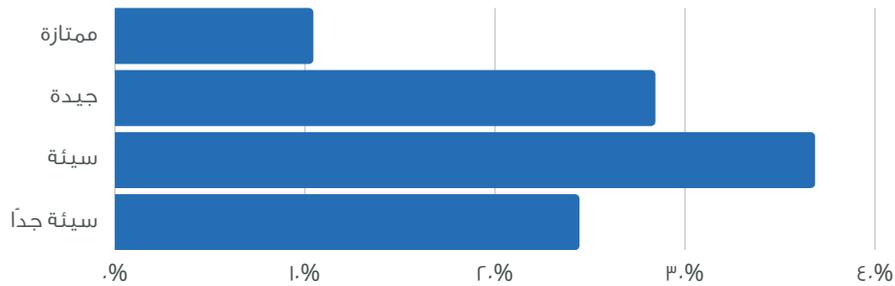
### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟



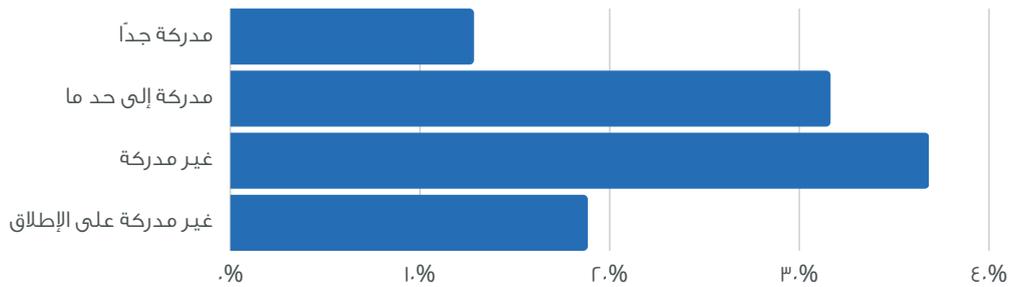
أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٣٩٪ أن مستوى الاتصالات إيجابي، فيما اعتبر الـ ٦١٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى

المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقاً للنتائج، أفاد ٤٤٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٥٦٪ عكس ذلك.

### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

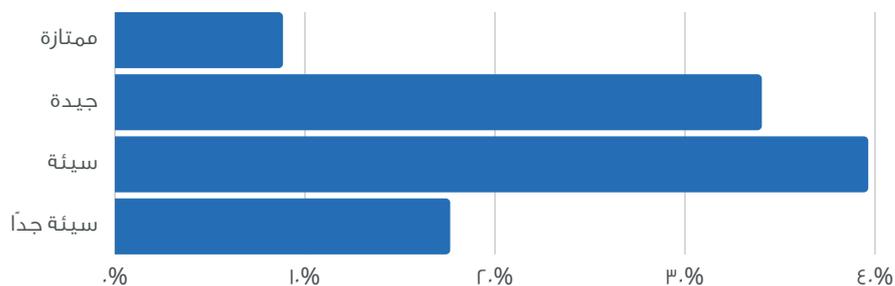


### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

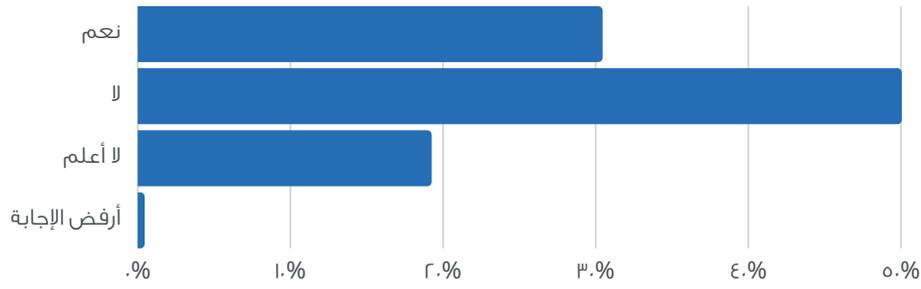


طُلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ٤٣٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٥٧٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٣٠٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ٥٠٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

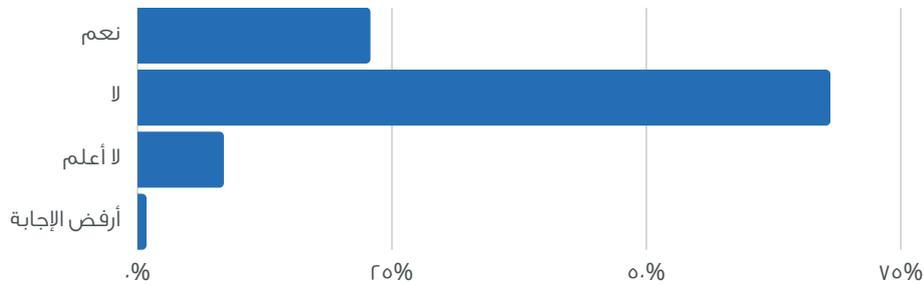


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

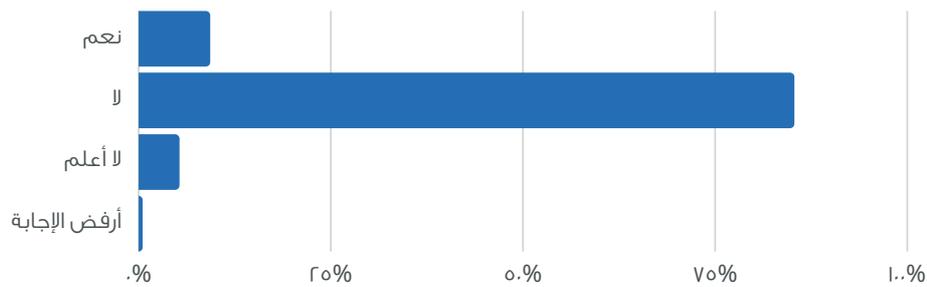


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 23% من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 68% إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 9% من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 85% منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع الاجتماعية؟

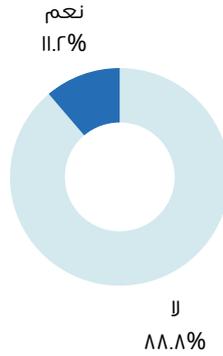


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

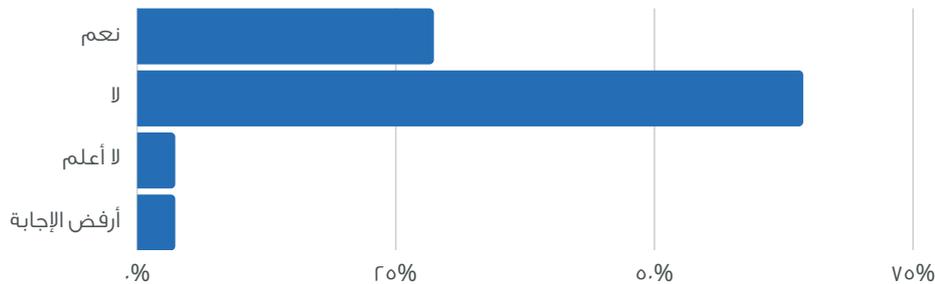
الغرض من هذا القسم هو تقييم الشفافية والنزاهة والمساءلة لدى البلدية كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبية والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ١١٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار ٢٩٪ من هؤلاء المستجيبين/ات إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم، في حين قال ٦٤٪ منهم إن توصياتهم لم يتم تنفيذها أبداً.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

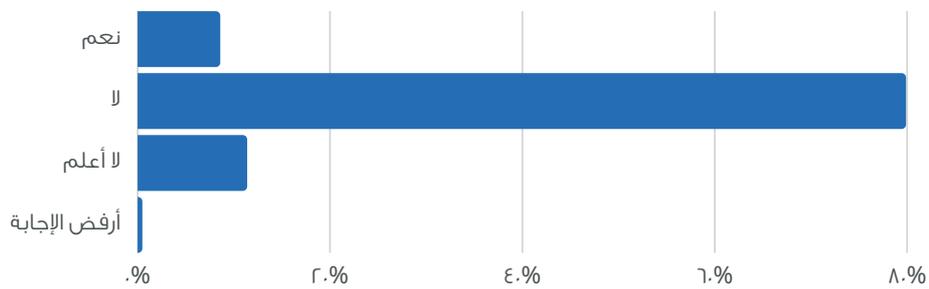


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

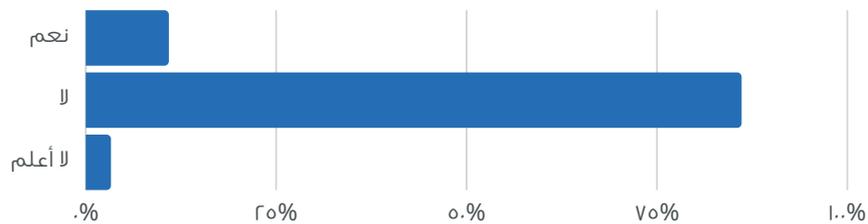


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ٩٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية، في حين ٨٠٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ١١٪ من المستجيبين/ات إنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٨٦٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

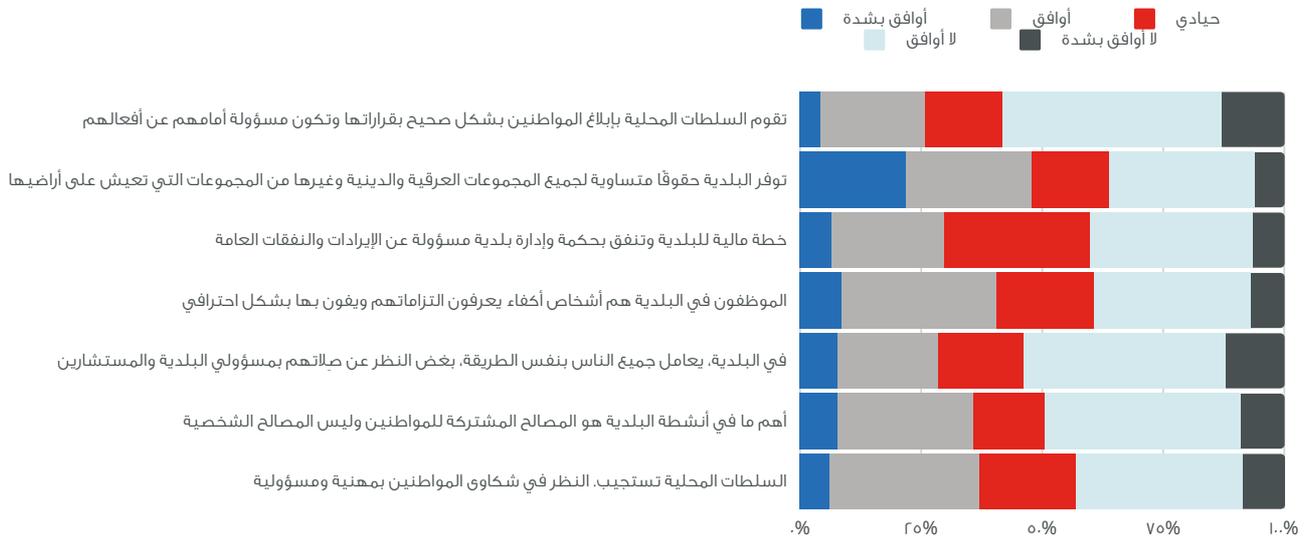


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ٢٦٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٤٨٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٣٦٪ من المستجيبين/ات. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ٣٠٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٤٠٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ٤٠٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على ذلك،

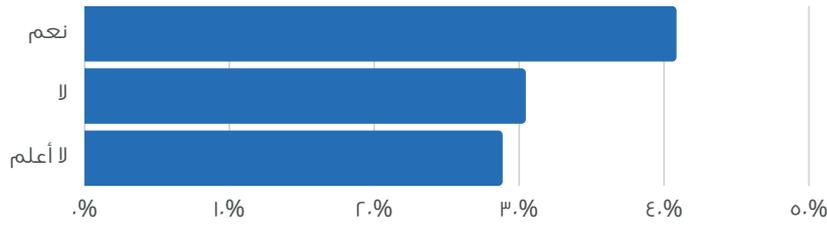
مقارنة بـ ٤٠٪ أعربوا عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ٢٨٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٥٤٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، فقد أبدى ٣٦٪ من المستجيبين/ات موافقتهم على أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، بينما اعترض ٥٠٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة المتعلقة بحصة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ٣٧٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٤٣٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

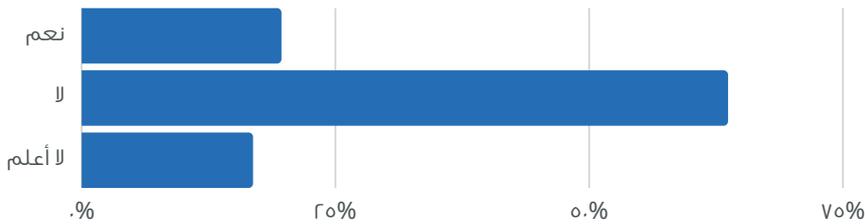
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ٤١٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٣٠٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ٢٩٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

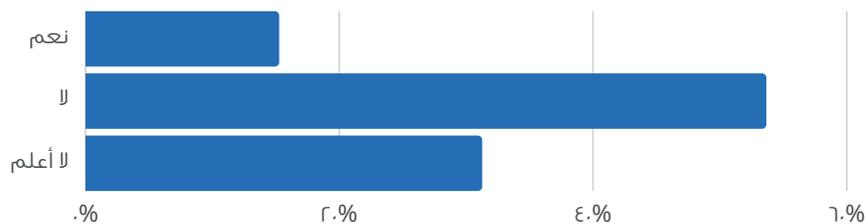


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم ب جلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر 20٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال 64٪ من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفذ أي أنشطة جذب استثمارية، و 17٪ قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالاً للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد 15٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر 54٪ أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و 31٪ أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

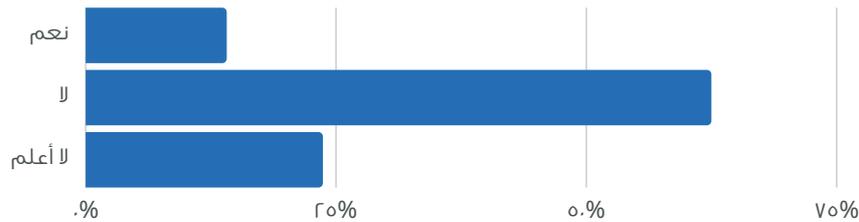


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر ١٤٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد ٦٢٪ من المستجيبين/ات بعدم توفر مثل هذه الخطط، وأبدى ٢٤٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

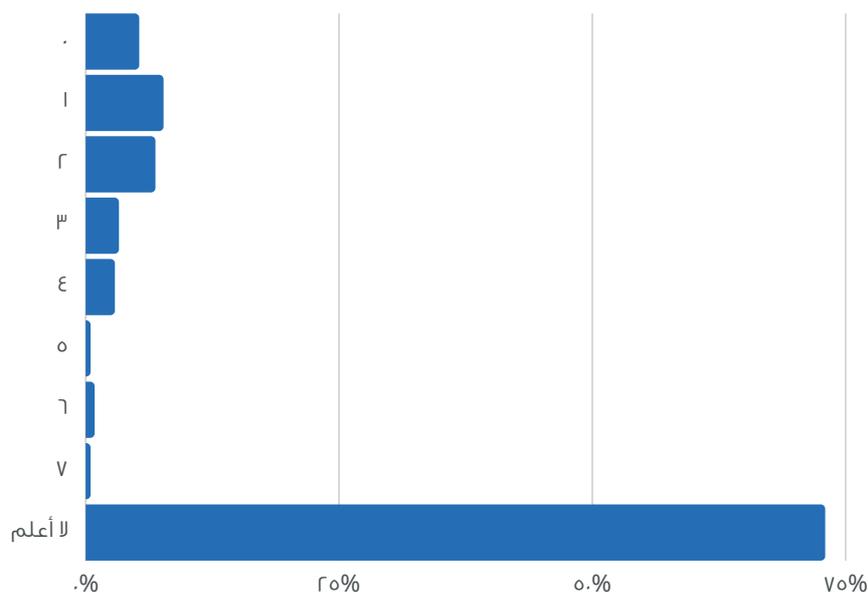
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

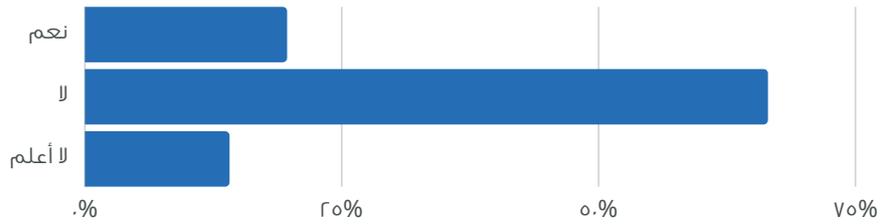
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية، على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجلس البلدية المحلي لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجالس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



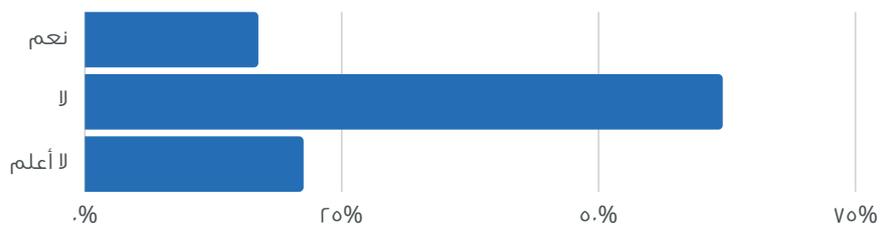
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر ٢٠٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و ٦٦٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر ١٤٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلدتك؟



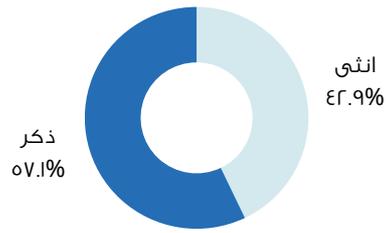
وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال ١٧٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال ٦٢٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و ٢١٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟

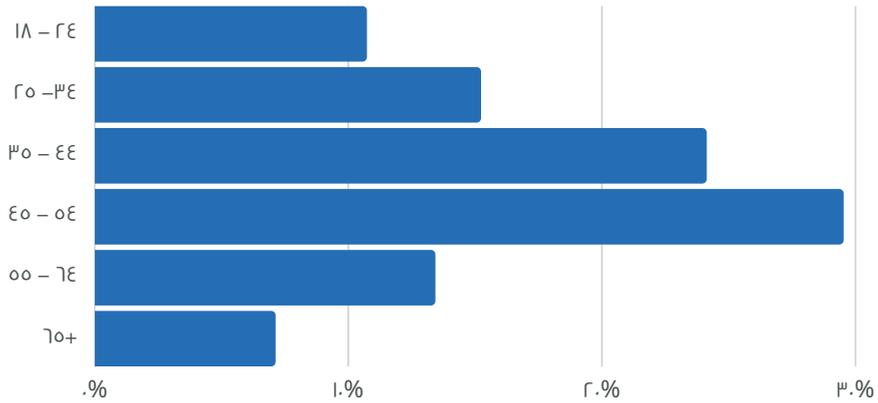


# نتائج بلدية عين الباشا

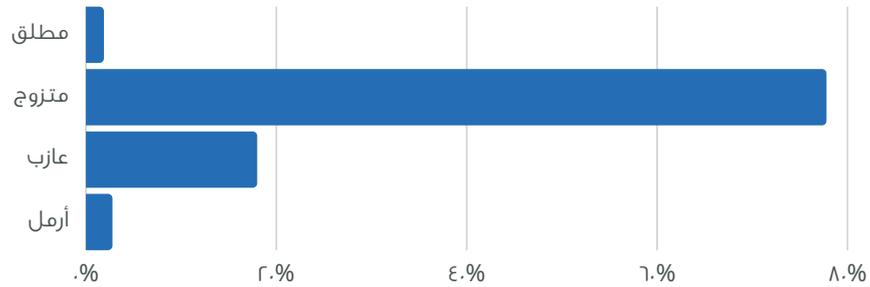
## جنس المستجيب/ة



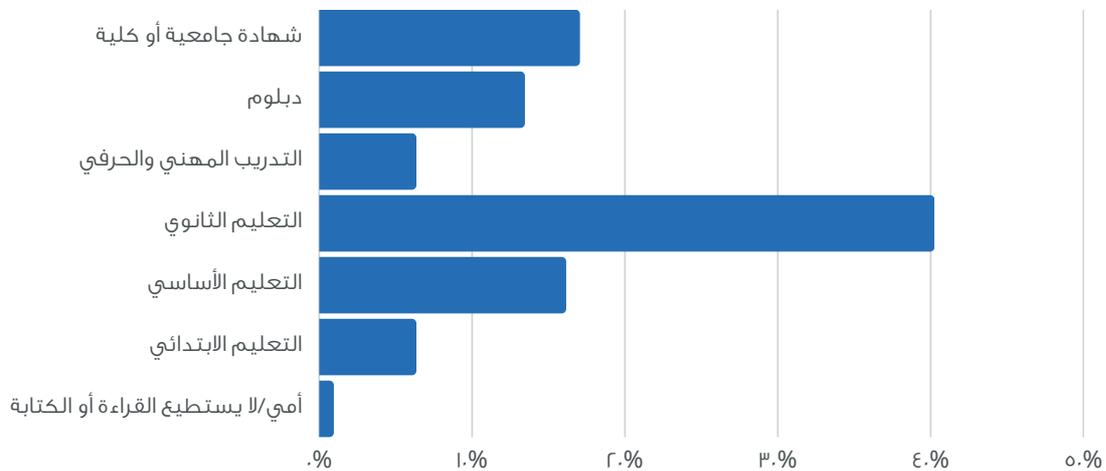
## عمر المستجيب/ة



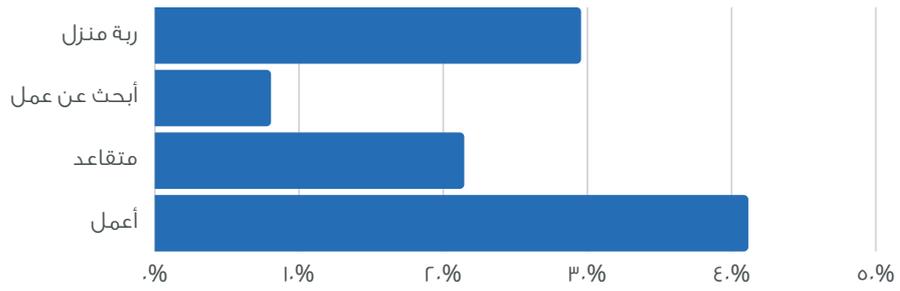
## الحالة الاجتماعية



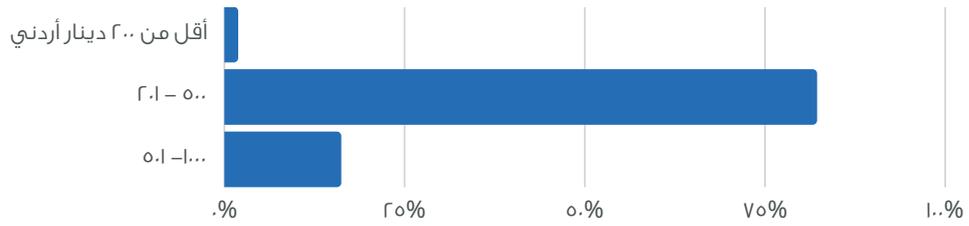
## المستوى التعليمي



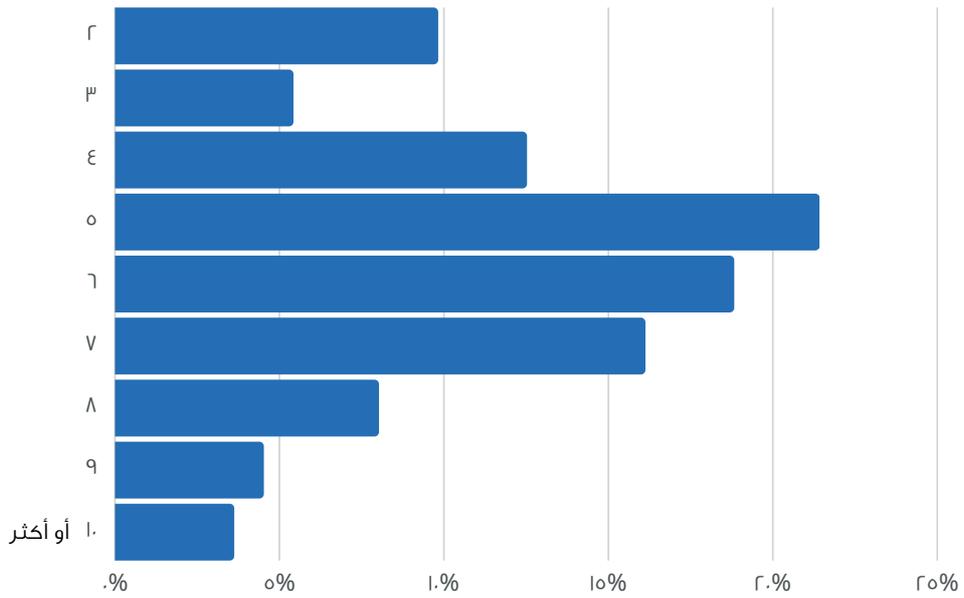
### حالة العمل



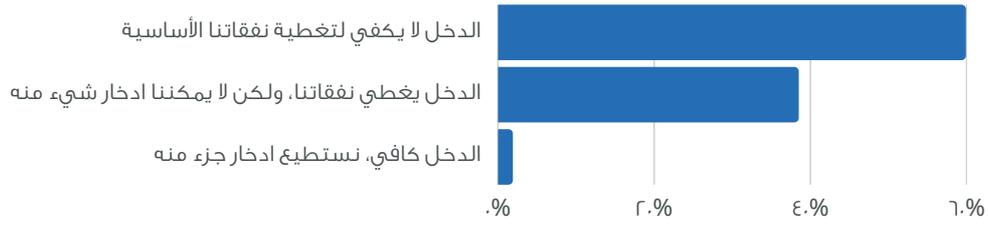
### متوسط الدخل الشهري للأسرة



### عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة

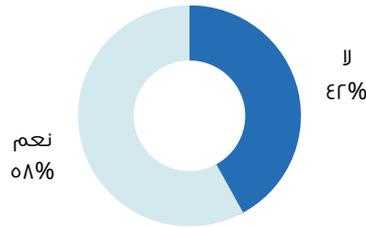


## معلومات عامة

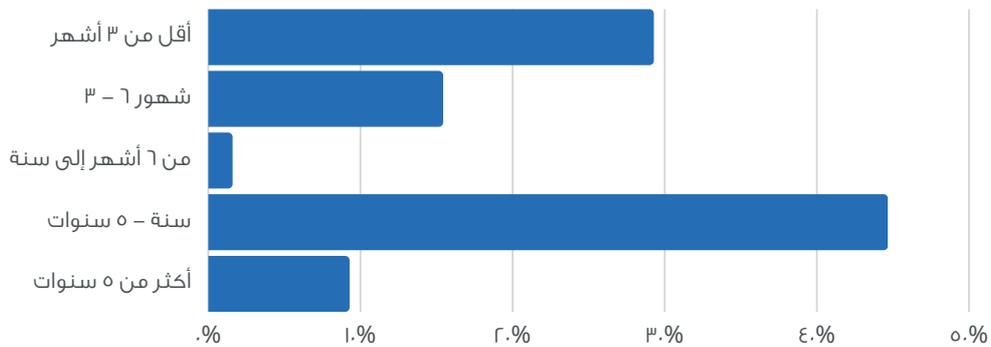
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه ٤٢٪ من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل ٥ سنوات من تاريخ المقابلة، حيث بلغت نسبة المستجيبين/ات الذين أفادوا بأن آخر زيارة لهم كانت قبل ١-٥ سنوات ٤٥٪.

## هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

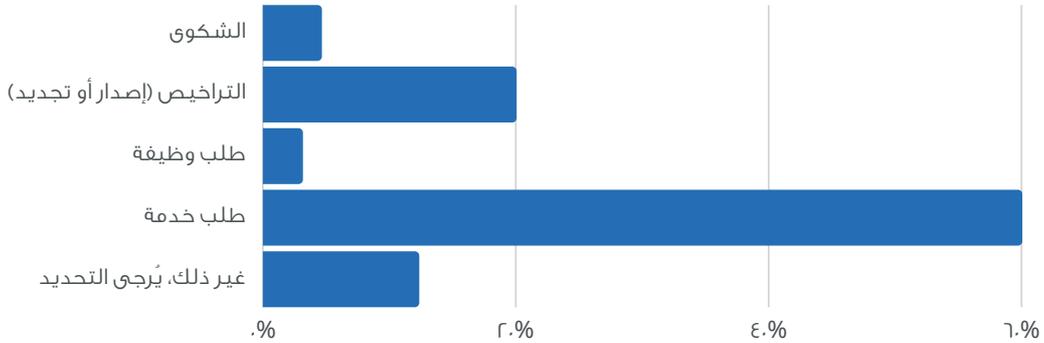


## آخر زيارة لمبنى البلدية



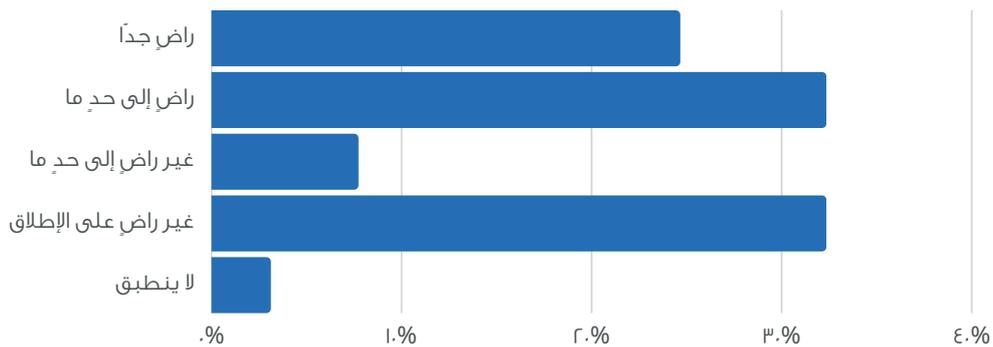
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كانت هناك ثلاثة أسباب رئيسية وهي على النحو التالي: ١. طلب الحصول على خدمة بنسبة ٦٠٪، ٢. إصدار أو تجديد رخصة بنسبة ٢٠٪، ٣. خدمات أخرى بنسبة ١٢٪.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



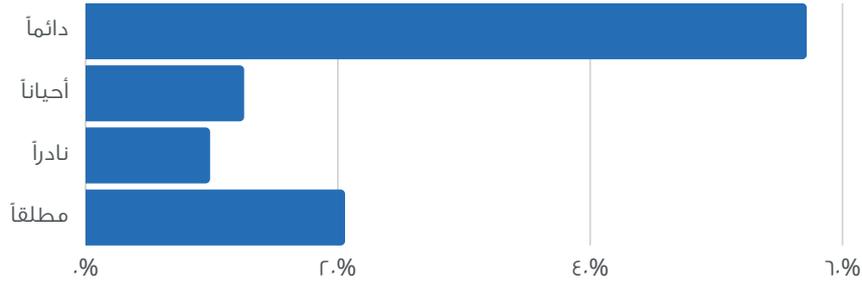
خلال زيارتهم الأخيرة، قال ٥٧٪ من المستجيبين/ات إنهم راضون، أو راضون إلى حد ما، بينما أبلغ المستجيبون/ات المتبقون عن أنهم غير راضين إلى حد ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



بعد الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٧٩٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حد ما في هذه الانتخابات. في المقابل، ٢٠٪ من المستجيبين/ات لم يشاركوا في الانتخابات على الإطلاق.

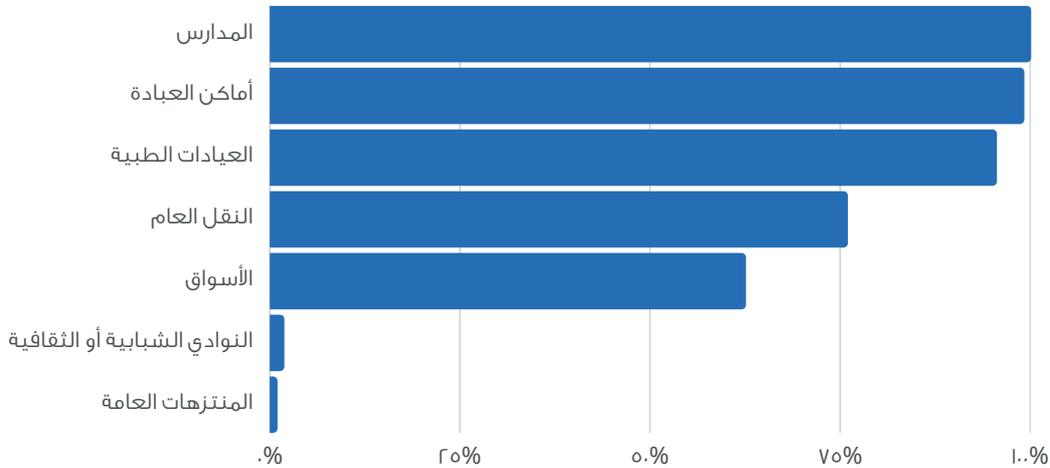
## عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

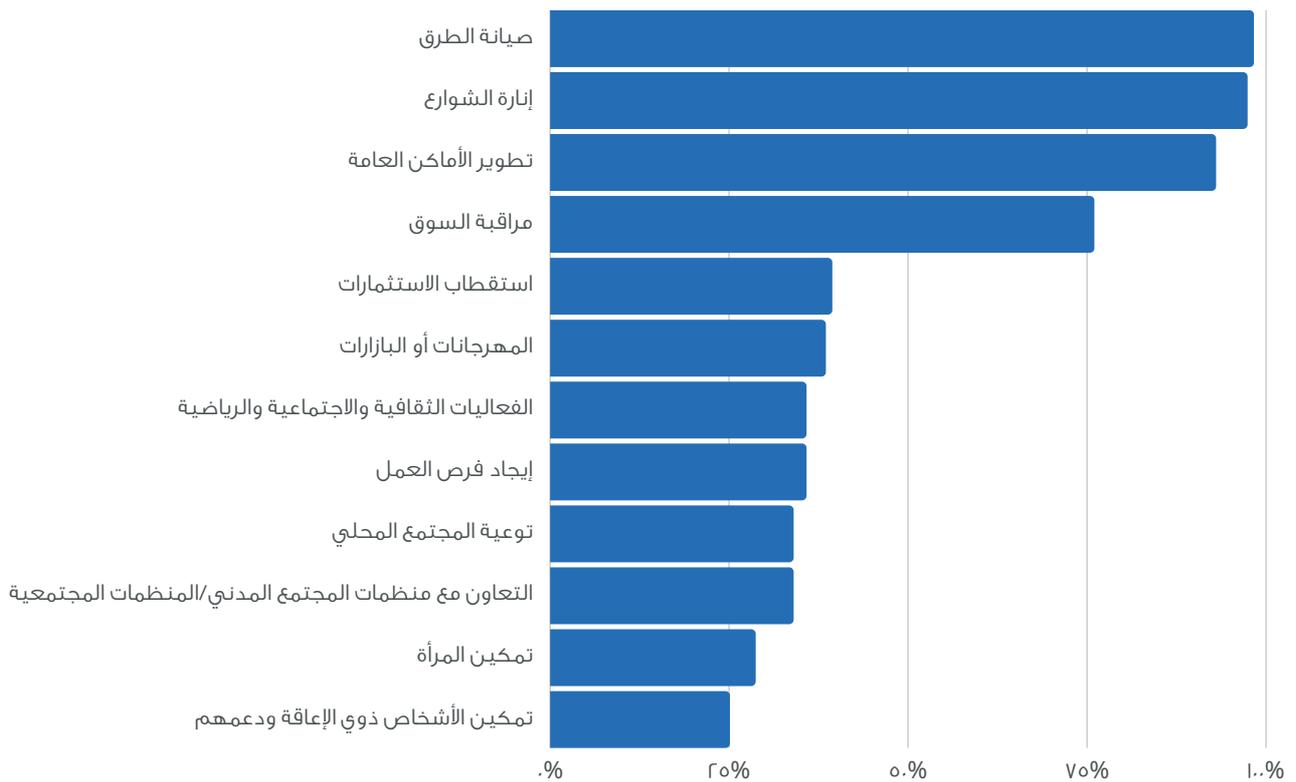
ومن حيث توفّر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، كانت المدارس ودور العبادة والعيادات الصحية الأكثر توفراً بنسبة 100% و 99% و 96% على التوالي، تليهم خدمات النقل العام بنسبة 76%، كما أنه حوالي 63% من المستجيبين/ات أفادوا بوجود أسواق في أحيائهم. ومن ناحية أخرى، كانت أندية الشباب أو الأندية الثقافية والحدائق العامة الأقل انتشاراً، 2% و 1% من المستجيبين/ات على التوالي ذكروا ذلك.

## الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن أعلى المناطق نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمات التي هي واجب بمقتضى ولاية البلدية كانت صيانة الطرق (٩٨٪) وإنارة الشوارع (٩٧٪) وتطوير المواقع العامة (٩٣٪) ومراقبة السوق (٧٦٪). وفيما يتعلق بأدنى رؤية، فهي كانت بشأن اجتذاب الاستثمارات (٣٩٪) وتطوير المهرجانات أو البازارات أو إدارتها (٣٨٪) وتنفيذ الفعاليات الثقافية/الاجتماعية/الرياضية (٣٦٪) وإيجاد فرص عمل للمواطنين (٦٣٪) وتوعية المجتمع المحلي (٣٤٪) والتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو منظمات المجتمع المحلي (٣٤٪) وتمكين المرأة (٢٩٪)، وأخيراً، تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة ودعمهم (٢٥٪).

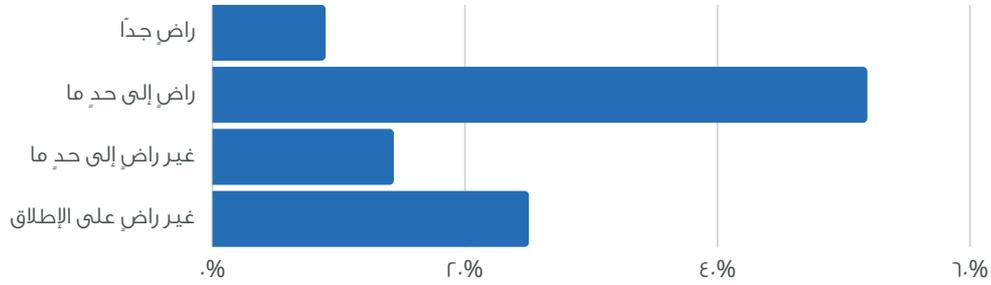
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



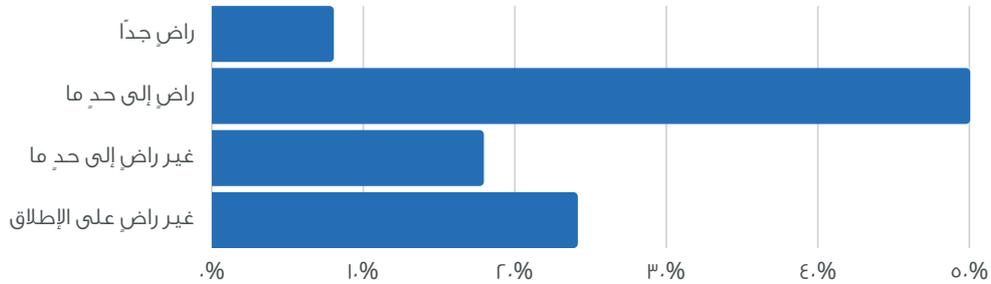
## إدارة الموارد

هذا القسم من الاستبيان مصمم خصيصاً لتقييم مستوى رضا المواطنين بشأن جوانب متعددة. أولاً، تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٦١٪ من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حد ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ٣٩٪ أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، عبّر ٥٨٪ من المستجيبين/ات عن درجة معينة من الرضا، بينما أعرب ٤٢٪ الآخرون عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

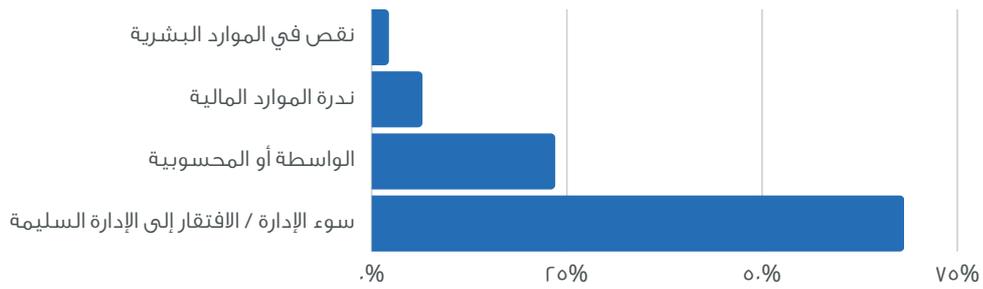


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



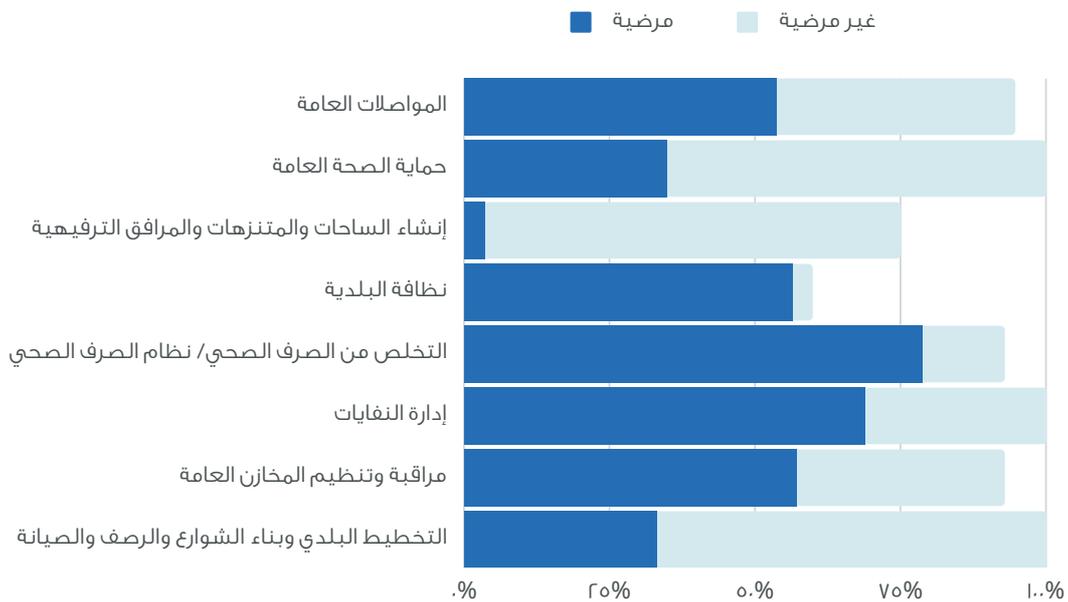
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٦٨٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى سوء الإدارة أو عدم وجود إدارة مناسبة كسبب وراء عدم رضاهم، وأشار ٢٣٪ آخرون إلى التحيّز للمعارف أو المحسوبيات. وقال ٦٪ إن السبب هو قلة الموارد المالية، في حين اختار ٢٪ قلة أو عدم توفر الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ الخدمات.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. تم تسجيل أعلى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات لنظام الصرف الصحي أو مياه المجاري بنسبة 79٪ وإدارة النفايات بنسبة 79٪ ومراقبة المخازن العامة وتنظيمها بنسبة 57٪. وكانت أدنى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات على النحو التالي: حماية الصحة العامة بنسبة 35٪، والتخطيط البلدي/البناء والصيانة بنسبة 33٪، وبناء المرافق الترفيهية بنسبة 4٪.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



لاستكمال القسم، تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق 38٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما 45٪ آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص

الموارد المناسبة للخدمات المقدمة، حيث وافق ٢٩٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٥٥٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ٣١٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٣٣٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ٩٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٥٤٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.

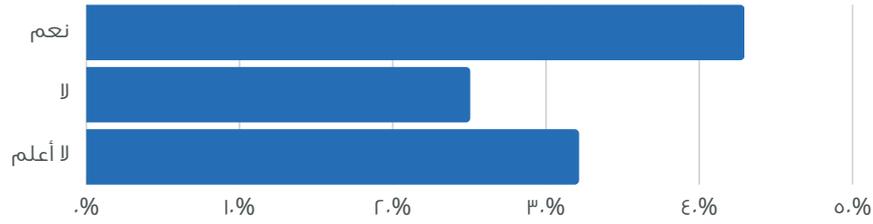


## التحديات

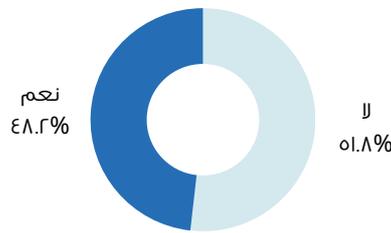
صُمم قسم التحديات هذا لمحاولة معرفة الرؤى المتعلقة بطلب المعلومات من البلدية وقنوات التظلم، فضلاً عن تحديد التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بلديتهم وحيّهم.

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ٤٣٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٢٥٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ٤٨٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٥٢٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٦٣٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، واضطر ١١٪ آخرون إلى إيداع نموذج طلب رسمي، في حين ينتظر ٩٪ منهم تلقي المعلومات، وأكد ١٧٪ أنهم لم يتلقوا أي معلومات طلبوها.

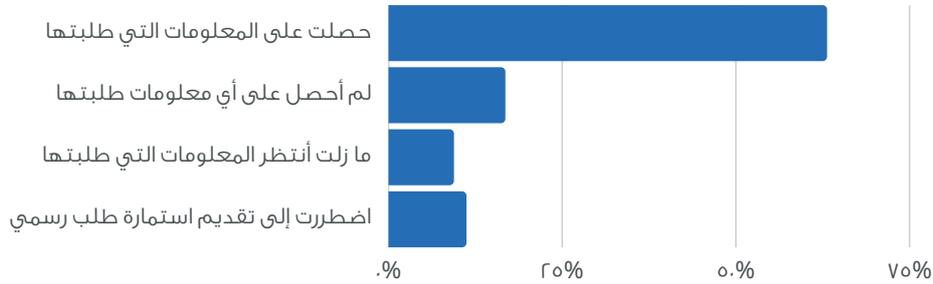
## هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



## هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟



## نتائج طلبك للحصول على معلومات

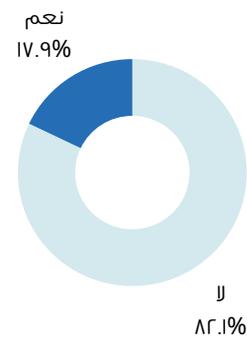
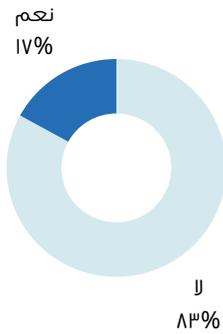


وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد 17٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى 83٪ منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول 18٪ منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقدّم الـ 82٪ المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى. وبالنسبة لأولئك الذين قدموا شكوى، تم سؤال المستجيبين/ات عن مكان إيداع شكاوهم، 45٪ قدموا شكوى من خلال قسم الشكاوى في البلدية نفسها، بينما اختار 50٪ قنوات أخرى. لاستكمال القسم الفرعي المعني

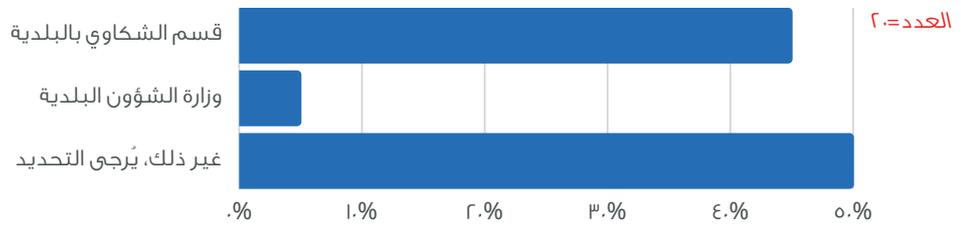
بالشكاوى، تم سؤال المستجيبين/ات الذين قدموا شكوى عن نتيجة شكاوهم التي قدموها بصورة رسمية، وقال ١١٪ إن شكاوهم قد تم حلها وأنهم راضون عن نتائجها، وقال ١١٪ إن شكاوهم ما تزال دون حل. في المقابل، قال ٧٨٪ إن شكاوهم لم يتم حلها على الإطلاق.

### معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى

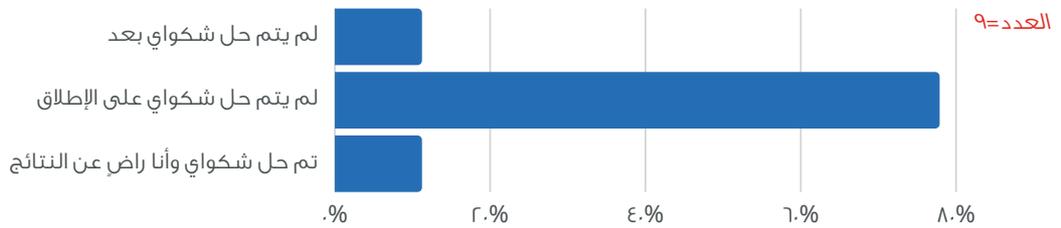
### هل حاولت تقديم شكوى في بلدتك؟



### أين أودعت الشكاوى خاصتك؟

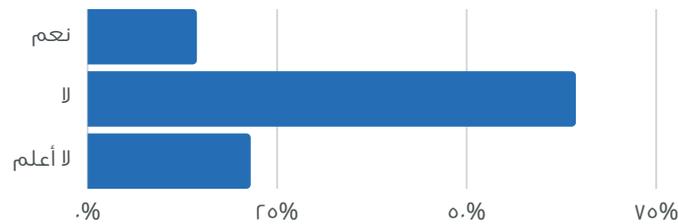


### نتائج الشكاوى

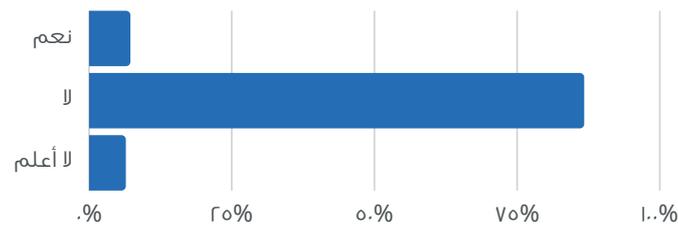


وفي الختام، وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي ١٤٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٦٤٪ منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد ٧٪ من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٨٧٪ من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة ٤٪ فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير.

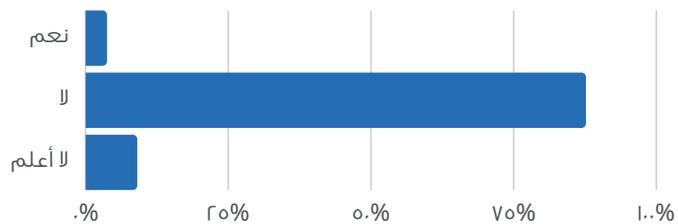
#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



#### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟

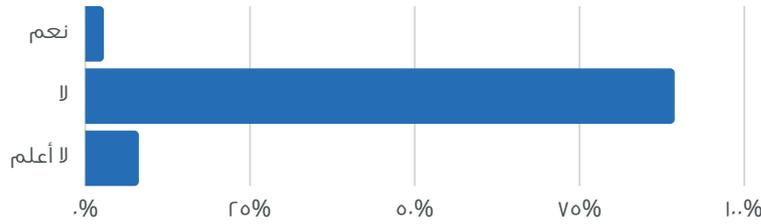


## المشاركة المجتمعية والتواصل

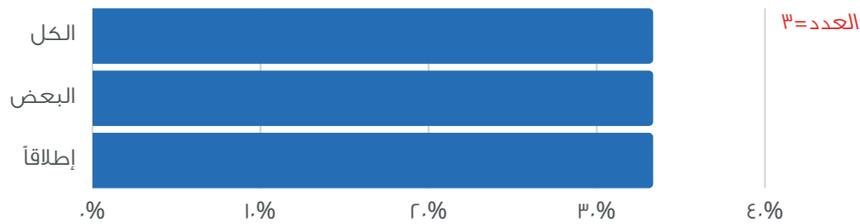
فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، بحث هذا القسم في الجوانب المختلفة المتعلقة بكيفية مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرارات، ومدى فعالية تواصلهم ومعرفتهم بالقضايا والاحتياجات المحلية.

حيث استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ٣٪ أن بلديتهم نفذت مثل هذه الفعاليات أو عقدت مثل هذه الاجتماعات، بينما أفاد ٨٩٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقاً اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ٣٣٪ جميع هذه الاجتماعات، وحضر ٣٣٪ بعض الاجتماعات، وأفاد ٣٣٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟



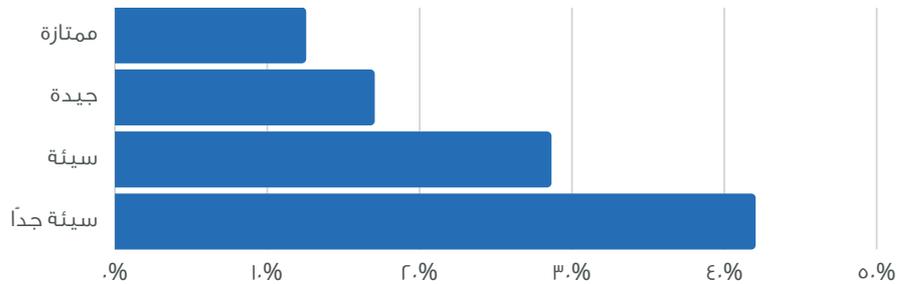
### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟



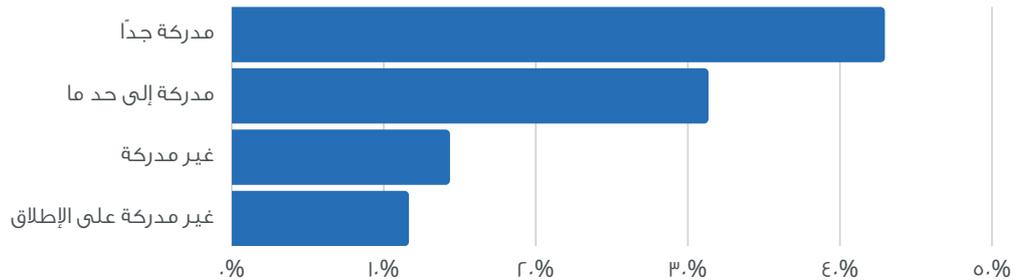
أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٣٠٪ مستوى الاتصالات إيجابي، فيما اعتبر الـ ٧١٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء

المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقاً للنتائج، أفاد ٧٤٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٢٦٪ عكس ذلك.

#### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

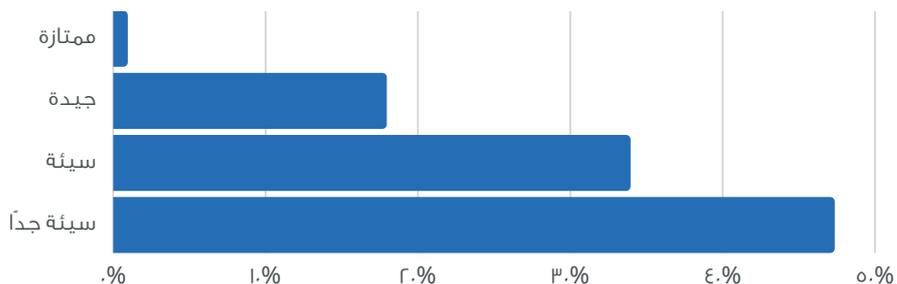


#### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

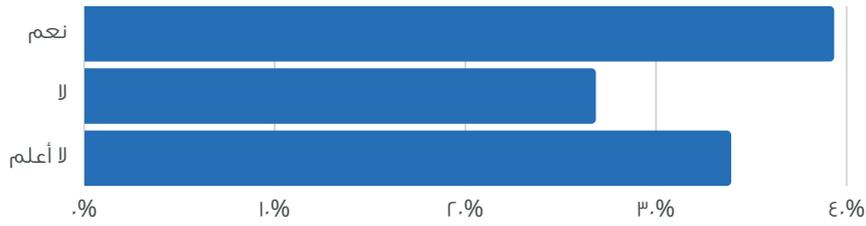


طلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ١٩٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٨١٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٣٩٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ٢٧٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

#### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

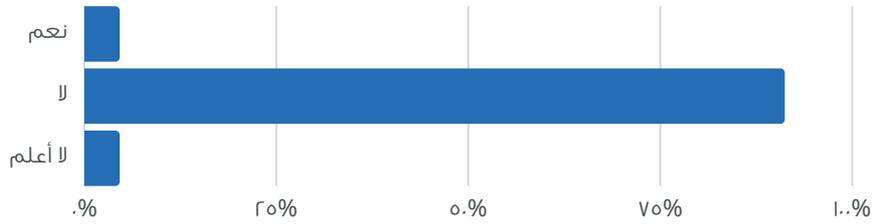


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

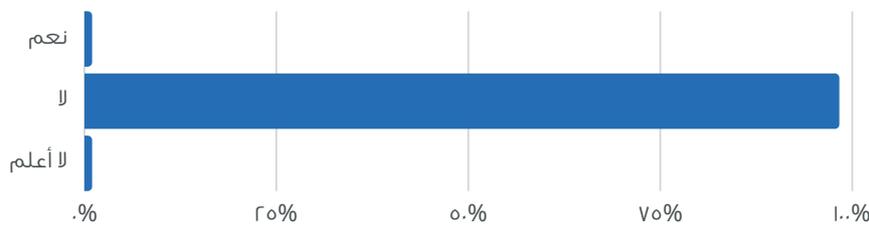


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 40% من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 35% إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 1% من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 98% منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع أو الاجتماعات؟

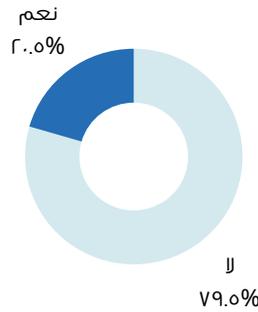


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

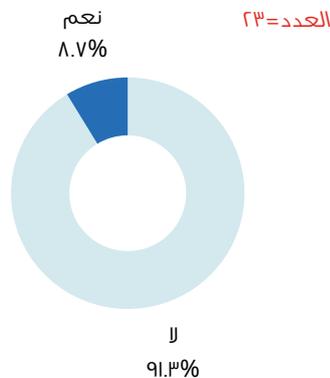
الغرض من هذا القسم هو تقييم الشفافية والنزاهة والمساءلة لدى البلدية كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبة والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ٢٠٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار ٩٪ من هؤلاء المستجيبين/ات إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم، في حين قال ٩١٪ منهم إن توصياتهم لم يتم تنفيذها أبداً.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

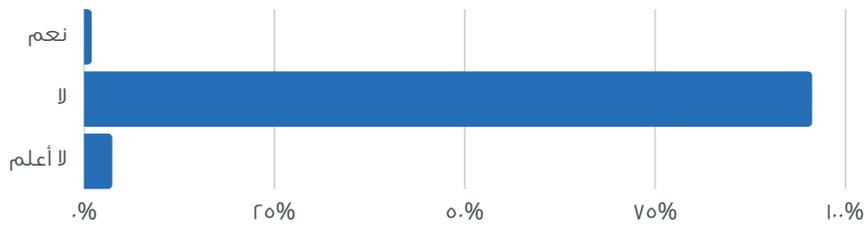


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

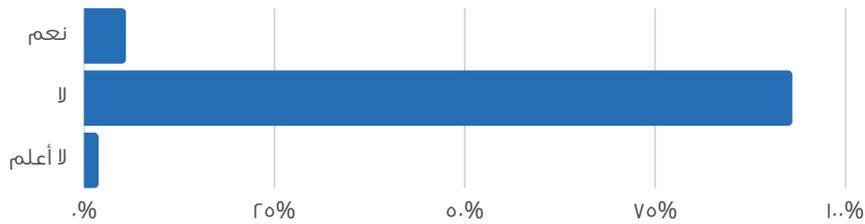


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ١٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية. في حين ٩٦٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ٥٪ من المستجيبين/ات أنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٩٣٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

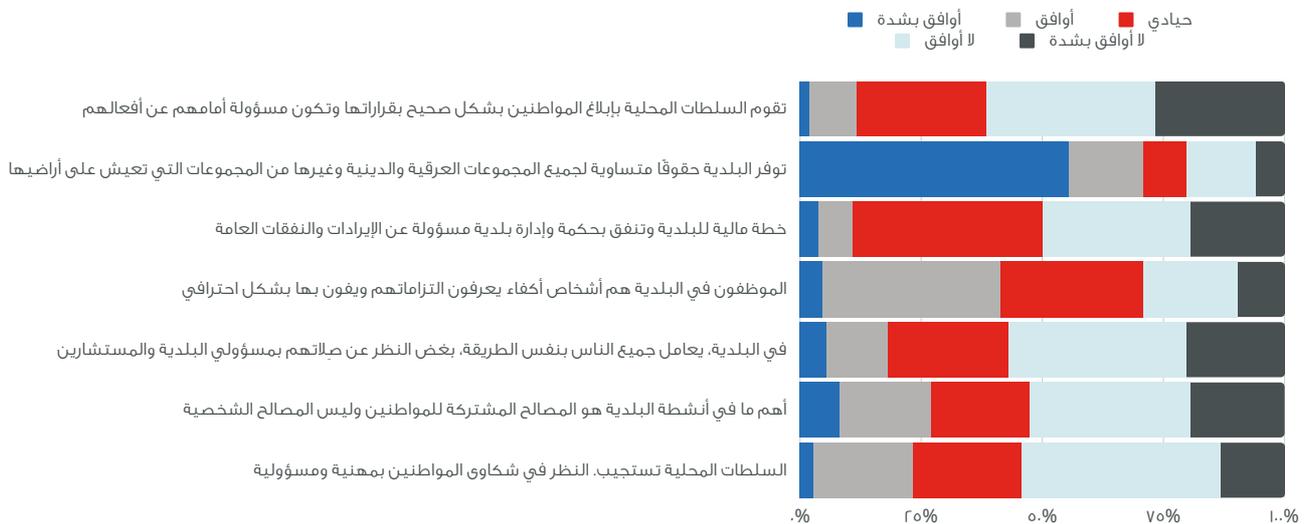


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ١٢٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٧١٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٢١٪ منهم. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ١١٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٥٠٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ٤١٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على ذلك، مقارنة بـ ٢٩٪ أعربوا

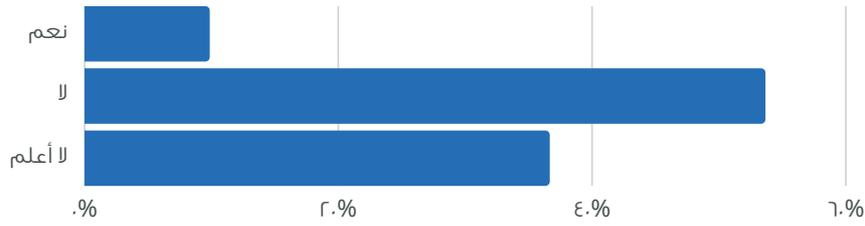
عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ٨٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٥٧٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، فقد أبدى ٢٧٪ من المستجيبين/ات موافقتهم على أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، بينما اعترض ٥٣٪ من المستجيبين/ات على هذه صحة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ٢٣٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٥٥٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

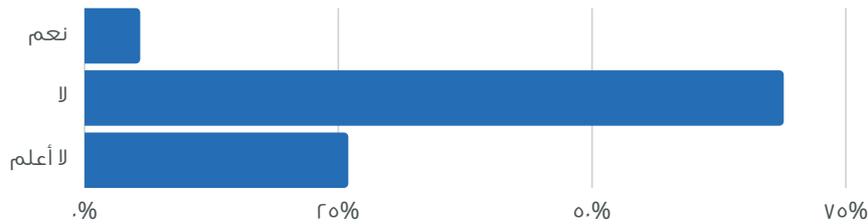
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ١٠٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٥٤٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ٣٦٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

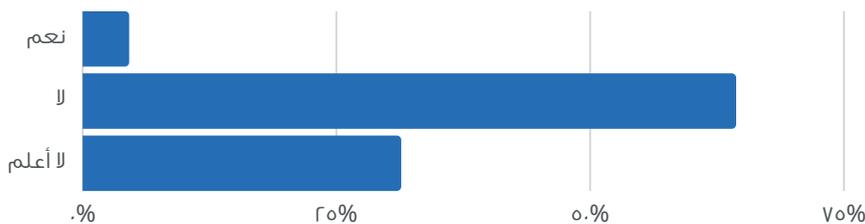


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم ب جلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر ٥% من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال ٦٩% من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفذ أي أنشطة جذب استثمارية، و ٢٦% قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالاً للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد ٥% من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر ٦٤% أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و ٣١% أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

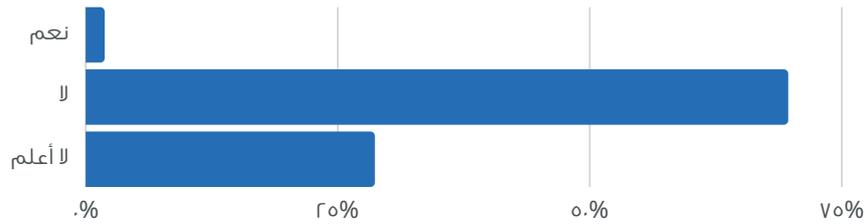


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر ٢٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد ٦٩٪ من المستجيبين/ات بعدم توفر مثل هذه الخطط، وأبدى ٢٩٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

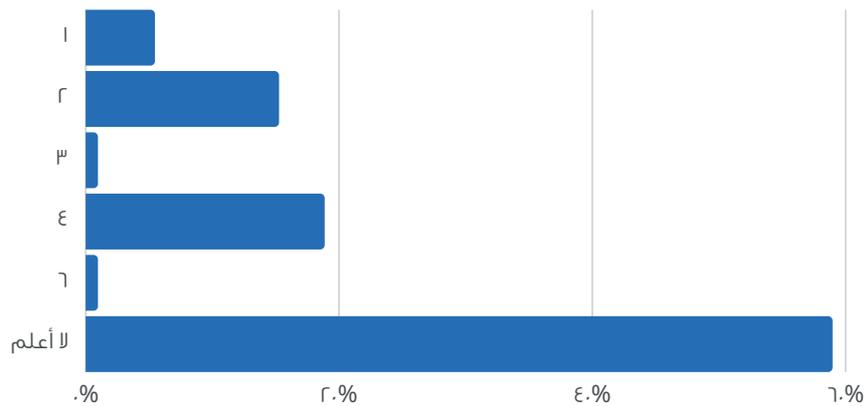
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

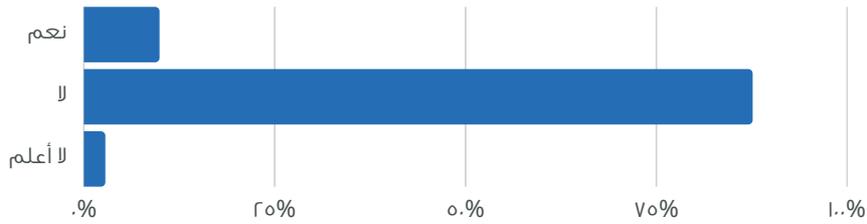
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية، على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجالس البلدية المحلية لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجالس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



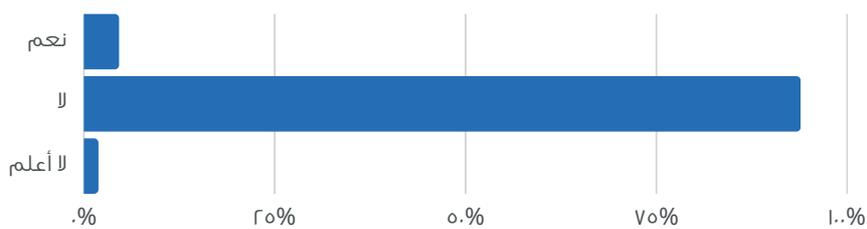
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر ١٠٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و ٨٧٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر ٣٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلديتك؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال ٤٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال ٩٤٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و ٢٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟

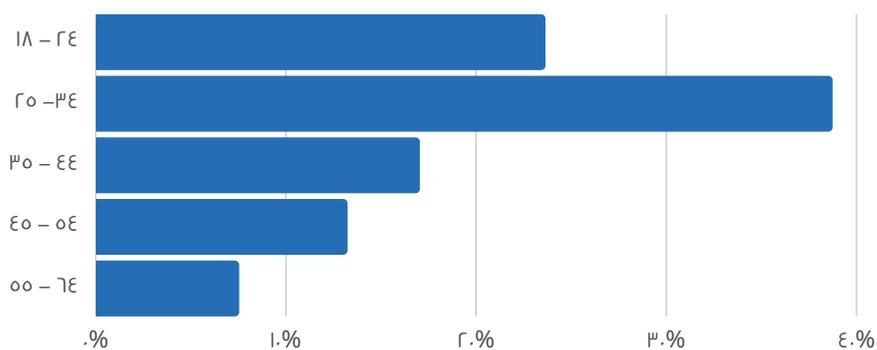


# نتائج بلدية السلط

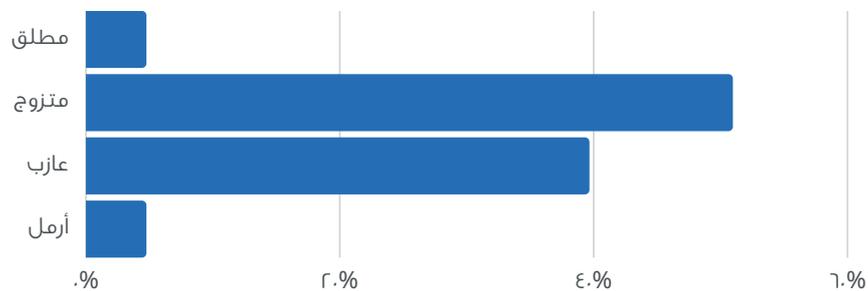
## جنس المستجيب/ة



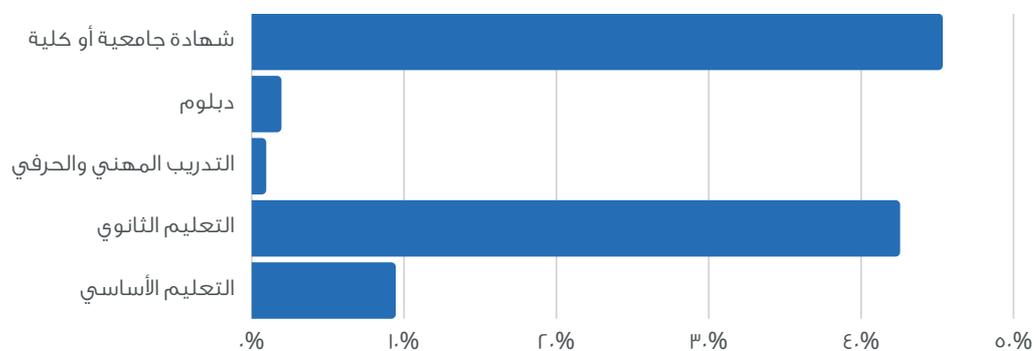
## عمر المستجيب/ة



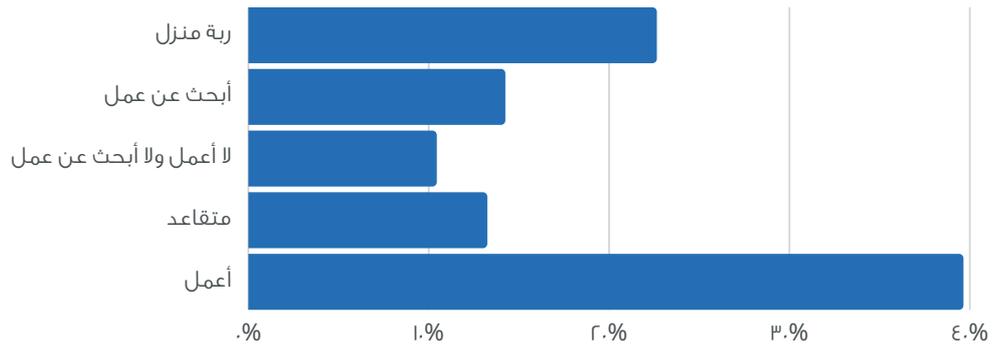
## الحالة الاجتماعية



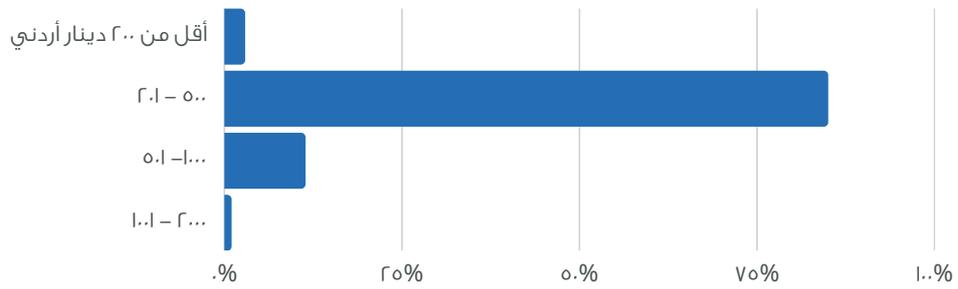
## المستوى التعليمي



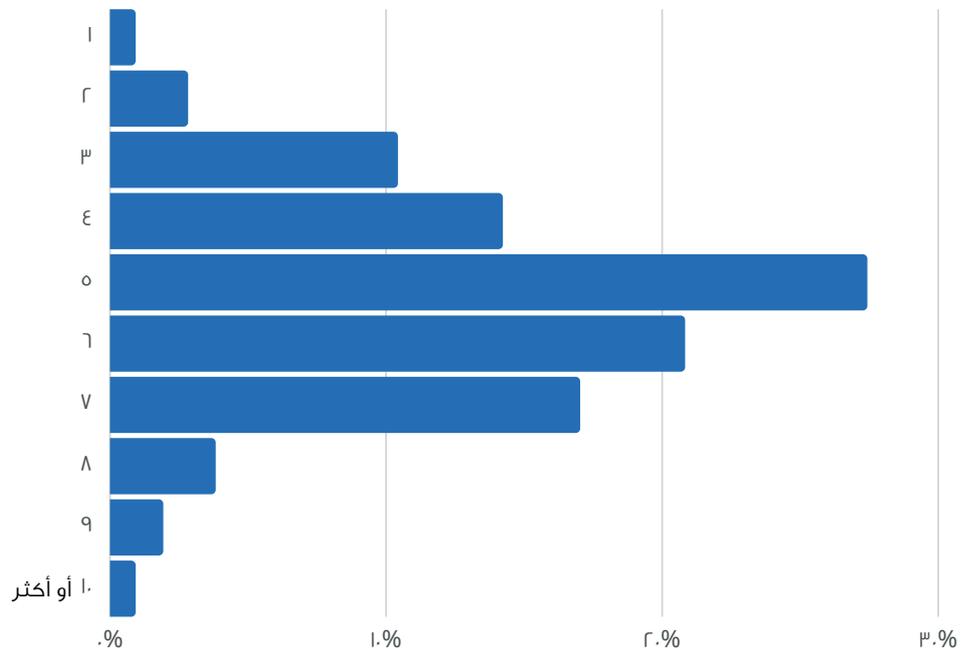
### حالة العمل



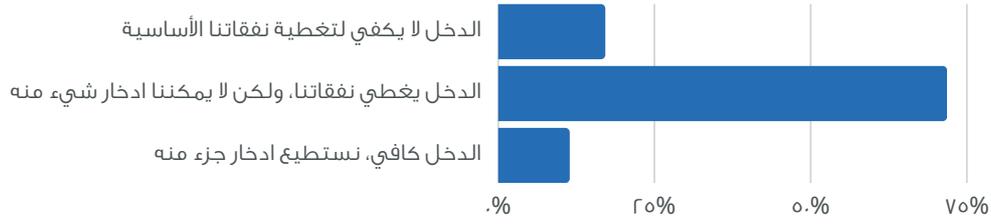
### متوسط الدخل الشهري للأسرة



### عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة

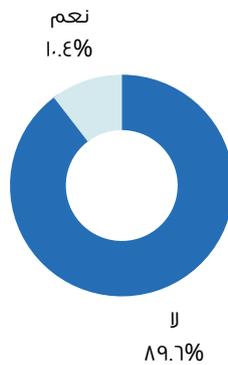


## معلومات عامة

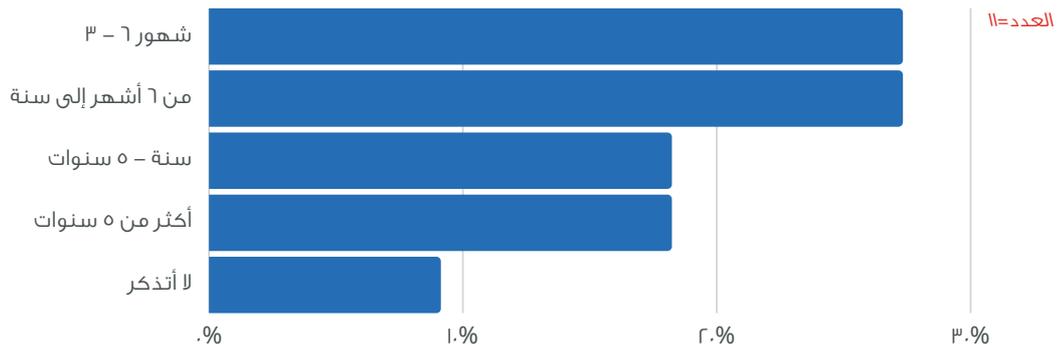
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه ١٠٪ من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل ٣ أشهر إلى سنة واحدة من تاريخ المقابلة، حيث أعلى نسبة من المستجيبين/ات بنسبة ٢٧٪ قالوا إن زيارتهم كانت قبل ٣-٦ أشهر من تاريخ المقابلة، وذات النسبة من المستجيبين/ات قالوا إن زيارتهم كانت قبل ٦ أشهر إلى سنة من تاريخ المقابلة.

### هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

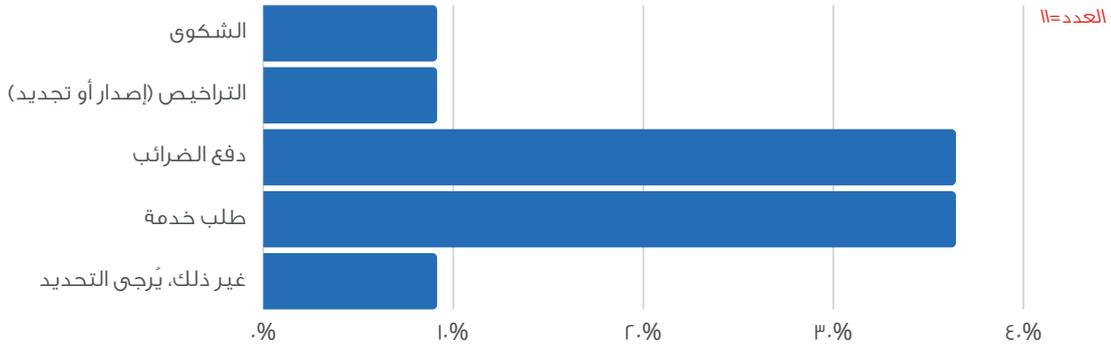


### آخر زيارة لمبنى البلدية



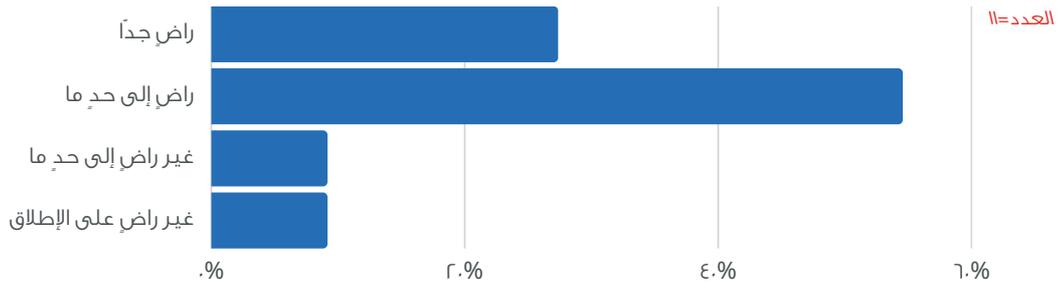
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كان هناك سببين رئيسيين، وهما على النحو التالي: ١. طلب الحصول على خدمة بنسبة ٣٦٪، ٢. لغرض دفع ضريبة بذات النسبة.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



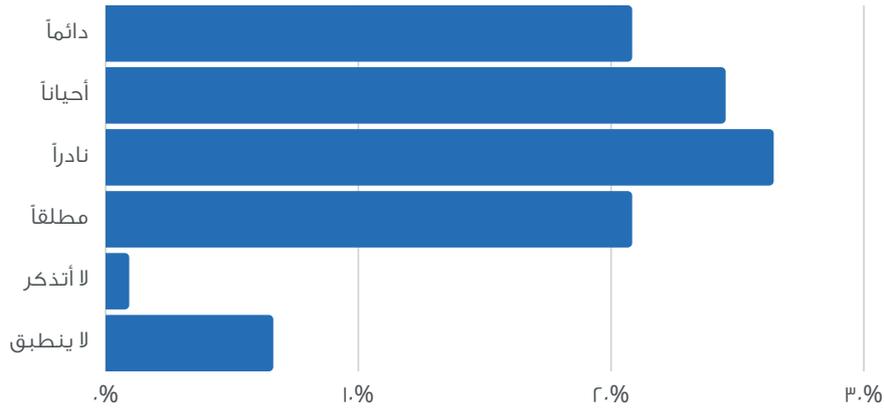
خلال زيارتهم الأخيرة، أبلغ ٨٢٪ من المستجيبين/ات عن أنهم راضون، أو راضون إلى حد ما، بينما أبلغ المستجيبون/ات المتبقون عن أنهم غير راضين إلى حد ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



بعد الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٧٢٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حد ما في هذه الانتخابات. في المقابل، ٢١٪ من المستجيبين/ات لم يشاركوا في الانتخابات على الإطلاق، وقال حوالي ٧٪ إنهم غير مؤهلين لذلك بسبب سنهم في وقت إجراء عملية الانتخابات الأخيرة (كونهم كانوا أقل من ١٨ عاماً آنذاك).

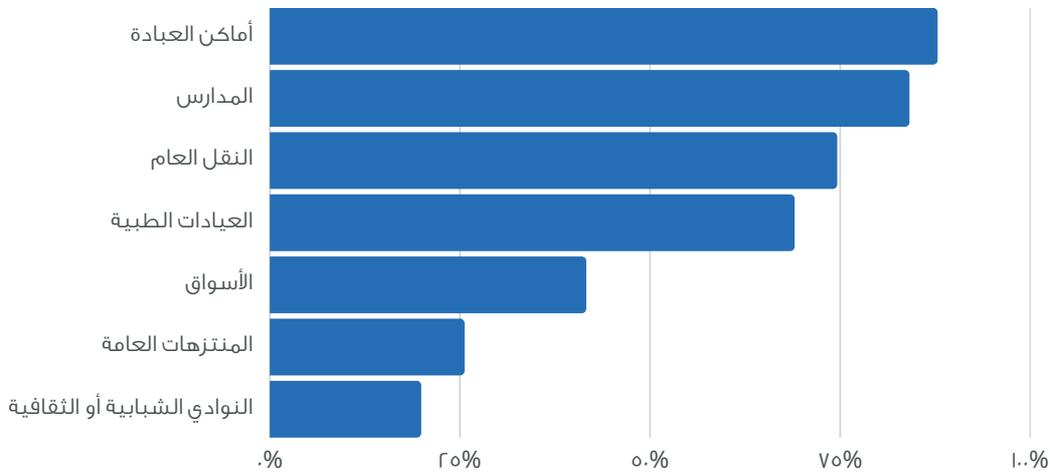
### عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

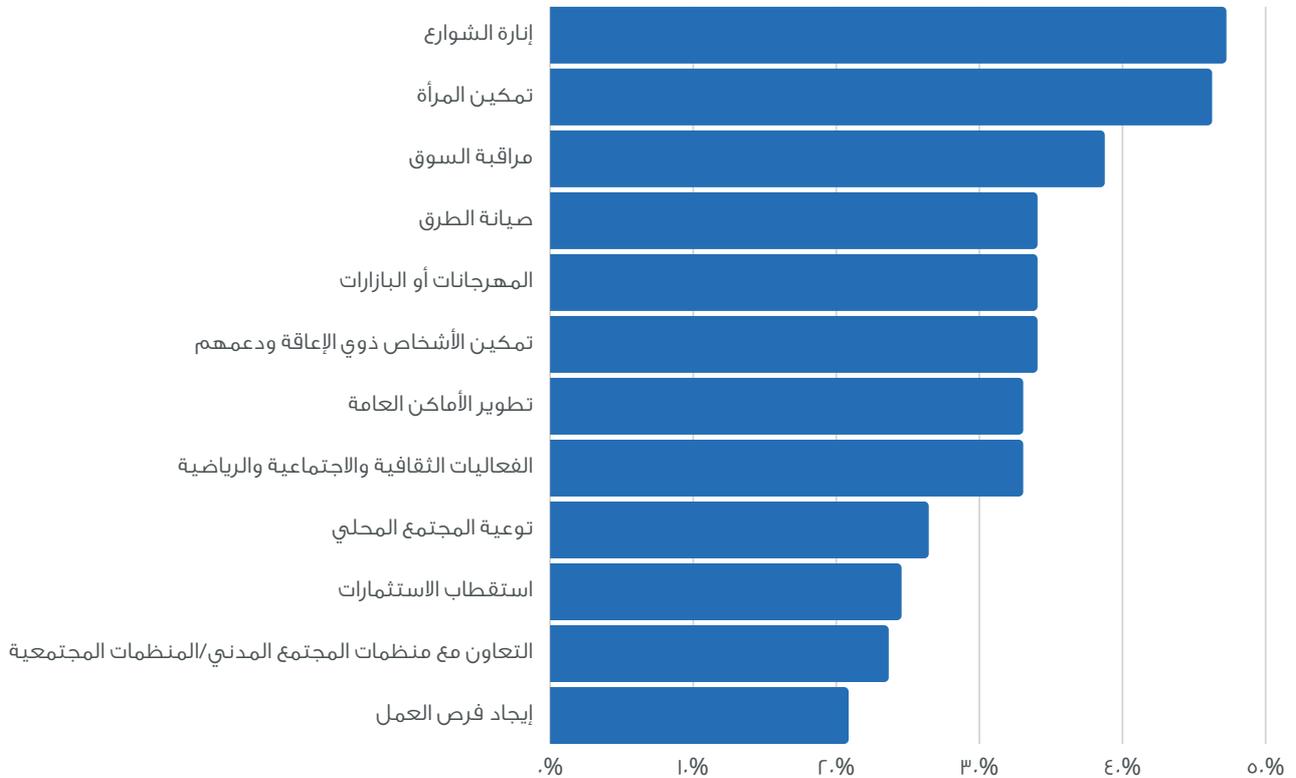
ومن حيث توفر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، كانت دور العبادة والمدارس وخدمات النقل العام الأكثر توفرًا بنسبة 88% و 84% و 75% على التوالي، تليهم العيادات الصحية بنسبة 69%، كما أنه قرابة 42% من المستجيبين/ات أفادوا بوجود أسواق في أحيائهم. ومن ناحية أخرى، كانت الحدائق العامة وأندية الشباب أو الأندية الثقافية الأقل انتشاراً، 26% و 20% من المستجيبين/ات على التوالي ذكروا ذلك.

### الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن أعلى المناطق نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمات التي هي واجب بمقتضى ولاية البلدية كانت إنارة الشوارع (٤٧٪) وتمكين المرأة (٤٦٪). في المقابل، كان أدنى رؤية للتعاون مع منظمات المجتمع المدني منظمات المجتمع المحلي (٢٤٪) وإيجاد فرص عمل للمواطنين (٢١٪).

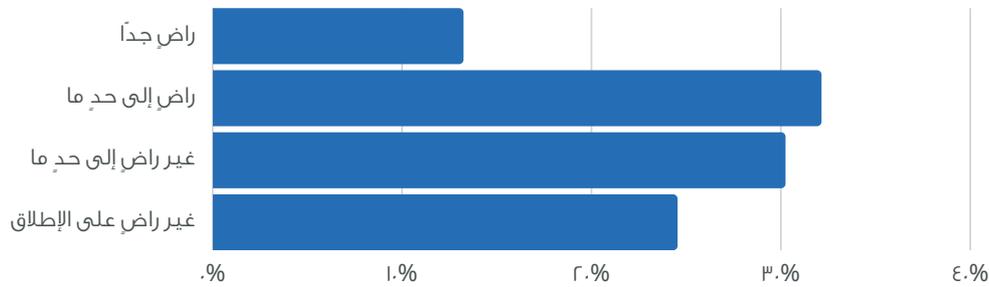
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



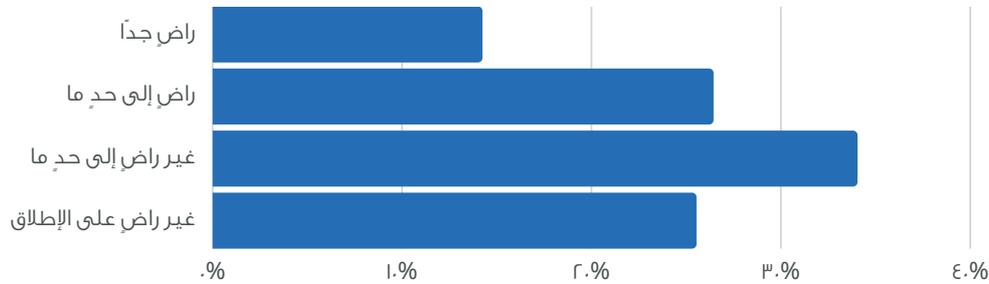
## إدارة الموارد

هذا القسم من الاستبيان مصمم خصيصاً لتقييم مستوى رضا المواطنين بشأن جوانب متعددة. أولاً، تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٤٥% من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حد ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ٥٥% أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، عبّر ٤١% من المستجيبين/ات عن درجة معينة من الرضا، بينما أعرب ٤٩% الآخرون عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

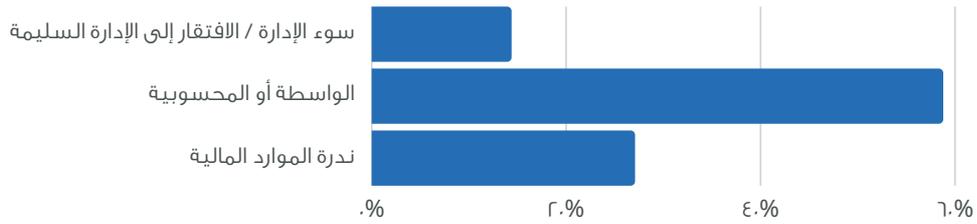


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



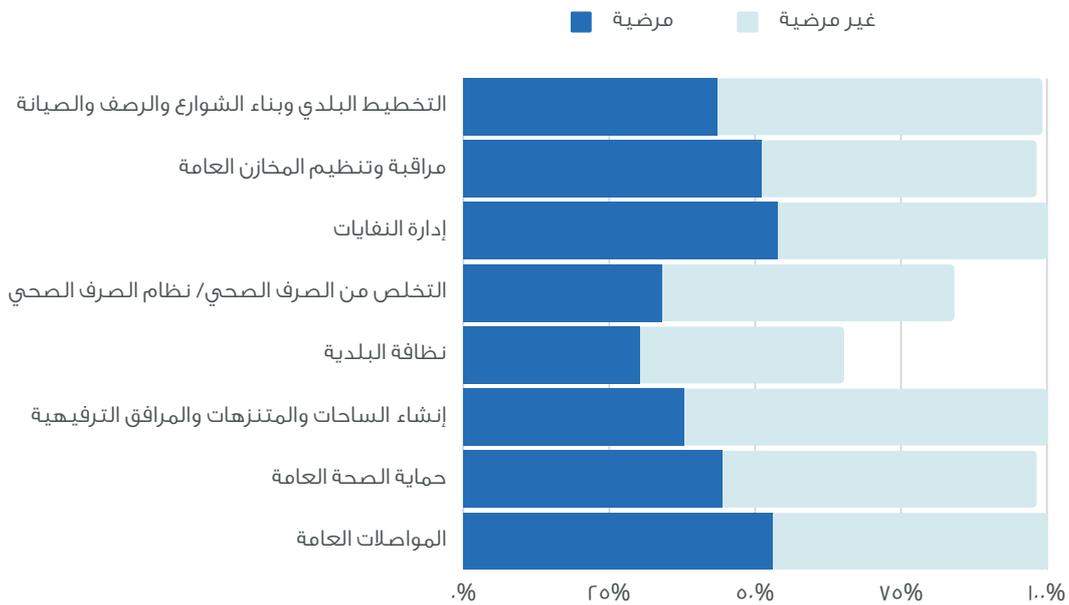
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٥٩% من المستجيبين/ات أشاروا إلى التحيّز للمعارف أو المحسوبيات كسبب وراء عدم رضاهم، بينما أشار ٢٧% إلى قلّة الموارد المالية و ١٤% إلى سوء الإدارة أو غياب الإدارة المناسبة.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. كانت النتائج متقاربة للغاية بين أولئك الذين كانوا راضين والذين كانوا غير راضين. وقد انقسم المستجيبون/ات بالتساوي إلى نصفين بنسبة رضا بلغت ٥٠% عن إجمالي الخدمات التي تقدمها البلدية.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



لاستكمال القسم، تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق ٣٩% من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٥٣% آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص

الموارد المناسبة للخدمات المقدمة، حيث وافق ٣٥٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٦٠٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ٢٨٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٦٧٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ٣٣٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٦٥٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.

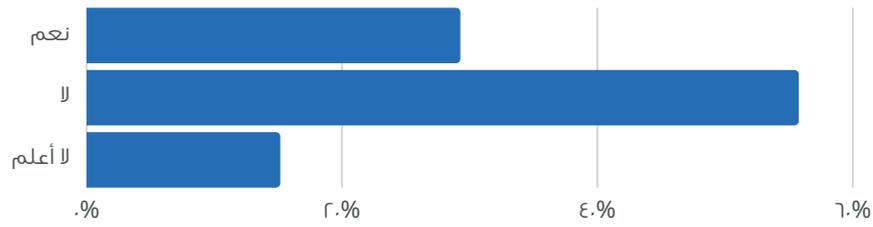


## التحديات

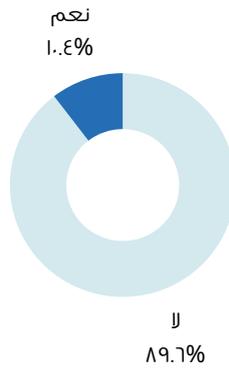
صُمم قسم التحديات هذا لمحاولة معرفة الرؤى المتعلقة بطلب المعلومات من البلدية وقنوات التظلم، فضلاً عن تحديد التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بلديتهم وحيّهم.

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ٢٩٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٥٦٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ١٠٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٩٠٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٧٣٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، واضطر ١٨٪ آخرون إلى إيداع نموذج طلب رسمي، في حين ينتظر ٩٪ منهم تلقي المعلومات.

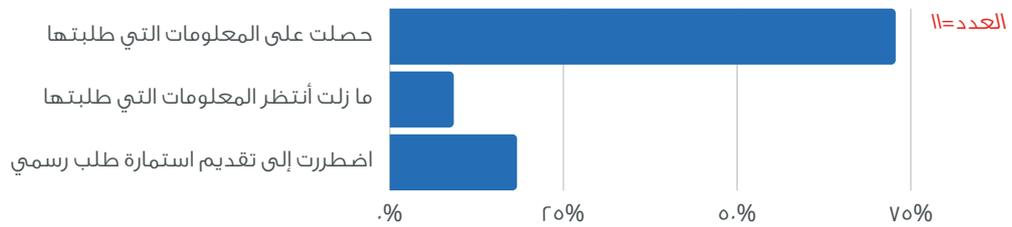
## هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



## هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟



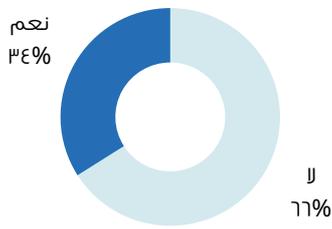
## نتائج طلبك للحصول على معلومات



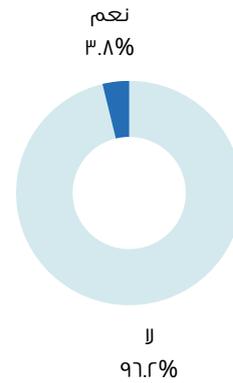
وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد 34% من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى 66% منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول 4% منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقم الـ 96% المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى. وبالنسبة لأولئك الذين قدموا شكوى، تم سؤال المستجيبين/ات عن مكان إيداع شكاوهم، 100% قدموا شكوى من خلال قسم الشكاوى في البلدية نفسها. كما تم سؤال المستجيبين/ات الذين قدموا شكوى بصورة رسمية عن

نتيجتها، قال ٥٠٪ من المستجيبين/ات إن شكاوهم قد تم حلّها وإنهم راضون عن نتائجها، وقال ٢٥٪ آخرون إن شكاوهم قد تم حلّها، لكنهم غير راضين عن نتائجها و ٢٥٪ ذكروا أن شكاوهم لم يتم حلّها على الإطلاق.

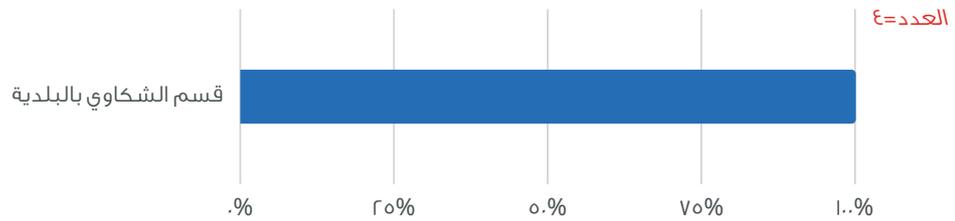
### معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى



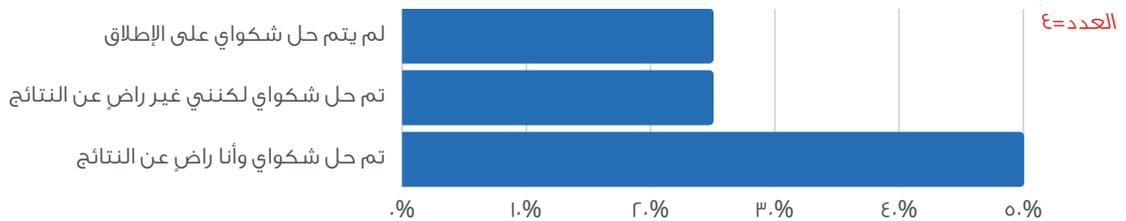
### هل حاولت تقديم شكوى في بلدتك؟



### أين أودعت الشكاوى خاصتك؟

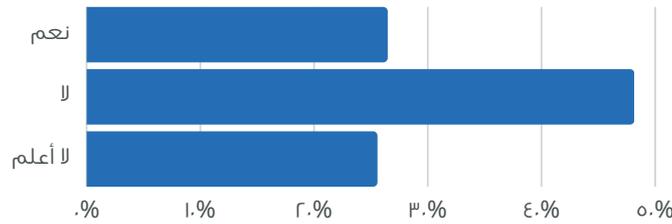


### نتائج الشكاوى

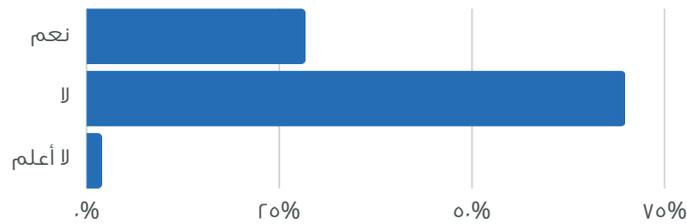


وفي الختام، وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي ٢٦٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٤٨٪ منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد ٢٨٪ من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٧٠٪ من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة ١٣٪ فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير.

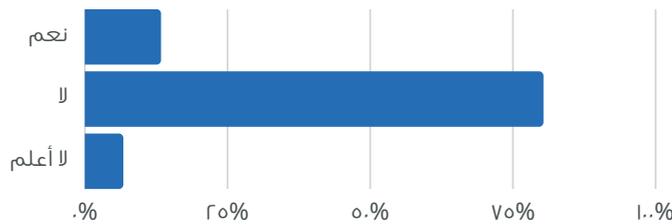
#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



#### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟

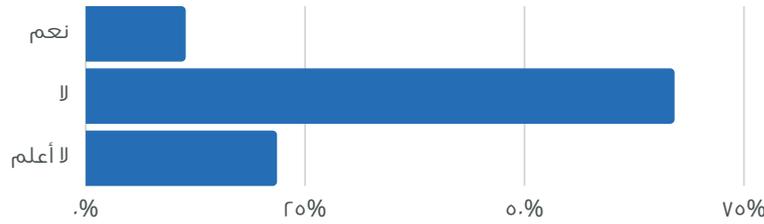


## المشاركة المجتمعية والتواصل

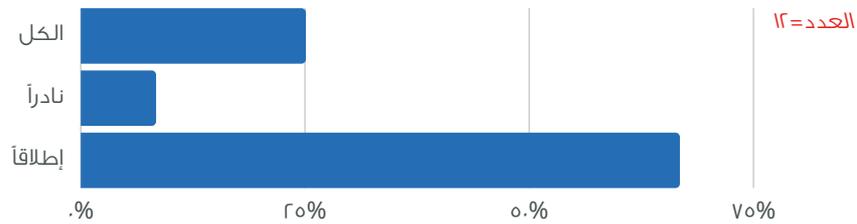
فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، بحث هذا القسم في الجوانب المختلفة المتعلقة بكيفية مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرارات، ومدى فعالية تواصلهم ومعرفتهم بالقضايا والاحتياجات المحلية.

حيث استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ١١٪ أن بلديتهم نفذت مثل هذه الفعاليات أو عقدت مثل هذه الاجتماعات، بينما أفاد ٦٧٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقاً اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ٢٥٪ جميع هذه الاجتماعات، وحضر ٨٪ بعض الاجتماعات، وأفاد ٦٧٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟



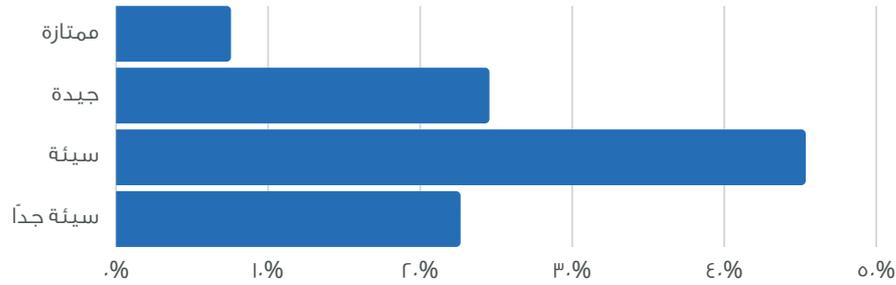
### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟



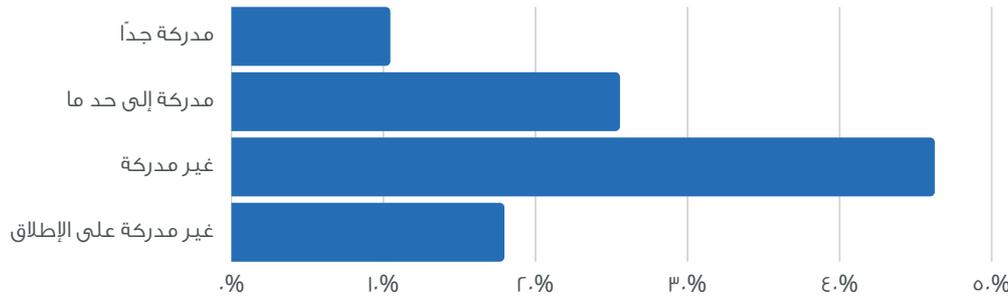
أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٣٢٪ أن مستوى الاتصالات إيجابي، فيما اعتبر الـ ٦٨٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء

المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقًا للنتائج، أفاد ٣٦٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٦٤٪ عكس ذلك.

### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

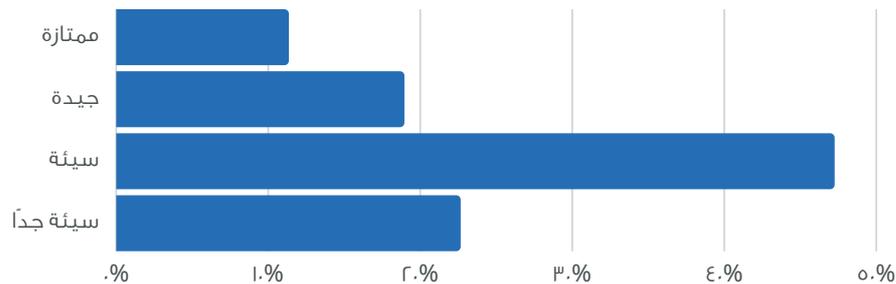


### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

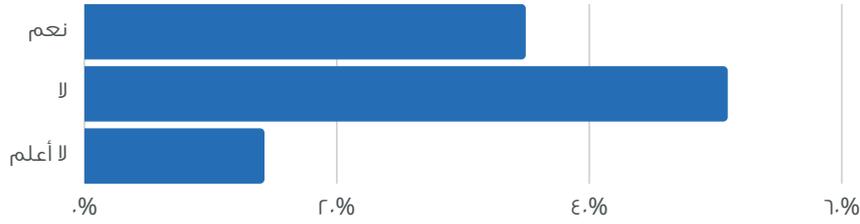


طُلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ٣٠٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٧٠٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٣٥٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ٥١٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

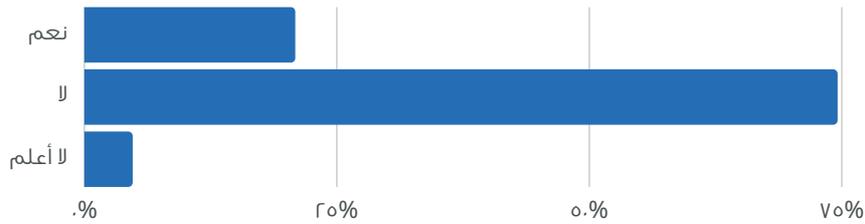


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

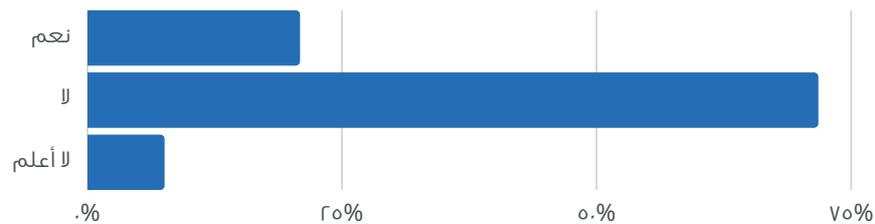


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 21% من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 75% إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 21% من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 72% منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع الاجتماعية؟

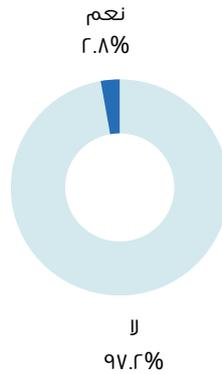


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

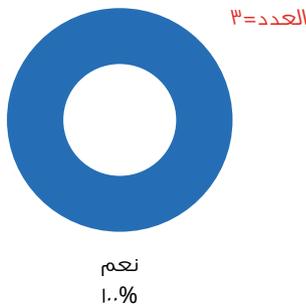
الغرض من هذا القسم هو تقييم الشفافية والنزاهة والمساءلة لدى البلدية كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبية والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ٣٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار جميعهم (ثلاثة مستجيبين) إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

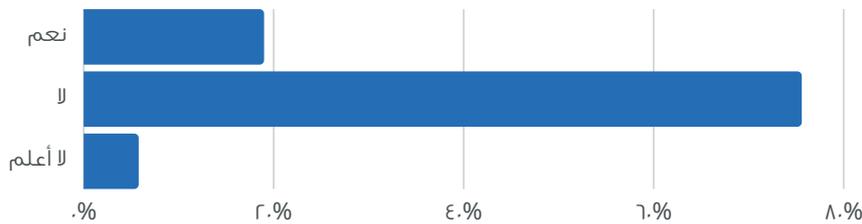


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

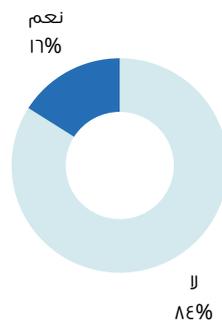


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ١٩٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية. في حين ٧٦٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ١٦٪ من المستجيبين/ات إنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٨٤٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

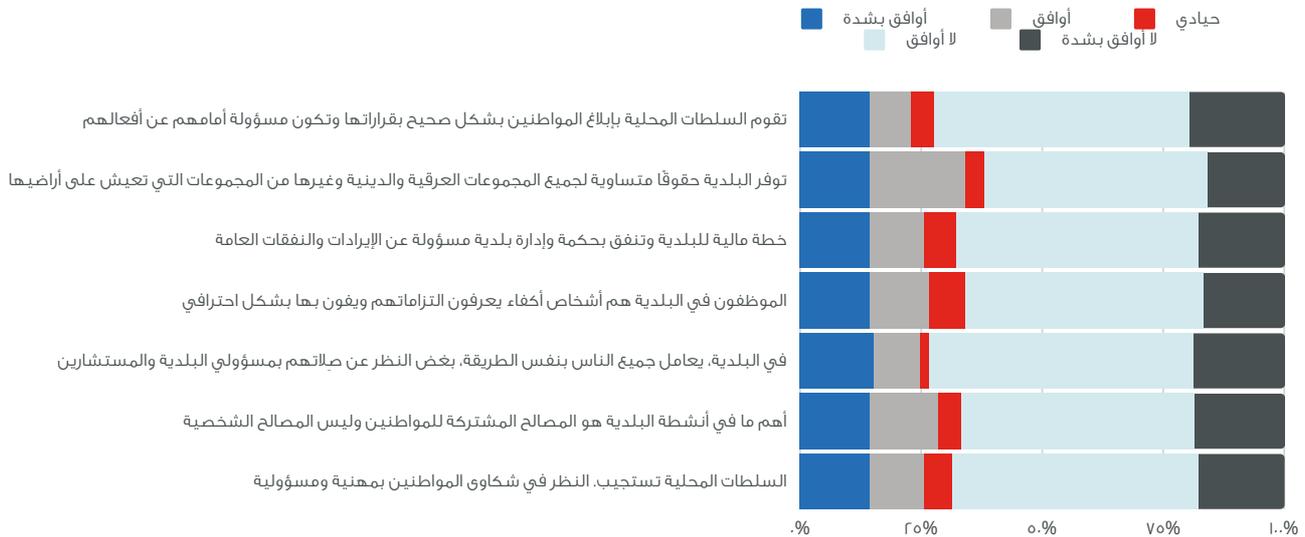


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ٢٣٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٣٤٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٦٢٪ من المستجيبين/ات. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ٢٦٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٦٨٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ٢٧٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على ذلك،

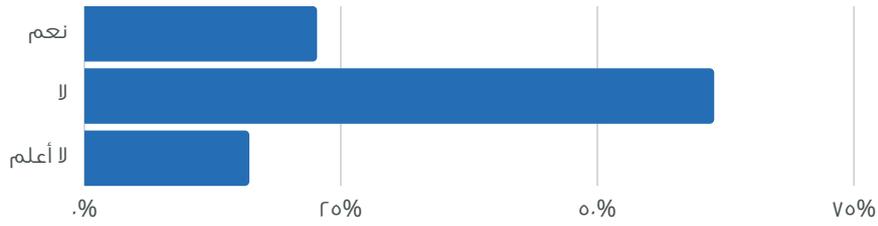
مقارنة بـ ٦٦٪ أعربوا عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ٢٥٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٧٤٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، فقد أبدى ٢٨٪ من المستجيبين/ات موافقتهم على أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، بينما اعترض ٦٧٪ من المستجيبين/ات على صحة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ٢٦٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٦٩٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

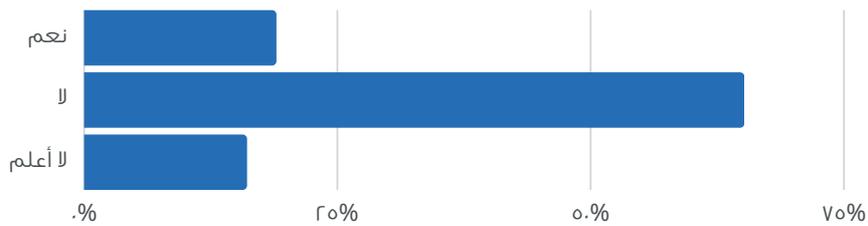
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ٢٣٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٦١٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ١٦٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

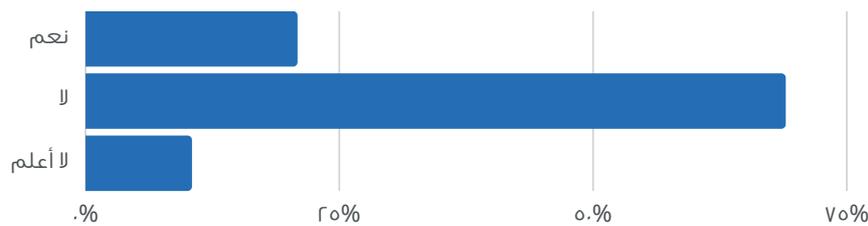


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم بجلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر 19% من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال 76% من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفذ أي أنشطة جذب استثمارية، و 16% قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالاً للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد 21% من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر 79% أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و 10% أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

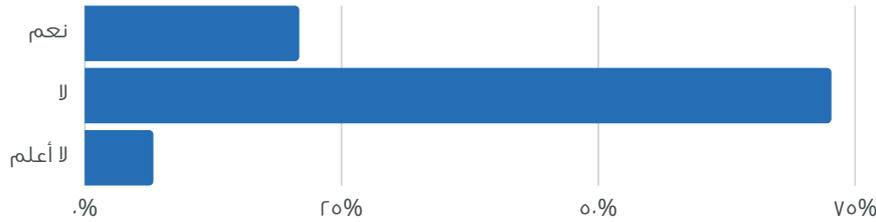


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر ٢١٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد ٧٣٪ من المستجيبين/ات بعدم توفر مثل هذه الخطط، وأبدى ٦٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

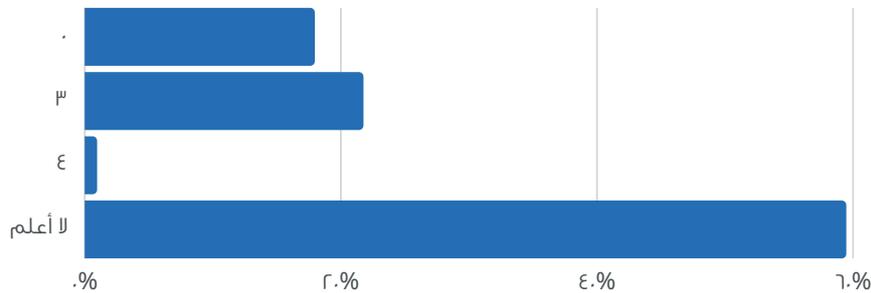
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

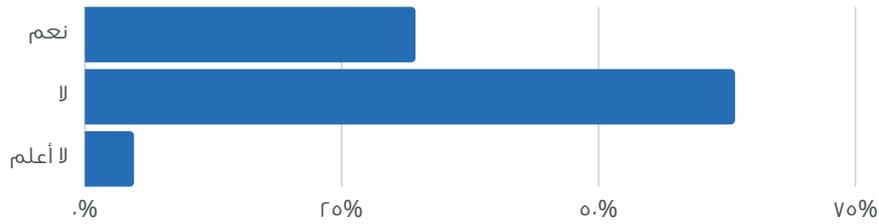
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية، على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجالس البلدية المحلية لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجالس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



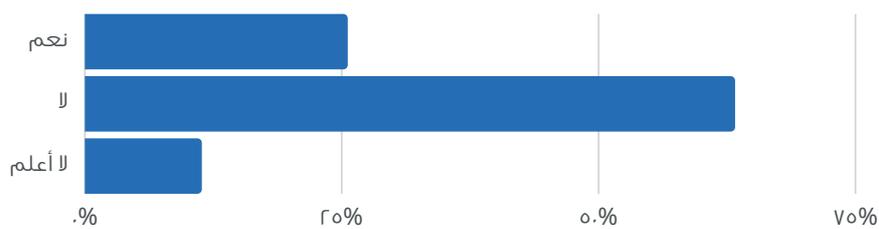
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر ٣٢٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و ٦٣٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر ٥٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلديتك؟



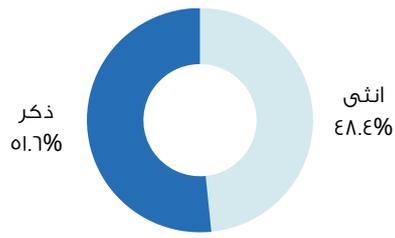
وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال ٢٦٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال ٦٣٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و ١١٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟

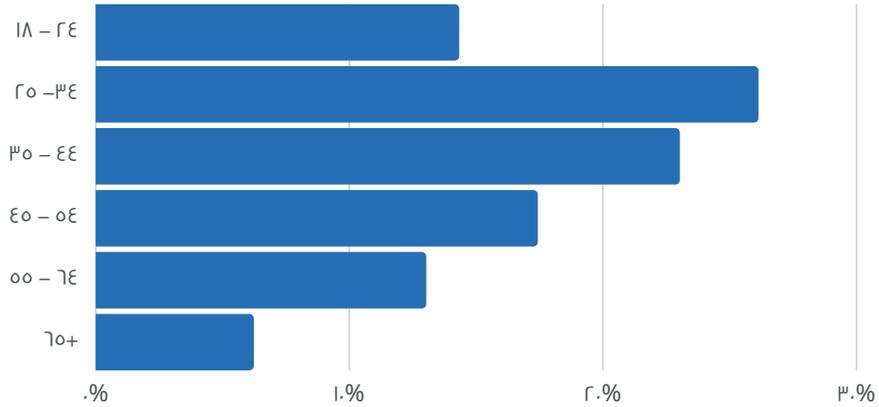


# نتائج بلدية الرصيفة

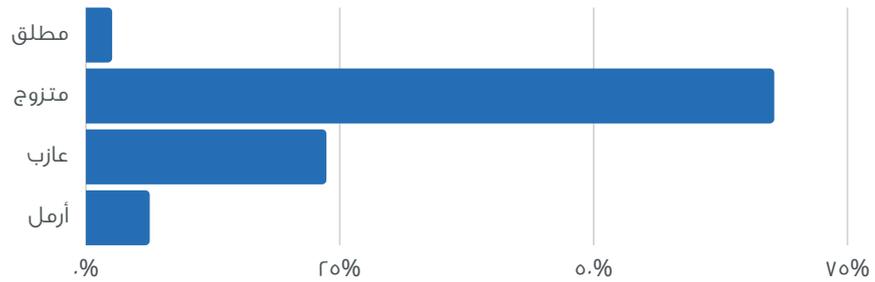
## جنس المستجيب/ة



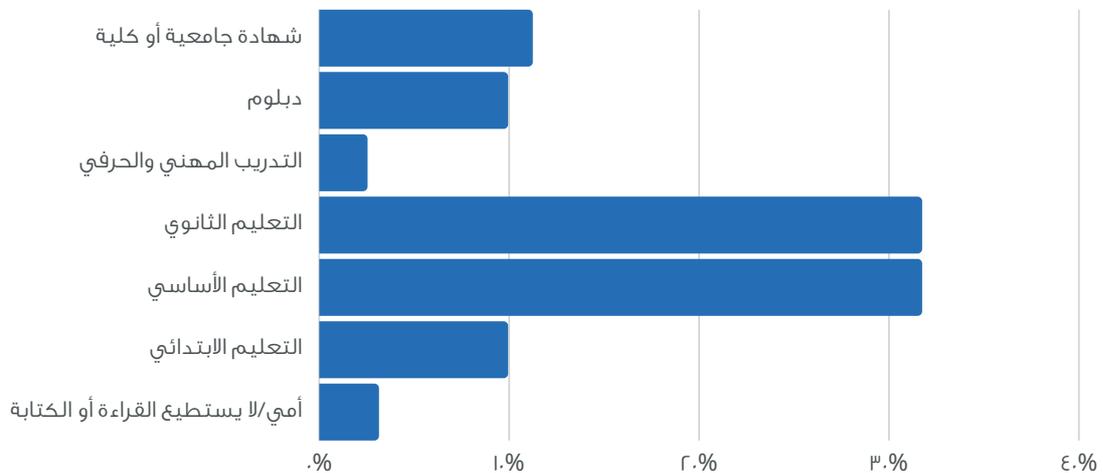
## عمر المستجيب/ة



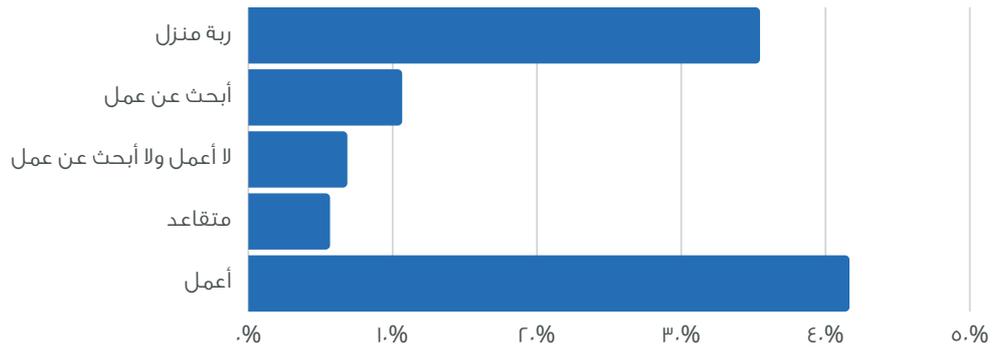
## الحالة الاجتماعية



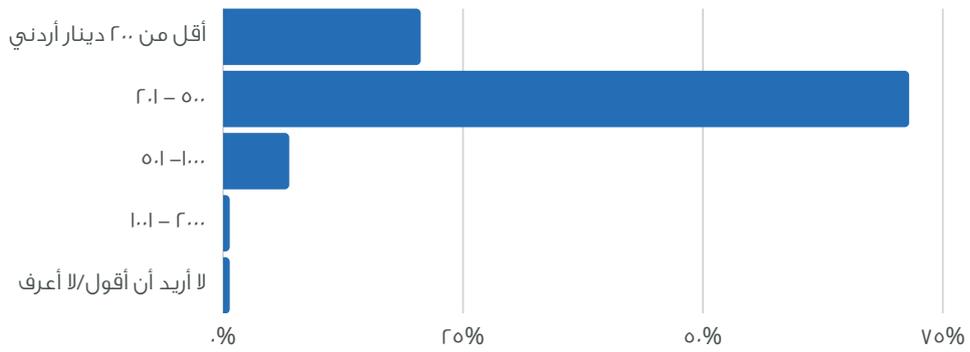
## المستوى التعليمي



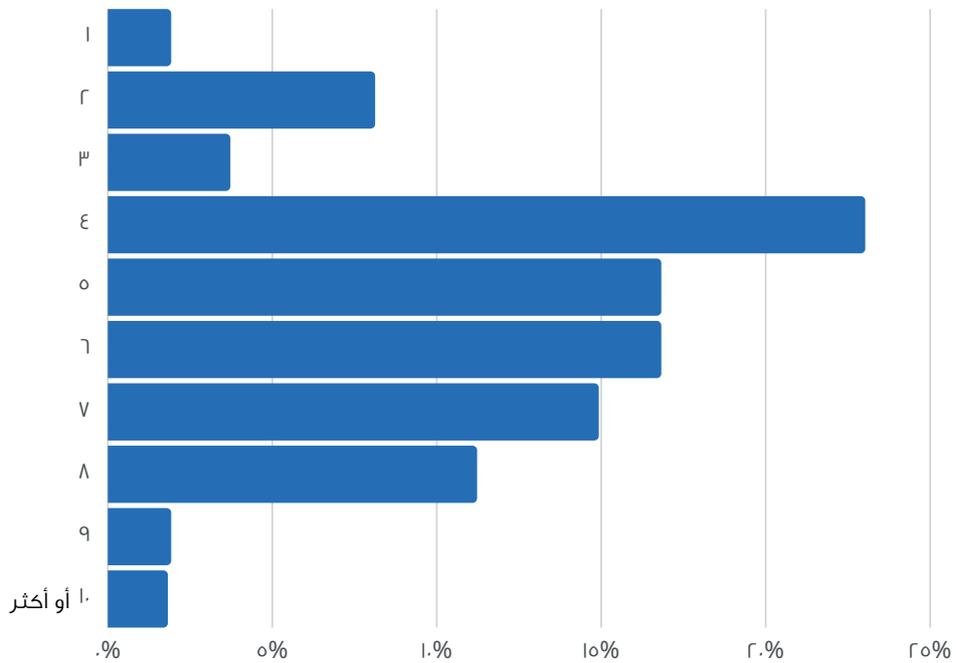
### حالة العمل



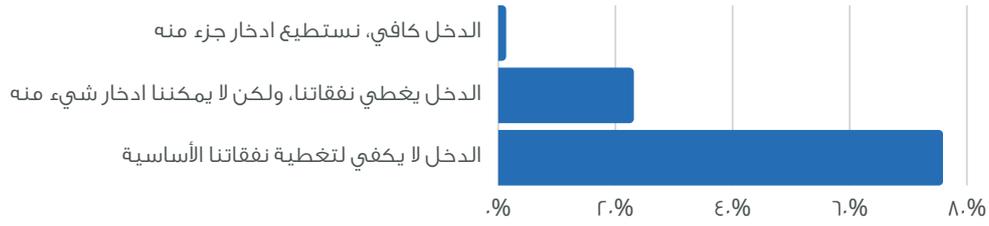
### متوسط الدخل الشهري للأسرة



### عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة



## معلومات عامة

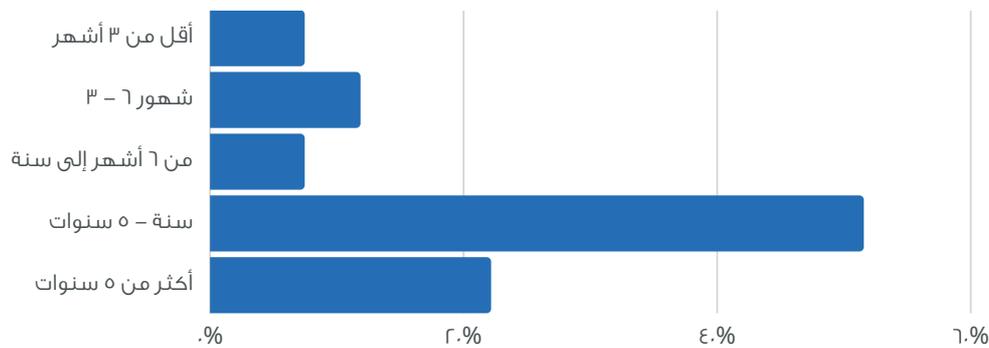
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه ٤٢٪ من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل ٥ سنوات من تاريخ المقابلة، حيث بلغت نسبة المستجيبين/ات الذين أفادوا بأن آخر زيارة لهم كانت قبل ١-٥ سنوات ٥٢٪.

## هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

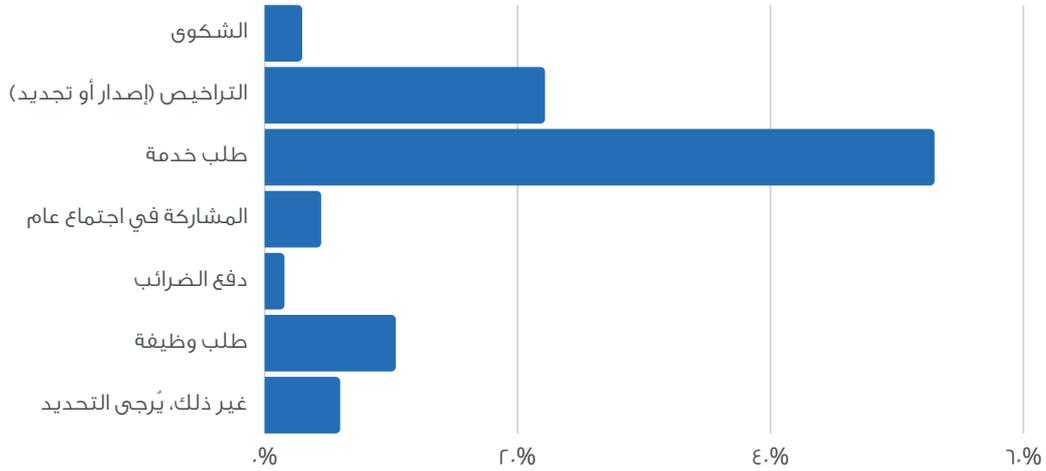


## آخر زيارة لمبنى البلدية



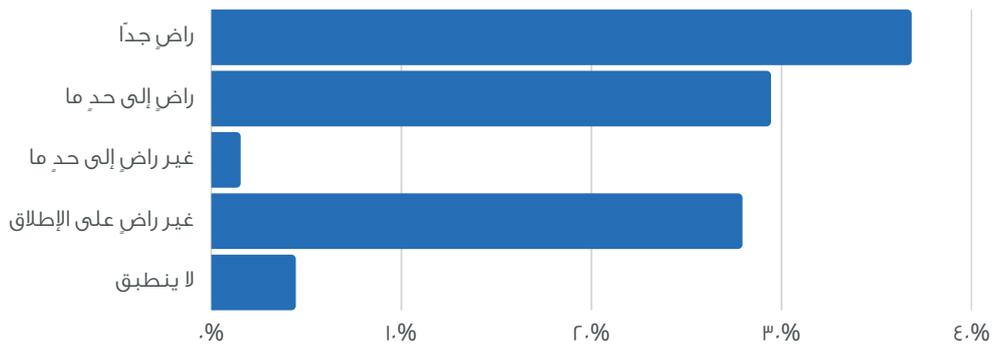
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كانت هناك ثلاثة أسباب رئيسية وهي على النحو التالي: ١. طلب الحصول على خدمة بنسبة ٥٣٪، ٢. إصدار أو تجديد رخصة بنسبة ٢٢٪، ٣. طلب الحصول على وظيفة بنسبة ١٠٪.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



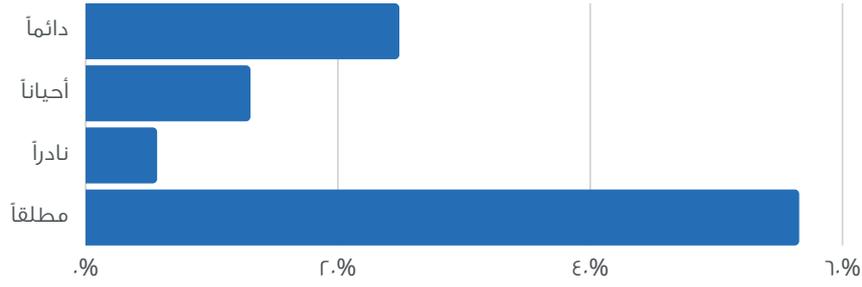
خلال زيارتهم الأخيرة، أفاد ٦٦٪ من المستجيبين/ات عن أنهم راضون، أو راضون إلى حد ما، بينما أفاد ٢٩٪ منهم بأنهم غير راضين إلى حد ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



بعد الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٤٣٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حد ما في هذه الانتخابات. في المقابل، ٥٧٪ من المستجيبين/ات لم يشاركوا في الانتخابات على الإطلاق.

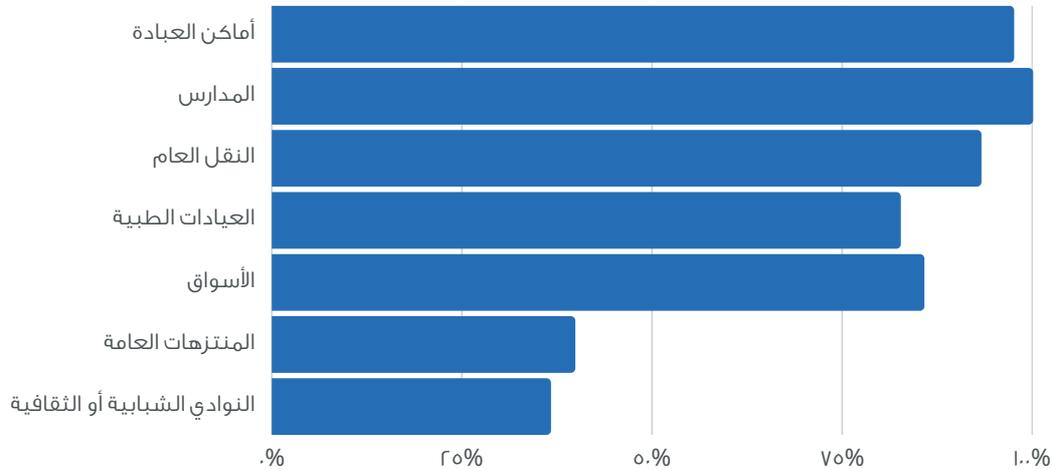
## عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

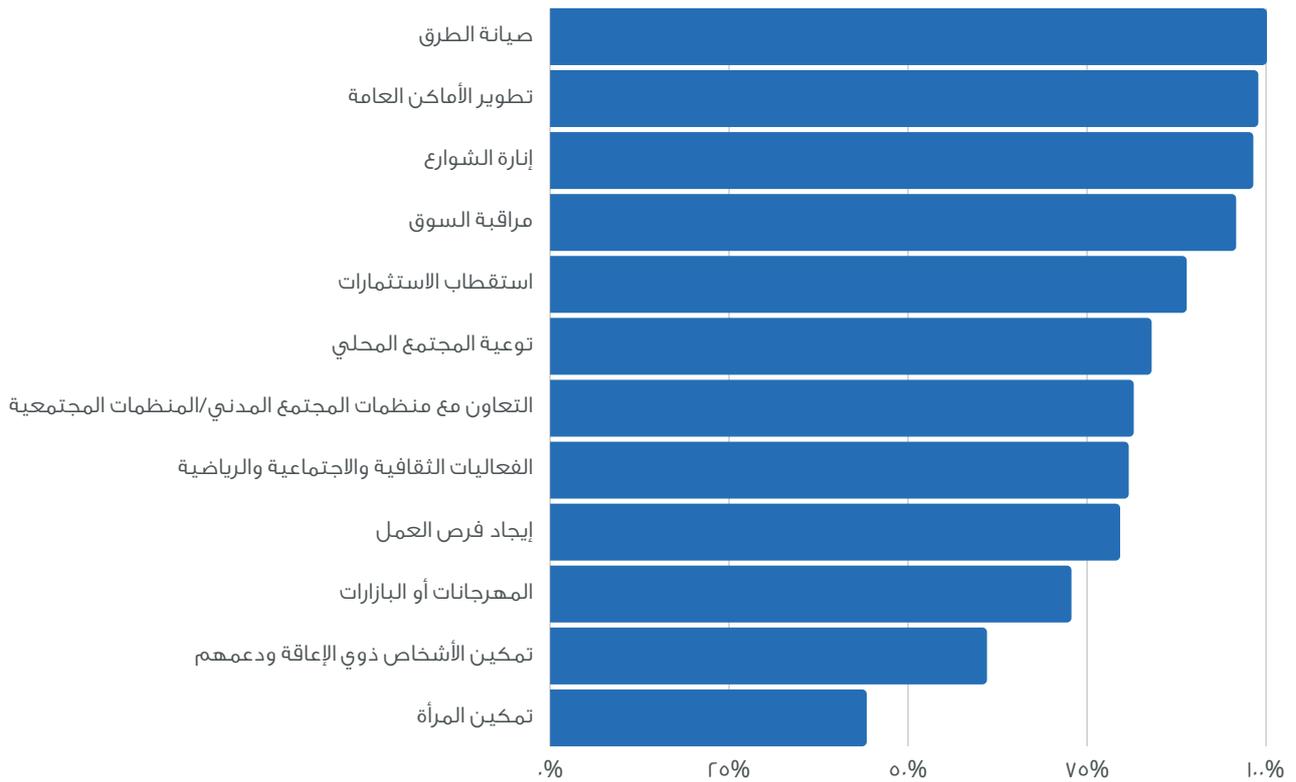
ومن حيث توفّر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، كانت المدارس ودور العبادة وخدمات النقل العام الأكثر توفراً بنسبة 100% و 98% و 93% على التوالي، يليهم انتشار الأسواق في أحيائهم بنسبة 86%، والعيادات الصحية بنسبة 83%. ومن ناحية أخرى، كانت الحدائق العامة وأندية الشباب أو الأندية الثقافية الأقل انتشاراً، 40% و 37% من المستجيبين/ات على التوالي ذكروا ذلك.

## الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن أعلى المناطق نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمات التي هي واجب بمقتضى ولاية البلدية كانت صيانة الطرق (١٠٠٪)، وتطوير المواقع العامة (٩٩٪)، وإنارة الشوارع (٩٨٪)، ومراقبة الأسواق (٩٦٪)، واجتذاب الاستثمارات (٨٩٪)، وتوعية المجتمع المحلي (٨٤٪)، والتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو منظمات المجتمع المحلي (٨١٪)، وإقامة الفعاليات الثقافية/الاجتماعية/الرياضية (٨١٪)، وإيجاد فرص عمل للمواطنين (٨٠٪)، وتطوير المهرجانات أو البازارات أو إدارتها (٧٣٪)، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة ودعمهم (٦١٪)، وأخيراً، كانت أدنى رؤية لتمكين المرأة (٤٤٪).

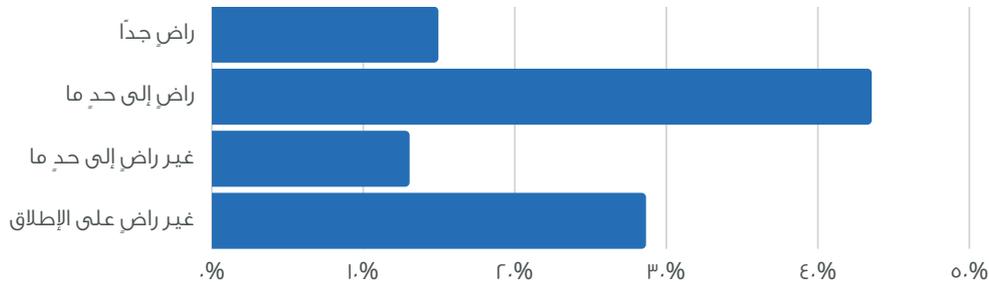
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



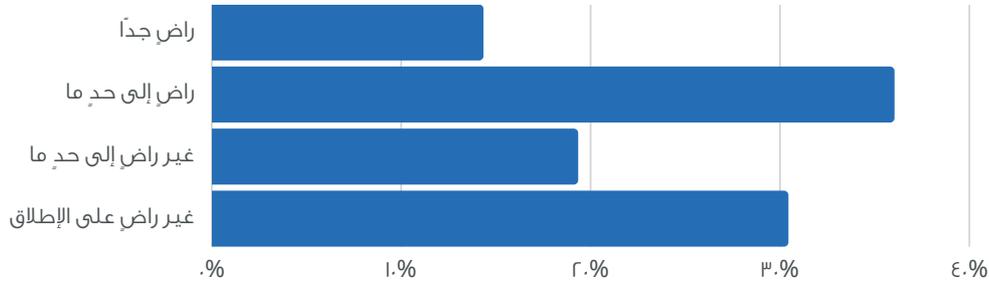
## إدارة الموارد

هذا القسم من الاستبيان مصمم خصيصاً لتقييم مستوى رضا المواطنين بشأن جوانب متعددة. أولاً، تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٥٨٪ من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حد ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ٤٢٪ أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، انقسم المستجيبون/ات إلى نصفين تقريباً، حيث أعرب ٥٠٪ منهم عن درجة معينة من الرضا، مقارنة بـ ٥٠٪ منهم أعربوا عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

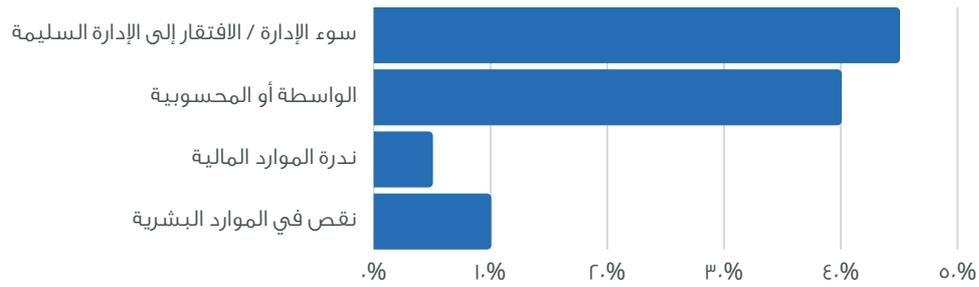


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



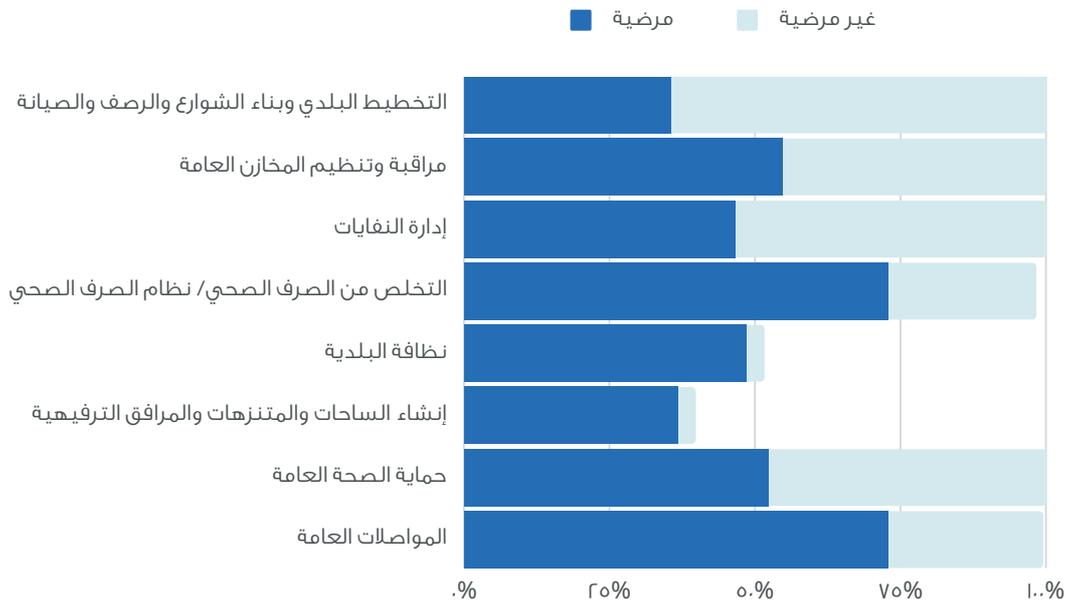
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٤٥٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى سوء الإدارة أو عدم وجود إدارة مناسبة كسبب وراء عدم رضاهم، وأشار ٤٠٪ آخرون إلى التحيز للمعارف أو المحسوبيات. وقال ١٠٪ إن السبب هو قلة أو عدم توفر الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ الخدمات، في حين اختار ٥٪ قلة الموارد المالية.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



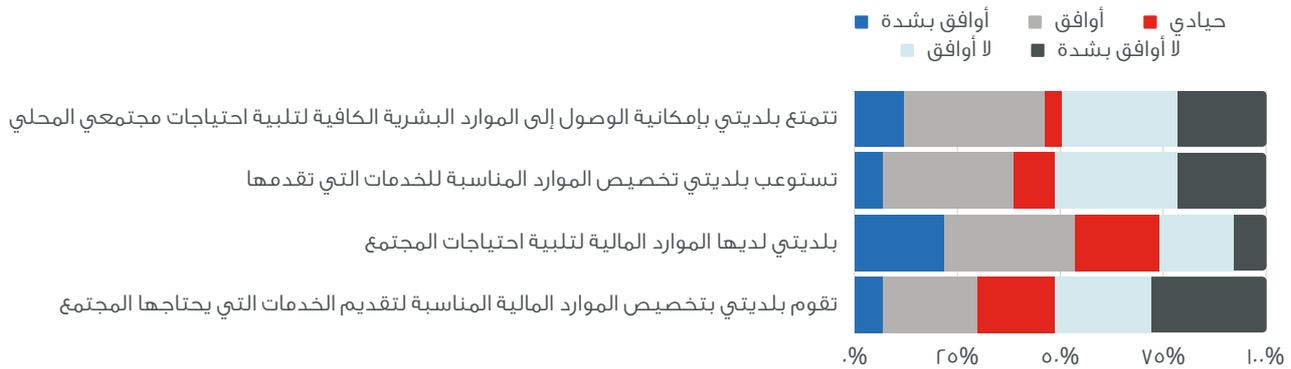
بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. تم تسجيل أعلى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات للنقل العام ونظام الصرف الصحي أو مياه المجاري بنسبة 73٪ لكل منهما، يليهما مراقبة المخازن العامة وتنظيمها وحماية الصحة العامة بنسبة 55٪ و 52٪ على التوالي.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



لاستكمال القسم، تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق 67٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما 50٪ آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص

الموارد المناسبة للخدمات المقدمة، حيث وافق ٣٩٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٥٢٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ٥٣٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٢٦٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ٣٠٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٥٢٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.

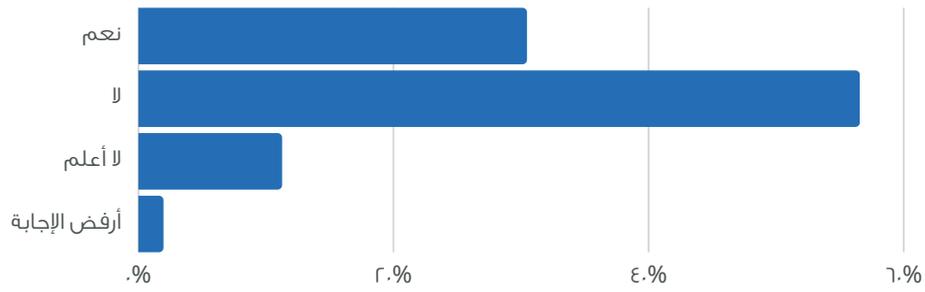


## التحديات

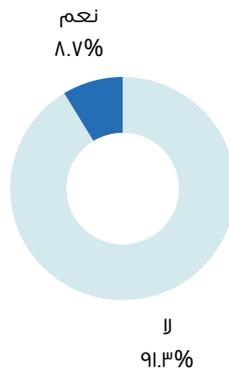
صُمم قسم التحديات هذا لمحاولة معرفة الرؤى المتعلقة بطلب المعلومات من البلدية وقنوات التظلم، فضلاً عن تحديد التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بلديتهم وحيّهم.

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ٣٠٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٥٧٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ٩١٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٩٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٥٧٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، بينما أكد ٤٣٪ أنهم لم يتلقوا أي معلومات طلبوها.

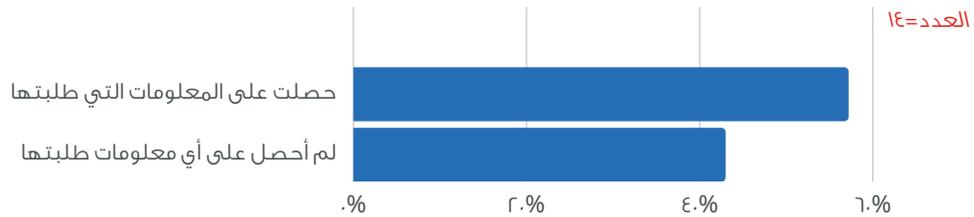
### هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



### هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟



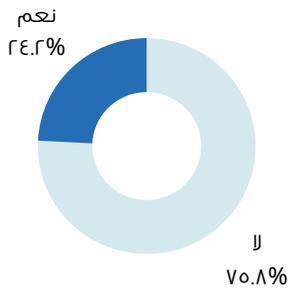
### نتائج طلبك للحصول على معلومات



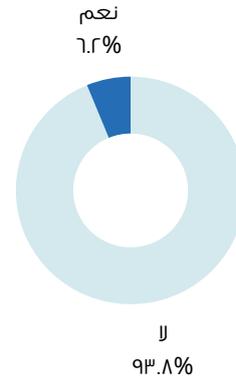
وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد ٢٤٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى ٧٦٪ منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول ٦٪ منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقم الـ ٩٤٪ المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى. وبالنسبة لأولئك الذين قدموا شكوى، تم سؤال المستجيبين/ات عن مكان إيداع شكاوهم، ٨٠٪ قدموا شكوى من خلال قسم الشكاوى في البلدية نفسها، بينما اختار ١٠٪ وزارة الإدارة المحلية، و ١٠٪ اختاروا قنوات أخرى. لاستكمال القسم الفرعي المعني بالشكاوى، تم سؤال المستجيبين/ات الذين قدموا شكوى عن

نتيجة شكاوهم التي قدموها بصورة رسمية، وقال ١٣٪ إن شكاوهم قد تم حلّها وأنهم راضون عن نتائجها، وقال ١٢٪ إن شكاوهم ما تزال دون حل. في المقابل، قال ٧٥٪ إن شكاوهم لم يتم حلّها على الإطلاق.

### معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى



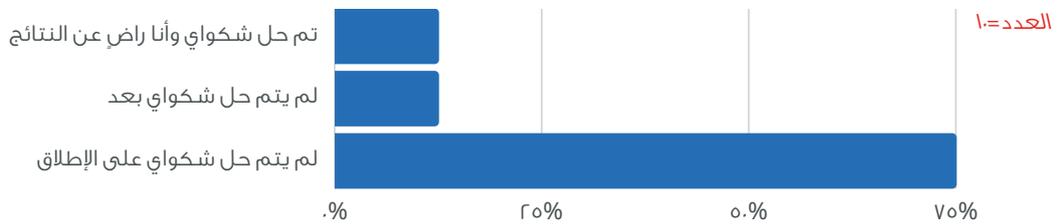
### هل حاولت تقديم شكوى في بلدتك؟



### أين أودعت الشكاوى خاصتك؟

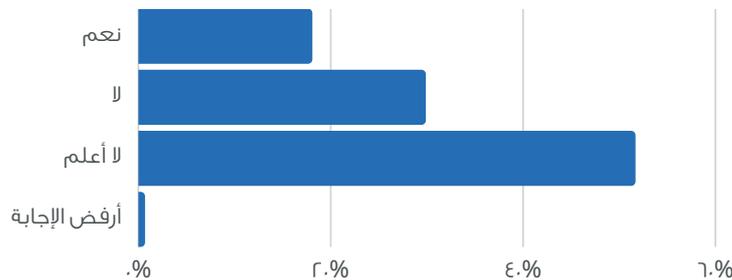


### نتائج الشكاوى

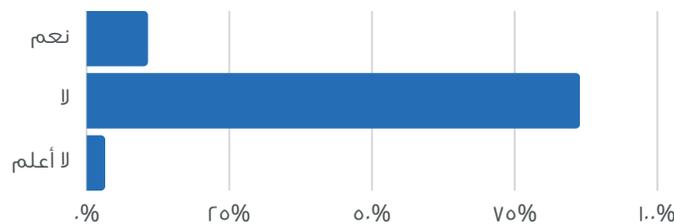


وفي الختام، وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي ١٨٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٣٠٪ منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد ١١٪ من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٨٦٪ من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة ٦٪ فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير.

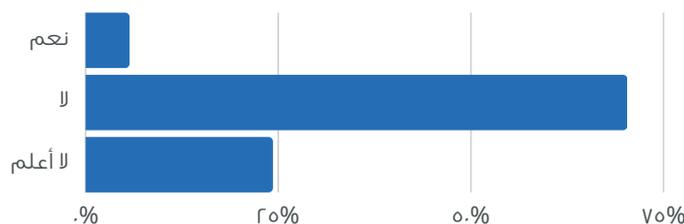
#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



#### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟

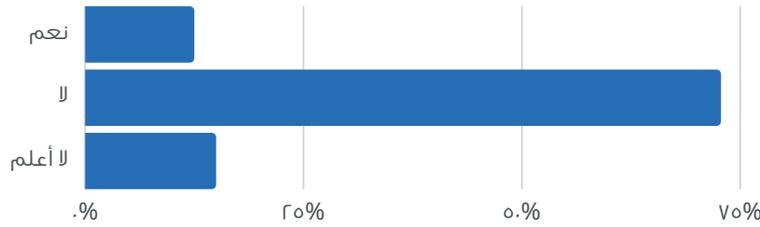


## المشاركة المجتمعية والتواصل

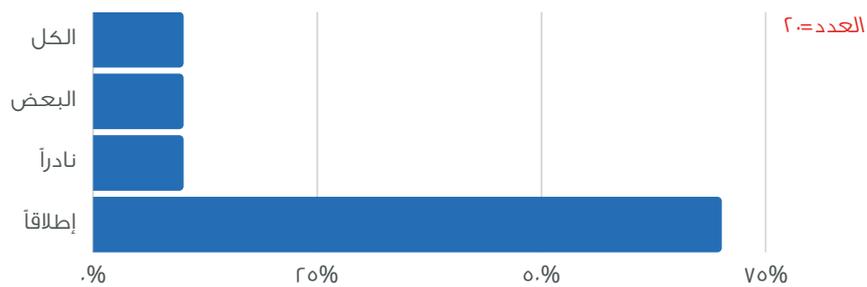
فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، بحث هذا القسم في الجوانب المختلفة المتعلقة بكيفية مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرارات، ومدى فعالية تواصلهم ومعرفتهم بالقضايا والاحتياجات المحلية.

حيث استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ١٢٪ أن بلديتهم نفذت مثل هذه الفعاليات أو عقدت مثل هذه الاجتماعات، بينما أفاد ٧٢٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقاً اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ١٠٪ جميع هذه الاجتماعات، وحضر ١٠٪ بعض الاجتماعات، و ١٠٪ نادراً ما كانوا يحضرون الاجتماعات، وأفاد ٧٠٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟



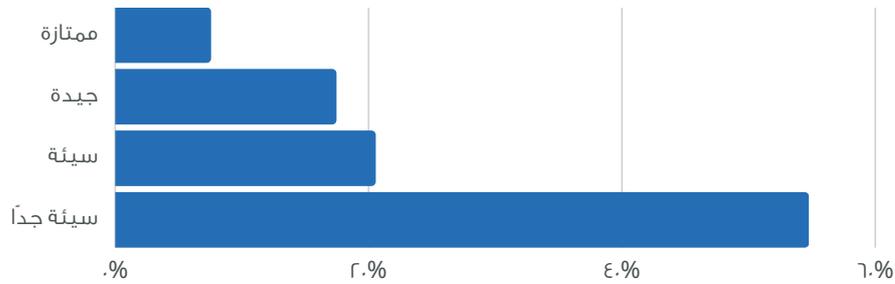
### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟



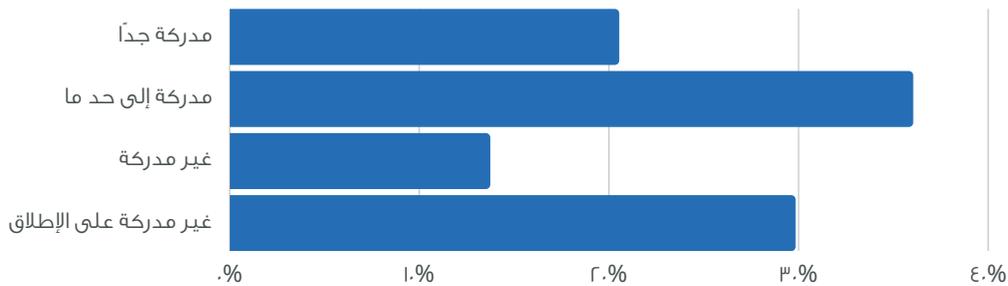
أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٢٥٪ أن مستوى الاتصالات إيجابي، فيما اعتبر الـ ٧٥٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء

المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقًا للنتائج، أفاد ٥٧٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٤٣٪ عكس ذلك.

### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

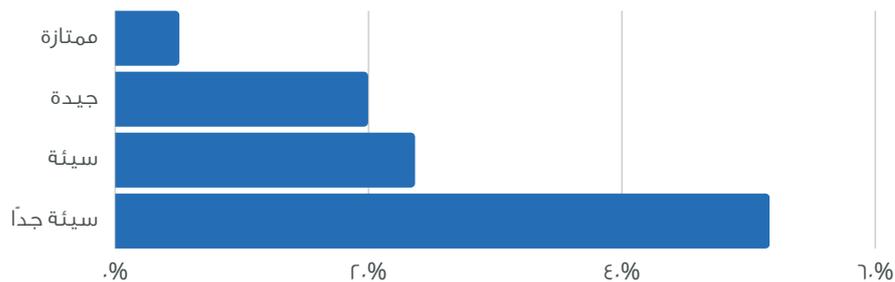


### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

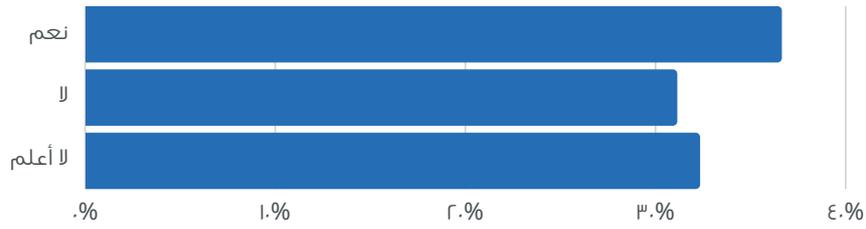


طلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ٢٥٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٧٥٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٣٧٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ٣١٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

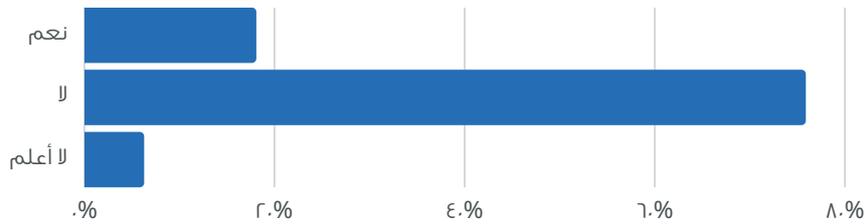


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

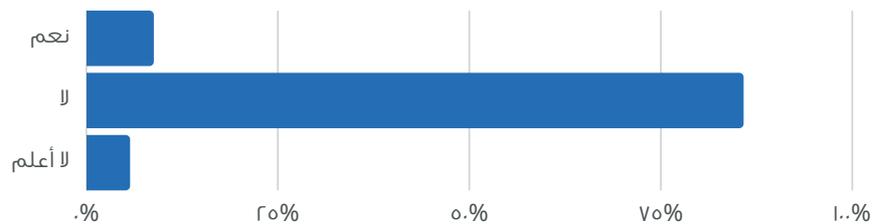


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 18٪ من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 76٪ إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 9٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 86٪ منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع أو الاجتماعات؟

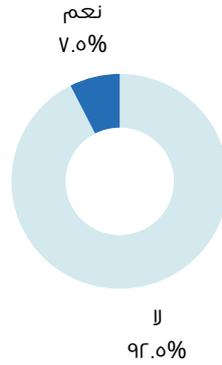


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

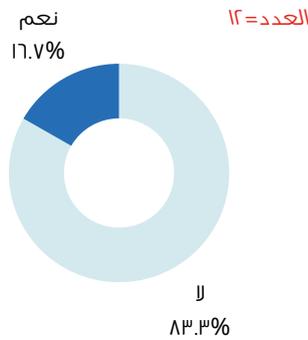
الغرض من هذا القسم هو تقييم الشفافية والنزاهة والمساءلة لدى البلدية كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبة والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ٨٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار ١٧٪ من هؤلاء المستجيبين/ات إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم، في حين قال ٨٣٪ منهم إن توصياتهم لم يتم تنفيذها أبداً.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

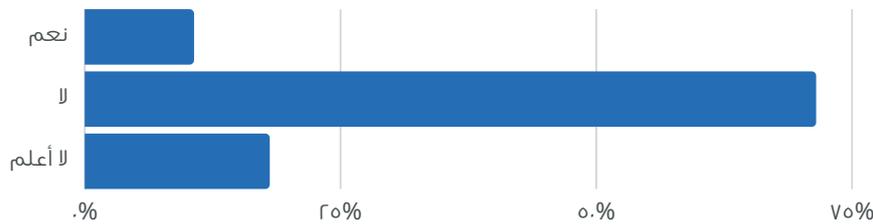


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

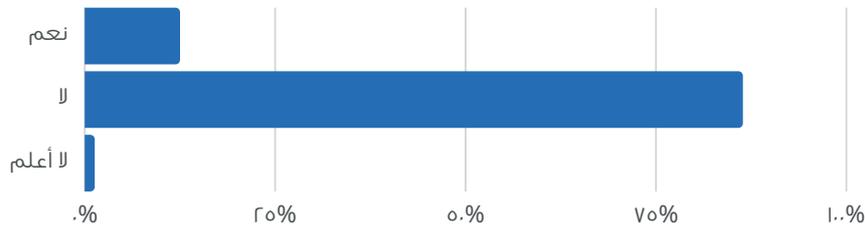


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ١١٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية، في حين ٧١٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ١٢٪ من المستجيبين/ات إنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٨٦٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

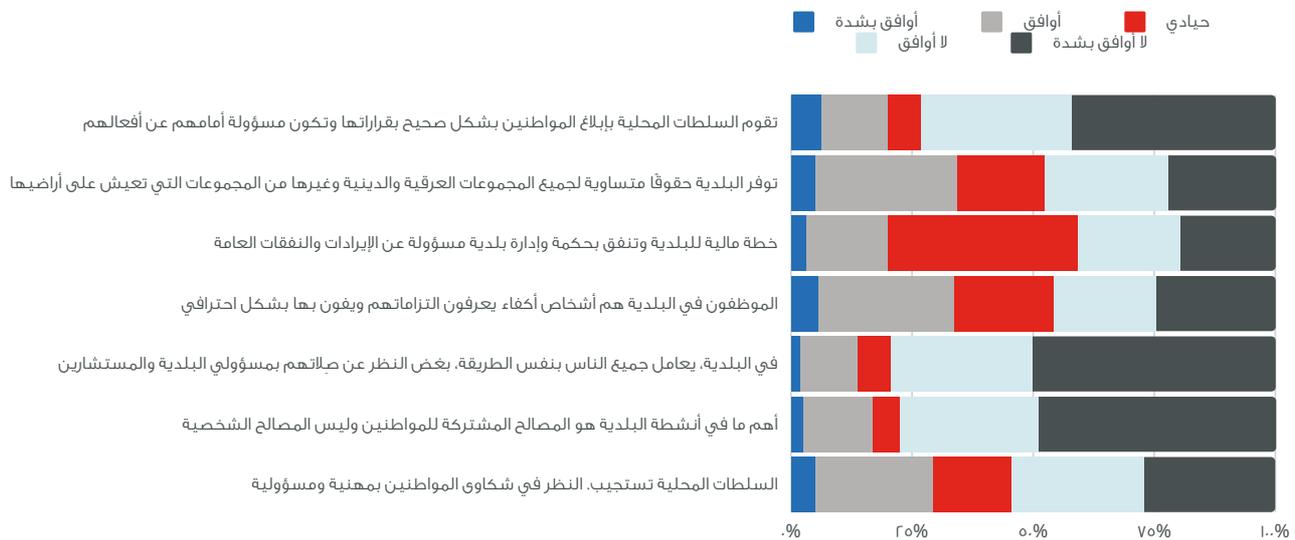


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ٢٠٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٣٤٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٤٨٪ من المستجيبين/ات. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ٢٠٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٤١٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ٣٤٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على ذلك،

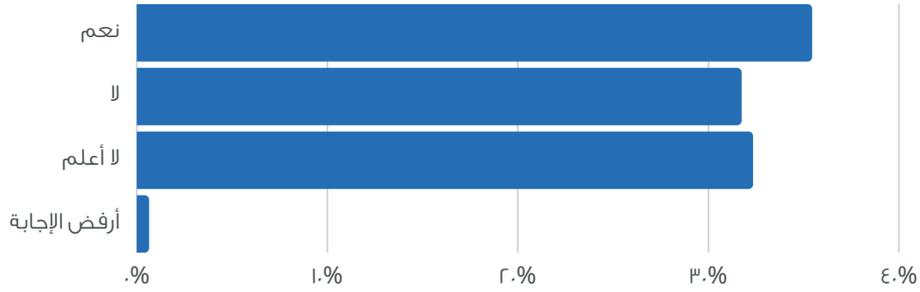
مقارنة بـ ٤٦٪ أعربوا عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ١٤٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٨٠٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، فقد أبدى ١٧٪ من المستجيبين/ات موافقتهم على أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، بينما اعترض ٧٨٪ من المستجيبين/ات على صحة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ٢٩٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٥٥٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

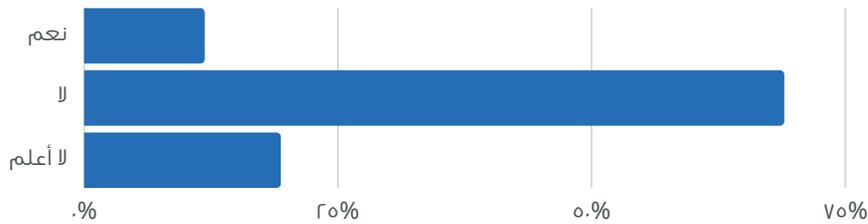
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ٣٥٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٣٢٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ٣٢٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

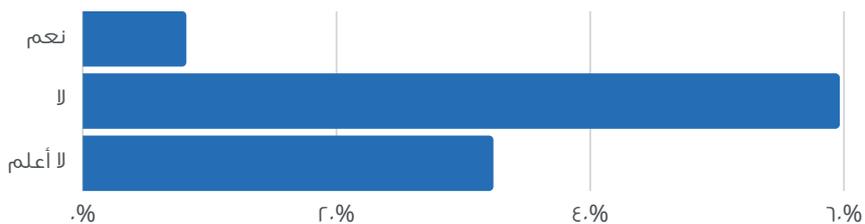


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم بجلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر ١٢٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال ٦٩٪ من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفذ أي أنشطة جذب استثمارية، و ١٩٪ قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالاً للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد ٨٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر ٦٠٪ أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و ٣٢٪ أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

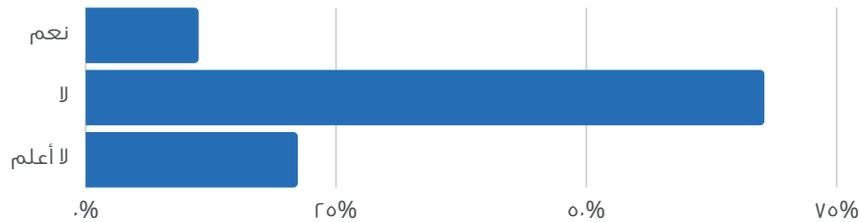


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر 11٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد 68٪ من المستجيبين/ات بعدم توفّر مثل هذه الخطط، وأبدى 21٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

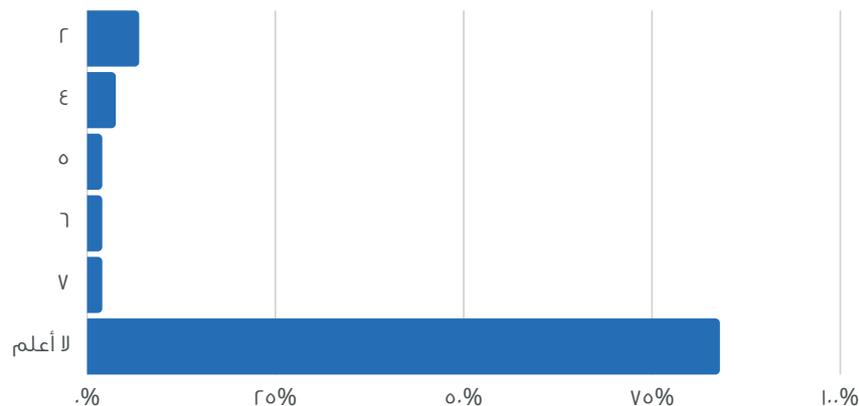
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

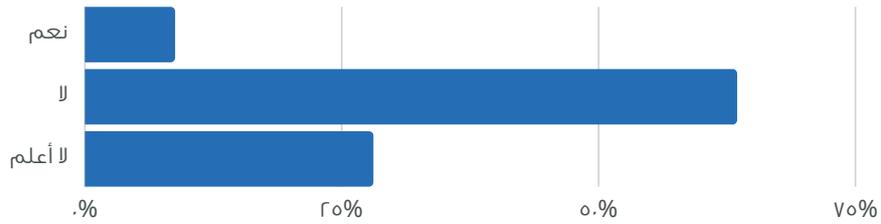
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية، على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجالس البلدية المحلية لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجلس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



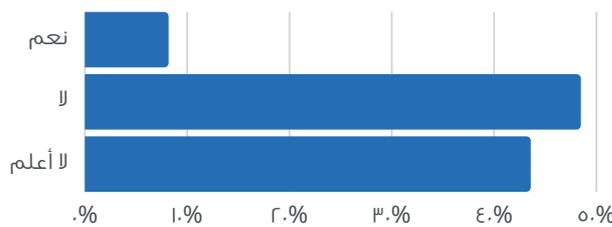
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر ٩٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و ٦٣٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر ٢٨٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلديتك؟



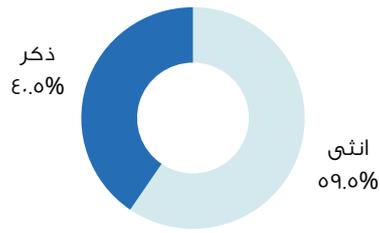
وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال ٨٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال ٤٨٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و ٤٤٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟

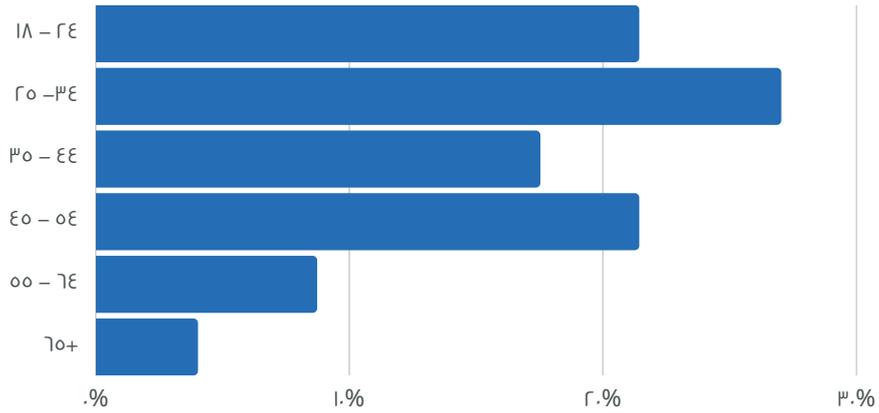


# نتائج بلدية الزرقاء

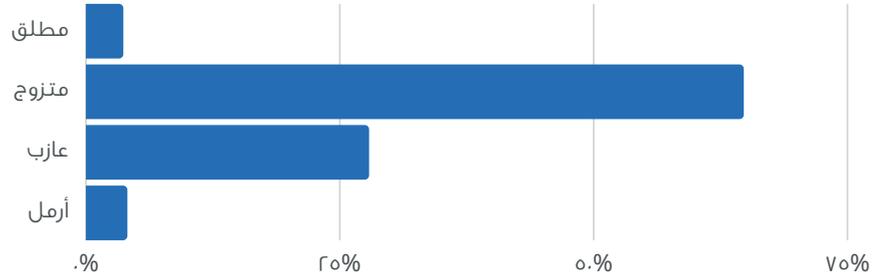
## جنس المستجيب/ة



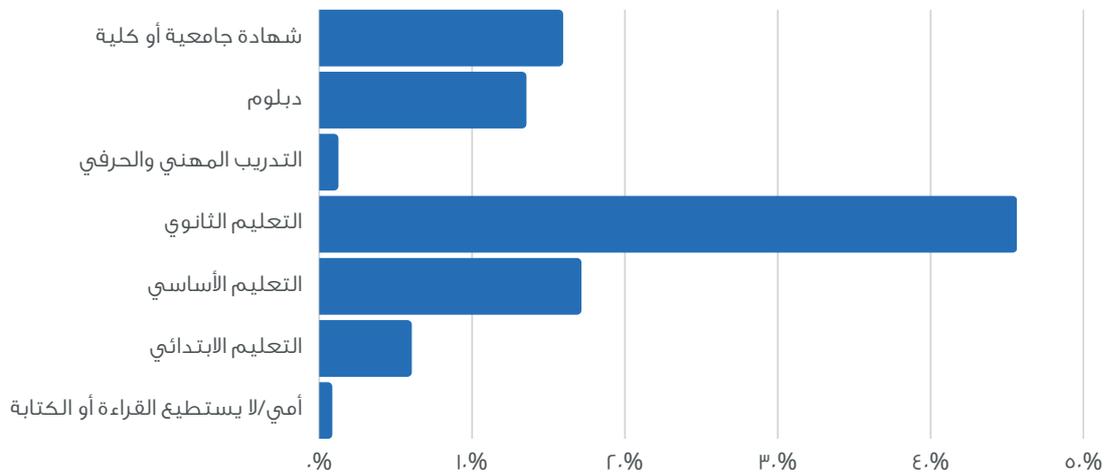
## عمر المستجيب/ة



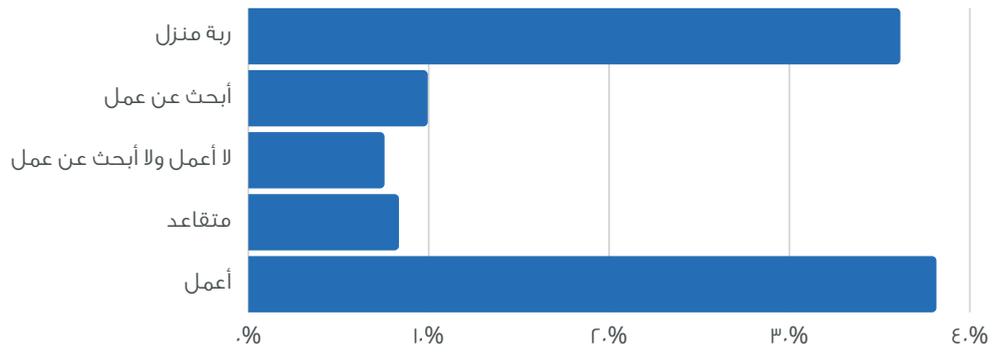
## الحالة الاجتماعية



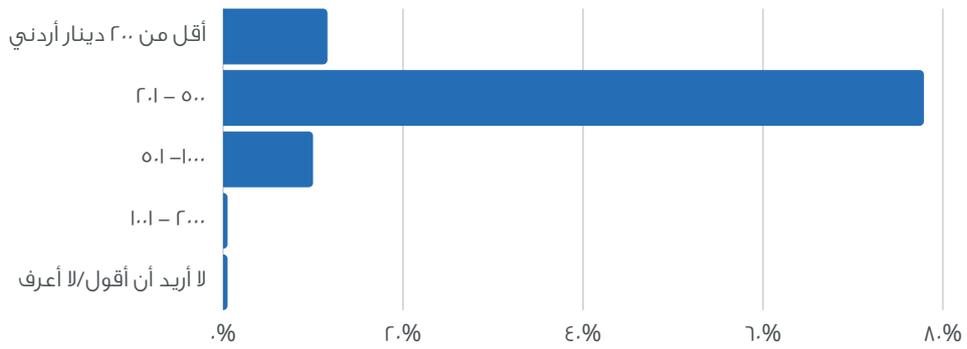
## المستوى التعليمي



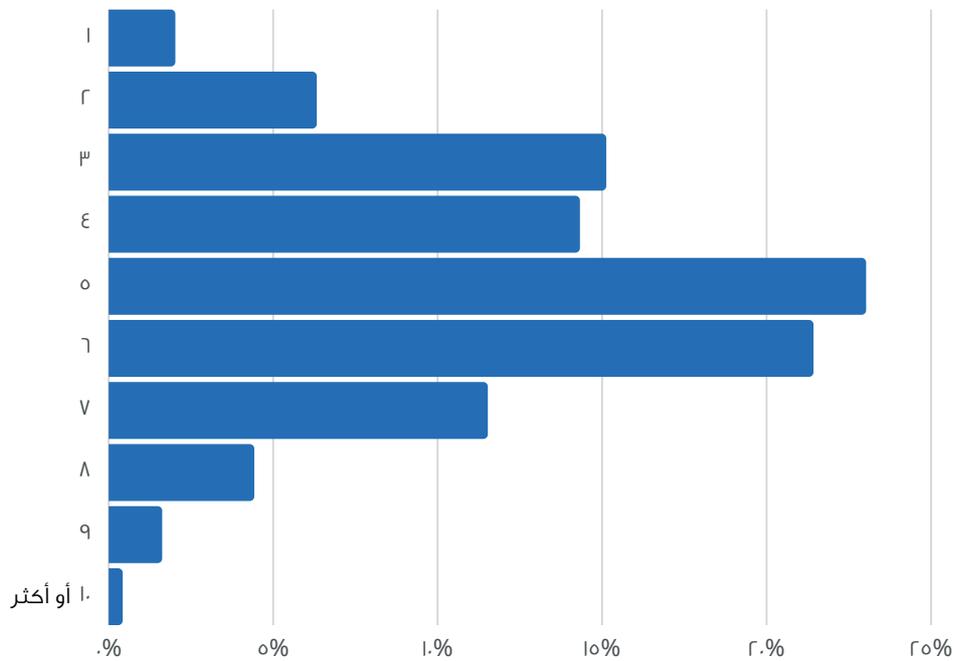
### حالة العمل



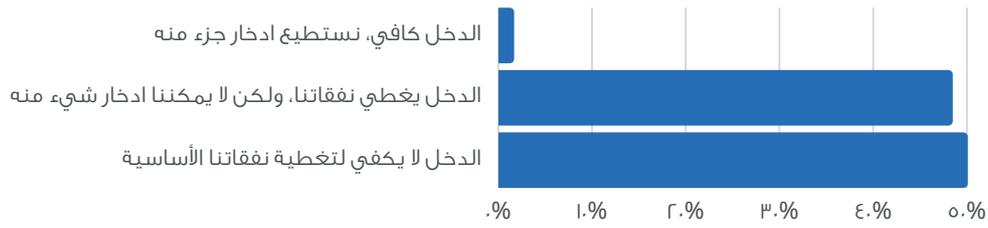
### متوسط الدخل الشهري للأسرة



### عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة

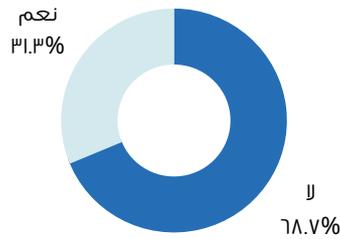


## معلومات عامة

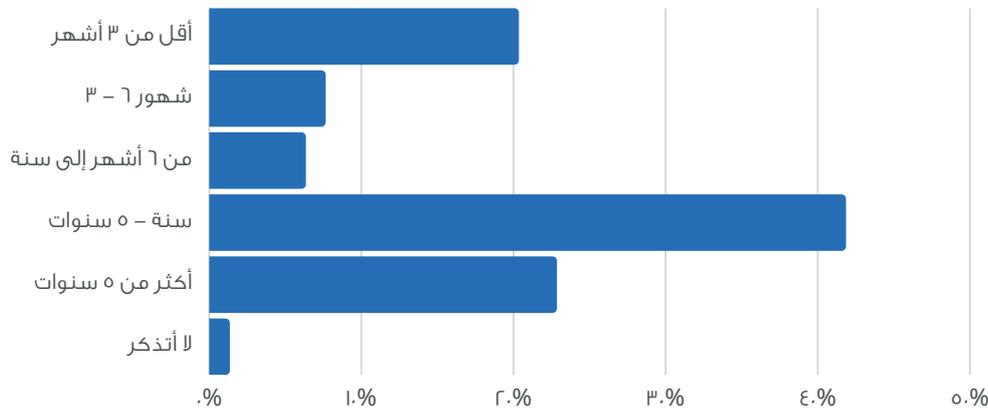
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه 31% من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل 5 سنوات من تاريخ المقابلة، حيث بلغت نسبة المستجيبين/ات الذين أفادوا بأن آخر زيارة لهم كانت قبل 1-5 سنوات 42%.

## هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

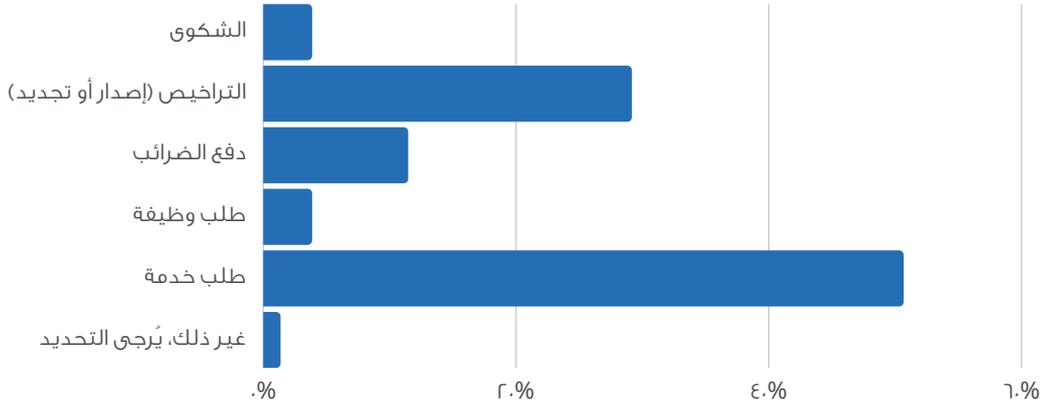


## آخر زيارة لمبنى البلدية



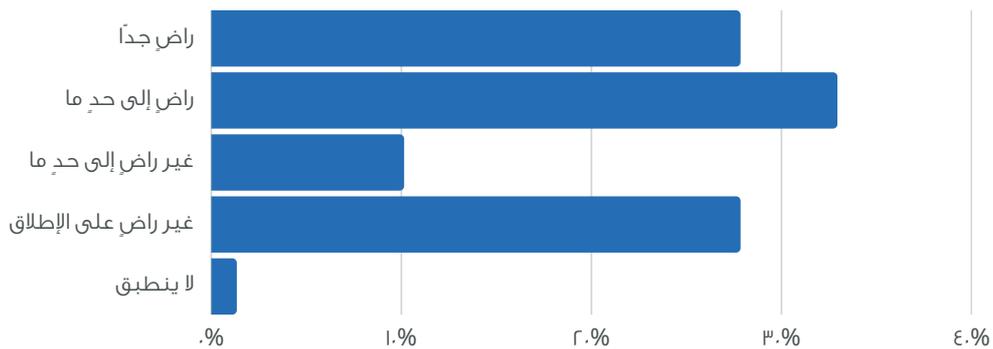
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كانت هناك ثلاثة أسباب رئيسية وهي على النحو التالي: ١. طلب الحصول على خدمة بنسبة ٥١٪، ٢. إصدار أو تجديد رخصة بنسبة ٢٩٪، ٣. لغرض دفع ضريبة بنسبة ١١٪.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



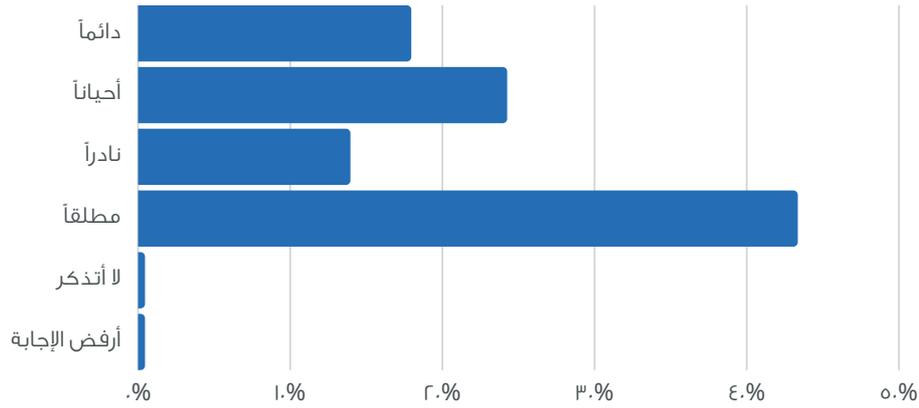
خلال زيارتهم الأخيرة، أبلغ ٦١٪ من المستجيبين/ات عن أنهم راضون، أو راضون إلى حد ما، بينما أبلغ المستجيبون/ات المتبقون عن أنهم غير راضين إلى حد ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



بعد الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٥٦٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حد ما في هذه الانتخابات. في المقابل، ٤٣٪ من المستجيبين/ات لم يشاركوا في الانتخابات.

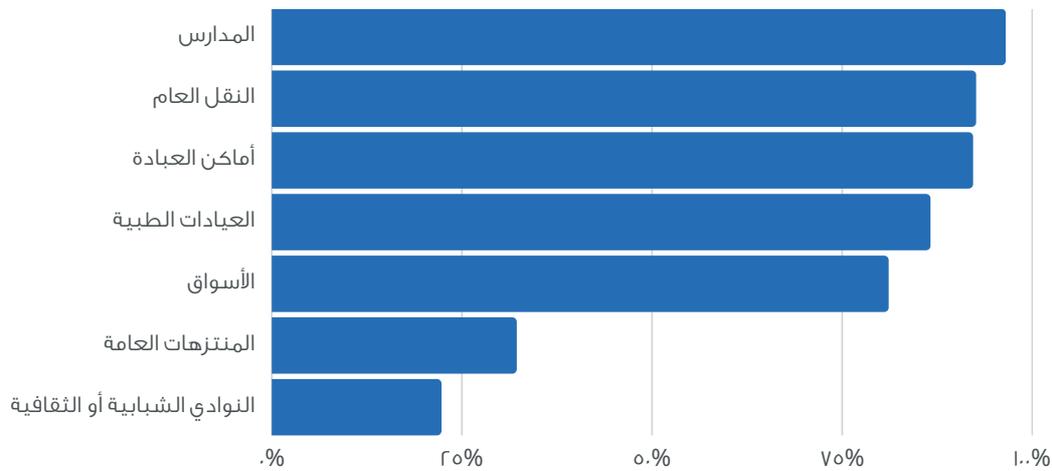
### عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

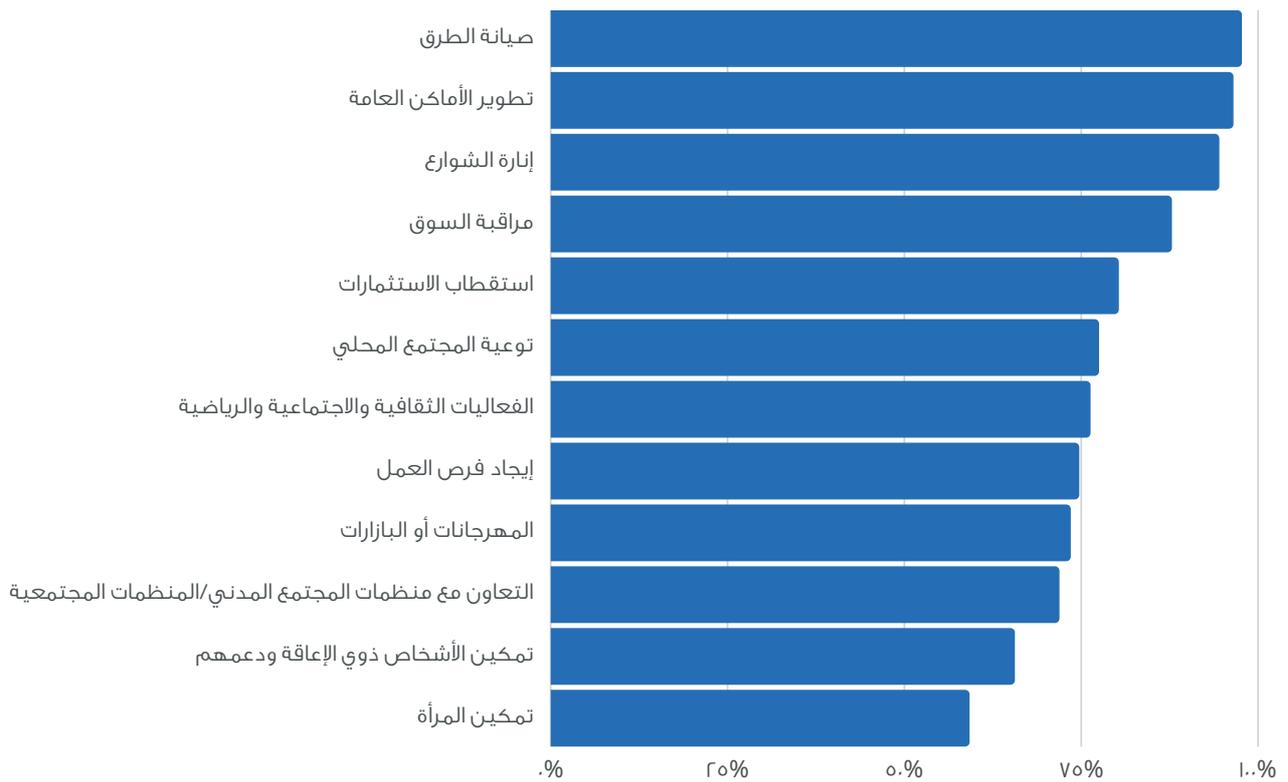
من حيث توفّر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، كانت المدارس ووسائل النقل العام ودور العبادة هي الأكثر توفراً بنسبة 96% و 93% و 92% على التوالي، تليهم العيادات الصحية بنسبة 87%، والأسواق بنسبة 81%. في المقابل، الخدمات الأقل توفراً كانت الحدائق العامة بنسبة 32% والنوادي الشبابية أو الثقافية بنسبة 22%.

### الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن أعلى المناطق نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمات التي هي الواجب بمقتضى ولاية البلدية كانت صيانة الطرق (٩٨٪)، وتطوير المواقع العامة (٩٦٪)، وإنارة الشوارع (٩٤٪)، ومراقبة الأسواق (٨٨٪)، واجتذاب الاستثمارات (٨٠٪)، وتوعية المجتمع المحلي (٧٧٪)، والفعاليات الثقافية/الاجتماعية/الرياضية (٧٦٪). كما كانت هناك رؤية متوسطة بشأن خدمات إيجاد فرص عمل للمواطنين (٧٥٪)، والمهرجانات أو البازارات (٧٣٪)، والتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو منظمات المجتمع المحلي (٧٢٪)، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة ودعمهم (٦٦٪)، وتمكين المرأة (٥٩٪).

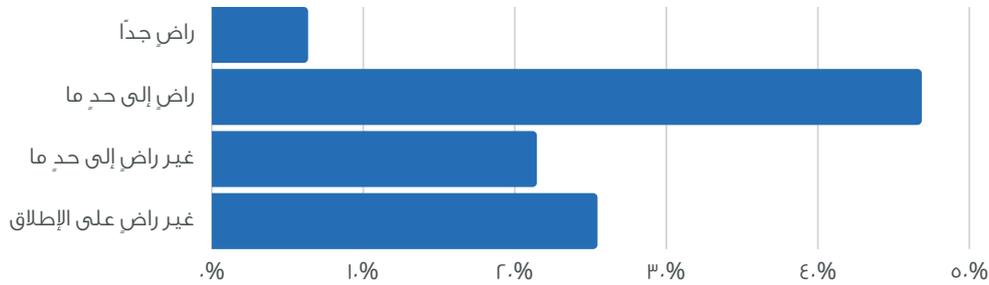
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



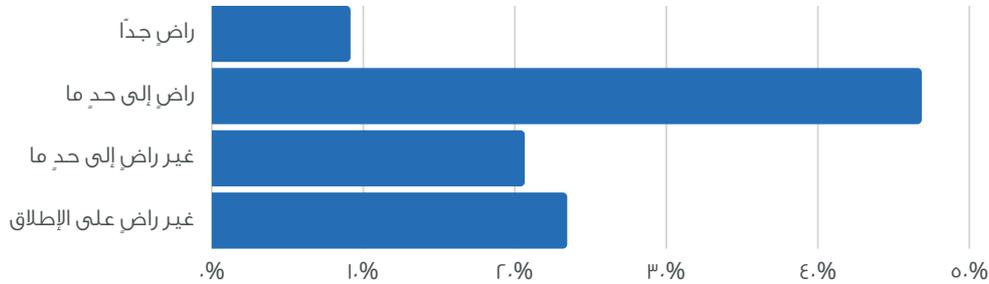
## إدارة الموارد

هذا القسم من الاستبيان مصمم خصيصاً لتقييم مستوى رضا المواطنين بشأن جوانب متعددة. أولاً، تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٥٣% من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حدٍ ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ٤٦% أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، عبّر ٥٦% من المستجيبين/ات عن درجة معينة من الرضا، بينما أعرب ٤٤% الآخرون عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

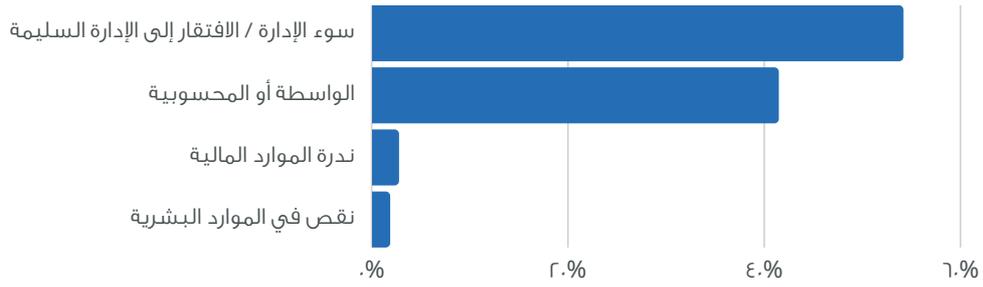


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



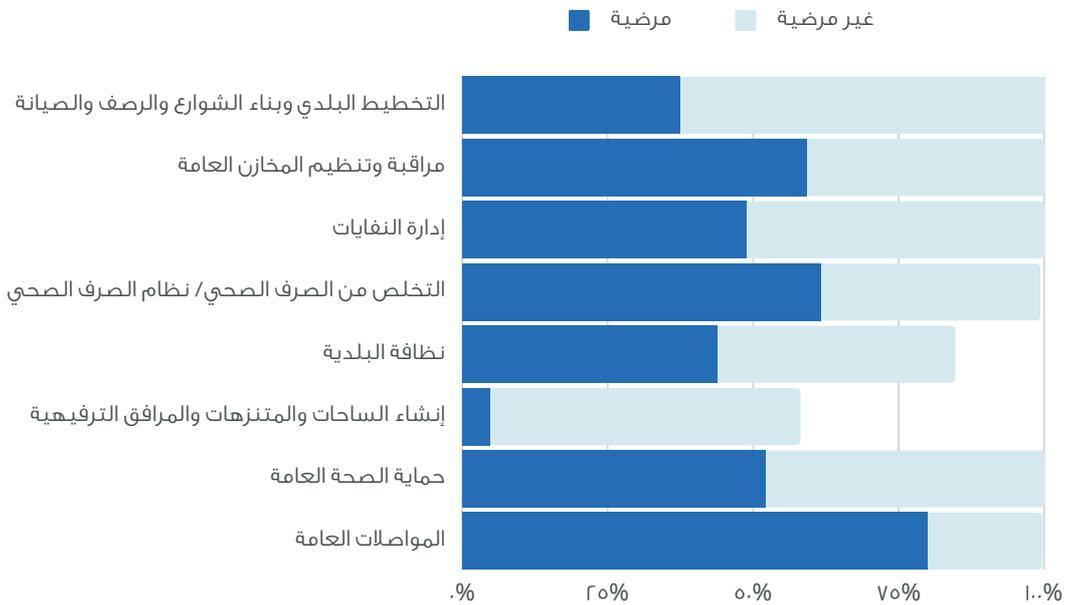
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٥٤% من المستجيبين/ات أشاروا إلى سوء الإدارة أو عدم وجود إدارة مناسبة كسبب وراء عدم رضاهم، وأشار ٤١% آخرون إلى التحيز للمعارف أو المحسوبيات. وقال ٣% إن السبب هو قلة الموارد المالية، في حين اختار ٢% قلة أو عدم توفر الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ الخدمات.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



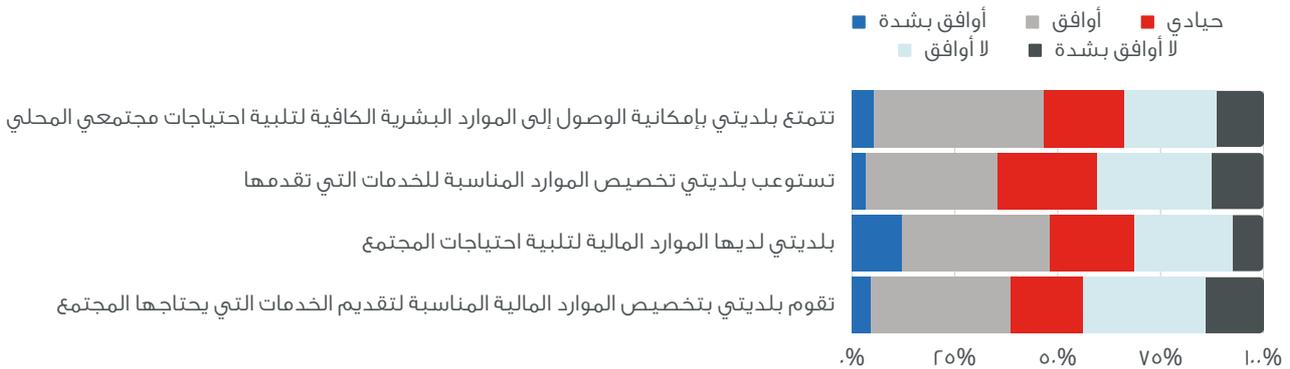
بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. تم تسجيل أعلى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات للنقل العام، ونظام الصرف الصحي أو مجاري المياه، ومراقبة المخازن العامة وتنظيمها بنسبة 80% و 72% و 59% على التوالي. وكانت أدنى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات على النحو التالي: نظافة البلدية، والتخطيط البلدي/البناء والصيانة، وبناء المرافق الترفيهية بنسبة 44% و 37% و 5% على التوالي.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



لاستكمال القسم، تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق 47% من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما 34% آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص

الموارد المناسبة للخدمات المقدمة، حيث وافق ٣٥٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٤١٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ٤٠٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٣١٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ٣٩٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٤٤٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.

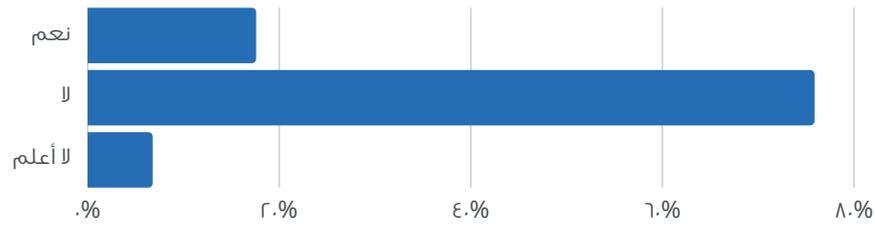


## التحديات

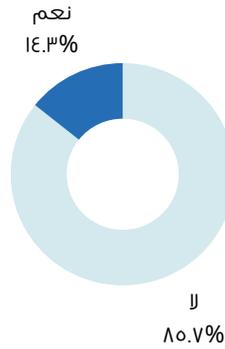
صُمم قسم التحديات هذا لمحاولة معرفة الرؤى المتعلقة بطلب المعلومات من البلدية وقنوات التظلم، فضلاً عن تحديد التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بلديتهم وحيّهم.

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ١٨٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٧٦٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ١٤٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٨٦٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٢٨٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، واضطر ٣٦٪ آخرون إلى إيداع نموذج طلب رسمي، في حين ينتظر ١٩٪ منهم تلقي المعلومات، وأكد ١٧٪ أنهم لم يتلقوا أي معلومات طلبوها.

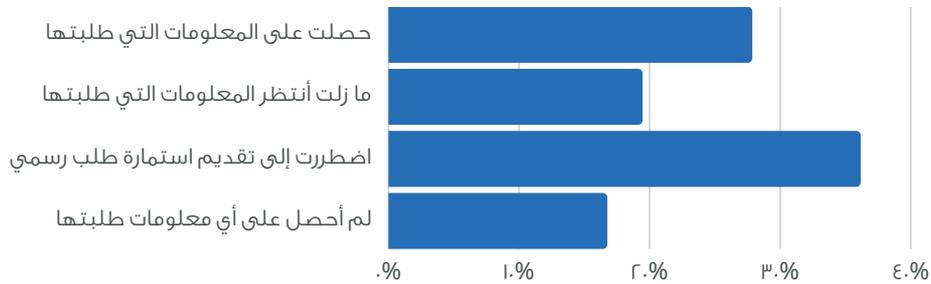
## هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



## هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟



## نتائج طلبك للحصول على معلومات



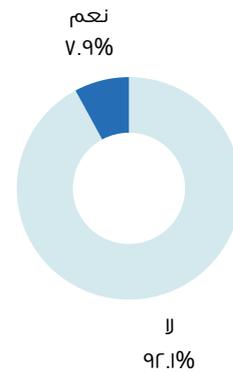
وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد 25% من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى 75% منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول 8% منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقم الـ 92% المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى. وبالنسبة لأولئك الذين قدموا شكوى، تم سؤال المستجيبين/ات عن مكان إيداع شكاوهم، 80% قدموا شكوى من خلال قسم الشكاوى في البلدية نفسها، بينما اختار 15% قنوات أخرى. لاستكمال القسم الفرعي المعني

بالشكاوى، تم سؤال المستجيبين/ات الذين قدموا شكوى عن نتيجة شكاوهم التي قدموها بصورة رسمية، وقال ٣١٪ إن شكاوهم قد تم حلّها وأنهم راضون عن نتائجها، وقال ١٣٪ إن شكاوهم قد تم حلّها، ولكنهم غير راضين عن النتائج. في المقابل، قال ٢٥٪ إن شكاوهم لم يتم حلّها بعد. وأخيراً، ذكر ٣١٪ منهم أن شكاوهم لم يتم حلّها إطلاقاً.

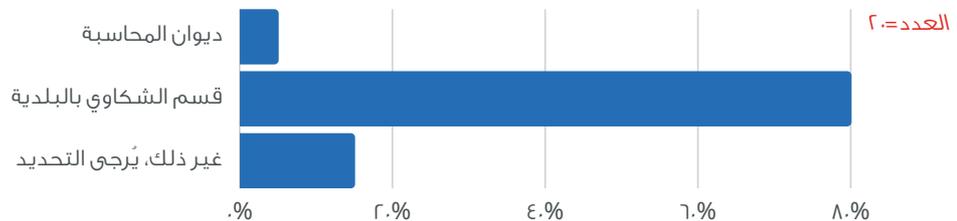
### معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى



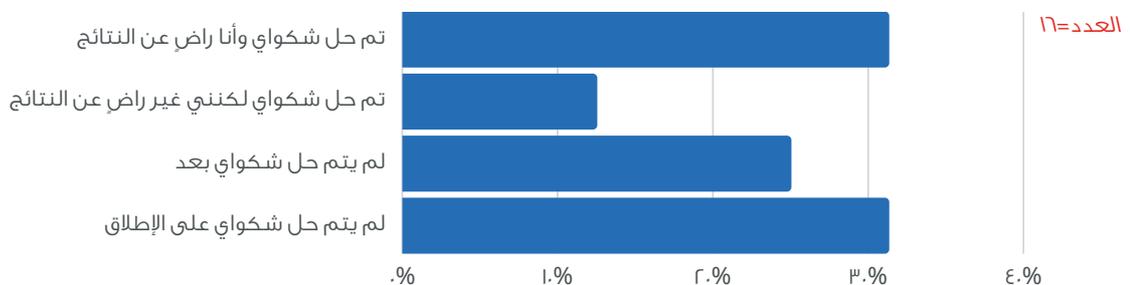
### هل حاولت تقديم شكوى في بلدتك؟



### أين أودعت الشكاوى خاصتك؟

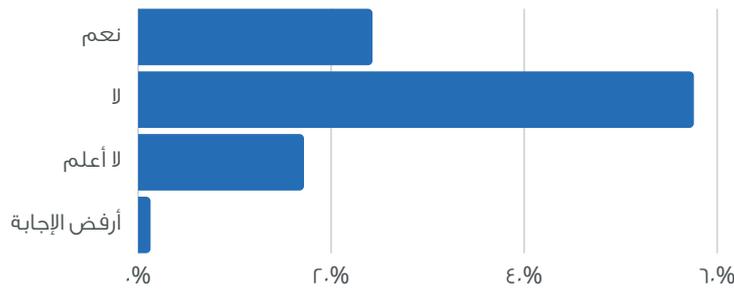


### نتائج الشكاوى

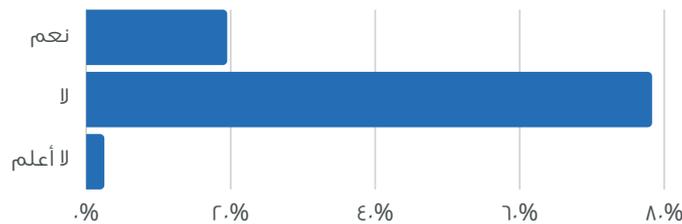


وفي الختام، وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي ٢٤٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٥٨٪ منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد ١٩٪ من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٧٨٪ من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة ٦٪ فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير.

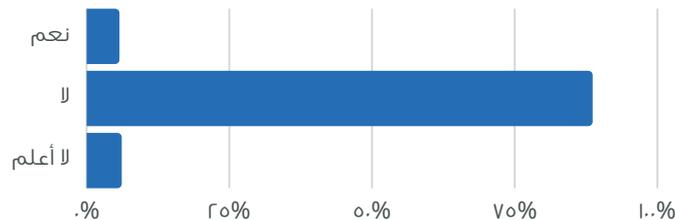
#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



#### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟

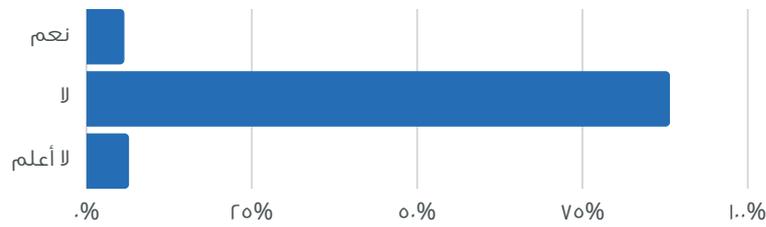


## المشاركة المجتمعية والتواصل

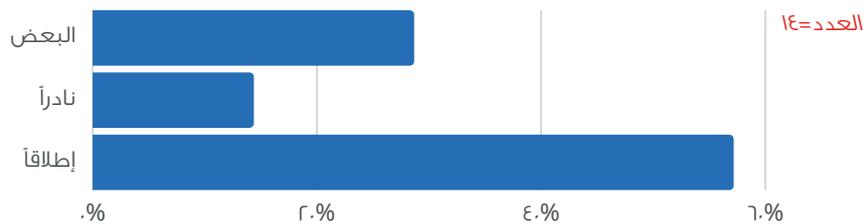
فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، بحث هذا القسم في الجوانب المختلفة المتعلقة بكيفية مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرارات، ومدى فعالية تواصلهم ومعرفتهم بالقضايا والاحتياجات المحلية.

حيث استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ٦٪ أن بلديتهم نفذت مثل هذه الفعاليات أو عقدت مثل هذه الاجتماعات، بينما أفاد ٨٨٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقاً اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ٢٩٪ بعض الاجتماعات، وقال ١٤٪ منهم إنهم نادراً ما يحضرون اجتماعات البلدية، وأفاد ٥٧٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟



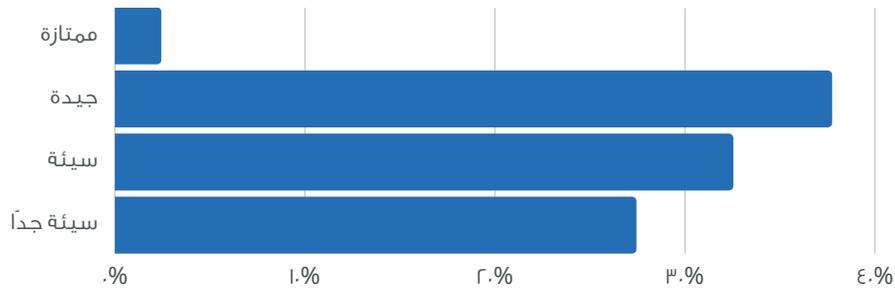
### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟



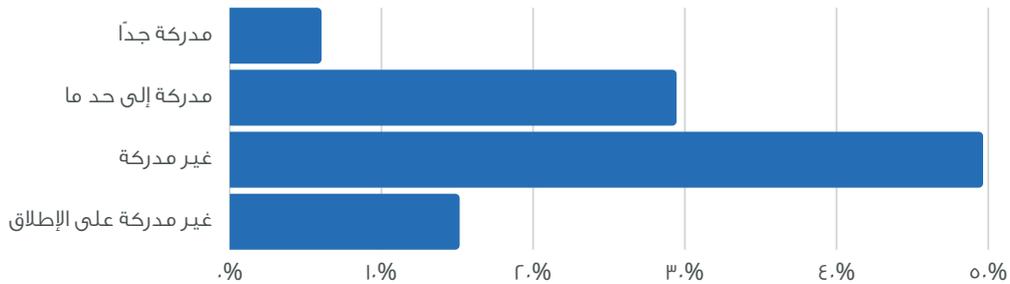
أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٤٠٪ أن مستوى الاتصالات إيجابي، فيما اعتبر الـ ٦٠٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء

المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقًا للنتائج، أفاد ٣٥٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٦٥٪ عكس ذلك.

### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

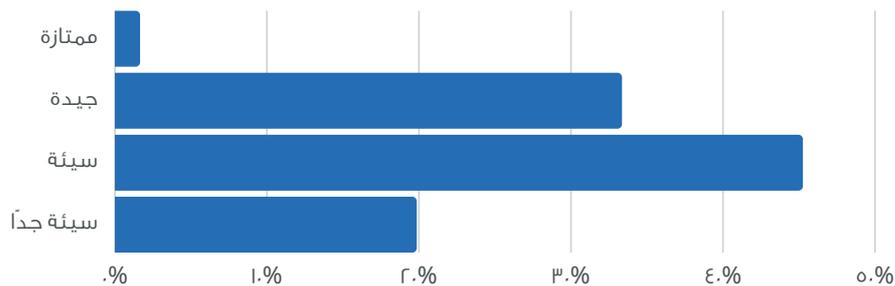


### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

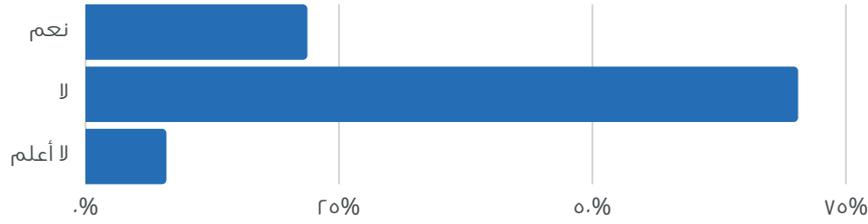


طُلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ٣٥٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٦٥٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٢٢٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ٧٠٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

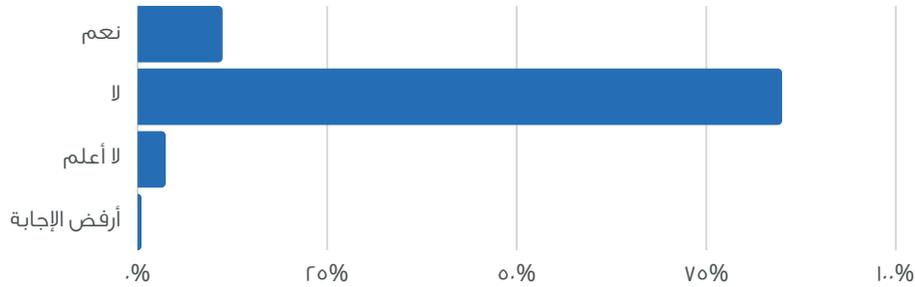


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

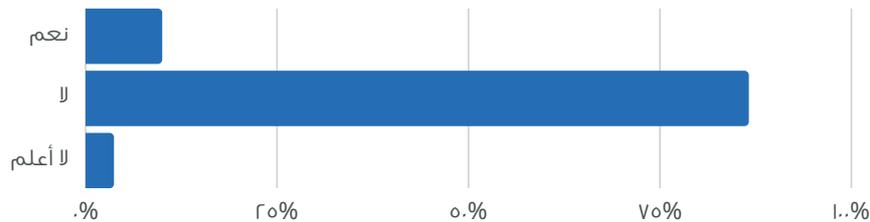


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 11٪ من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 85٪ إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 10٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 87٪ منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع الاجتماعية؟

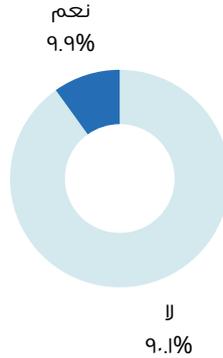


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

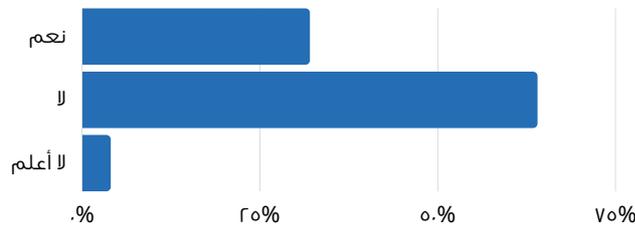
الغرض من هذا القسم هو تقييم الشفافية والنزاهة والمساءلة لدى البلدية كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبية والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ١٠٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار ٣٢٪ من هؤلاء المستجيبين/ات إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم، في حين قال ٦٤٪ منهم إن توصياتهم لم يتم تنفيذها أبداً.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

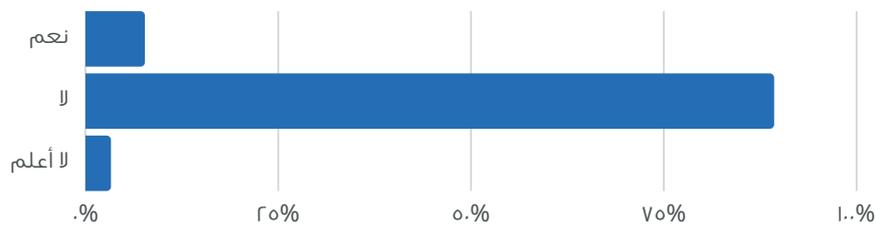


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

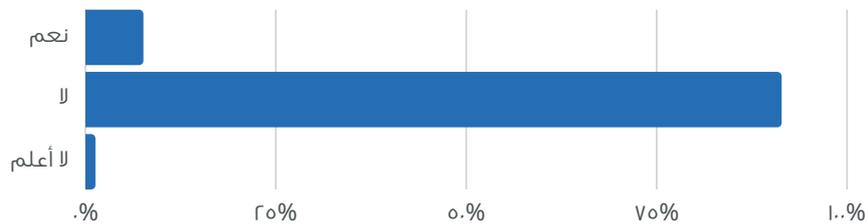


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ٨٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية. في حين ٨٩٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ٨٪ من المستجيبين/ات إنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٩١٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

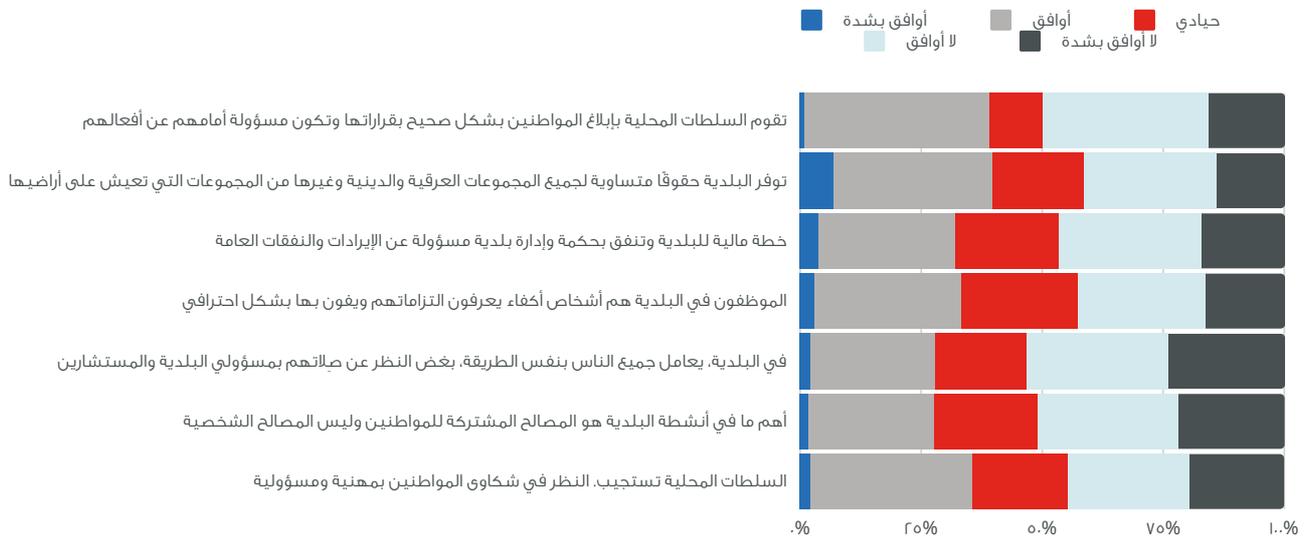


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ٣٩٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٤٠٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٤٢٪ من المستجيبين/ات. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ٣٧٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٤٧٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ٣٣٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على ذلك،

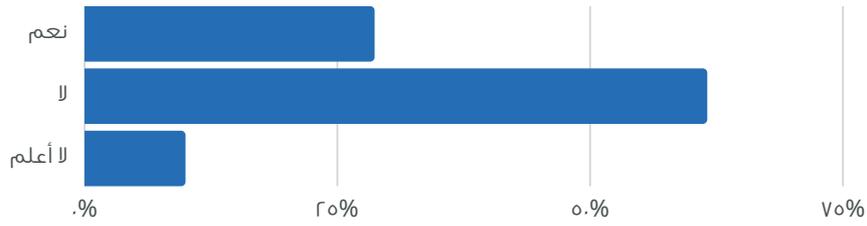
مقارنة بـ ٤٣٪ أعربوا عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ٢٨٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٥٤٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، فقد أبدى ٢٧٪ من المستجيبين/ات موافقتهم على أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، بينما اعترض ٥٢٪ من المستجيبين/ات على صحة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ٢٧٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٤٥٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

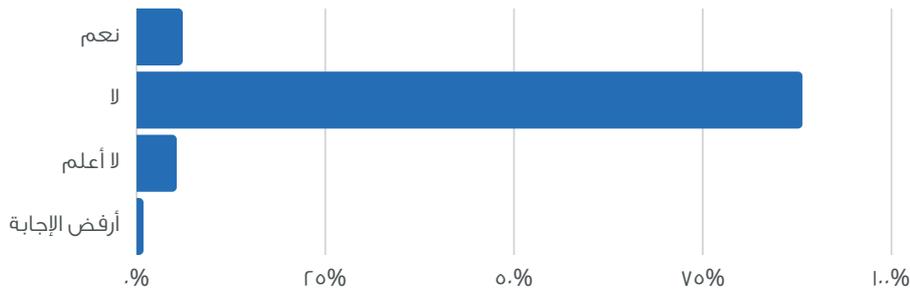
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ٢٩٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٦١٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ١٠٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

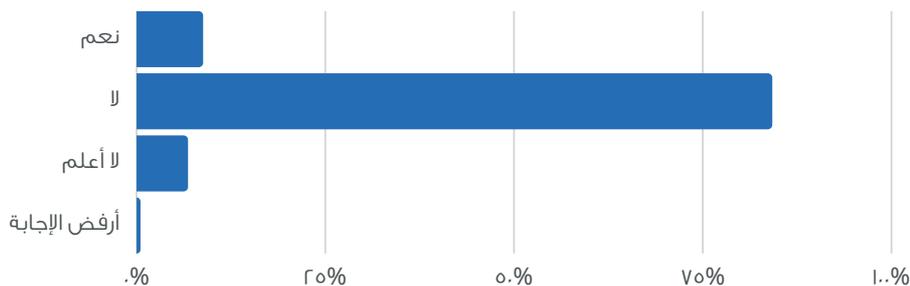


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم بجلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر ٦٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال ٨٨٪ من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفَّذ أي أنشطة جذب استثمارية، و ٥٪ قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالاً للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد ٩٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر ٨٤٪ أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و ٧٪ أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

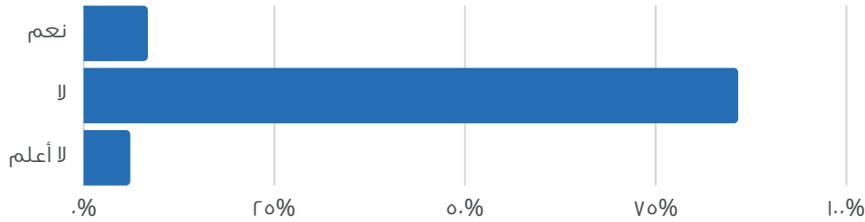


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر ٨٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد ٨٦٪ من المستجيبين/ات بعدم توفر مثل هذه الخطط، وأبدى ٦٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

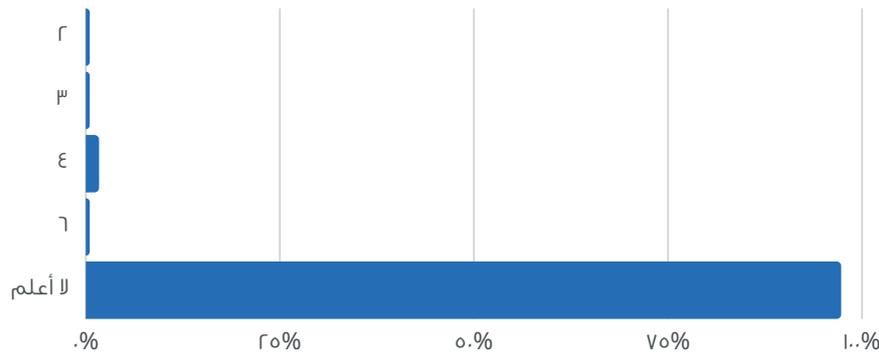
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

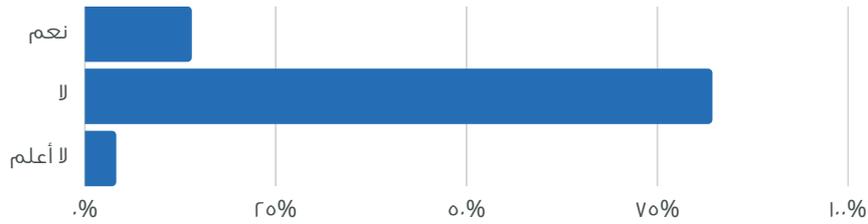
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية، على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجالس البلدية المحلية لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجالس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



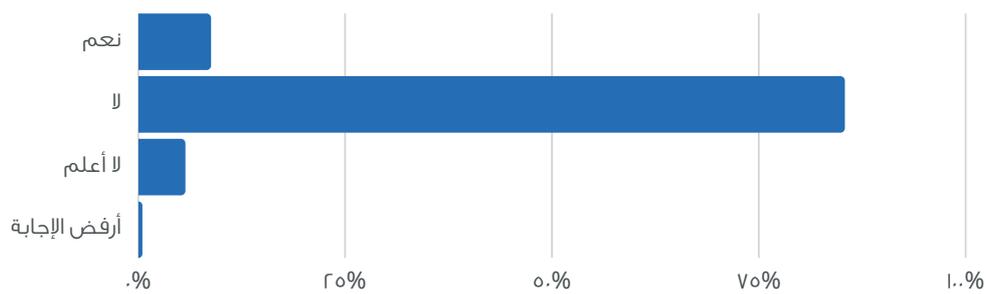
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر ١٤٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و ٨٢٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر ٤٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلديتك؟



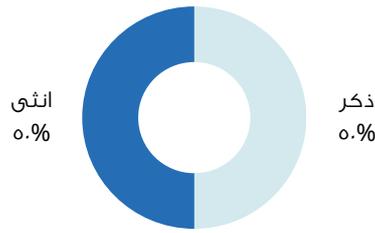
وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال ٩٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال ٨٥٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و ٧٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟

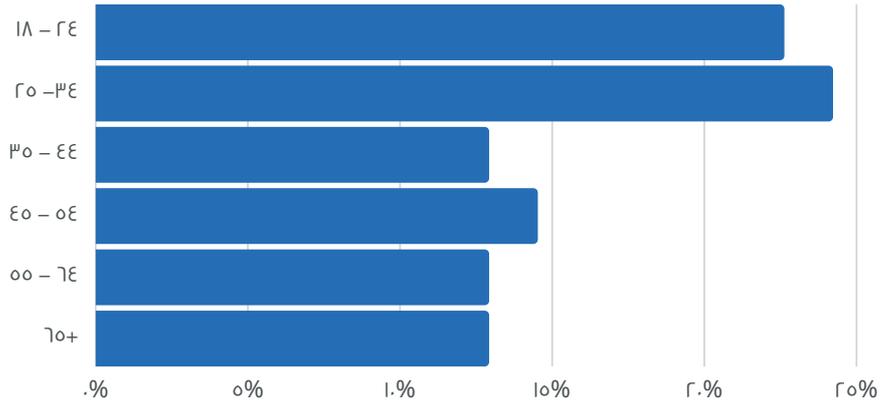


# نتائج بلدية سحاب

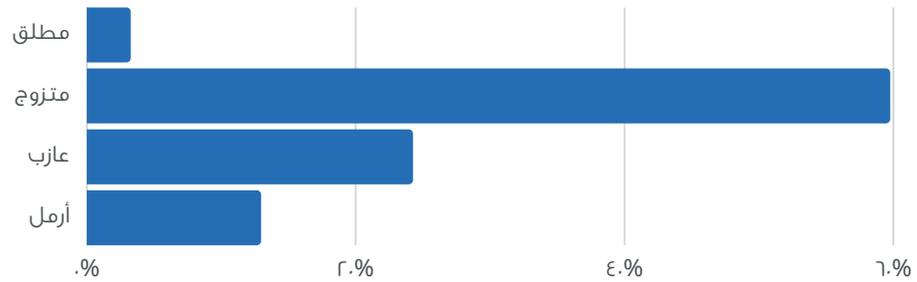
## جنس المستجيب/ة



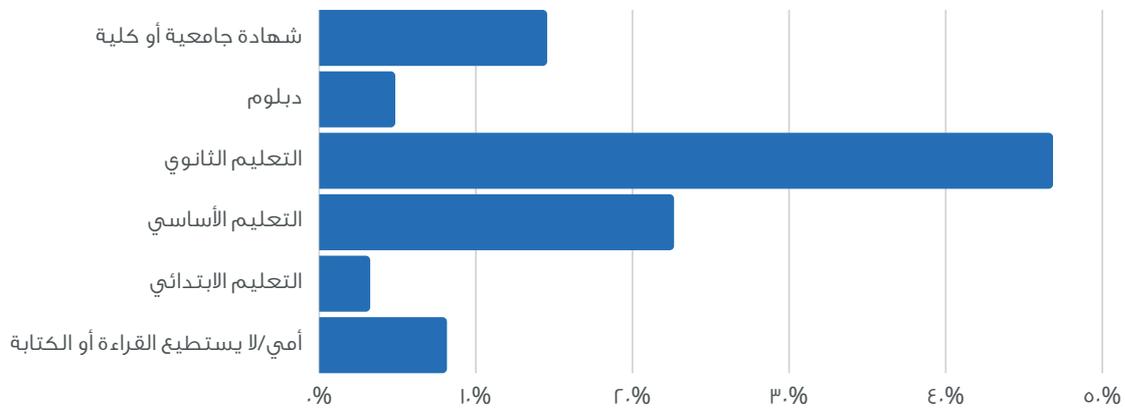
## عمر المستجيب/ة



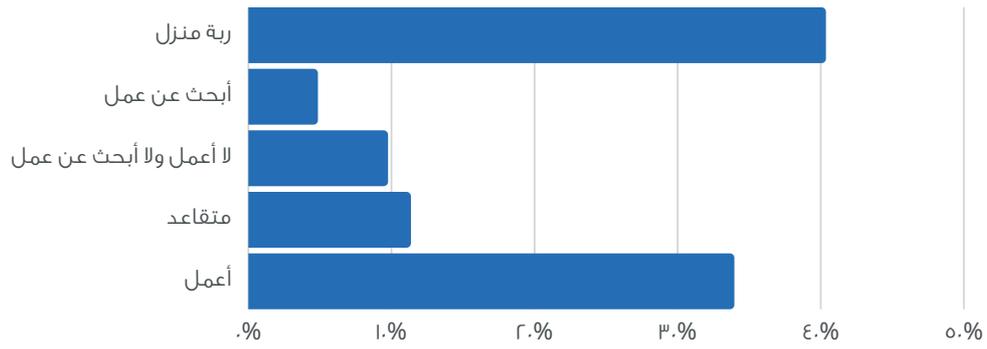
## الحالة الاجتماعية



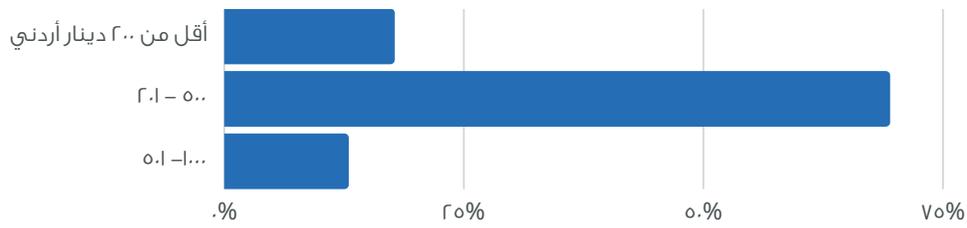
## المستوى التعليمي



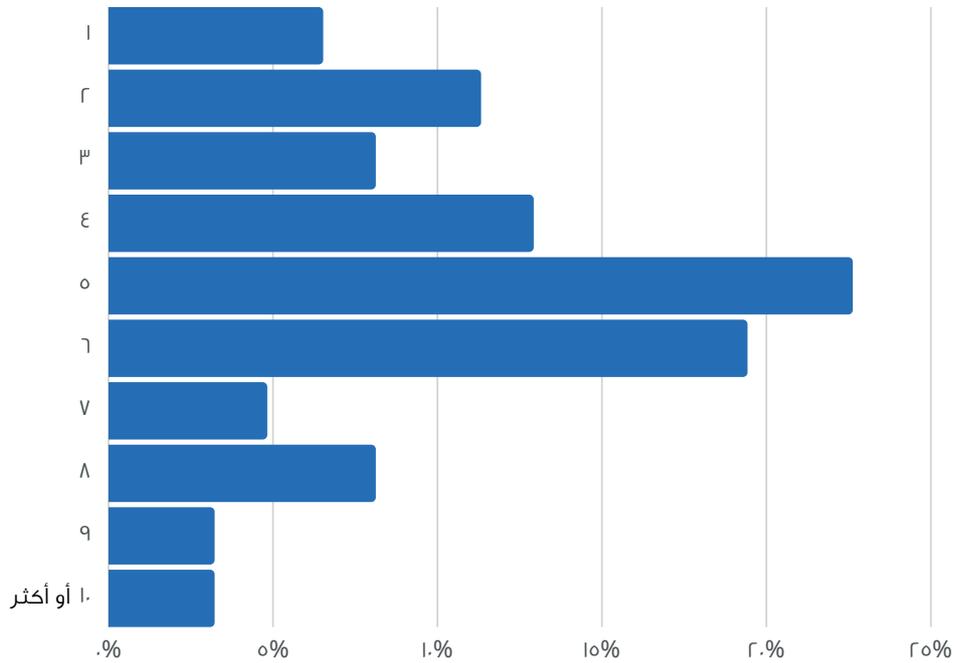
## حالة العمل



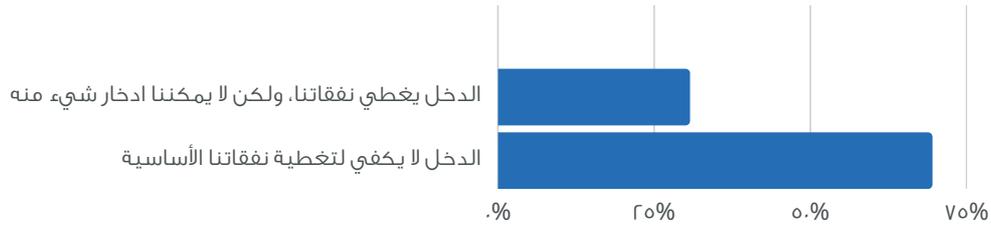
## متوسط الدخل الشهري للأسرة



## عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة

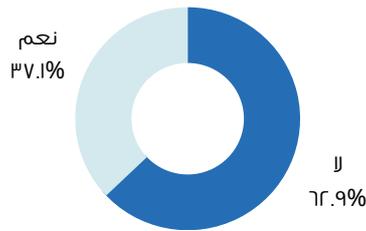


## معلومات عامة

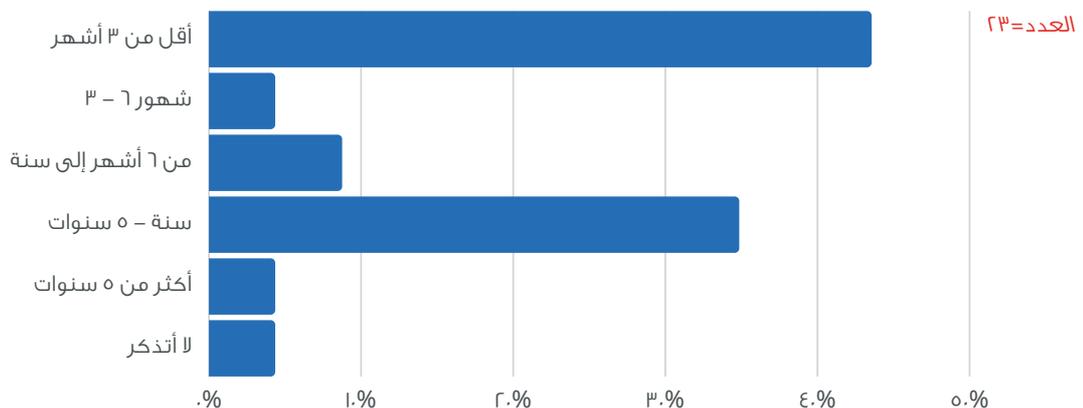
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه 37% من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل فترة تصل إلى 5 سنوات من تاريخ المقابلة، حيث بلغت نسبة المستجيبين/ات الذين أفادوا بأن آخر زيارة لهم كانت قبل أقل من 3 أشهر 44%.

## هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

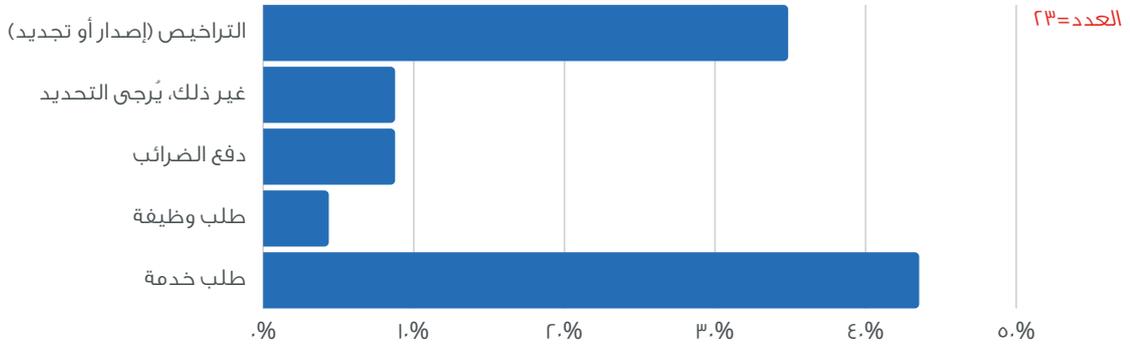


## آخر زيارة لمبنى البلدية



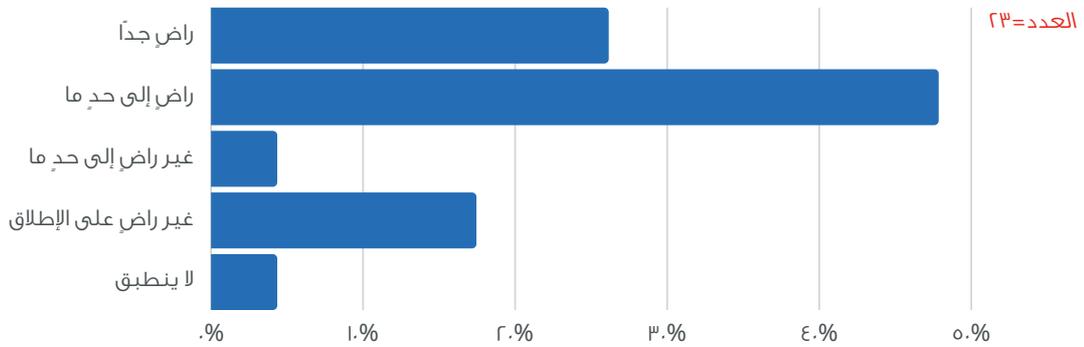
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كانت هناك ثلاثة أسباب رئيسية وهي على النحو التالي: ١. طلب الحصول على خدمة بنسبة ٤٤٪، ٢. إصدار أو تجديد رخصة بنسبة ٣٥٪، ٣. خدمات أخرى بنسبة ٩٪.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



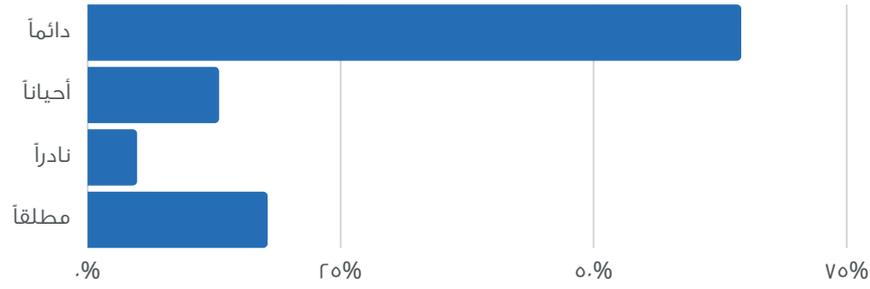
خلال زيارتهم الأخيرة، أفاد ٧٤٪ من المستجيبين/ات عن أنهم راضون، أو راضون إلى حد ما، بينما أفاد ٢٢٪ منهم بأنهم غير راضين إلى حد ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٨٢٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حد ما في هذه الانتخابات. في المقابل، ١٨٪ من المستجيبين/ات لم يشاركوا في الانتخابات على الإطلاق.

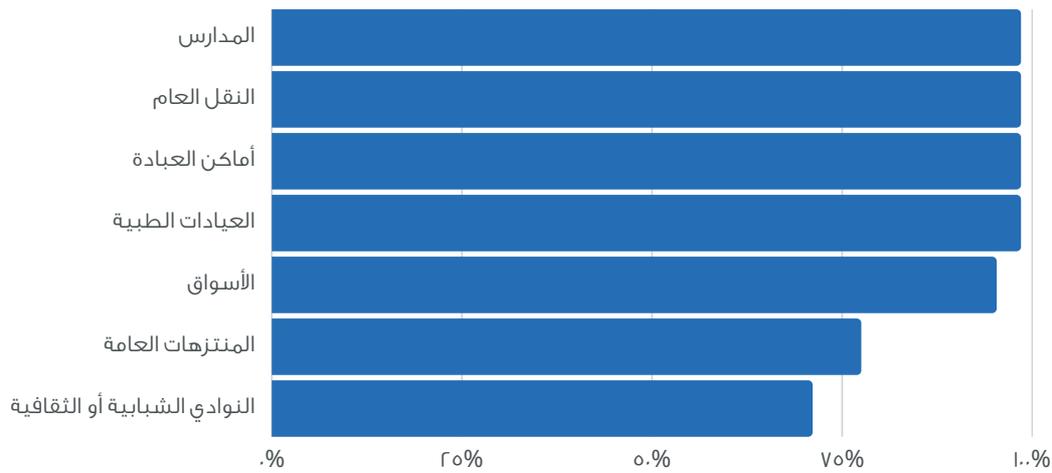
## عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

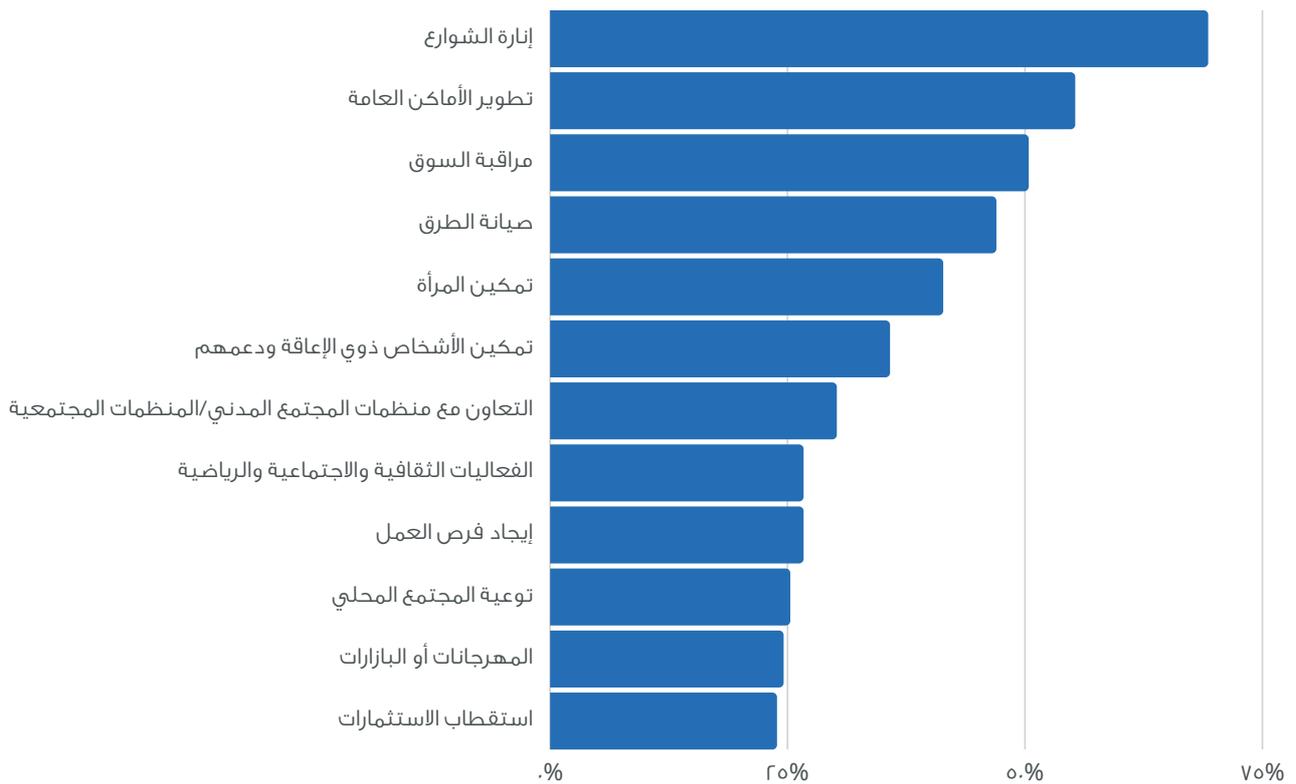
ومن حيث توفر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، كانت المدارس وخدمات النقل العام ودور العبادة والعيادات الصحية هي الأكثر توفراً بنسبة 98٪، تليهم الأسواق بنسبة 95٪، والحدائق العامة بنسبة 77٪، والنوادي الشبابية أو الثقافية بنسبة 71٪.

## الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن أعلى المناطق نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمات التي هي واجب بمقتضى ولاية البلدية كانت تطوير المواقع العامة (٩٨٪)، وصيانة الطرق (٩٧٪)، وإنارة الشوارع (٩٥٪)، ومراقبة الأسواق (٩٢٪)، وتطوير المهرجانات أو البازارات أو إدارتها (٨٧٪)، واجتذاب الاستثمارات (٨٦٪)، والفعاليات الثقافية/الاجتماعية/الرياضية (٨٢٪)، وتوعية المجتمع المحلي (٨١٪)، والتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو منظمات المجتمع المحلي (٧٦٪). كما كانت هناك رؤية متوسطة بشأن خدمات إيجاد فرص عمل للمواطنين (٧١٪)، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة ودعمهم (٦١٪)، تمكين المرأة (٥٨٪).

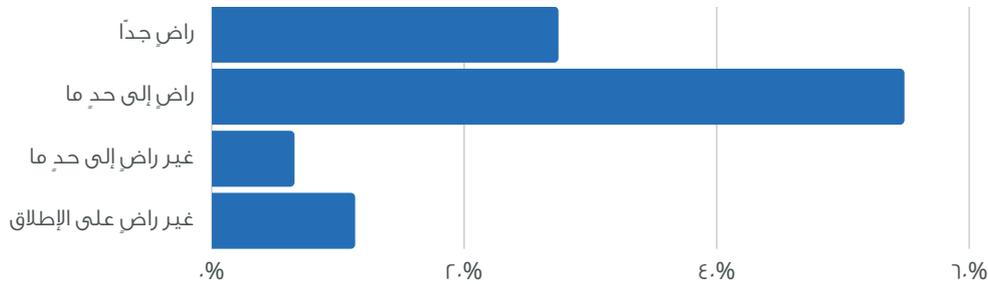
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



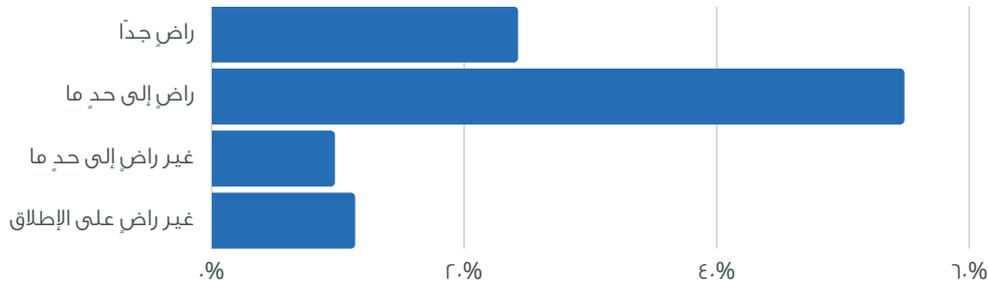
## إدارة الموارد

هذا القسم من الاستبيان مصمم خصيصاً لتقييم مستوى رضا المواطنين بشأن جوانب متعددة. أولاً، تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٨٢٪ من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حد ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ١٨٪ أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، انقسم المستجيبون/ات إلى قسمين ، حيث أعرب ٧٩٪ منهم عن درجة معينة من الرضا، مقارنة بـ ٢١٪ منهم أعربوا عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

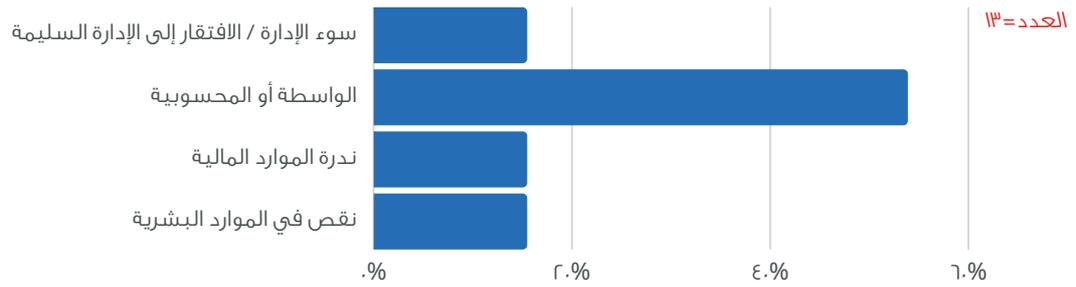


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



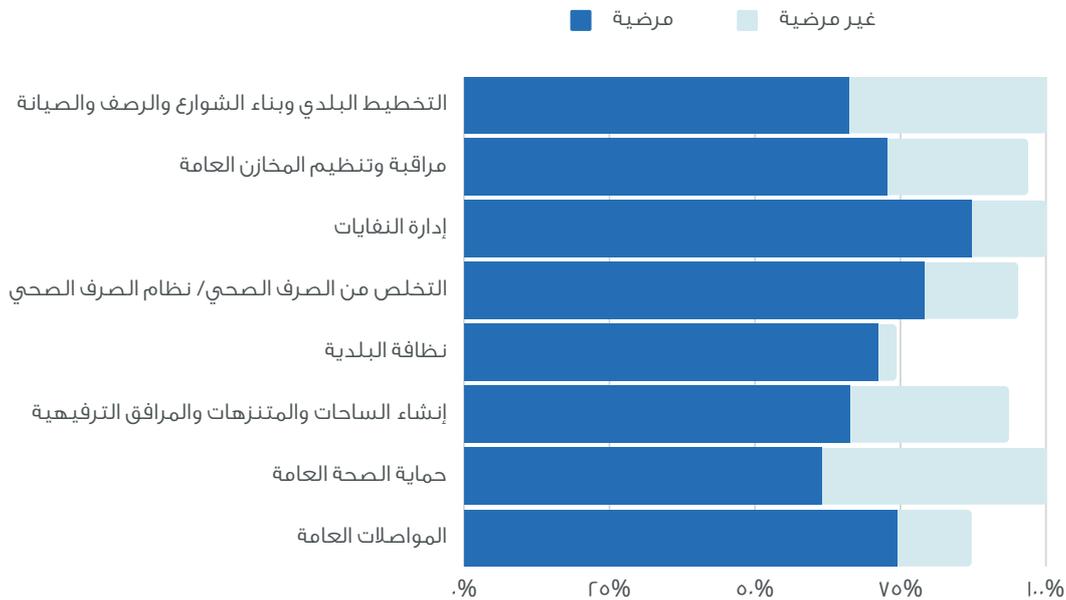
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٥٤٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى التحيّز للمعارف أو المحسوبيات كسبب وراء عدم رضاهم، بينما اختار بقية المستجيبين/ات قلة الموارد المالية، و قلة الموارد البشرية أو عدم توفُّرها من الأساس، وسوء الإدارة أو غياب الإدارة المناسبة بنسبة ١٥٪.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. تم تسجيل أعلى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات لإدارة النفايات بنسبة ٨٧٪، ونظام الصرف الصحي أو مجاري المياه بنسبة ٧٩٪، والنقل العام بنسبة ٧٤٪، بينما حصلت خدمة حماية الصحة العامة أدنى مستوى من الرضا بنسبة ٦١٪.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



لاستكمال القسم، تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق ٥٠٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ١٦٪ آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص

الموارد المناسبة للخدمات المقدمة، حيث وافق ٤٤٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٢١٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ٣٦٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٢٤٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ٣٩٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٢١٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.

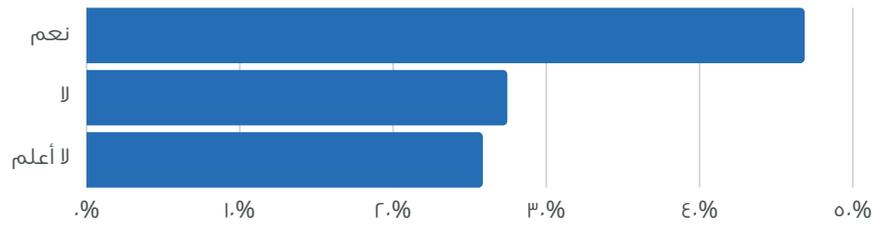


## التحديات

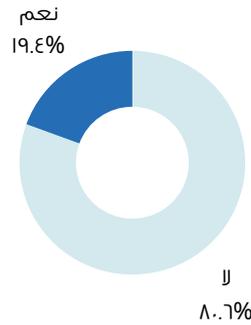
صُمم قسم التحديات هذا لمحاولة معرفة الرؤى المتعلقة بطلب المعلومات من البلدية وقنوات التظلم، فضلاً عن تحديد التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بلديتهم وحيّهم.

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ٤٧٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٢٧٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ١٩٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٨١٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٤٢٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، واضطر ٨٪ آخرون إلى إيداع نموذج طلب رسمي، في حين ينتظر ٢٥٪ منهم تلقي المعلومات، وأكد ٢٥٪ أنهم لم يتلقوا أي معلومات طلبوها.

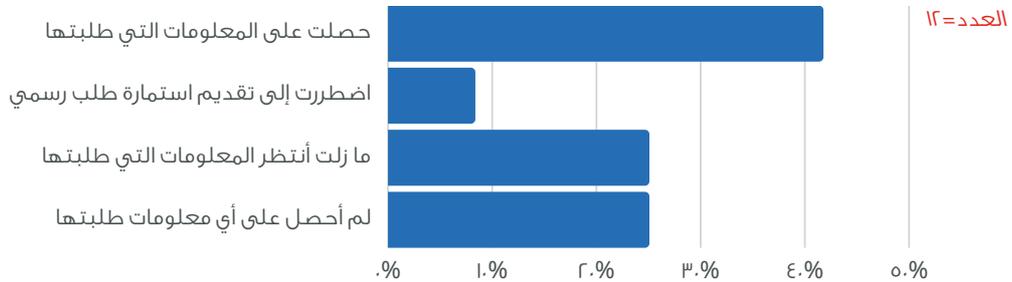
## هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



## هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟



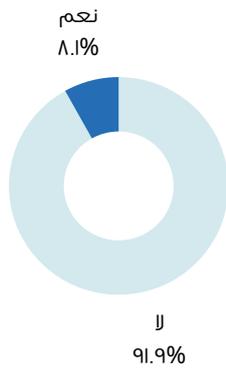
## نتائج طلبك للحصول على معلومات



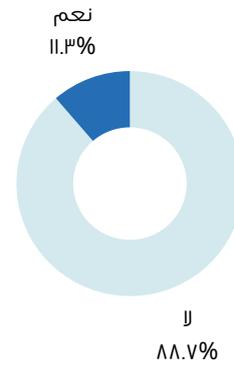
وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد ٨٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى ٩٢٪ منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول ١١٪ منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقم الـ ٨٩٪ المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى. وبالنسبة لأولئك الذين قدموا شكوى، تم سؤال المستجيبين/ات عن مكان إيداع شكاوهم، ٨٦٪ قدموا شكوى من خلال قسم الشكاوى في البلدية نفسها، بينما اختار ١٤٪ وزارة الإدارة المحلية.

لاستكمال القسم الفرعي المعني بالشكاوى، تم سؤال المستجيبين/ات الذين قدموا شكاوى عن نتيجة شكاوهم التي قدموها بصورة رسمية، وقال ١٧٪ إن شكاوهم قد تم حلّها وأنهم راضون عن نتائجها، وقال ٣٣٪ إن شكاوهم ما تزال دون حل. في المقابل، قال ٥٠٪ إن شكاوهم لم يتم حلّها على الإطلاق.

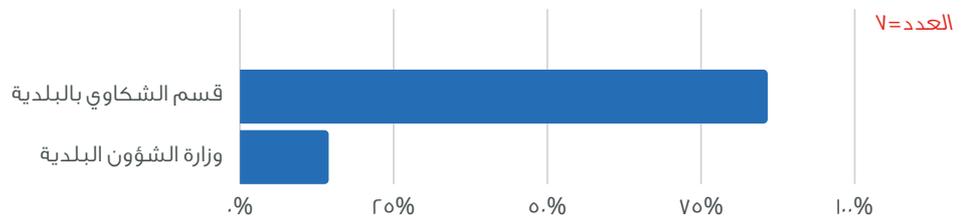
### معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى



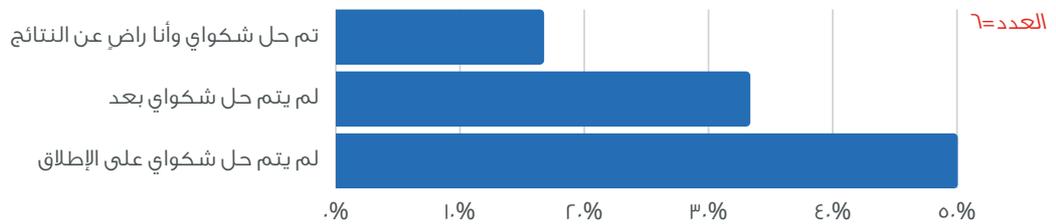
### هل حاولت تقديم شكاوى في بلدتك؟



### أين أودعت الشكاوى خاصتك؟

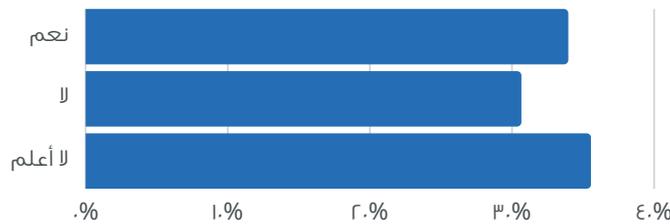


### نتائج الشكاوى

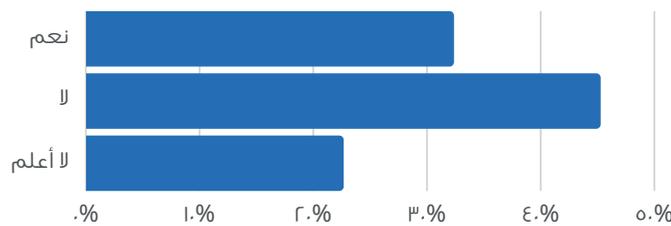


وفي الختام، وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي ٣٤٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٣١٪ منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد ٣٢٪ من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٤٥٪ من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة ٢١٪ فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير.

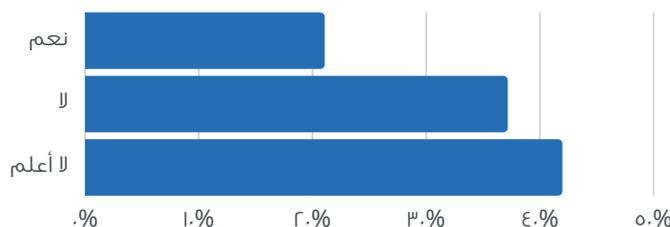
#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



#### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟

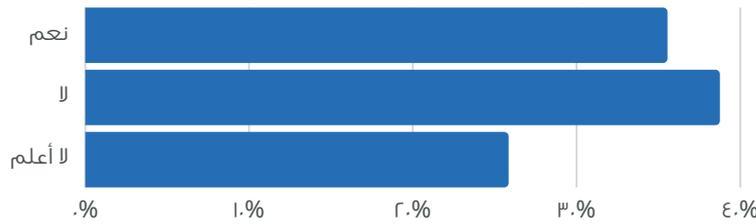


## المشاركة المجتمعية والتواصل

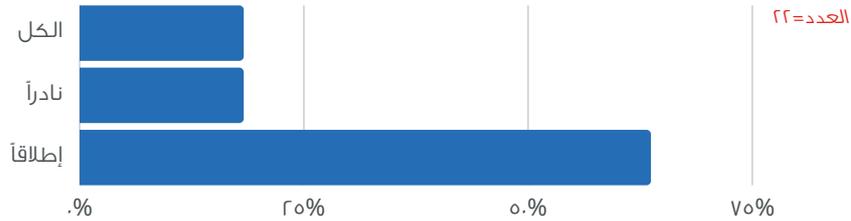
فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، بحث هذا القسم في الجوانب المختلفة المتعلقة بكيفية مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرارات، ومدى فعالية تواصلهم ومعرفتهم بالقضايا والاحتياجات المحلية.

حيث استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ٣٦٪ أن بلديتهم نفذت مثل هذه الفعاليات أو عقدت مثل هذه الاجتماعات، بينما أفاد ٣٩٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقاً اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ١٨٪ بعض الاجتماعات، وقال ١٨٪ منهم إنهم نادراً ما يحضرون اجتماعات البلدية، وأفاد ٦٤٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟



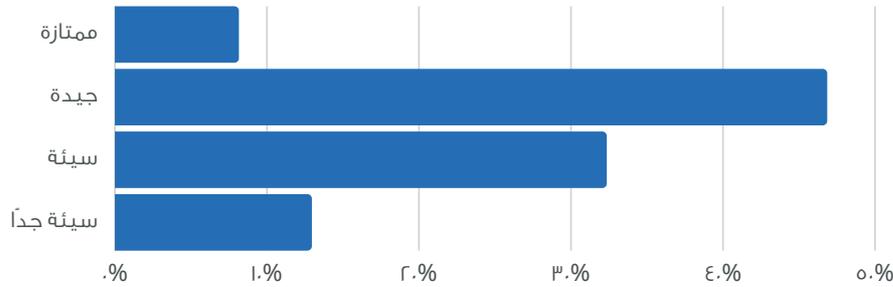
### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟



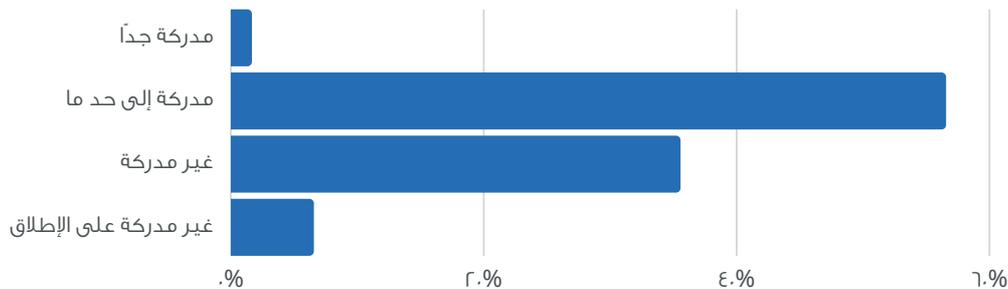
أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٥٥٪ أن مستوى الاتصالات إيجابي، فيما اعتبر الـ ٤٥٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء

المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقًا للنتائج، أفاد ٥٨٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٤٢٪ عكس ذلك.

#### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

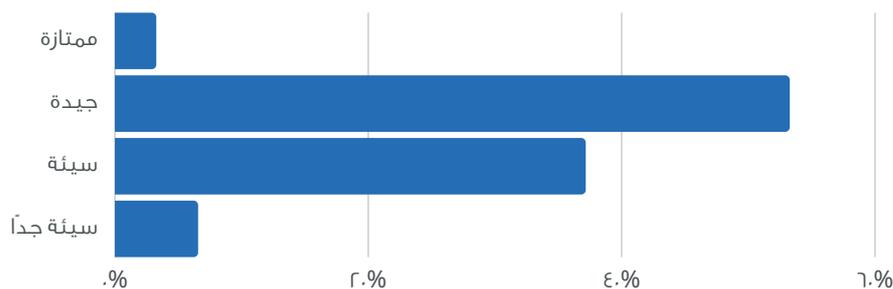


#### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

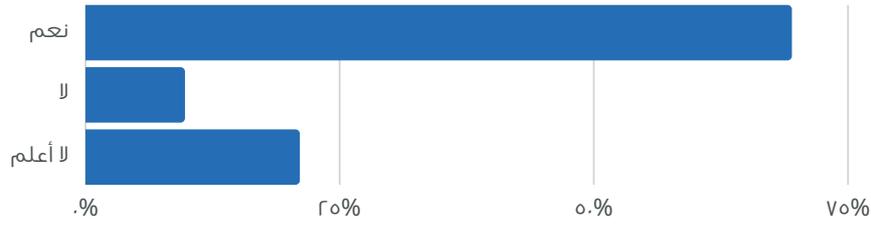


طلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ٥٦٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٤٤٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٦٩٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ١٠٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

#### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

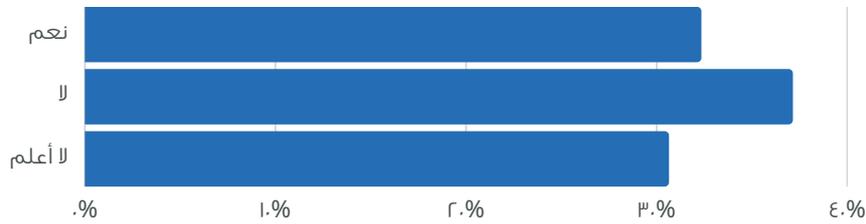


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

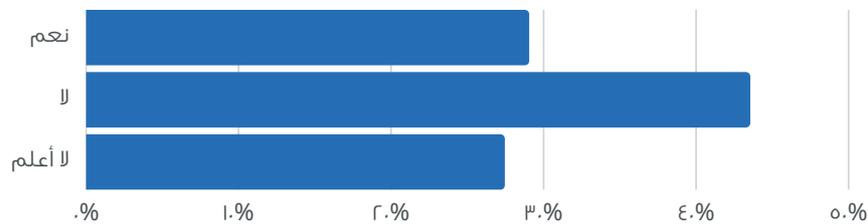


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 32٪ من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 37٪ إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 29٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 44٪ منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع أو الاجتماعات؟

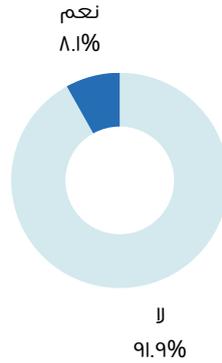


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

الغرض من هذا القسم هو تقييم الشفافية والنزاهة والمساءلة لدى البلدية كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبية والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ٨٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار ٢٠٪ من هؤلاء المستجيبين/ات إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم، في حين قال ٨٠٪ منهم إن توصياتهم لم يتم تنفيذها أبداً.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

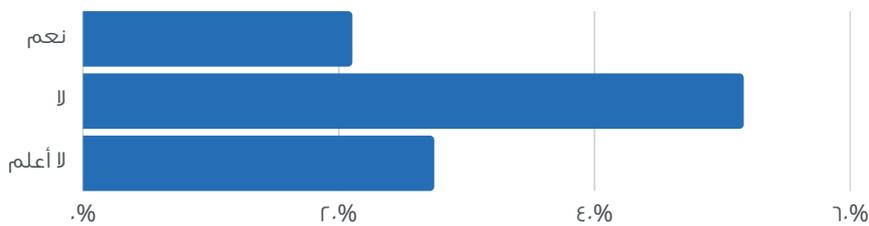


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

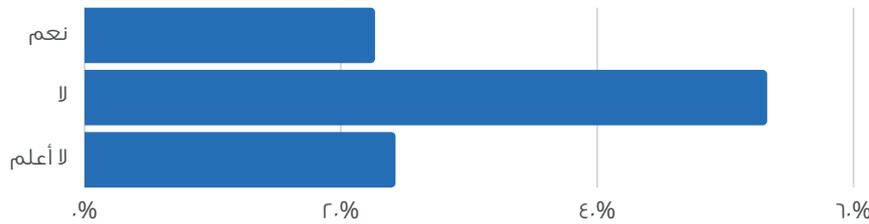


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ٢١٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية. في حين ٥٢٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ٢٣٪ من المستجيبين/ات إنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٥٣٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

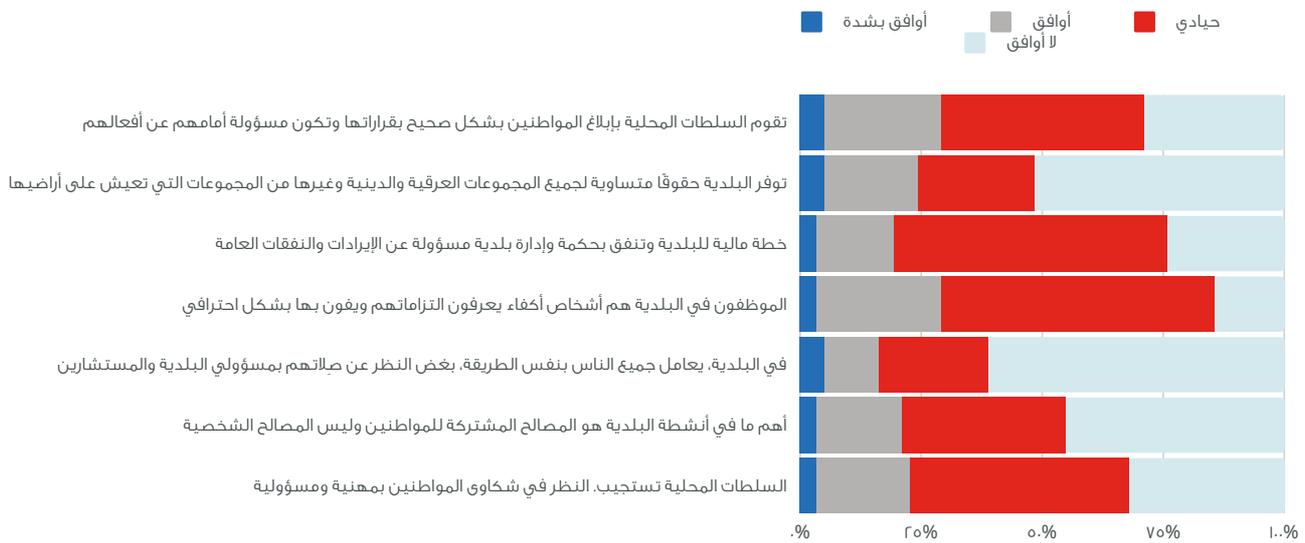


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ٢٩٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٢٤٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٥٢٪ من المستجيبين/ات. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ١٩٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٢٤٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ٢٩٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على ذلك،

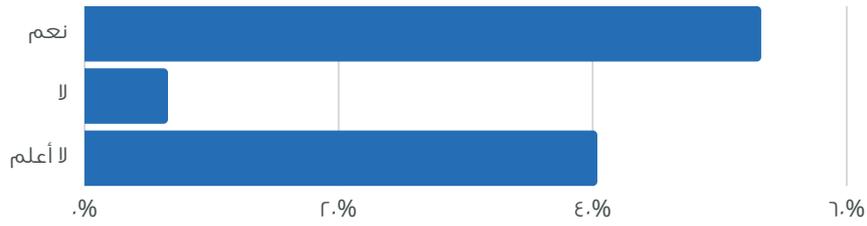
مقارنة بـ ١٥٪ أعربوا عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ١٦٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٦١٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، فقد أبدى ٢١٪ من المستجيبين/ات موافقتهم على أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، بينما اعترض ٤٥٪ من المستجيبين/ات على صحة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ٢٣٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٣٢٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

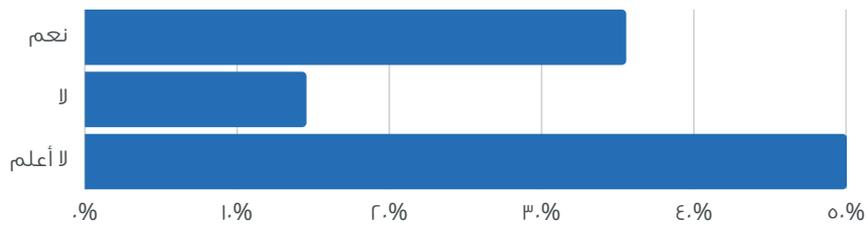
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ٥٣٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٧٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ٤٠٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

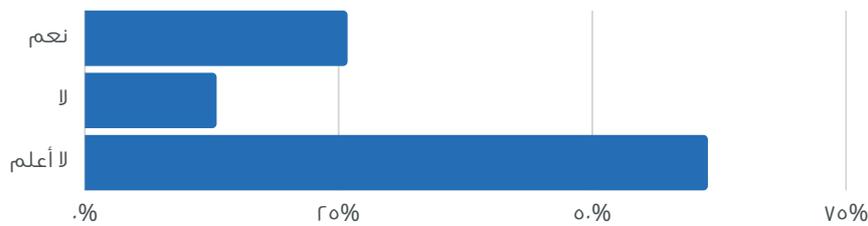


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم بجلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر 36% من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال 14% من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفذ أي أنشطة جذب استثمارية، و 50% قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالاً للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد 26% من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر 13% أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و 61% أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

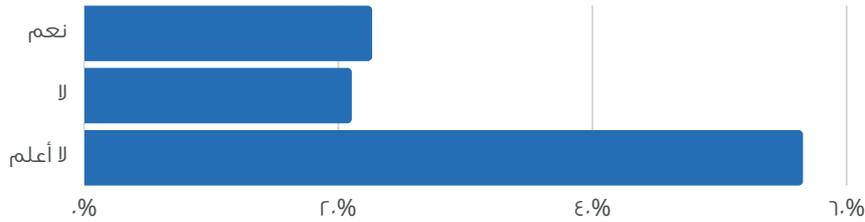


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر ٢٣٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد ٢١٪ من المستجيبين/ات بعدم توفر مثل هذه الخطط، وأبدى ٥٦٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

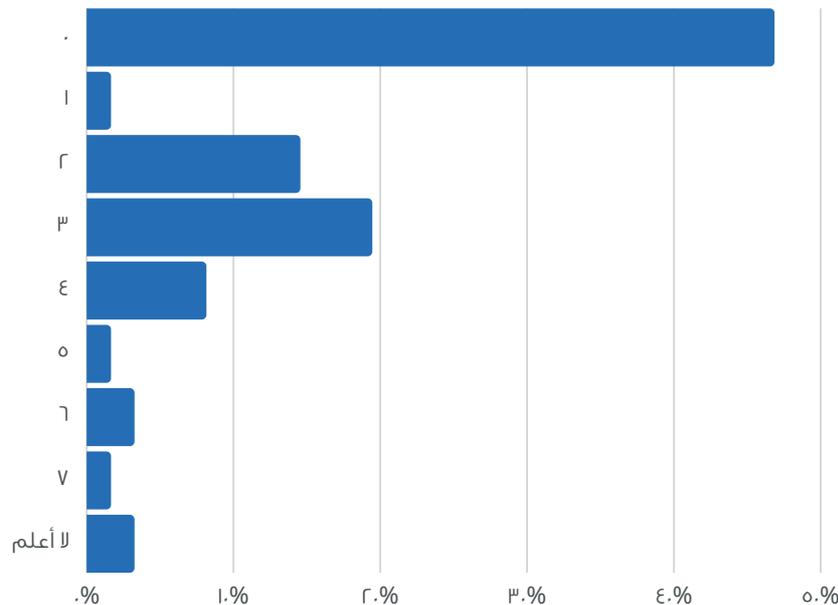
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

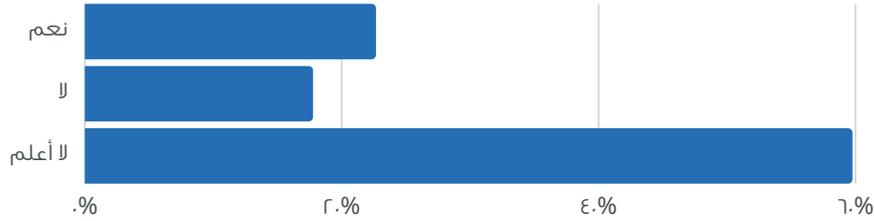
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية، على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجالس البلدية المحلية لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجالس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



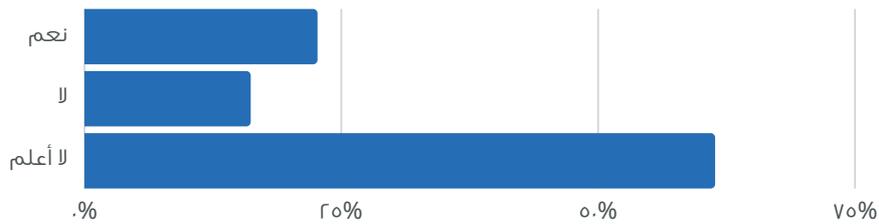
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر ٢٣٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و ١٨٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر ٦٠٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلديتك؟



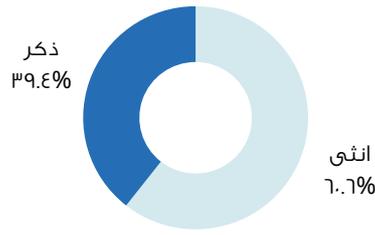
وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال ٢٧٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال ١٦٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و ٦١٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟

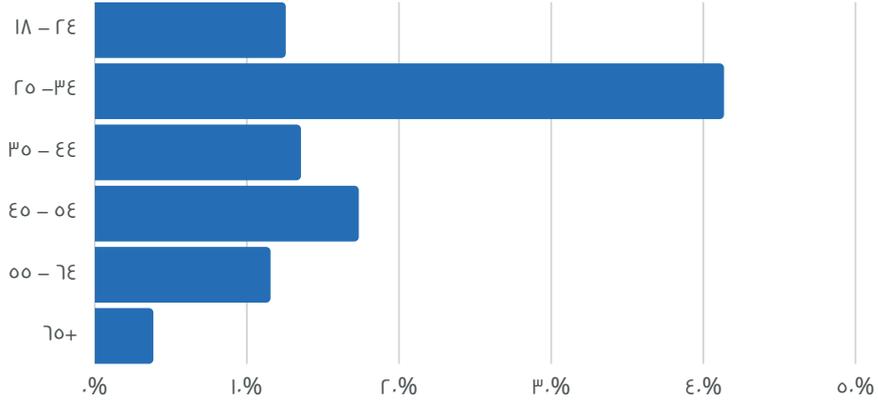


# نتائج بلدية مأدبا

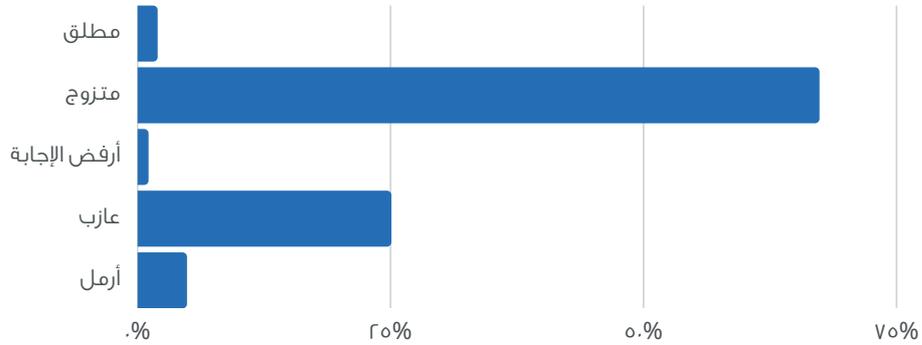
### جنس المستجيب/ة



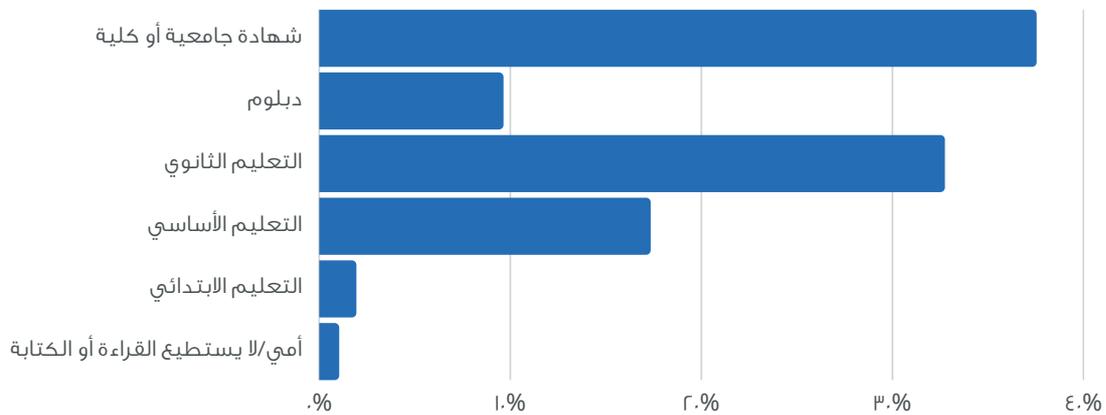
### عمر المستجيب/ة



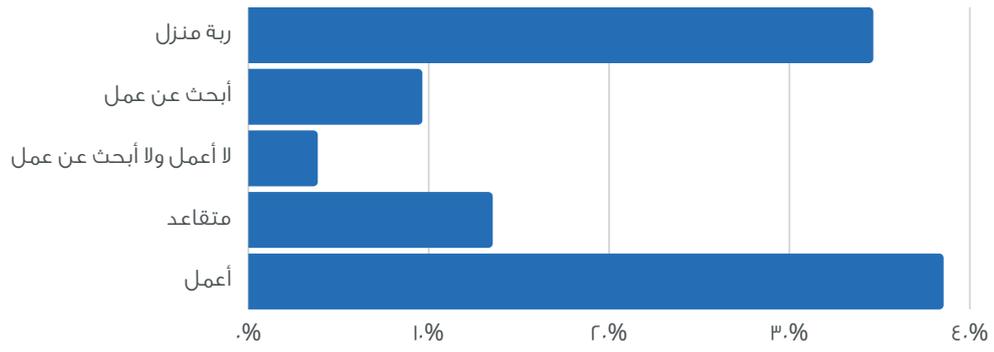
### الحالة الاجتماعية



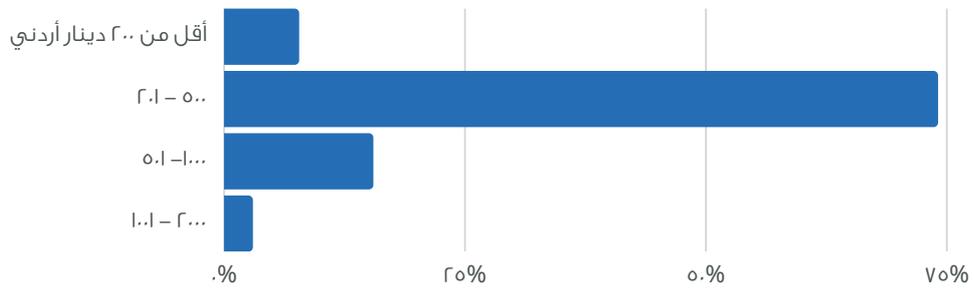
### المستوى التعليمي



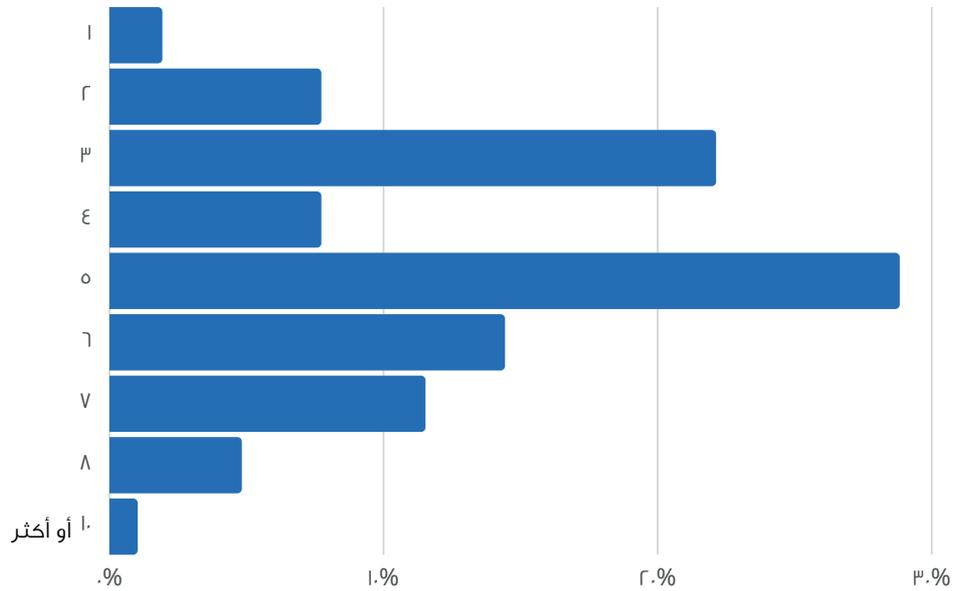
### حالة العمل



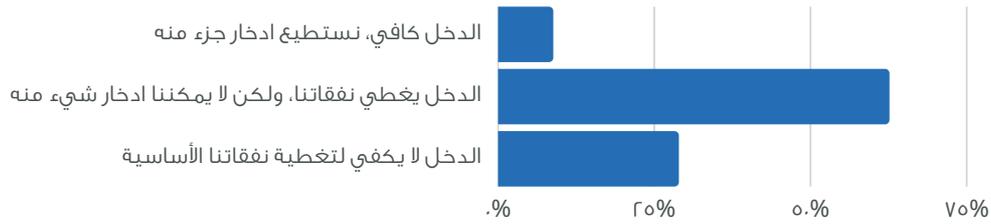
### متوسط الدخل الشهري للأسرة



### عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة

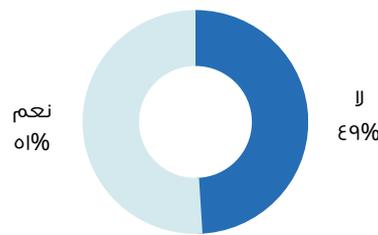


## معلومات عامة

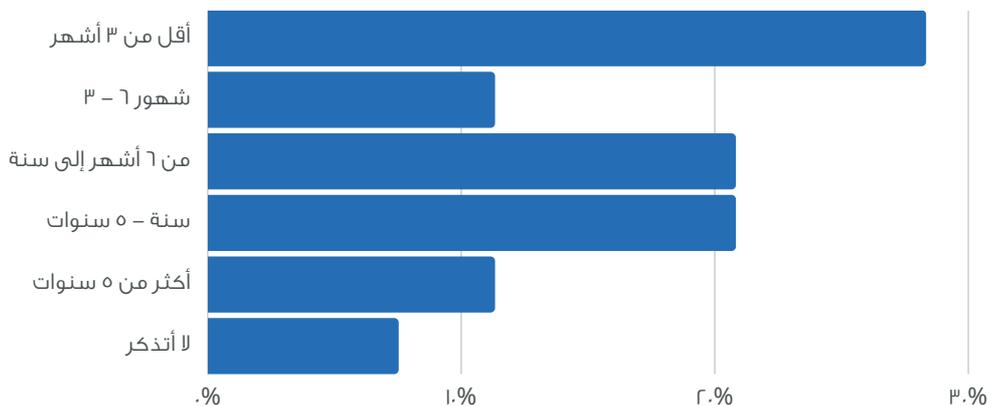
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه ٥١% من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل فترة تصل إلى ٥ سنوات من تاريخ المقابلة، حيث بلغت نسبة المستجيبين/ات الذين أفادوا بأن آخر زيارة لهم كانت قبل أقل من ٣ أشهر ٢٨%.

## هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

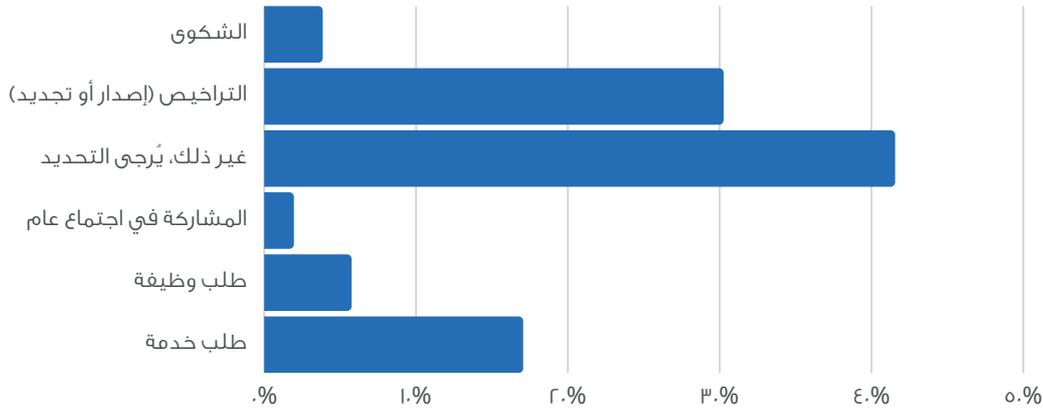


## آخر زيارة لمبنى البلدية



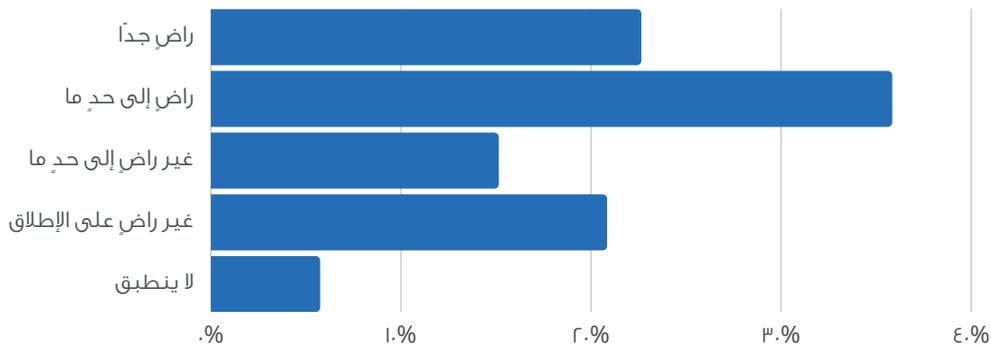
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كانت هناك ثلاثة أسباب رئيسية وهي على النحو التالي: ا. خدمات متنوعة بنسبة ٤٢٪، ب. إصدار أو تجديد رخصة بنسبة ٣٠٪، ج. طلب الحصول على خدمة بنسبة ١٧٪.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



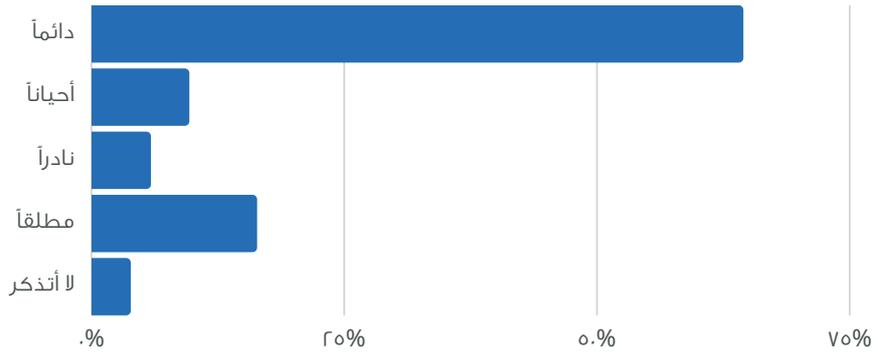
خلال زيارتهم الأخيرة، أفاد ٤٨٪ من المستجيبين/ات عن أنهم راضون، أو راضون إلى حد ما، بينما أفاد ٣٦٪ منهم بأنهم غير راضين إلى حد ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



بعد الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٨٠٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حد ما في هذه الانتخابات.

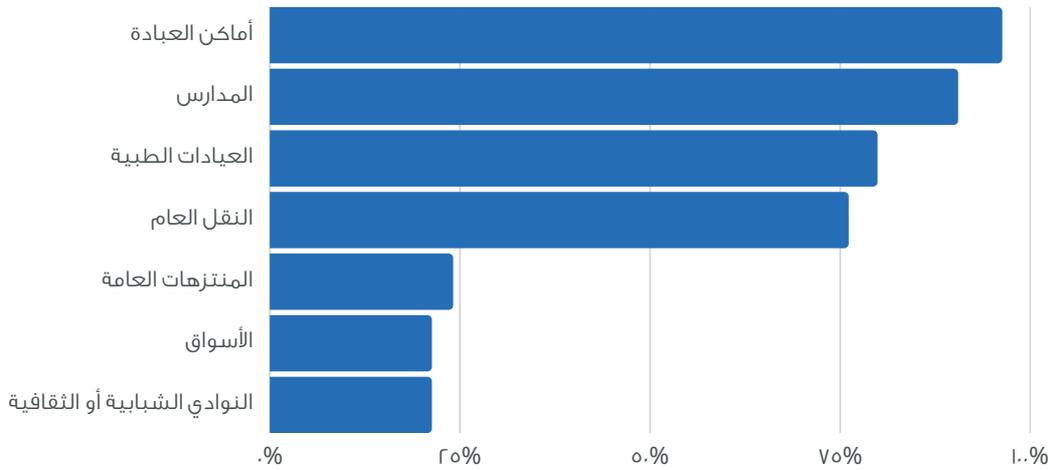
## عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

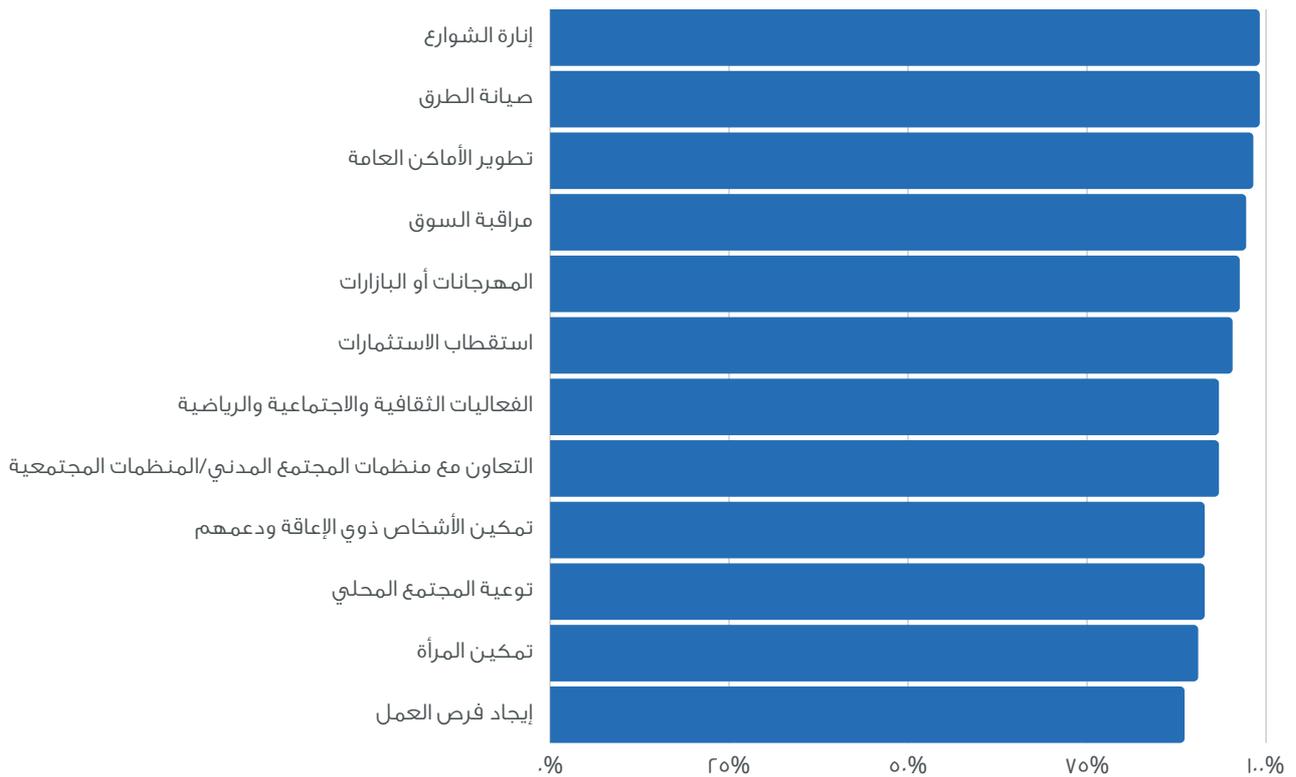
ومن حيث توفر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، دور العبادة والمدارس والعيادات الصحية ووسائل النقل العام كانت الأكثر توفراً بنسبة ٩٦٪ و ٩٠٪ و ٨٠٪ و ٧٦٪ على التوالي. وكان أقلها انتشاراً الحدائق العامة والأسواق والنوادي الشبابية أو الثقافية بنسبة ٢٤٪ و ٢١٪ و ٢١٪ على التوالي.

## الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن أعلى المناطق نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمات التي هي واجب بمقتضى ولاية البلدية كانت إنارة الشوارع (٩٩٪)، وصيانة الطرق (٩٩٪)، وتطوير المواقع العامة (٩٨٪)، ومراقبة الأسواق (٩٧٪)، والمهرجانات أو البازارات (٩٦٪)، واجتذاب الاستثمارات (٩٥٪)، والفعاليات الثقافية/الاجتماعية/الرياضية (٩٣٪)، والتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو منظمات المجتمع المحلي (٩٣٪)، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة ودعمهم (٩١٪)، وتوعية المجتمع المحلي (٩١٪)، وتمكين المرأة (٩٠٪)، وإيجاد فرص عمل للمواطنين (٨٦٪).

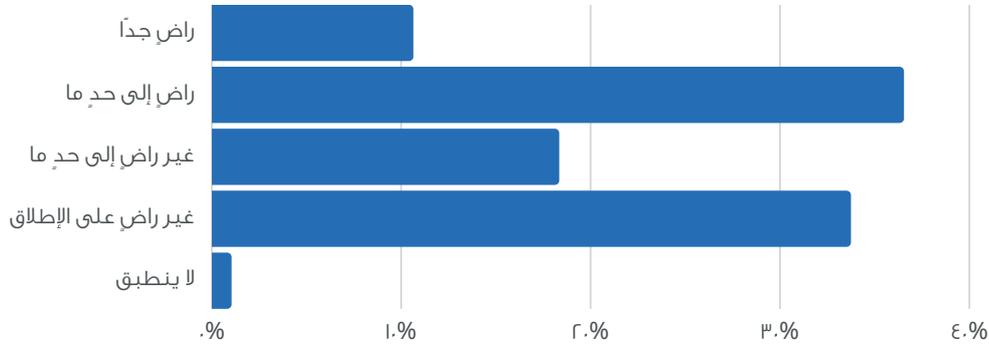
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



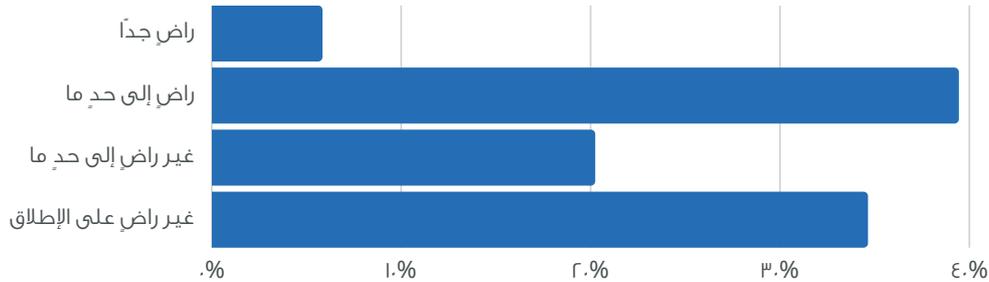
## إدارة الموارد

هذا القسم من الاستبيان مصمم خصيصاً لتقييم مستوى رضا المواطنين بشأن جوانب متعددة. أولاً، تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٤٧٪ من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حدٍ ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ٥٢٪ أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، عبّر ٤٥٪ من المستجيبين/ات عن درجة معينة من الرضا، بينما أعرب ٥٥٪ الآخرون عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

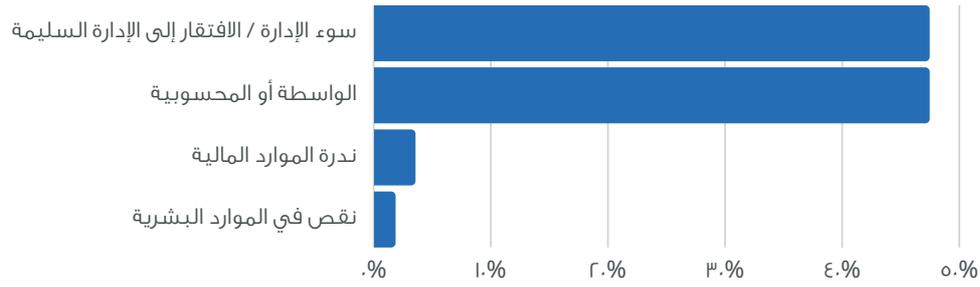


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



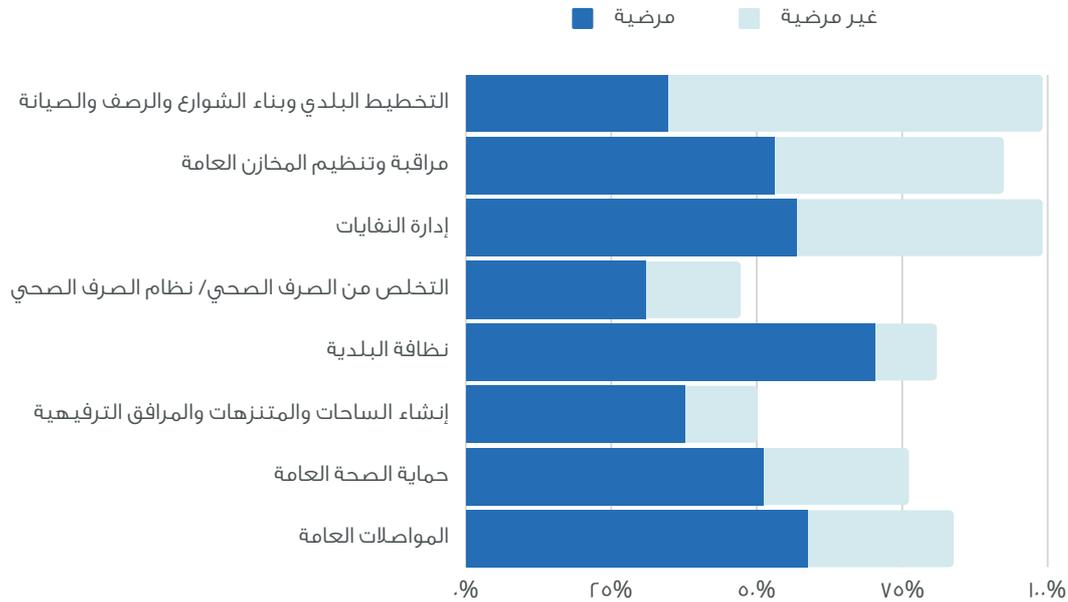
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٤٧٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى سوء الإدارة أو عدم وجود إدارة مناسبة كسبب وراء عدم رضاهم، وأشار ٤٧٪ آخرون إلى التحيّز للمعارف أو المحسوبيات. وقال ٤٪ إن السبب هو قلة الموارد المالية، في حين اختار ٢٪ قلة أو عدم توفّر الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ الخدمات.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. تم تسجيل أعلى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات بنسبة 70% لنظافة البلدية، يليها النقل العام بنسبة 59% وإدارة النفايات بنسبة 57%. أما بالنسبة لأدنى مستويات الرضا، فكانت من نصيب نظام الصرف الصحي/مجري المياه بنسبة 31%.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



لاستكمال القسم، تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق 25% من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما 38% آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص

الموارد المناسبة للخدمات المقدمة، حيث وافق ١٩٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٣٤٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ١٤٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٤٦٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ١١٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٤٩٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.

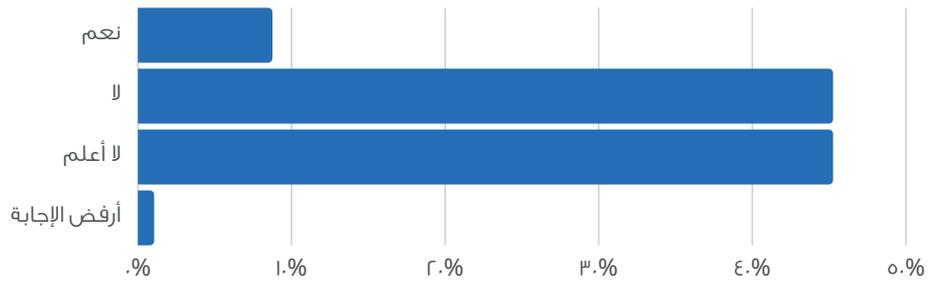


## التحديات

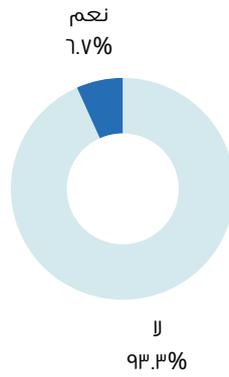
صُمم قسم التحديات هذا لمحاولة معرفة الرؤى المتعلقة بطلب المعلومات من البلدية وقنوات التظلم، فضلاً عن تحديد التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بلديتهم وحيّهم.

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ٩٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٤٥٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ٧٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٩٣٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٤٣٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، واضطر ٤٣٪ آخرون إلى إيداع نموذج طلب رسمي، بينما أكد ١٤٪ أنهم لم يتلقوا أي معلومات طلبوها.

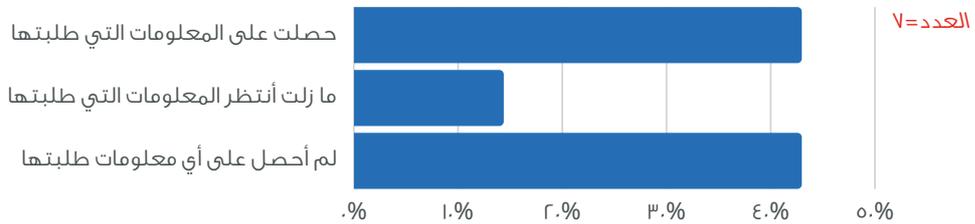
## هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



## هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟



## نتائج طلبك للحصول على معلومات

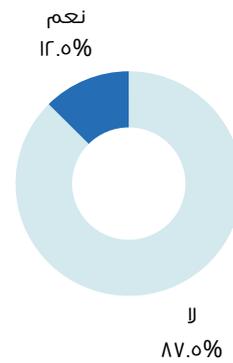
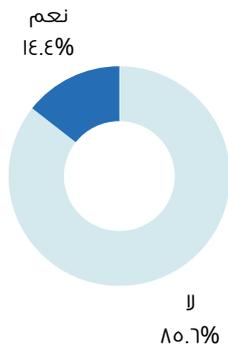


وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد 14% من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى 86% منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول 13% منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقم الـ 87% المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى. وبالنسبة لأولئك الذين قدموا شكوى، تم سؤال المستجيبين/ات عن مكان إيداع شكاوهم، 69% قدموا شكوى من خلال قسم الشكاوى في البلدية نفسها، بينما اختار 23% قنوات أخرى. لاستكمال القسم الفرعي المعني

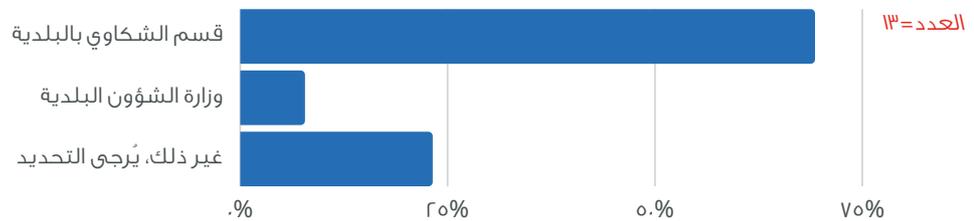
بالشكاوى، تم سؤال المستجيبين/ات الذين قدموا شكوى عن نتيجة شكواهم التي قدموها بصورة رسمية، وقال ٣٣٪ إن شكواهم قد تم حلها وأنهم راضون عن نتائجها، وقال ٥٦٪ إن شكواهم ما تزال دون حل. في المقابل، قال ١١٪ إن شكواهم لم يتم حلها على الإطلاق.

### معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى

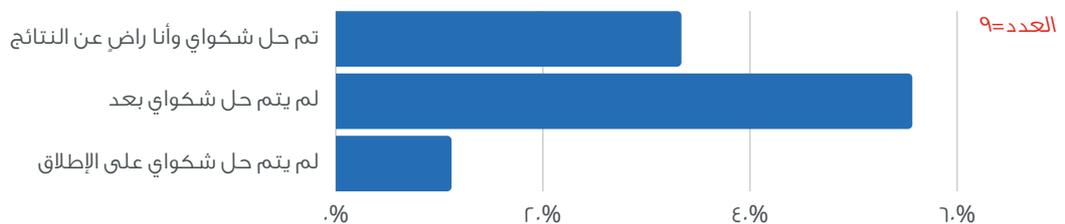
### هل حاولت تقديم شكوى في بلدتك؟



### أين أودعت الشكاوى خاصتك؟

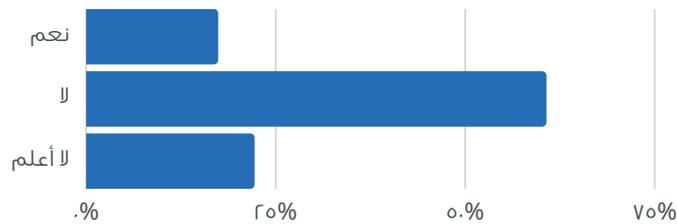


### نتائج الشكاوى

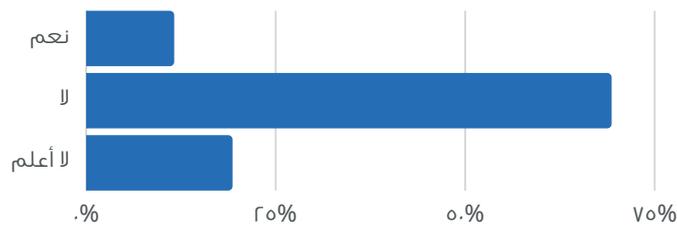


وفي الختام، وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي ١٧٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٦١٪ منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد ١٢٪ من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٦٩٪ من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة ٢٪ فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير.

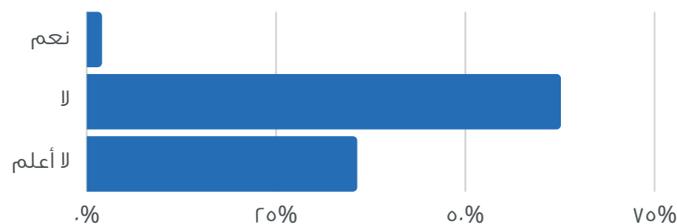
#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



#### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟

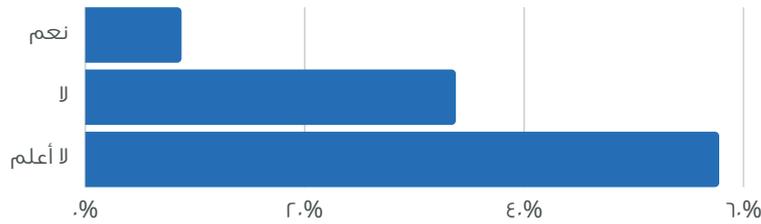


## المشاركة المجتمعية والتواصل

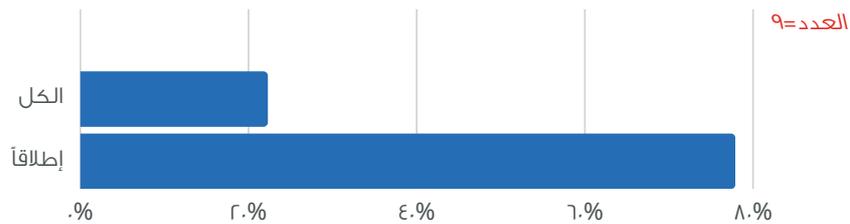
فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، بحث هذا القسم في الجوانب المختلفة المتعلقة بكيفية مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرارات، ومدى فعالية تواصلهم ومعرفتهم بالقضايا والاحتياجات المحلية.

حيث استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ٩٪ أن بلديتهم نفذت مثل هذه الفعاليات أو عقدت مثل هذه الاجتماعات، بينما أفاد ٣٤٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقاً اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ٢٢٪ جميع الاجتماعات، وأفاد ٧٨٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟



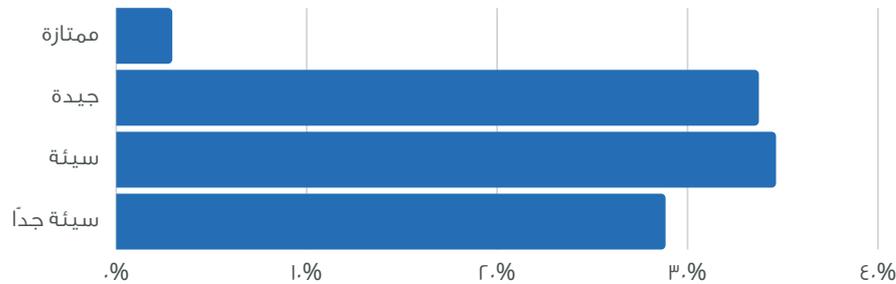
### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟



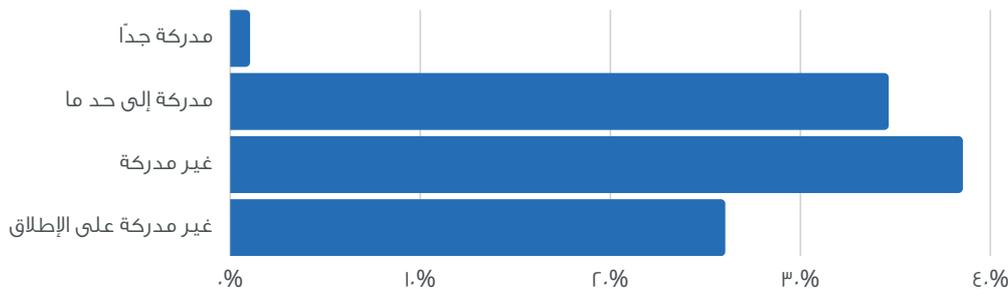
أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٣٧٪ أن مستوى الاتصالات إيجابي، فيما اعتبر الـ ٦٣٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء

المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقًا للنتائج، أفاد ٣٦٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٦٤٪ عكس ذلك.

### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

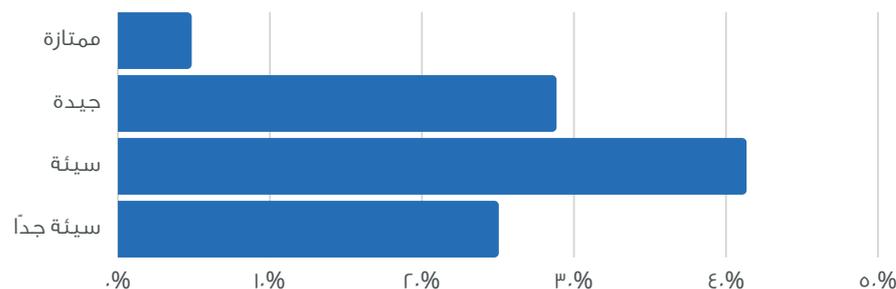


### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

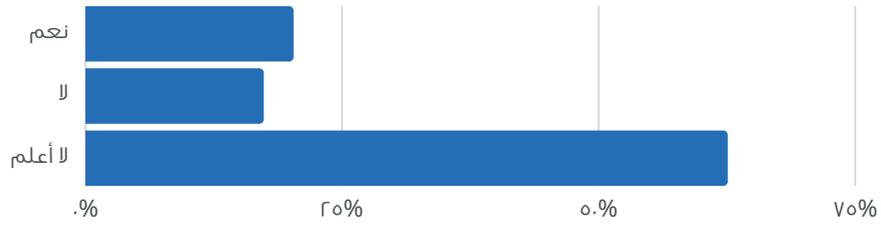


طُلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ٣٤٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٦٢٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٢٠٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ١٧٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

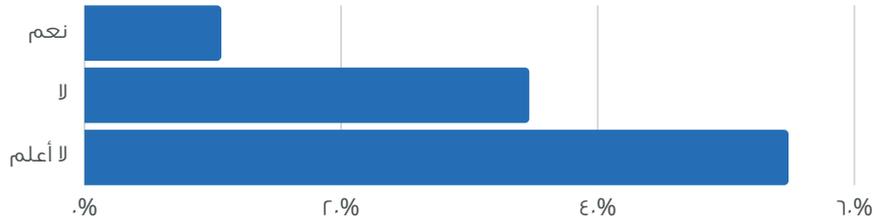


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

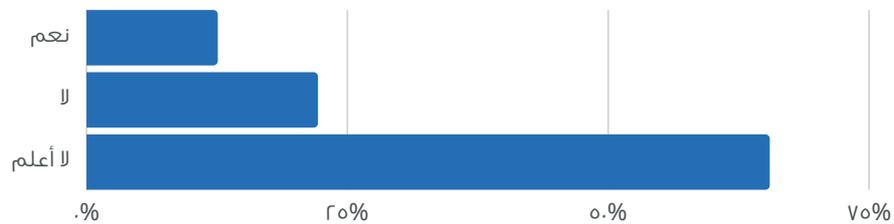


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 11٪ من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 35٪ إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 13٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 22٪ منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع أو الاجتماعات؟

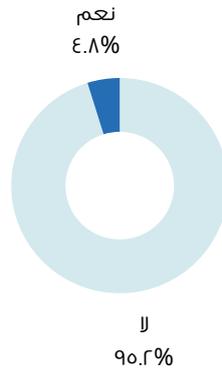


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

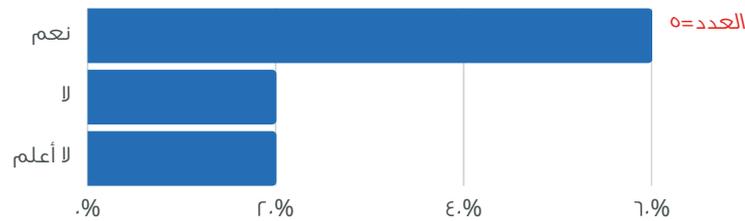
الغرض من هذا القسم هو تقييم الشفافية والنزاهة والمساءلة لدى البلدية كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبية والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ٥٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار ٦٠٪ من هؤلاء المستجيبين/ات إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم، في حين قال ٢٠٪ منهم إن توصياتهم لم يتم تنفيذها أبداً.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

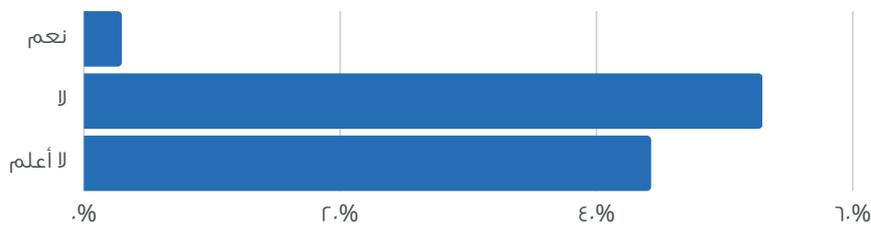


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

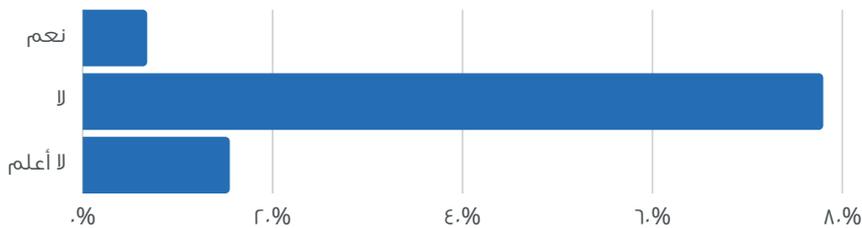


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ٣٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية. في حين ٥٣٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ٧٪ من المستجيبين/ات إنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٧٨٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

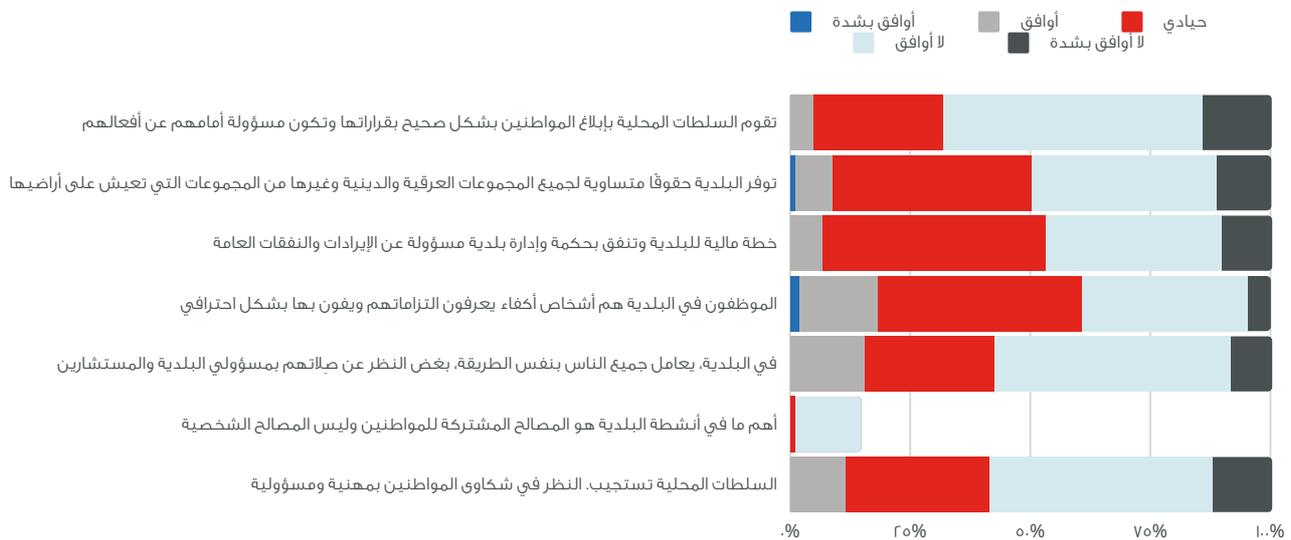


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ٥٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٨٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٥٠٪ من المستجيبين/ات. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ٧٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٤٧٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ١٧٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على ذلك،

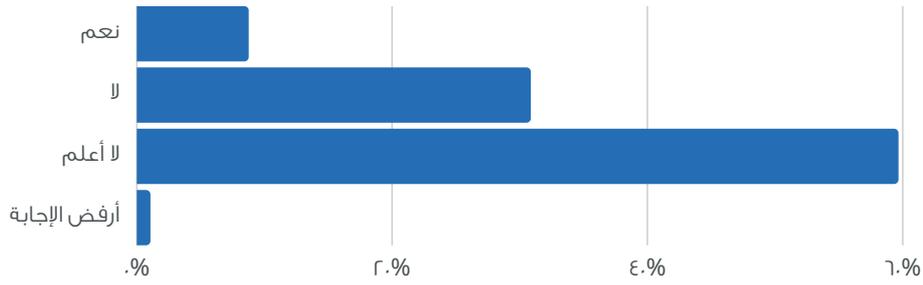
مقارنة بـ ٣٩٪ أعربوا عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ١٥٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٥٨٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، لم يؤكد أي من المستجيبين/ات أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، كما اعترض ١٤٪ من المستجيبين/ات على صحة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ١٢٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٥٩٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

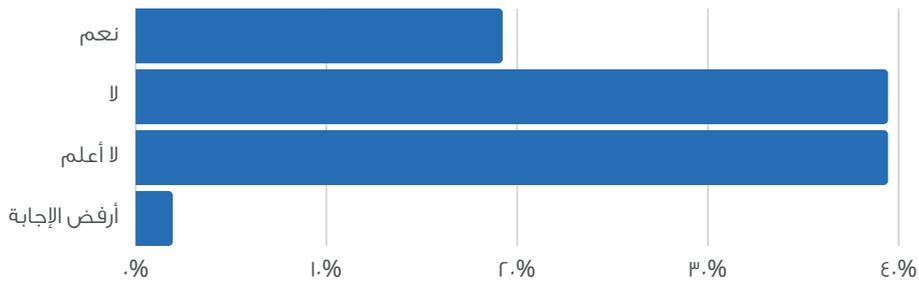
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ٩٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٣١٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ٥٩٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

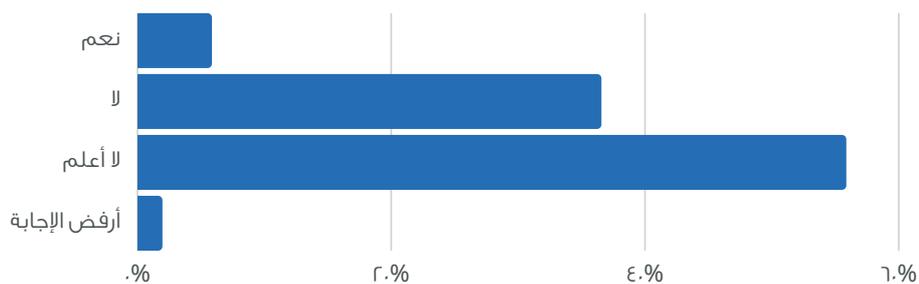


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم بجلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر 19% من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال 39% من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفذ أي أنشطة جذب استثمارية، و 39% قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالاً للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد 6% من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر 36% أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و 56% أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

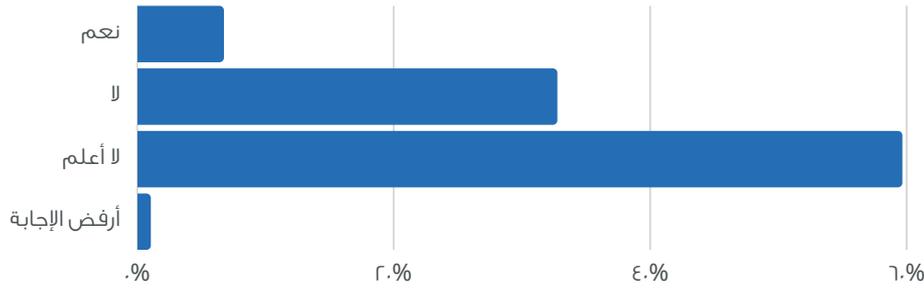


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر ٧٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد ٣٣٪ من المستجيبين/ات بعدم توفر مثل هذه الخطط، وأبدى ٥٩٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

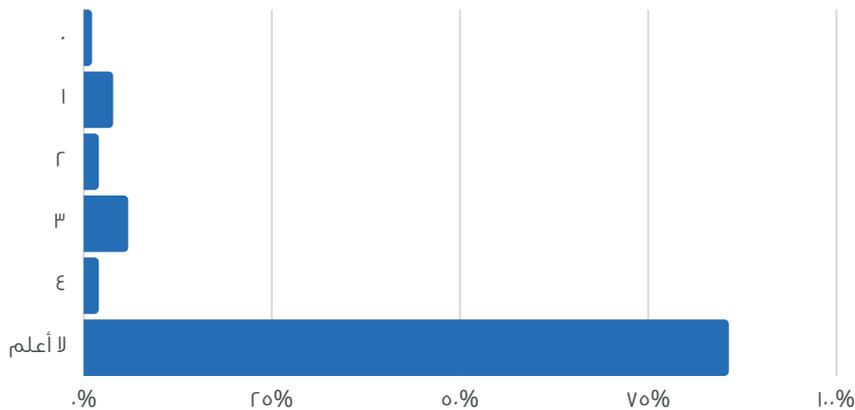
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

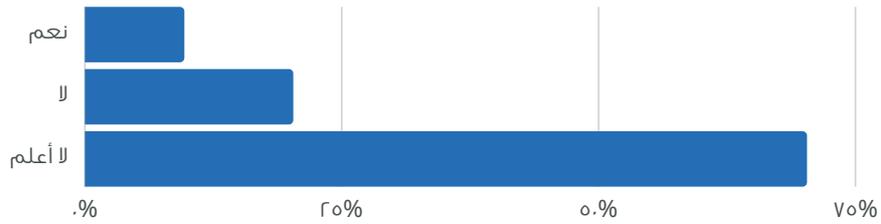
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية، على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجالس البلدية المحلية لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجالس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



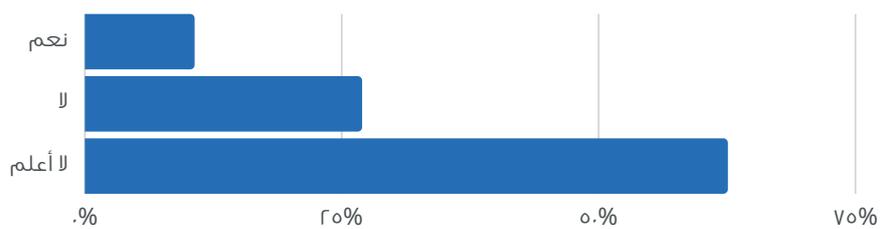
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر ١٠٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و ٢٠٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر ٧٠٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلديتك؟



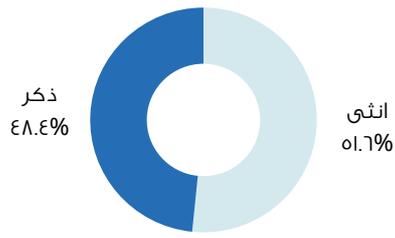
وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال ١١٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال ٢٧٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و ٦٢٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟

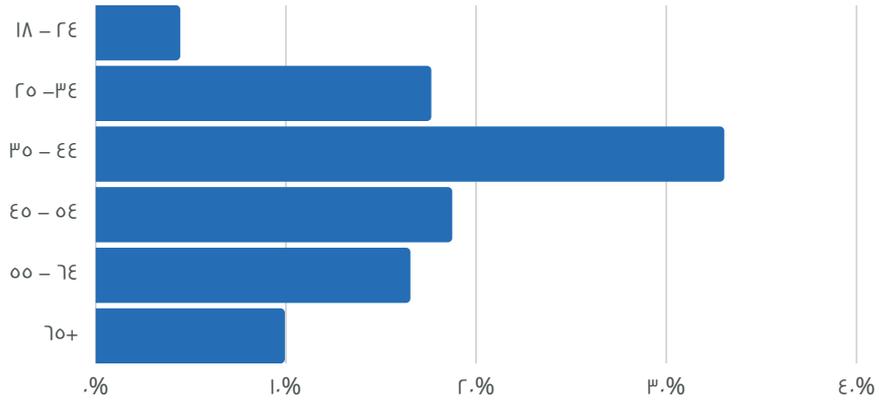


# نتائج بلدية الكرك

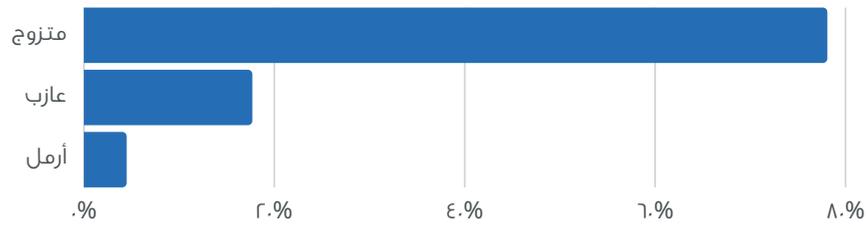
### جنس المستجيب/ة



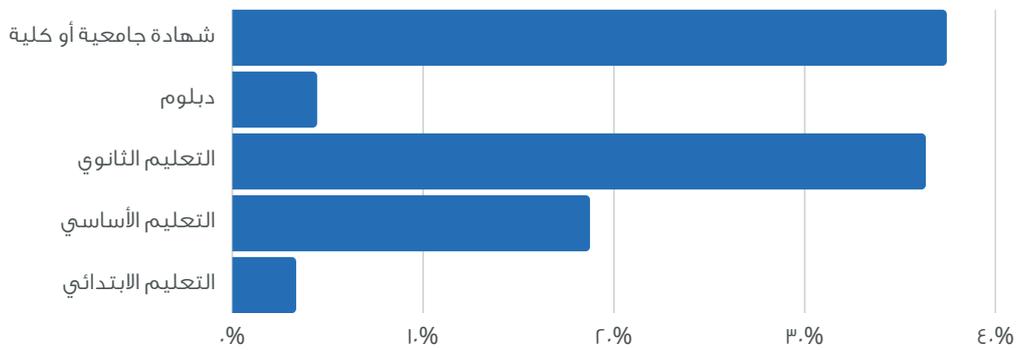
### عمر المستجيب/ة



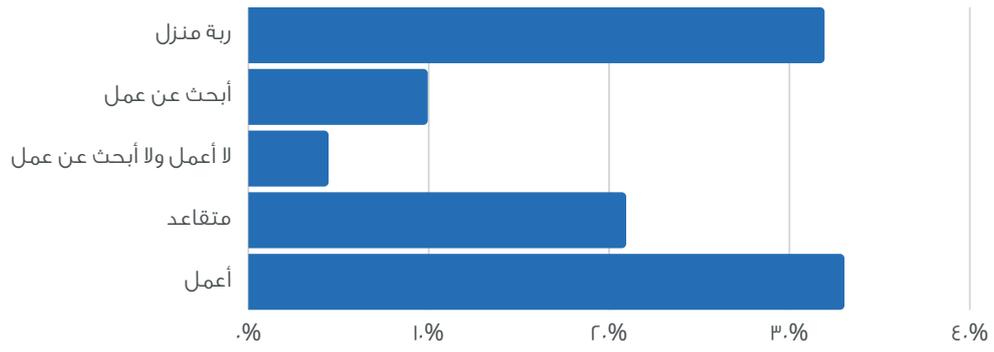
### الحالة الاجتماعية



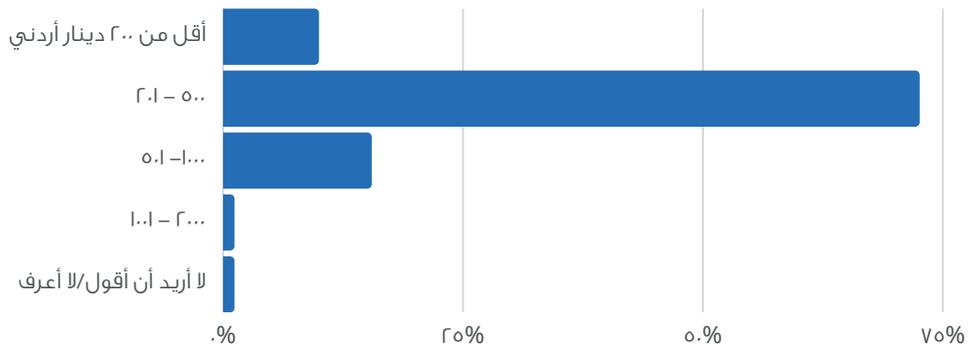
### المستوى التعليمي



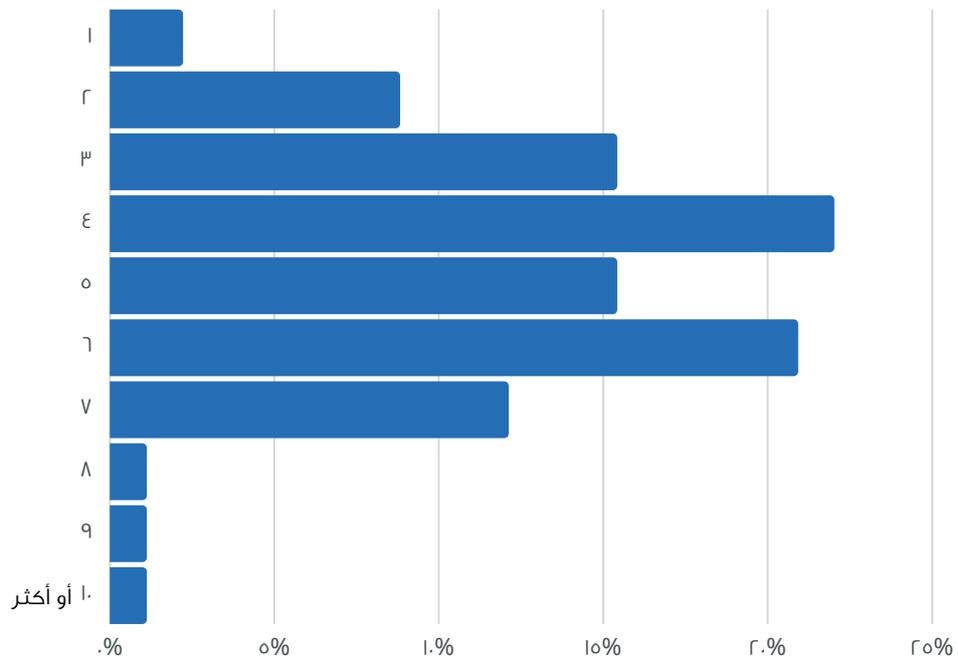
### حالة العمل



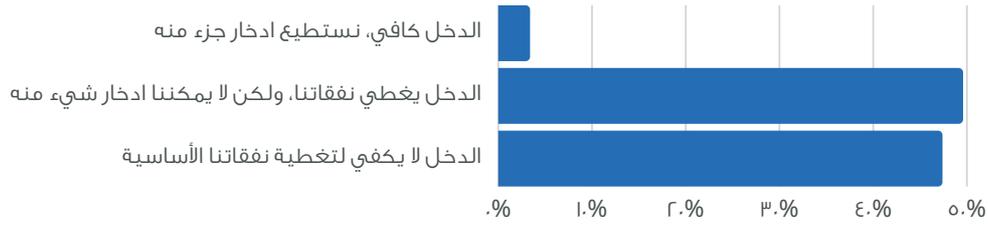
### متوسط الدخل الشهري للأسرة



### عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة



## معلومات عامة

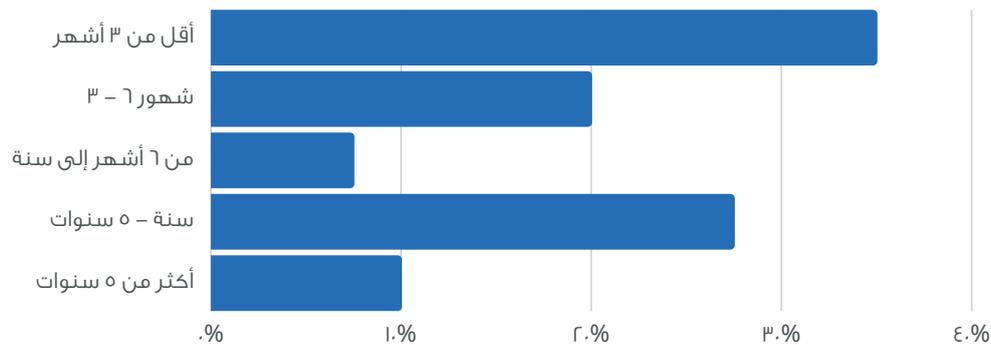
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه ٤٤% من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل فترة تصل إلى ٥ سنوات من تاريخ المقابلة، حيث بلغت نسبة المستجيبين/ات الذين أفادوا بأن آخر زيارة لهم كانت قبل أقل من ٣ أشهر ٣٥%.

## هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

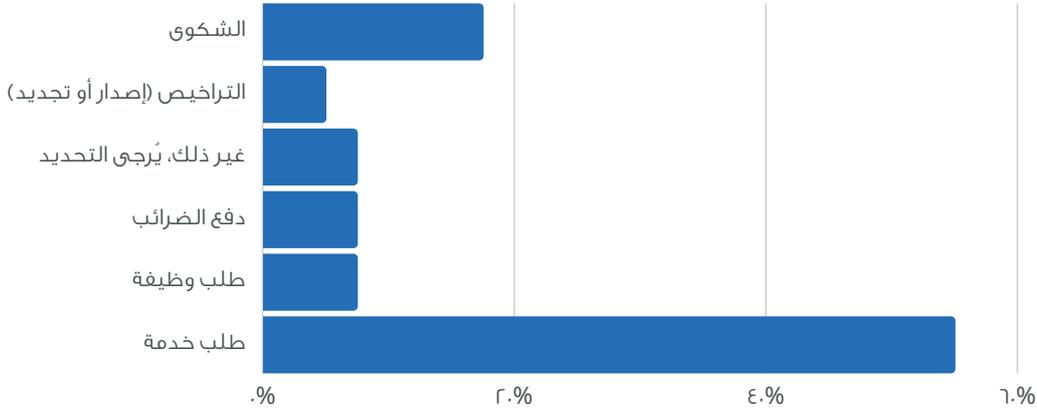


## آخر زيارة لمبنى البلدية



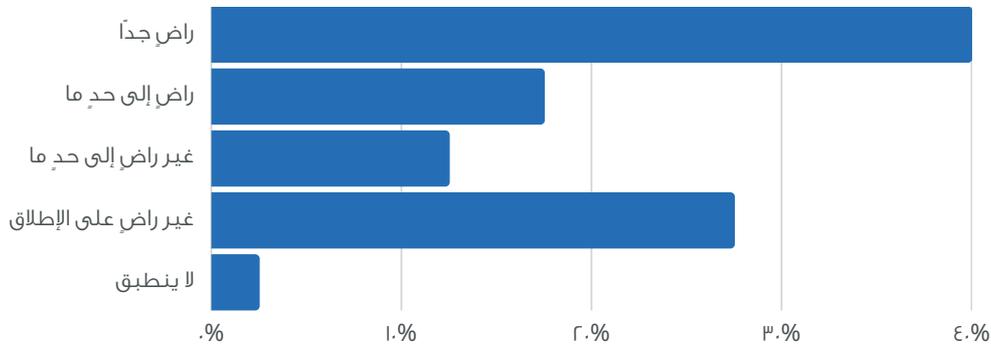
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كان هناك سببين رئيسيين، وهما على النحو التالي: ١. طلب الحصول على خدمة بنسبة ٥٥٪، ٢. لغرض تقديم شكوى بنسبة ١٨٪.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



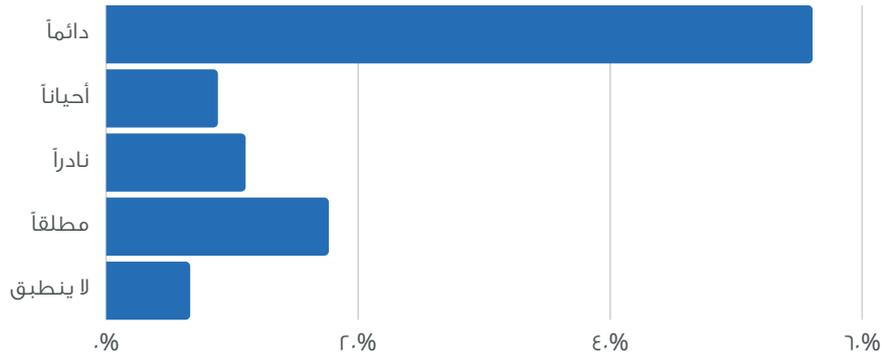
خلال زيارتهم الأخيرة، أفاد ٥٨٪ من المستجيبين/ات عن أنهم راضون، أو راضون إلى حد ما، بينما أفاد ٤٠٪ منهم بأنهم غير راضين إلى حد ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



بعد الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٧٦٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حد ما في هذه الانتخابات، في حين قال ١٨٪ من المستجيبين/ات إنهم لم يشاركوا في الانتخابات البلدية على الإطلاق، وذكرت نسبة ضئيلة تبلغ حوالي ٧٪ أنهم غير مؤهلين لذلك بسبب سنهم في وقت إجراء عملية الانتخابات الأخيرة (كونهم كانوا أقل من ١٨ عامًا آنذاك).

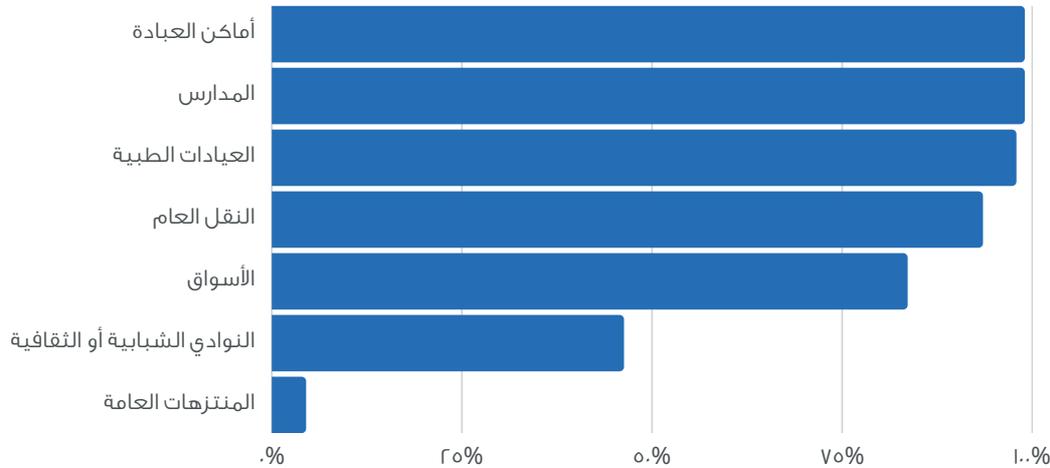
## عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

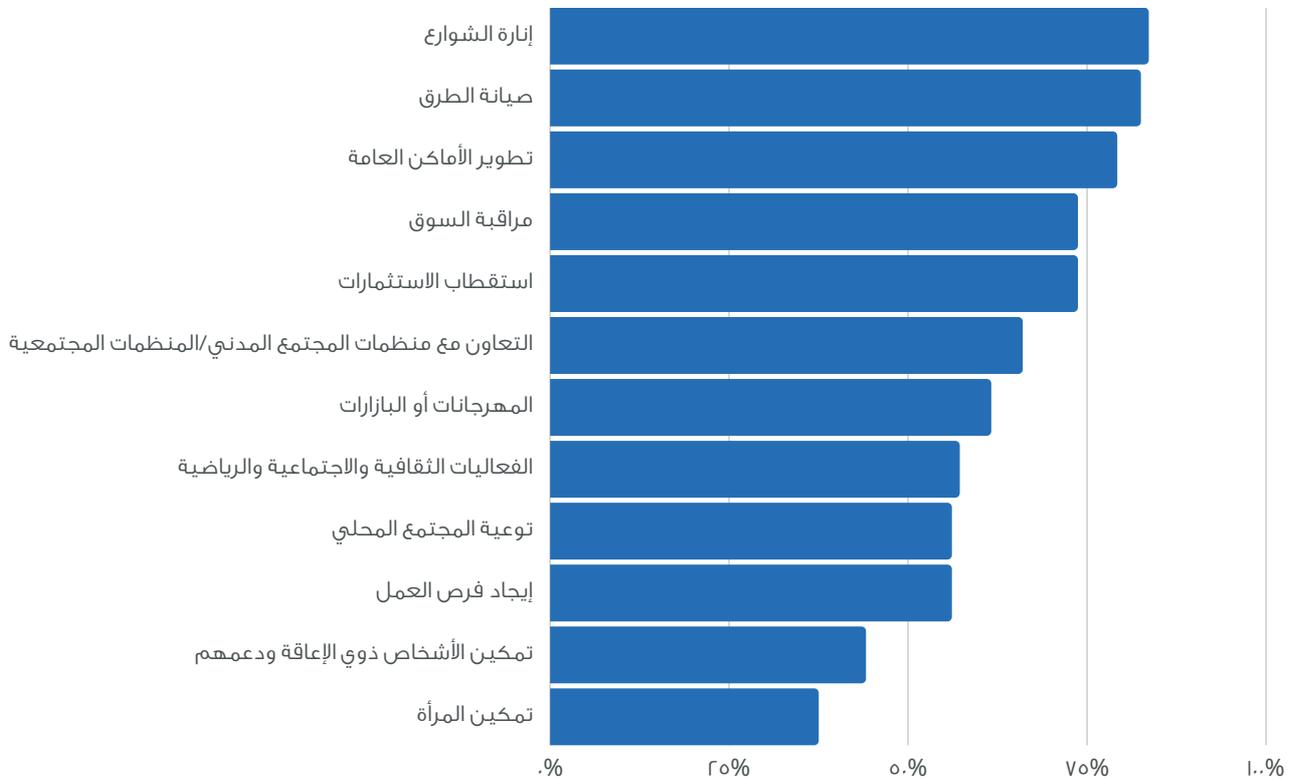
ومن حيث توفر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، كانت دور العبادة والمدارس والعيادات الصحية ووسائل النقل العام هي الأكثر توفراً بنسبة ٩٩٪ و ٩٩٪ و ٩٨٪ و ٣٩٪ على التوالي، تليهم الأسواق والنوادي الشبابية أو الثقافية والحدائق العامة الأقل توفراً بنسبة ٨٤٪ و ٤٦٪ و ٤٪ على التوالي.

## الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن أعلى المناطق نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمات التي هي واجب بمقتضى ولاية البلدية كانت إنارة الشوارع (٨٤٪)، وصيانة الطرق (٨٢٪)، وتطوير المواقع العامة، ومراقبة الأسواق (٧٤٪)، واجتذاب الاستثمارات (٧٤٪)، وجاءت في المرتبة الأخير خدمة تمكين المرأة (٣٧٪).

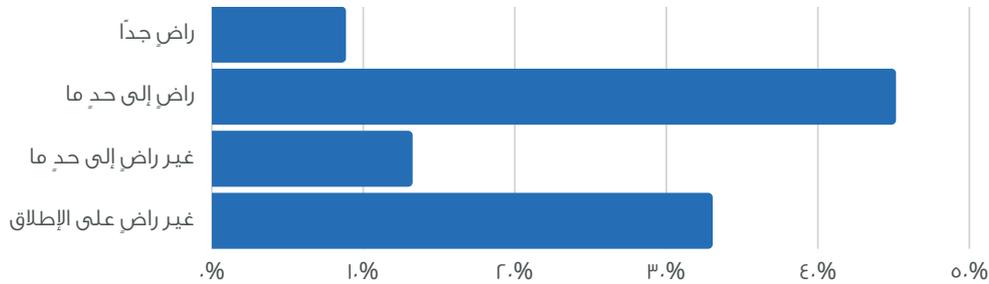
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



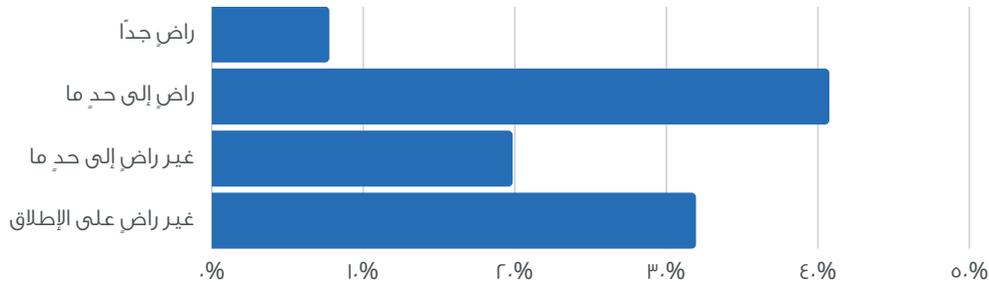
## إدارة الموارد

هذا القسم من الاستبيان مصمم خصيصاً لتقييم مستوى رضا المواطنين بشأن جوانب متعددة. أولاً، تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٥٤٪ من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حد ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ٤٦٪ أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، انقسم المستجيبون/ات إلى نصفين تقريباً، حيث أعرب ٤٨٪ منهم عن درجة معينة من الرضا، مقارنة بـ ٥٢٪ منهم أعربوا عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

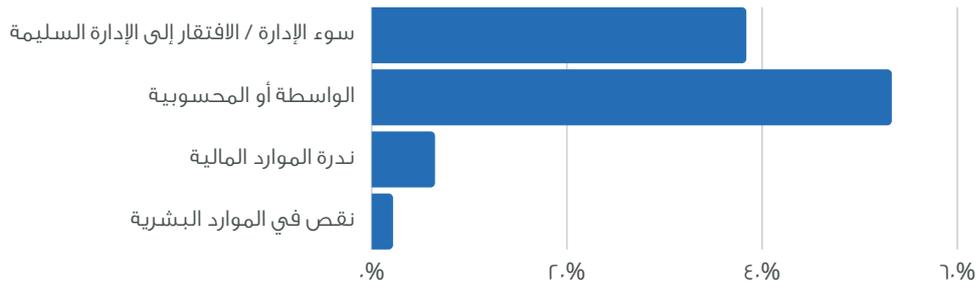


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



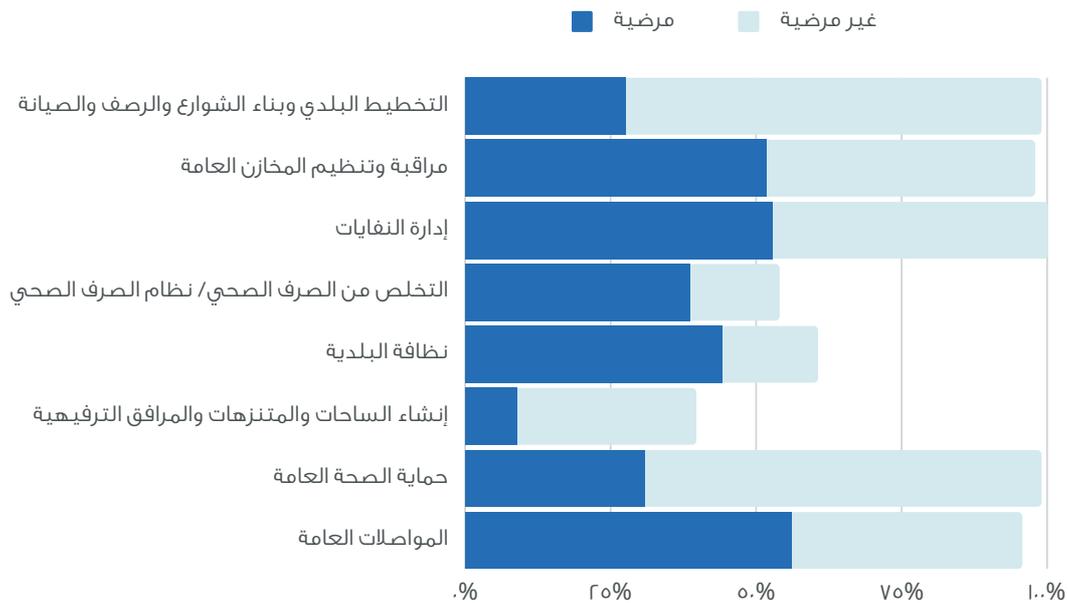
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٥٣٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى التحيّز للمعارف أو المحسوبيات كسبب وراء عدم رضاهم، بينما أشار ٣٨٪ إلى سوء الإدارة أو غياب الإدارة المناسبة. واختار ٦٪ قلة الموارد المالية، في حين قال قرابة ٢٪ إن السبب هو قلة الموارد البشرية أو عدم توفرها من الأساس لتنفيذ الخدمات.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



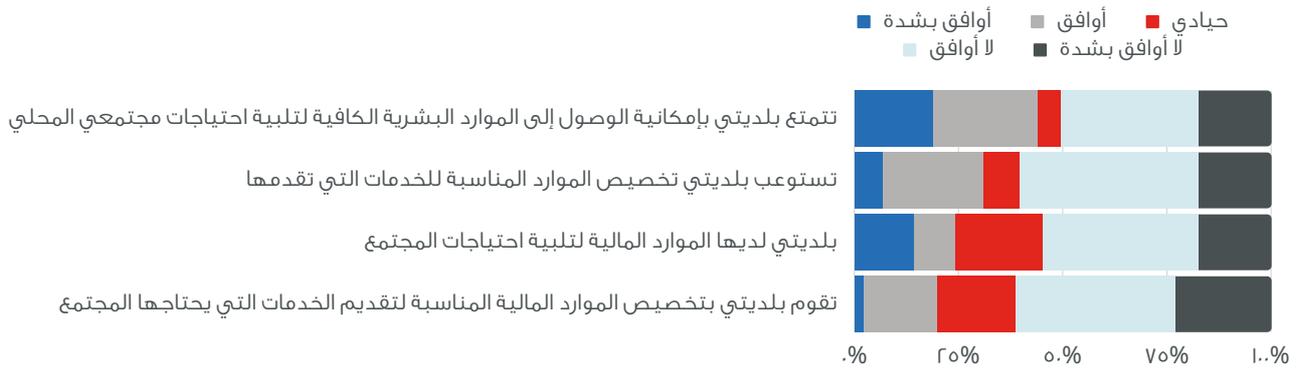
بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. تم تسجيل أعلى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات بنسبة ٥٦% للمواصلات العامة، تليها إدارة النفايات بنسبة ٥٣%، ومراقبة المخازن العامة بنسبة ٥٢%.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



لاستكمال القسم، تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق ٤٤% من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٥٦% آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص

الموارد المناسبة للخدمات المقدمة، حيث وافق ٣١٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٦١٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ٢٤٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٥٥٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ٢٠٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٦٢٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.

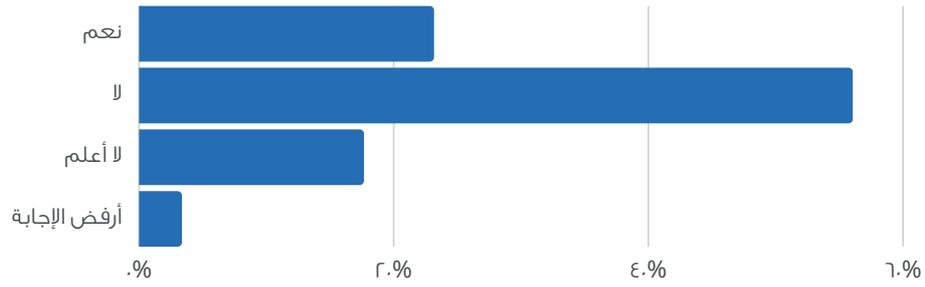


## التحديات

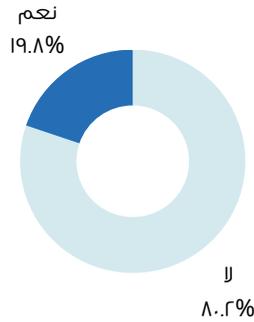
صُمم قسم التحديات هذا لمحاولة معرفة الرؤى المتعلقة بطلب المعلومات من البلدية وقنوات التظلم، فضلاً عن تحديد التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بلديتهم وحيّهم.

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ٢٣٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٥٦٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ٢٠٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٨٠٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٤٤٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، واضطر ٦٪ آخرون إلى إيداع نموذج طلب رسمي، في حين ينتظر ١١٪ منهم تلقي المعلومات، وأكد ٣٩٪ أنهم لم يتلقوا أي معلومات طلبوها.

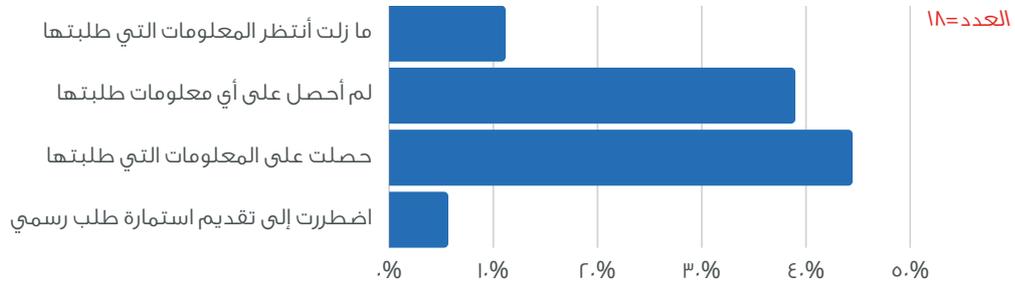
## هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



## هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟



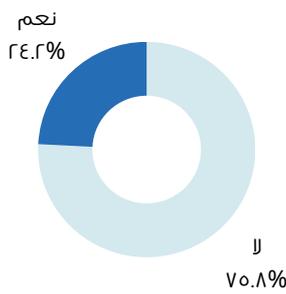
## نتائج طلبك للحصول على معلومات



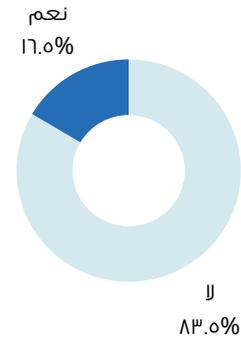
وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد ٢٤٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى ٧٦٪ منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول ١٧٪ منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقم الـ ٨٣٪ المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى. وبالنسبة لأولئك الذين قدموا شكوى، تم سؤال المستجيبين/ات عن مكان إيداع شكاوهم، ٦٧٪ قدموا شكوى من خلال قسم الشكاوى في البلدية نفسها.

لاستكمال القسم الفرعي المعني بالشكاوى، تم سؤال المستجيبين/ات الذين قدموا شكاوى عن نتيجة شكاوهم التي قدموها بصورة رسمية، وقال ٣٠٪ إن شكاوهم قد تم حلها وأنهم راضون عن نتائجها. في المقابل، قال ٧٠٪ إن شكاوهم لم يتم حلها على الإطلاق.

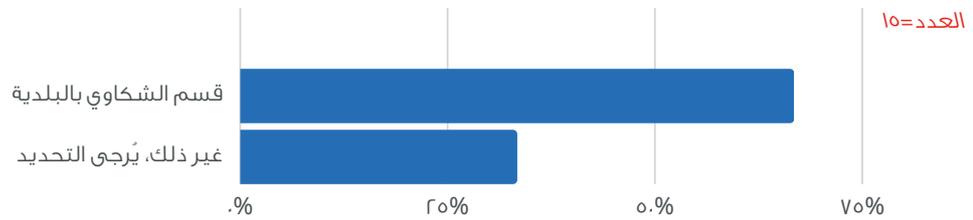
### معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى



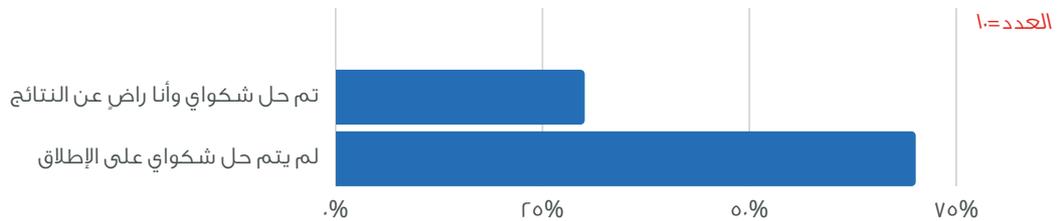
### هل حاولت تقديم شكاوى في بلدتك؟



### أين أودعت الشكاوى خاصتك؟

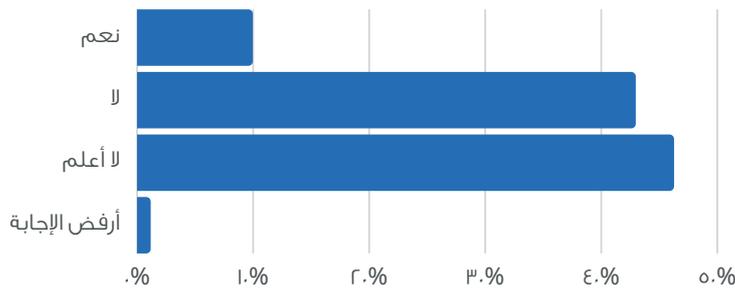


### نتائج الشكاوى

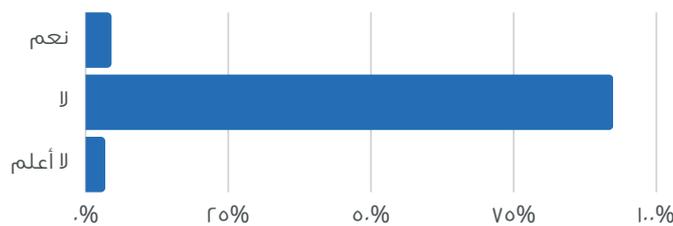


وفي الختام، وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي ١٠٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٤٣٪ منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد ٤٪ من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار ٩٢٪ من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة ٤٪ فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير.

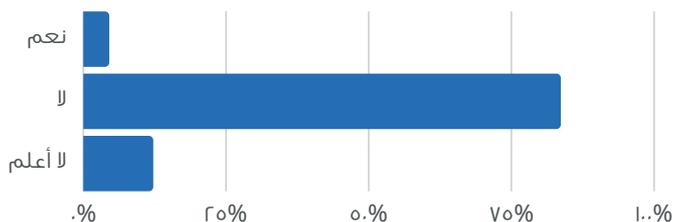
#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



#### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



#### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟

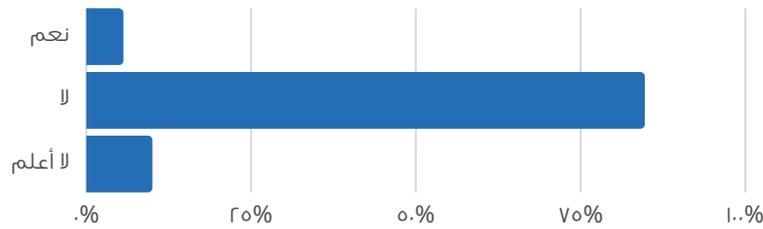


## المشاركة المجتمعية والتواصل

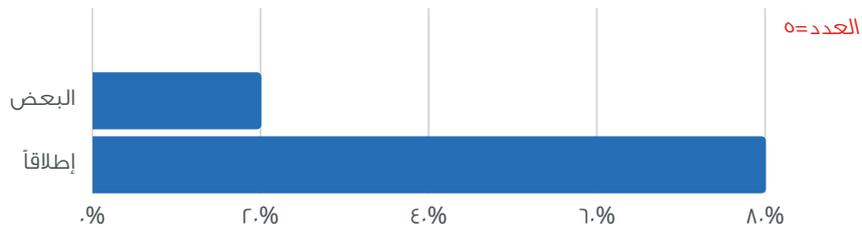
فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، بحث هذا القسم في الجوانب المختلفة المتعلقة بكيفية مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرارات، ومدى فعالية تواصلهم ومعرفتهم بالقضايا والاحتياجات المحلية.

حيث استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ٦٪ أن بلديتهم نفذت مثل هذه الفعاليات أو عقدت مثل هذه الاجتماعات، بينما أفاد ٨٥٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقاً اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ٢٠٪ بعض الاجتماعات، وأفاد ٨٠٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟



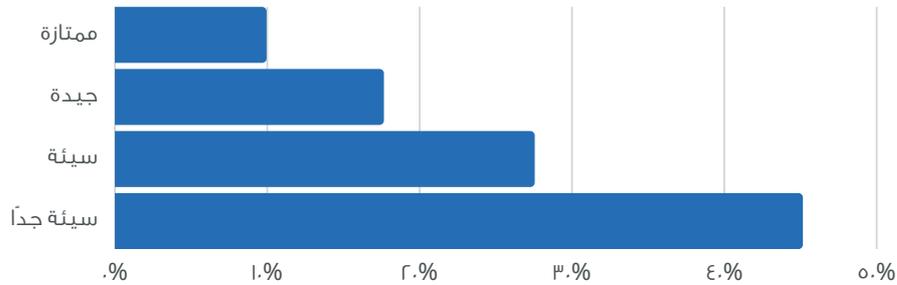
### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟



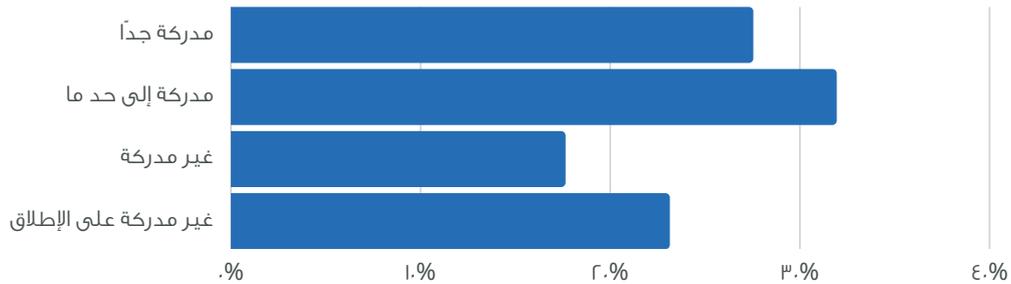
أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٢٨٪ مستوى الاتصالات إيجابياً، فيما اعتبر الـ ٧٢٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء

المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقًا للنتائج، أفاد ٥٩٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٤١٪ عكس ذلك.

#### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

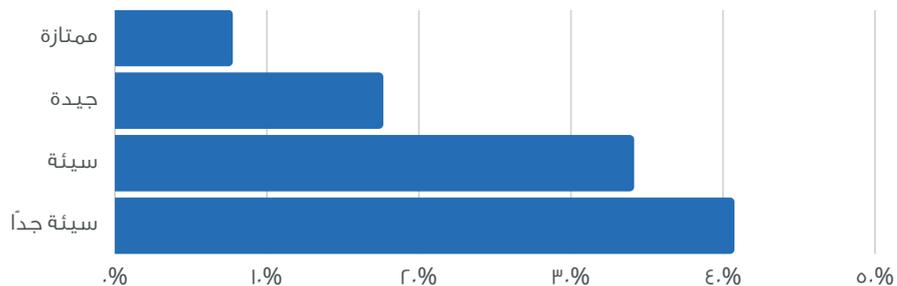


#### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

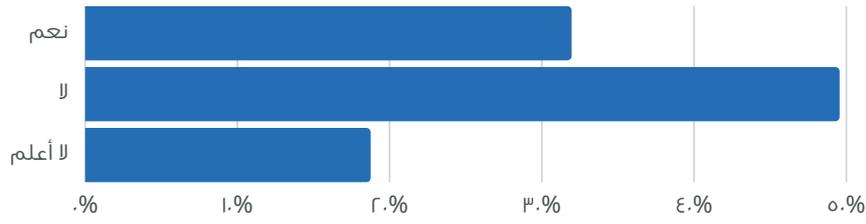


طُلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ٢٥٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٧٥٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٣٢٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ٥٠٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

#### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

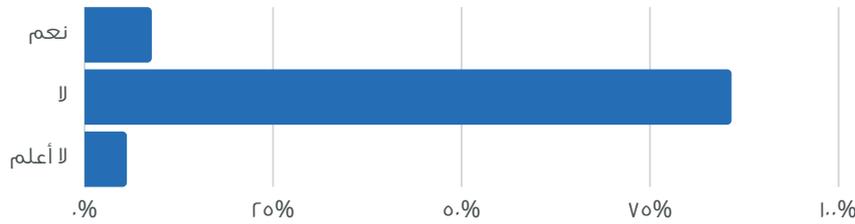


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

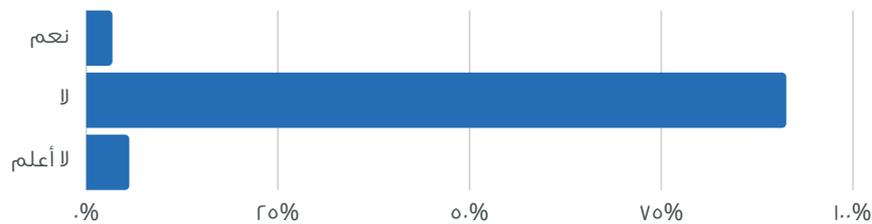


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 9% من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 86% إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 3% من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 91% منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع أو الاجتماعات؟

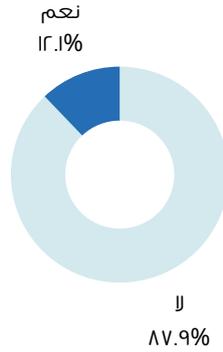


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

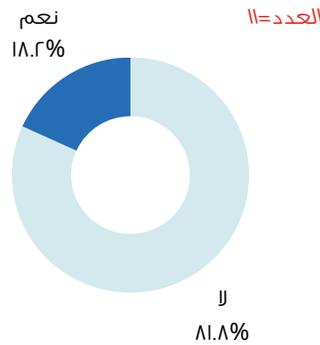
الغرض من هذا القسم هو تقييم الشفافية والنزاهة والمساءلة لدى البلدية كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبية والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ١٢٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار ١٨٪ من هؤلاء المستجيبين/ات إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم، في حين قال ٨٢٪ منهم إن توصياتهم لم يتم تنفيذها أبداً.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

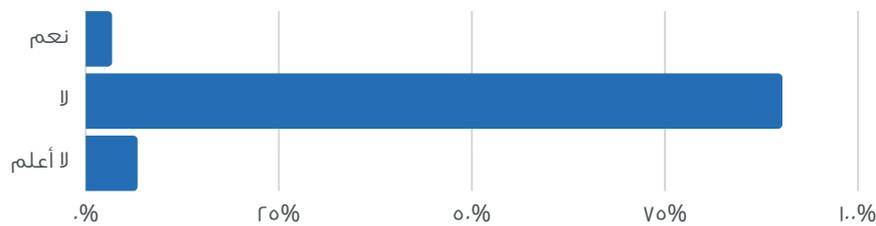


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

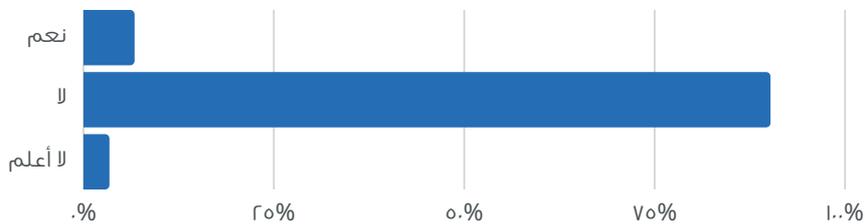


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ٣٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية، في حين ٩٠٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ٧٪ من المستجيبين/ات إنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٩٠٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

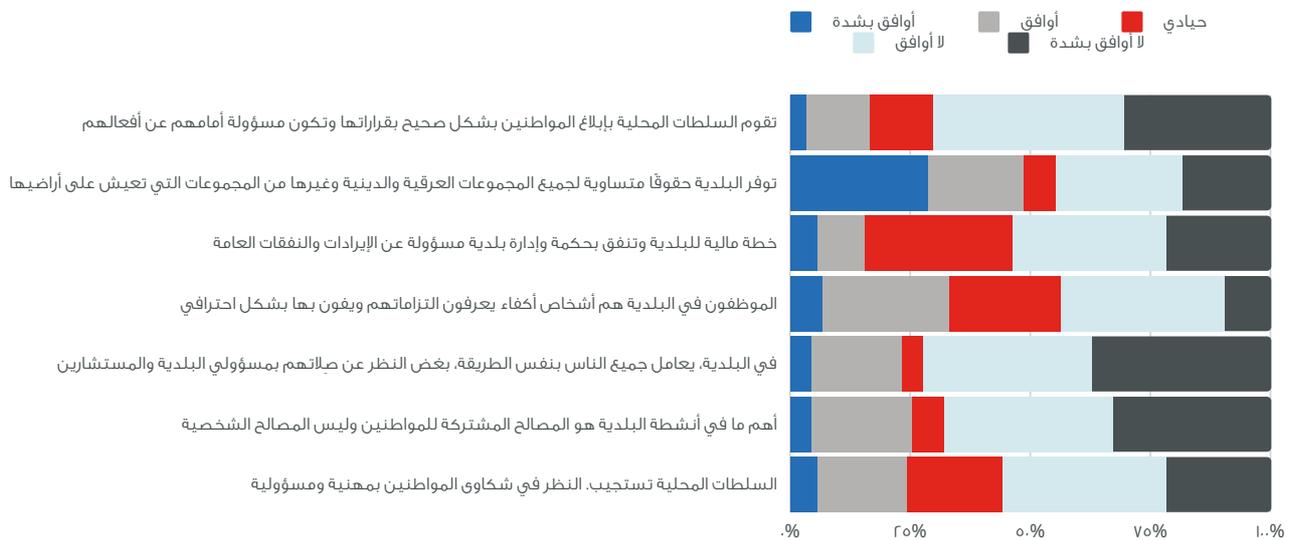


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ١٧٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٤٨٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٤٥٪ من المستجيبين/ات. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ١٥٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٥٤٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ٣٣٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على ذلك،

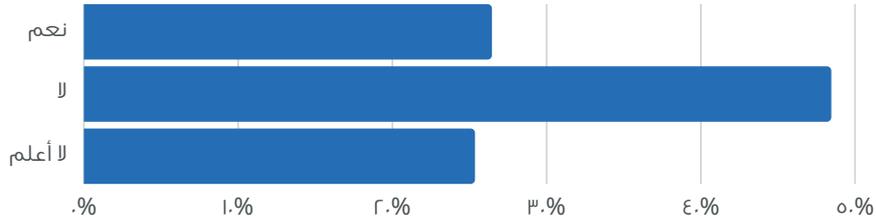
مقارنة بـ ٤٤٪ أعربوا عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ٢٣٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٧٣٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، فقد أبدى ٢٥٪ من المستجيبين/ات موافقتهم على أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، بينما اعترض ٦٨٪ من المستجيبين/ات على صحة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ٢٤٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٥٦٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

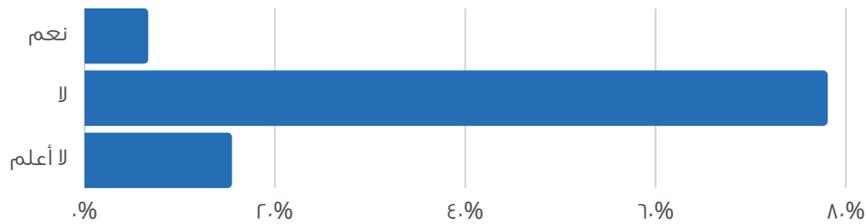
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ٢٦٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٤٨٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ٢٥٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

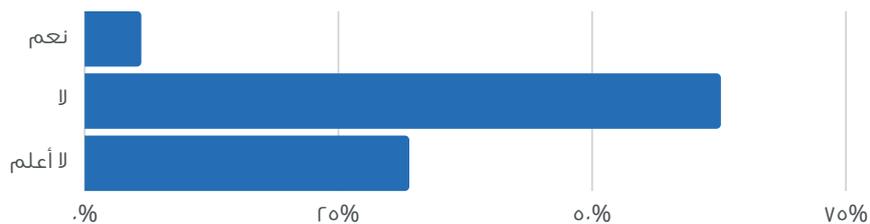


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم بجلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر 7٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال 78٪ من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفذ أي أنشطة جذب استثمارية، و 15٪ قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالاً للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد 6٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر 63٪ أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و 32٪ أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

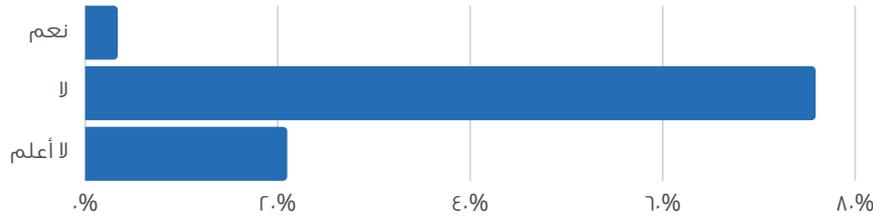


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر ٣٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد ٧٦٪ من المستجيبين/ات بعدم توفر مثل هذه الخطط، وأبدى ٢١٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

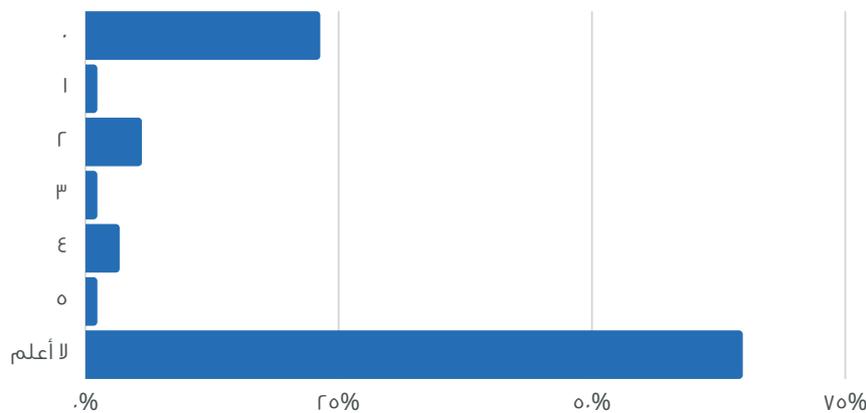
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

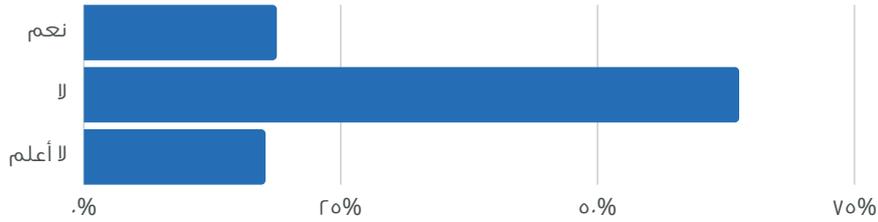
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية، على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجالس البلدية المحلية لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجالس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



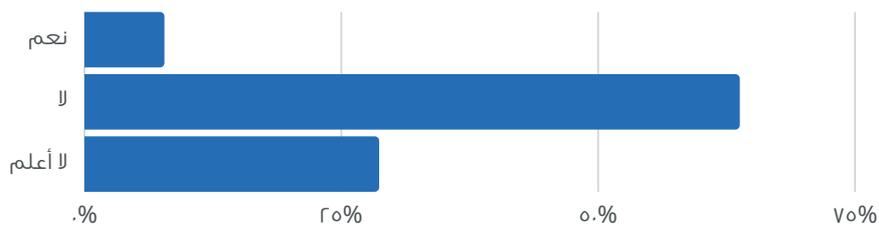
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر ١٩٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و ٦٤٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر ١٨٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلديتك؟



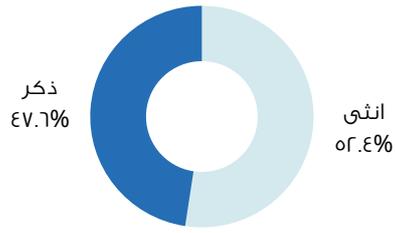
وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال ٨٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال ٦٤٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و ٢٨٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟

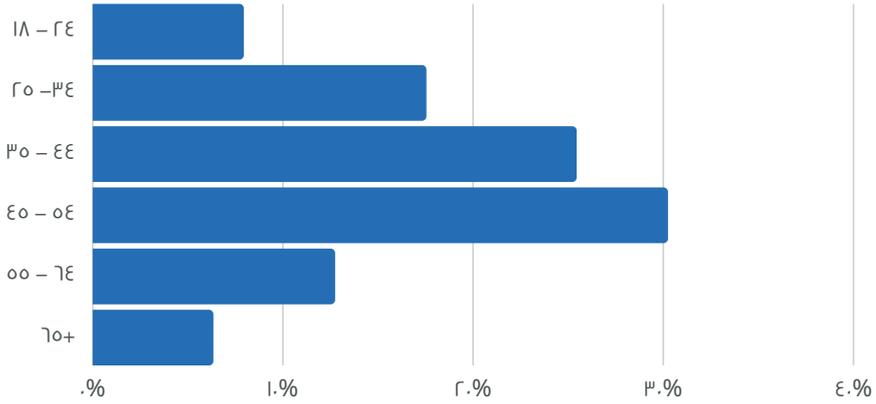


# نتائج بلدية معان

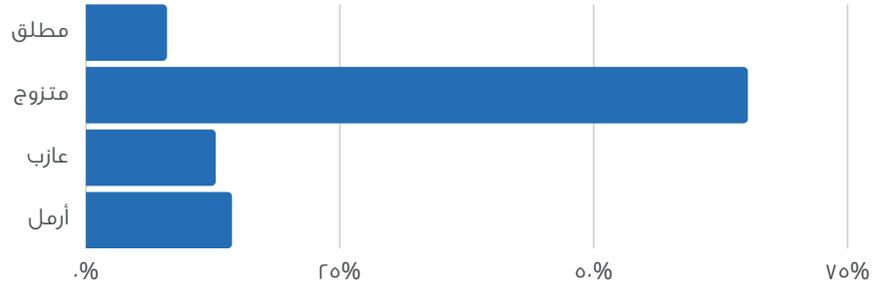
## جنس المستجيب/ة



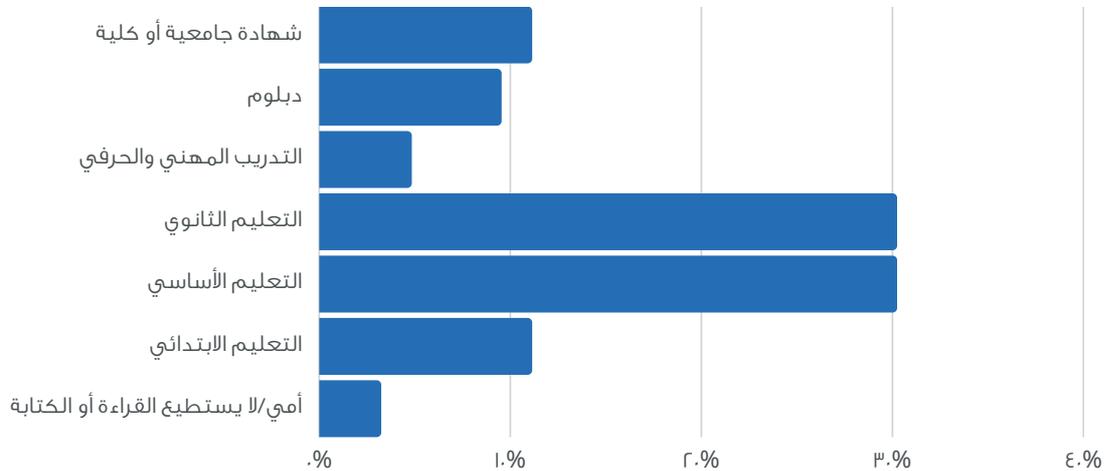
## عمر المستجيب/ة



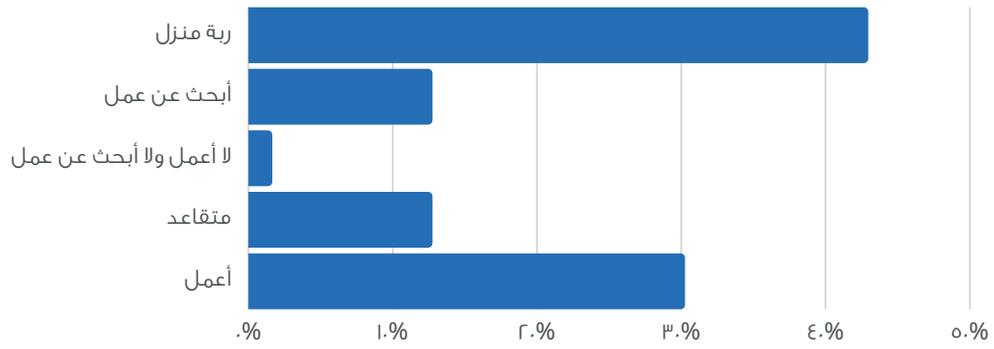
## الحالة الاجتماعية



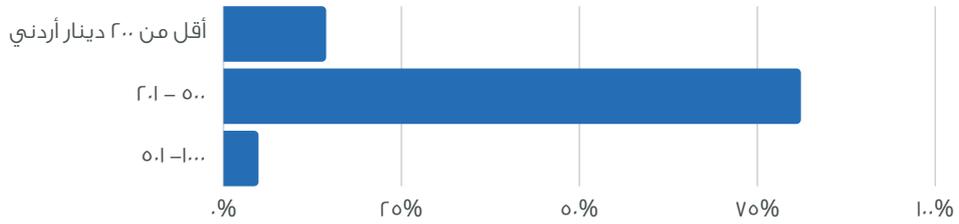
## المستوى التعليمي



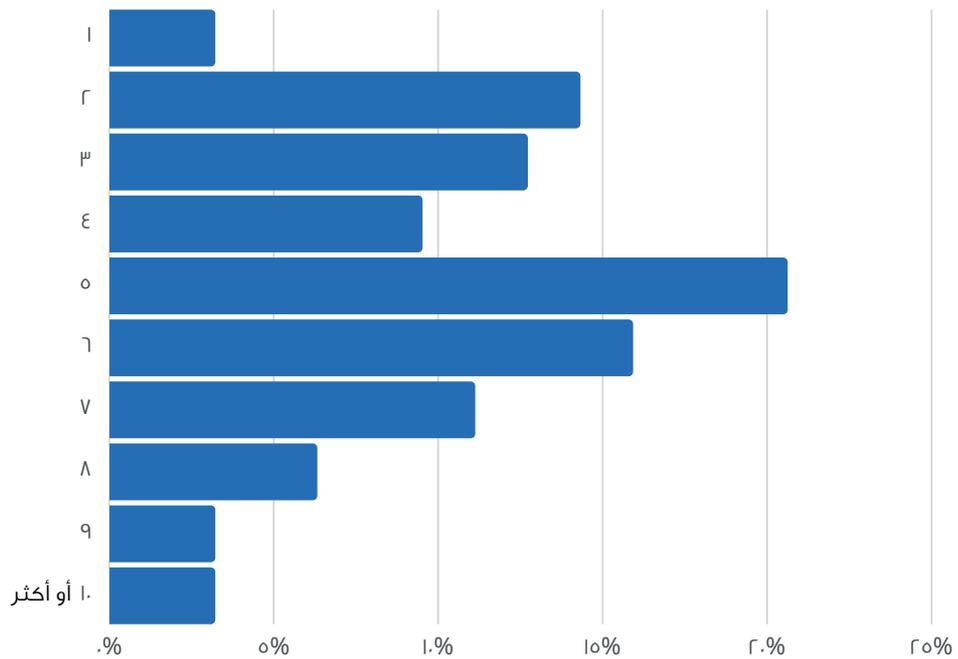
### حالة العمل



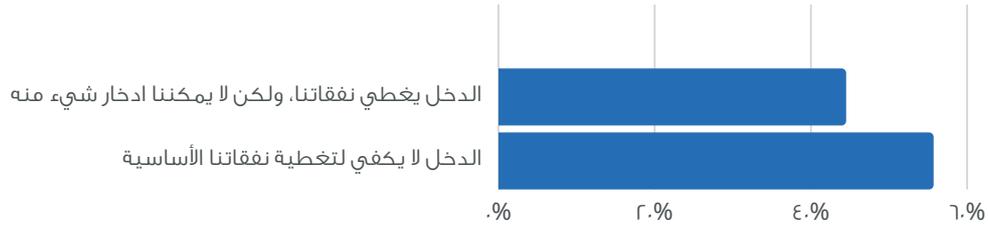
### متوسط الدخل الشهري للأسرة



### عدد أفراد الأسرة



## الحالة الاقتصادية للأسرة

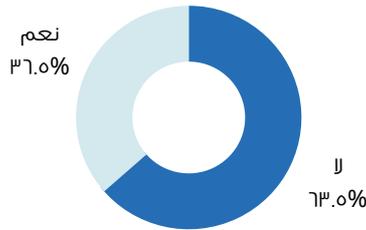


## معلومات عامة

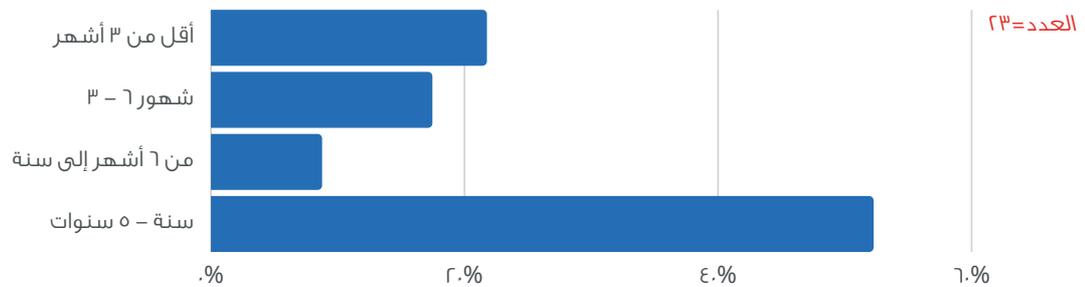
لفهم الرؤية العامة للمستجيبين/ات، تم سؤال المستجيبين/ات عن زيارتهم لبلديتهم، وفي حال قاموا بالزيارة، سألناهم عن تاريخ آخر زيارة لهم، والخدمة التي استفادوا منها، ورؤيتهم ومدى رضاهم عن تلك الزيارة.

أفاد ما مجموعه 37% من المستجيبين/ات أنهم زاروا مبنى بلديتهم في مرحلة ما خلال فترة إقامتهم. تمت غالبية الزيارات قبل 5 سنوات من تاريخ المقابلة، حيث بلغت نسبة المستجيبين/ات الذين أفادوا بأن آخر زيارة لهم كانت قبل 1-5 سنوات 52%.

## هل سبق لك زيارة مبنى البلدية؟

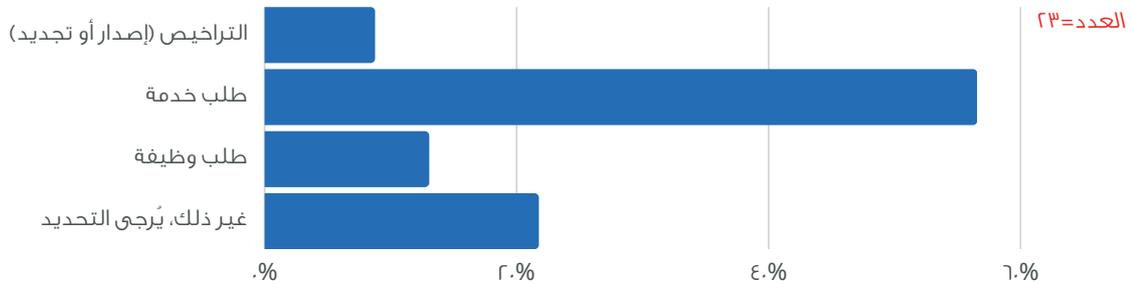


## آخر زيارة لمبنى البلدية



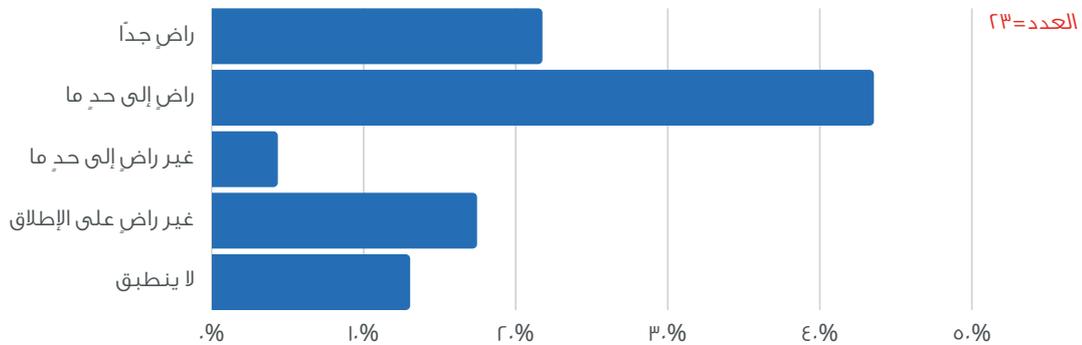
أما بالنسبة لأسباب زيارتهم مبنى البلدية، كانت هناك ثلاثة أسباب رئيسية وهي على النحو التالي: ١. طلب الحصول على خدمة بنسبة ٥٧٪، خدمات أخرى بنسبة ٢٢٪، ٢. طلب الحصول على وظيفة بنسبة ١٣٪، ٣. لغرض دفع ضريبة بنسبة ١٣٪.

### ما هي الخدمة التي قصدتها من البلدية خلال زيارتك الأخيرة؟



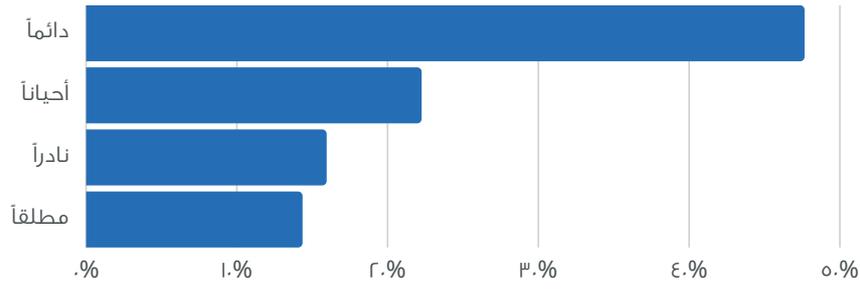
خلال زيارتهم الأخيرة، أفاد ٦٥٪ من المستجيبين/ات عن أنهم راضون، أو راضون إلى حد ما، بينما أفاد ٢٢٪ منهم بأنهم غير راضين إلى حد ما، أو غير راضين على الإطلاق. كما أنه لم يتم الكشف على الأسباب الكامنة وراء رضاهم أو عدم رضاهم أثناء المقابلات.

### مستوى رضاك عن آخر خدمة حصلت عليها من البلدية



بعد الاستبيان الأولي، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد المرات التي يشاركون فيها في الانتخابات البلدية، حيث أفاد ٨٦٪ من المستجيبين/ات بأنهم يشاركون إلى حد ما في هذه الانتخابات. في المقابل، ١٤٪ من المستجيبين/ات لم يشاركوا في الانتخابات البلدية على الإطلاق.

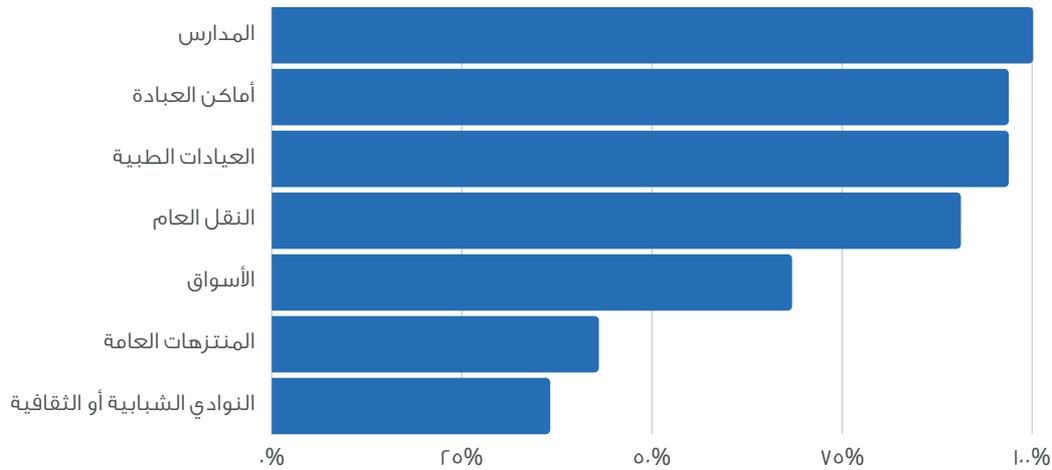
## عدد مرات مشاركتك في الانتخابات البلدية



بعد ذلك، تم طرح سؤالين على المستجيبين/ات: السؤال الأول كان عن قائمة مرجعية بالخدمات المقدمة أو المتاحة في بلديتهم. وأما السؤال الثاني، فكان يتعلق برؤية بعض الخدمات، وكان ينبغي للمستجيبين/ات تحديد ما إذا كانت تلك الخدمات جزءاً من واجبات بلديتهم أم لا.

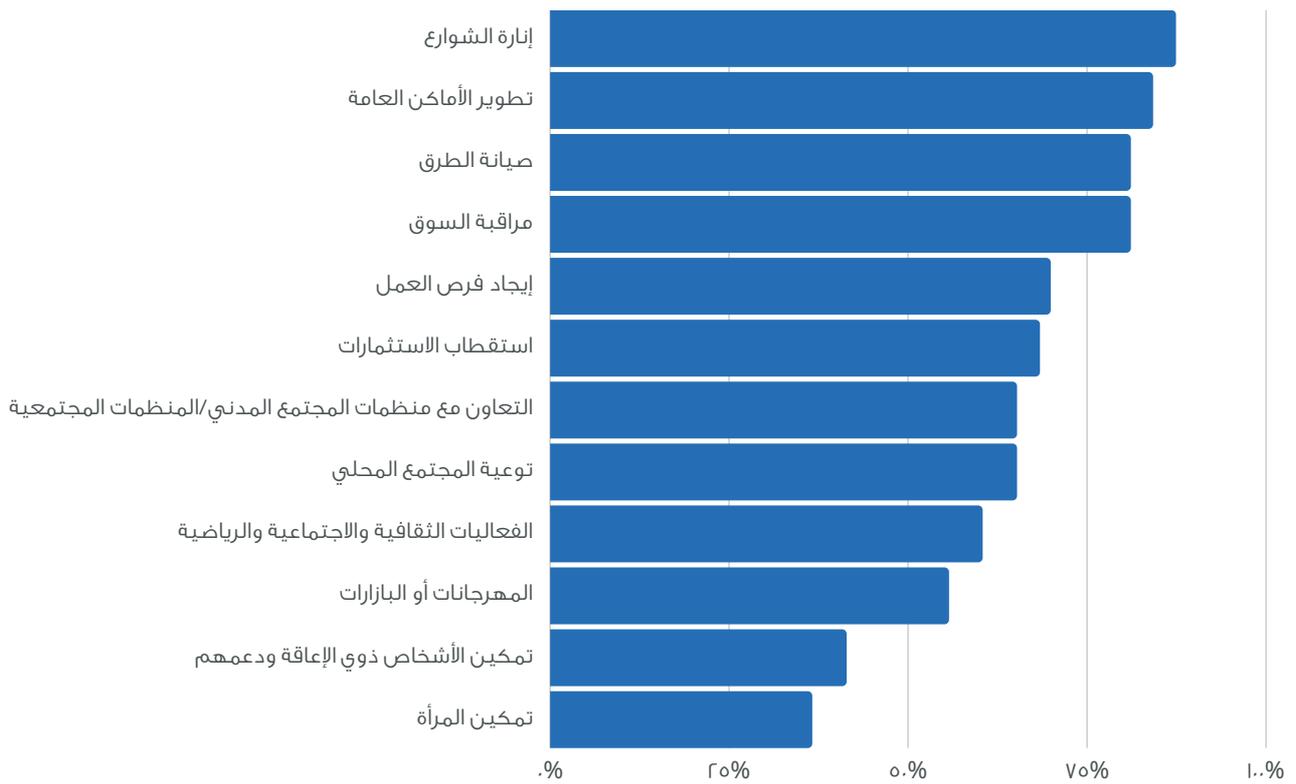
ومن حيث توفر الخدمات في أحيائهم، ووفقاً للرسم البياني أدناه، المدارس ودور العبادة والعيادات الصحية ووسائل النقل العام كانت الأكثر توفراً بنسبة 100% و 97% و 97% و 91% على التوالي، تليهم الأسواق بنسبة تزيد عن 68%. وبالنسبة للخدمات الأقل توفراً، فكانت الحدائق العامة بنسبة 43% والنوادي الشبابية أو الثقافية بنسبة 37%.

## الخدمات المتاحة في الحي



أما بالنسبة لرؤية المستجيبين/ات بشأن الخدمات التي يعتبرونها واجباً أو مسؤولية من مسؤوليات البلدية، فإن أعلى المناطق نسبةً حيث رؤية المواطنين فيها أن الخدمات التي هي الواجب بمقتضى ولاية البلدية كانت إنارة الشوارع (٨٧٪)، وتطوير المواقع العامة (٨٤٪)، وصيانة الطرق (٨١٪)، ومراقبة الأسواق (٨١٪)، وإيجاد فرص عمل للمواطنين (٧٠٪)، واجتذاب الاستثمارات (٦٨٪)، والتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو منظمات المجتمع المحلي (٦٥٪)، وتوعية المجتمع المحلي (٦٥٪)، والفعاليات الثقافية والاجتماعية والرياضية (٦٠٪)، والمهرجانات أو البازارات (٥٦٪)، وجاءت خدمة تمكين للمرأة في المرتبة الأخيرة بنسبة ٣٧٪.

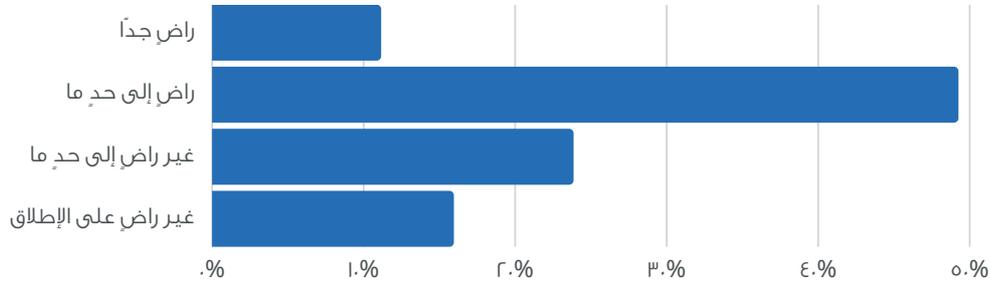
### الرؤية التي تنص على أن الخدمات هي واجب من واجبات البلدية



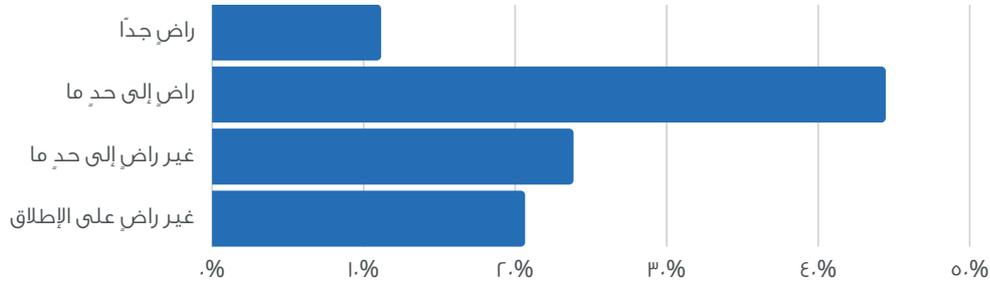
## إدارة الموارد

هذا القسم من الاستبيان مصمم خصيصاً لتقييم مستوى رضا المواطنين بشأن جوانب متعددة. أولاً، تم سؤال المستجيبين/ات عن رضاهم العام عن بلديتهم وتنفيذها للخدمات. أفاد ٦٠٪ من المستجيبين/ات أنهم راضون جداً أو راضون إلى حد ما عن بلديتهم بشكل عام، مقابل ٤٠٪ أعربوا عن عدم رضاهم. علاوة على ذلك، فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات، انقسم المستجيبون/ات إلى نصفين تقريباً، حيث أعرب ٥٦٪ منهم عن درجة معينة من الرضا، مقارنة بـ ٤٤٪ منهم أعربوا عن عدم رضاهم.

### الرضا عن البلدية المحلية

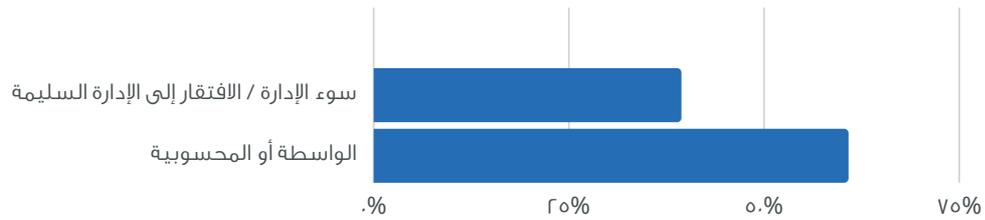


### مستوى الرضا عن تنفيذ البلدية للخدمات



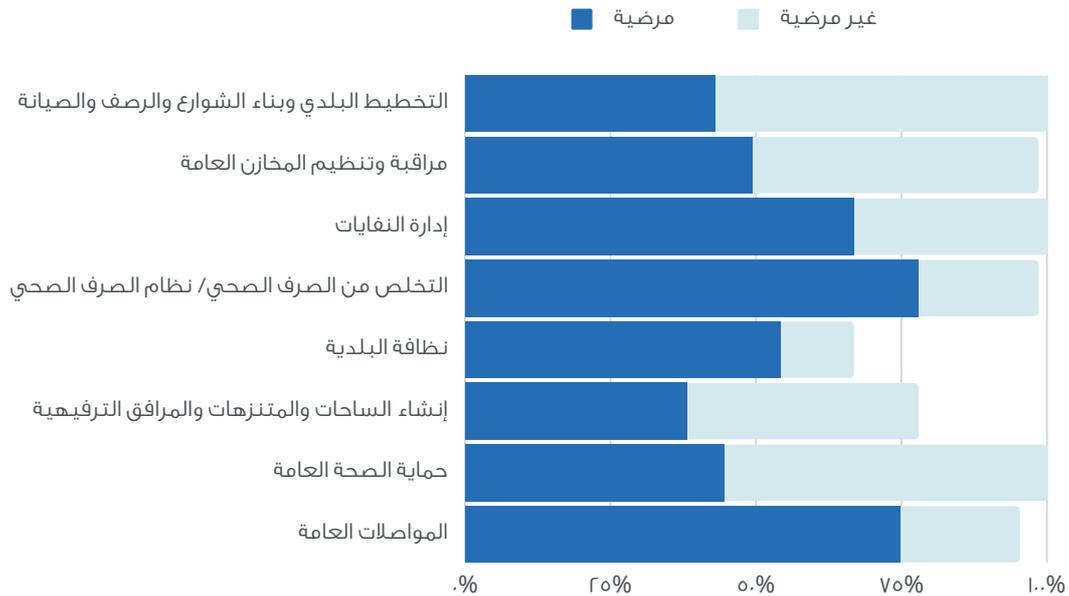
وبالنسبة للمستجيبين/ات الذين أعربوا عن عدم رضاهم بشأن تنفيذ بلديتهم للخدمات، طُلب منهم تحديد السبب وراء هكذا تقييم. فكانت الاستجابة كالتالي: ٦١٪ من المستجيبين/ات أشاروا إلى التحيّز للمعارف أو المحسوبيات كسبب وراء عدم رضاهم، بينما أشار ٣٩٪ إلى سوء الإدارة أو غياب الإدارة المناسبة.

## الأسباب الكامنة وراء عدم الرضا بشأن الخدمات البلدية



بعد إجراء التقييم العام هذا، تم طلب تقييم المستجيبين/ات لمدى رضاهم بشأن خدمات محددة، سواء كانت جزءاً من واجب البلدية أو لا. تم تسجيل أعلى مستويات الرضا من جانب المستجيبين/ات لنظام الصرف الصحي أو مجاري المياه بنسبة 78٪، تليها مباشرة وسائل النقل العام بنسبة 75٪.

## رضا المواطن عن خدمات بلدية محددة



لاستكمال القسم، تم طلب تقييم مستوى قبول المستجيبين/ات للعبارات المتعلقة ببلديتهم. تتعلق العبارة الأولى بامتلاك البلدية الموارد البشرية الكافية التي تسمح لها بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، حيث وافق 58٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما 30٪ آخرون اعترضوا عليها. أما العبارة الثانية فهي عن قدرة البلدية على تخصيص

الموارد المناسبة للخدمات المقدمة، حيث وافق ٤٨٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما ٣٣٪ آخرون اعترضوا عليها، والعبارة الثالثة تتعلق بامتلاك البلدية الموارد المالية أو القدرات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع، حيث وافق ٥٠٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما عبّر ٣٠٪ منهم عن عدم موافقتهم. والعبارة الأخيرة تتعلق بقدرة البلدية على تخصيص الموارد المالية كما ينبغي في سبيل الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث وافق ٤١٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما أعرب ٣٧٪ آخرون عن عدم موافقتهم عليها.

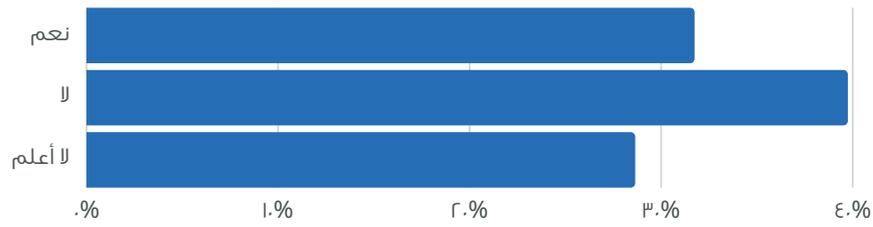


## التحديات

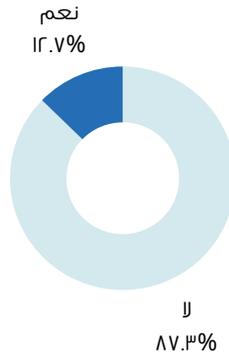
صُمم قسم التحديات هذا لمحاولة معرفة الرؤى المتعلقة بطلب المعلومات من البلدية وقنوات التظلم، فضلاً عن تحديد التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بلديتهم وحيّهم.

بدءاً من مسألة طلب المعلومات من البلدية، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم لديها إجراءات واضحة تتعلق بطلب المعلومات الرسمية. ٣٢٪ من المستجيبين/ات قالوا إنه لدى بلديتهم إجراءات واضحة، بينما قال ٤٠٪ عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا قد حاولوا طلب معلومات من بلديتهم، وأظهرت النتائج أن ١٣٪ من المستجيبين/ات قد قاموا بذلك، بينما لم يفعل ذلك ٨٧٪ منهم. وبالنسبة لأولئك الذين حاولوا طلب المعلومات، تم سؤال المستجيبين/ات عن نتائج طلبهم، وذكر ٨٨٪ أنهم حصلوا بالفعل على المعلومات التي طلبوها، بينما أكد ١٣٪ أنهم لم يتلقوا أي معلومات طلبوها.

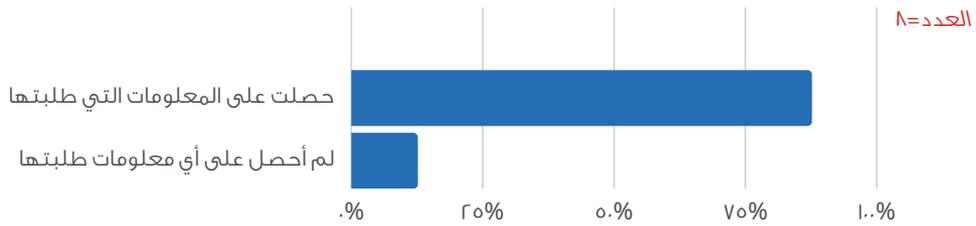
### هل لدى بلديتك المحلية إجراء واضح بشأن طلب المعلومات؟



### هل حاولت طلب أي معلومات من بلديتك المحلية؟

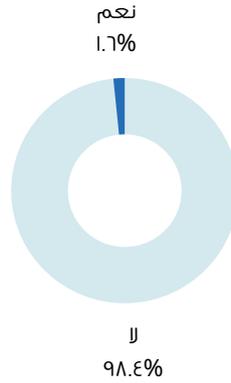


### نتائج طلبك للحصول على معلومات

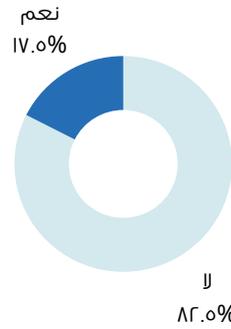


وفيما يتعلق بآليات التظلم، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانوا على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى إلى بلديتهم. أفاد 18% من المستجيبين/ات أنهم يعرفون بالفعل كيفية تقديم شكوى، بينما لم يكن لدى 82% منهم أي معرفة حول إجراء تقديم الشكاوى الرسمية. وفيما يتعلق بالأشخاص الذين ذكروا أنهم يعرفون كيفية تقديم شكوى، حاول 2% منهم فعلياً تقديم شكوى، بينما لم يقم الـ 98% المتبقون الذين يعرفون ماهية الإجراء بتقديم أي شكوى.

## هل حاولت تقديم شكوى في بلدتك؟

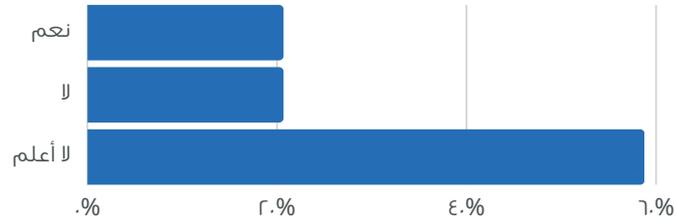


## معرفة القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى

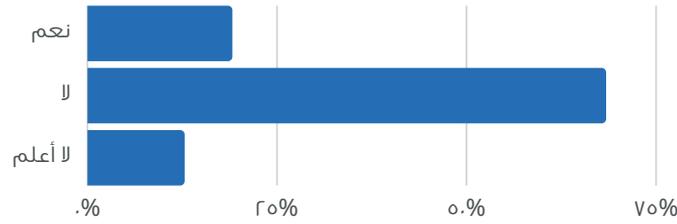


وفي الختام، وبالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لدى بلديتهم بنية تحتية مناسبة أو كافية في مبانيها ليستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان رأي 21% من المستجيبين/ات أن بلديتهم تمتلك بنية تحتية قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار 79% منهم إلى عدم وجود بنية تحتية تكفي لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة في مباني البلدية. وعلى مستوى آخر، تم طرح نفس السؤال على المستجيبين/ات، ولكن بشأن البنية التحتية في المناطق والشوارع العامة، حيث أكد 19% من المستجيبين/ات على أن بلديتهم قادرة على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما أشار 81% من المستجيبين/ات إلى عدم وجود بنية تحتية في الشوارع أو المناطق العامة قادرة على استيعاب حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن تنفيذ بلديتهم أي تدابير دعم أو تمكين للأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمعاتهم المحلية. ومن بين المستجيبين/ات، أشارت نسبة 6% فقط إلى أن بلديتهم تقوم بتنفيذ كتلك التدابير.

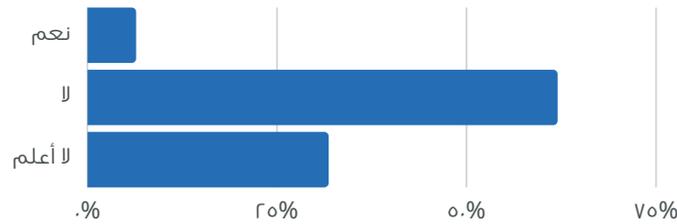
### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مبانيها؟



### هل لدى بلديتك بنية تحتية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة في الشوارع والمناطق العامة؟



### هل تتخذ بلديتك أي تدابير لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمكينهم ضمن مجتمعك؟

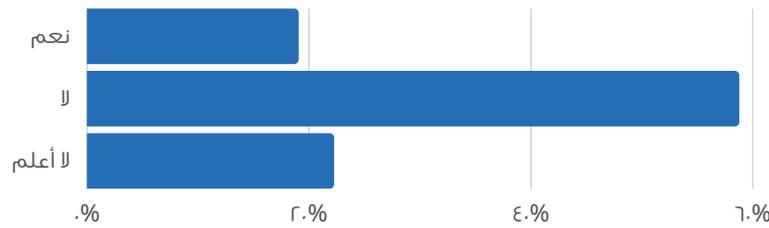


## المشاركة المجتمعية والتواصل

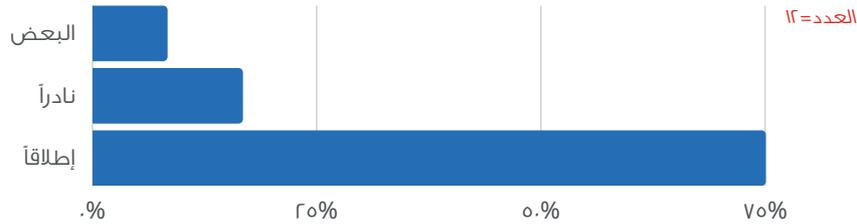
فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والتواصل، بحث هذا القسم في الجوانب المختلفة المتعلقة بكيفية مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرارات، ومدى فعالية تواصلهم ومعرفتهم بالقضايا والاحتياجات المحلية.

حيث استفسر الجانب الأول عما إذا كانت البلدية قد عقدت أي اجتماعات عامة خلال العام الماضي لمناقشة احتياجات المجتمع المحلي، وذكر ١٩٪ أن بلديتهم نفذت مثل هذه الفعاليات أو عقدت مثل هذه الاجتماعات، بينما أفاد ٥٩٪ بعدم عقد مثل هذه الاجتماعات. وبالنسبة لأولئك الذين ذكروا أن هناك حقاً اجتماعات، تم سؤال المستجيبين/ات عن عدد مرات حضورهم لمثل هذه الاجتماعات، إذ حضر ٨٪ بعض الاجتماعات، وقال ١٧٪ منهم إنهم نادراً ما يحضرون اجتماعات البلدية، وأفاد ٧٥٪ أنهم لم يحضروا أي اجتماعات خلال العام الماضي.

### هل عقدت بلديتك أي اجتماعات عامة لمناقشة احتياجات المجتمع خلال العام الماضي؟



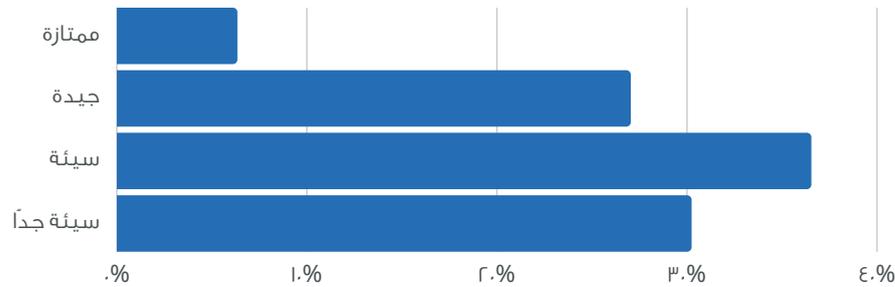
### إذا كانت الإجابة بنعم، فكم عدد الاجتماعات التي حضرتها؟



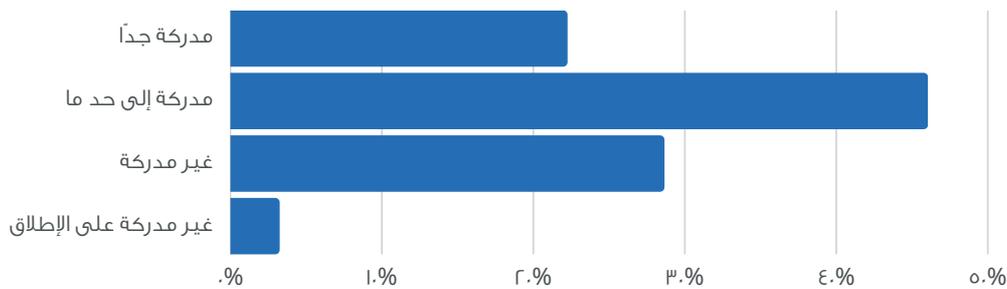
أما الجانب الثاني، فاستفسر عن تواصل أعضاء المجلس المحلي المنتخبين مع المجتمع المحلي، وتم طلب تقييم مستوى الاتصالات بينهم من قبل المستجيبين/ات؛ فكانت النتائج كالتالي: أكد ٣٣٪ أن مستوى الاتصالات إيجابي، فيما اعتبر الـ ٦٧٪ المتبقون من المستجيبين/ات أن مستوى اتصالات أعضاء المجلس مع المجتمع المحلي لا يرتقي إلى المستوى المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن مدى وعي أعضاء

المجلس المحلي بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع. ووفقًا للنتائج، أفاد ٦٨٪ من المستجيبين/ات بأن أعضاء المجلس كانوا على دراية جيدة أو على دراية تامة بالقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع، في حين اعتقد ٣٢٪ عكس ذلك.

### كيف تصف مستوى الاتصالات بين مجلس البلدية المحلي والمجتمع؟

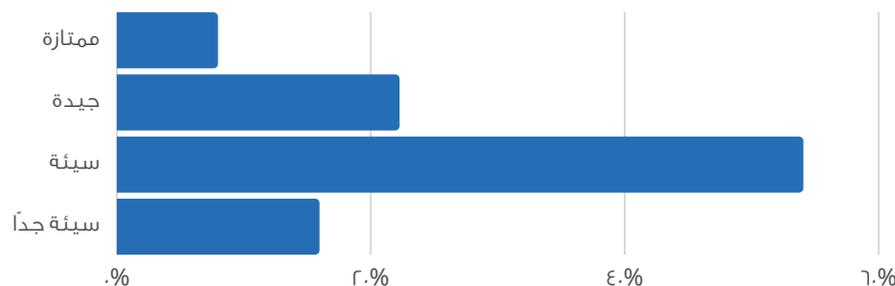


### ما مدى إدراك مجلس البلدية المحلي للقضايا المحلية التي يواجهها المجتمع؟

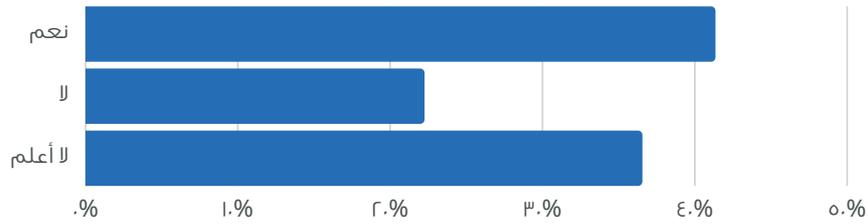


طُلب من المستجيبين/ات وصف مستوى الاتصالات بين بلديتهم والمجتمع المحلي، إذ أكد ٣٠٪ من المستجيبين/ات أن مستوى التواصل كان إيجابياً إلى حد ما، فيما اعتبر ٧٠٪ أن مستوى التواصل كان سيئاً إلى حدٍ ما. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كان لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة إعلاناتهم العامة مع المجتمع، وقال ٤١٪ من المستجيبين/ات إنه لبلديتهم وجود على وسائل التواصل الاجتماعي، بينما قال ٢٢٪ آخرون إن بلديتهم ليس لها أي وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

### كيف تصف مستوى التواصل في بلديتك المحلية؟

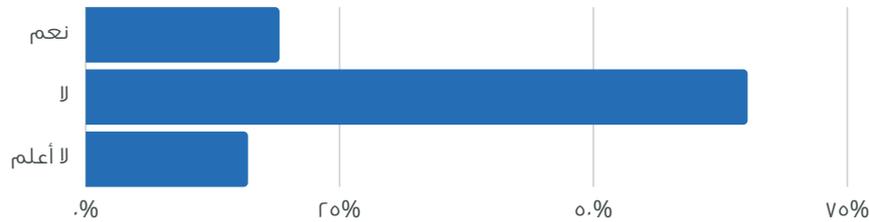


## هل لدى بلديتك أي صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي تشارك من خلالها أي اتصالات محلية؟

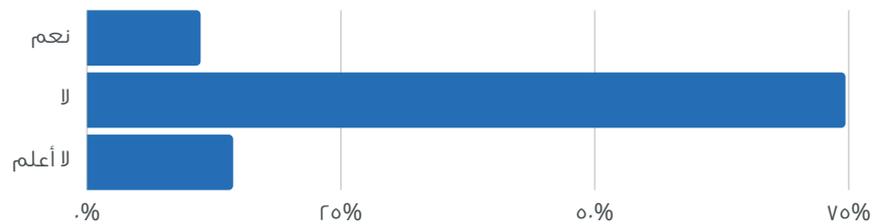


يتعلق الجانب الأخير بمشاركة المجتمع في تلبية احتياجات المجتمع، حيث قال 19% من المستجيبين/ات إن بلديتهم تُشركهم في تلبية الاحتياجات، في حين قال 65% إن بلديتهم لا تُشركهم في تحديد احتياجات المجتمع هذه وتلبيتها. بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عن وجود أي مواد تعريفية تصدرها بلديتهم بخصوص خدماتها، مشاريعها، أو الاجتماعات التي يعقدونها. فقط 11% من المستجيبين/ات أشاروا إلى أن بلديتهم تقوم باتخاذ مثل هذه الإجراءات، في حين أفاد 89% منهم بعدم بذل جهود من قبل البلدية في هذا الصدد.

## هل تقوم بلديتك بإشراك المجتمع في تلبية احتياجاته؟



## هل تقدم بلديتك مواد دورية للتوعية بشأن الخدمات أو المشاريع أو الاجتماعات؟

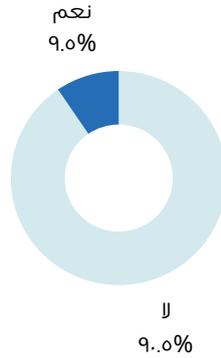


## الشفافية والنزاهة والمساءلة

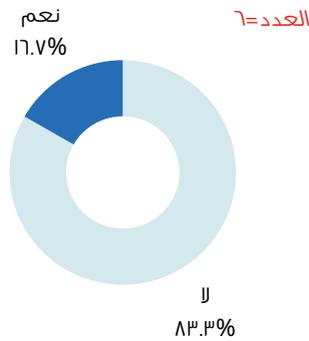
الغرض من هذا القسم هو تقييم الشفافية والنزاهة والمساءلة لدى البلدية كما يراها المجتمع المحلي. ويشتمل ذلك على تقييم توصيات المجتمع المباشرة ونشر البيانات المالية والمساءلة عن صنع القرارات والمساواة بين أفراد المجتمع والإدارة المالية السليمة وكفاءة موظفي البلدية والمحسوبة والمصلحة المشتركة.

أولاً، وفي البداية، تم سؤال المستجيبين/ات عن تقديمهم أي توصيات بشأن تحسين أداء عمل البلدية، وقال ١٠٪ من المستجيبين/ات إنهم قدموا بعض التوصيات، وتم سؤالهم أنفسهم أيضاً عما إذا كانت البلدية قد أخذت توصياتهم بالفعل بعين الاعتبار، حيث أشار ١٧٪ من هؤلاء المستجيبين/ات إلى أن البلدية قد نفذت توصياتهم، في حين قال ٨٣٪ منهم إن توصياتهم لم يتم تنفيذها أبداً.

### هل سبق لك تقديم أي توصيات لتحسين أداء عمل البلدية؟

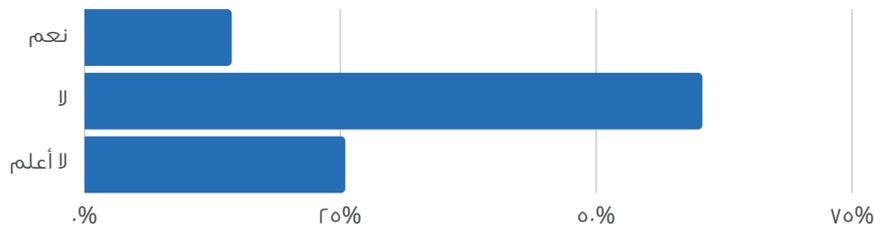


### هل تم العمل بأي من التوصيات التي قدمتها إلى البلدية؟

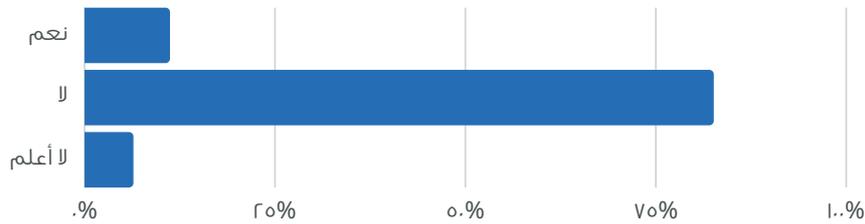


ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم تنشر خطط عملها أو بياناتها المالية للجمهور، حيث ذكر ١٤٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط والبيانات يتم نشرها بالفعل من جانب البلدية، في حين ٦٠٪ من المستجيبين/ات ذكروا عكس ذلك. كما تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا سبق لهم وقرأوا خطط بلديتهم أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي، حيث قال ١١٪ من المستجيبين/ات إنهم قرأوا مثل هذه الخطط من قبل، في حين أفاد ٨٣٪ أنهم لم يطلعوا على مثل هذه الخطط أو القرارات الصادرة عن المجلس البلدي.

### هل تنشر البلدية بياناتها المالية وخطط عملها؟

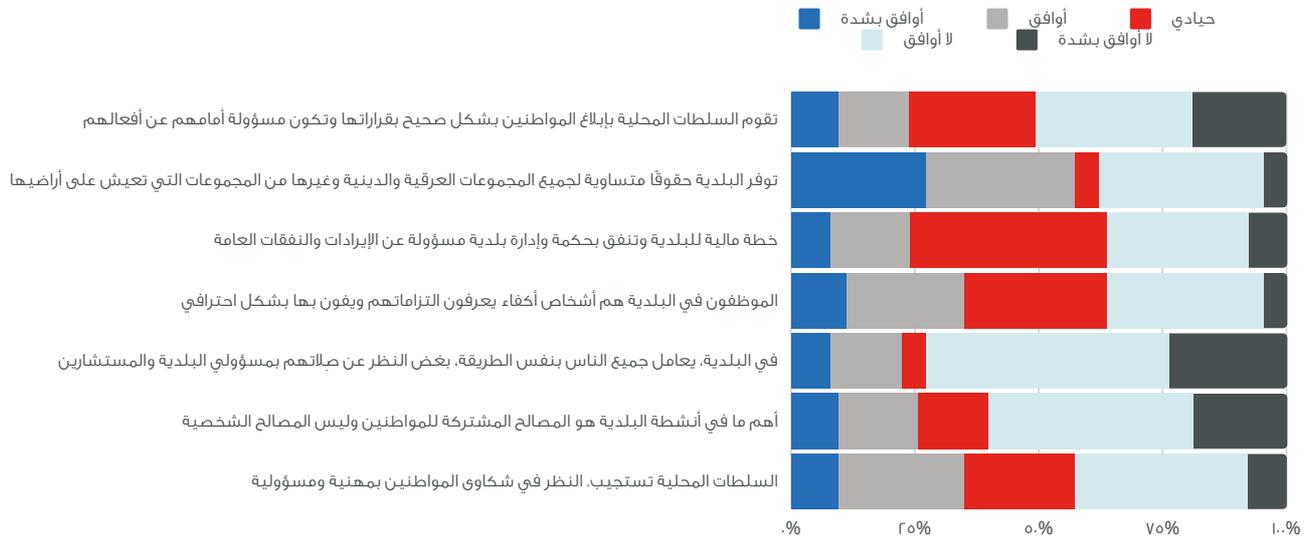


### هل سبق لك أن اطلعت على أي من خطط البلدية وقرارات المجلس البلدي؟



ثالثاً، تم طلب تقييم المستجيبين/ات مدى قبولهم للعبارات المرتبطة بالقيم الأساسية المتعددة للبلدية وموظفيها وأنشطتها. وفيما يتعلق بإبلاغ البلدية المواطنين بقراراتها وتحملها مسؤولية هكذا قرارات، ذكر ٢٤٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تقوم بإبلاغ الجمهور وهي مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات. أما بخصوص تحقيق البلدية المساواة في التعامل بين جميع أفراد المجتمع في نطاق اختصاصها، وافق ٥٧٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٣٨٪ من المستجيبين/ات. وبالنسبة للإنفاق المالي المناسب ومساءلة الإيرادات والنفقات العامة، وافق ٢٤٪ من المستجيبين/ات على هذه الفكرة، بينما ٣٧٪ من المستجيبين/ات اعترضوا عليها. أما كفاءة الموظفين واحترافهم المهني في البلدية، فقد وافق ٣٥٪ من المستجيبين/ات على العبارة التي تنص على ذلك،

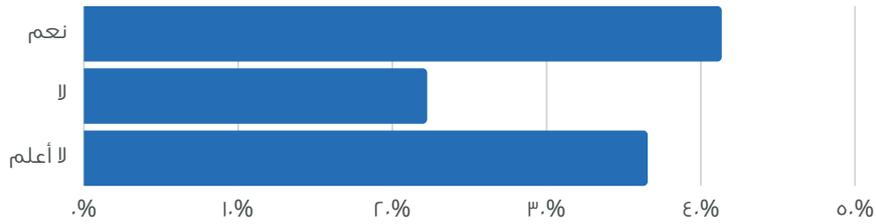
مقارنة بـ ٣٧٪ أعربوا عن عدم موافقتهم عليها. أما فيما يخص المحسوبيات، فقد طُلب من المستجيبين/ات تقييم مدى قبولهم للعبارة المتعلقة بالمساواة في معاملة المواطنين بغض النظر عن صلاتهم بموظفي البلدية من أعضاء المجلس، إذ وافق ٢٢٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما رفضها ٧٣٪ من المستجيبين/ات. وفيما يتعلق بالأنشطة التي تنفذها البلدية من أجل المصلحة المشتركة مقارنة بالمصلحة الشخصية، ووفقاً للإحصائيات، فقد أبدى ٢٥٪ من المستجيبين/ات موافقتهم على أن الصالح العام أو المشترك تتم مراعاته عند تنفيذ الأنشطة من جانب البلدية، بينما اعترض ٦٠٪ من المستجيبين/ات على صحة العبارة المتعلقة بهذه المسألة. وأخيراً، فيما يتعلق بالاستجابة المهنية ومراعاة شكاوى أفراد المجتمع، وافق ٣٥٪ من المستجيبين/ات على هذه العبارة، بينما اعترض ٤٣٪ من المستجيبين/ات عليها.



## التنمية المحلية

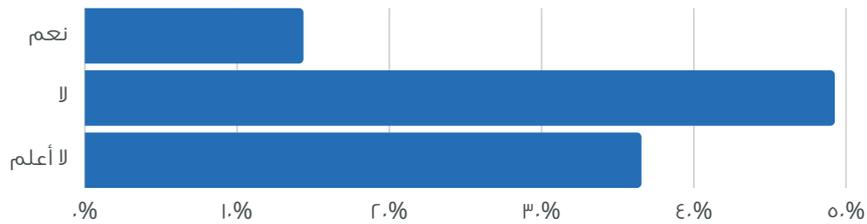
فيما يتعلق بالتنمية المحلية، العديد من الأسئلة المتعلقة بأنشطة التنمية المحلية التي تقوم البلدية المحلية بتنفيذها، تم طرحها على المستجيبين/ات. أما السؤال الأول، فكان عن معرفة المستجيبين/ات بأي فرص استثمارية تنفذها البلدية مثل تأجير المباني أو الأراضي، وذكر ٤١٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم تنفذ مثل هذه الأنشطة. في المقابل، ٢٢٪ من المستجيبين/ات أفادوا بعكس ذلك، و ٣٧٪ ذكروا أنهم ليسوا على بينة من هذه الأنشطة.

## هل لدى بلديتك أي استثمارات (مثل تأجير المباني والأراضي...وما إلى ذلك)؟

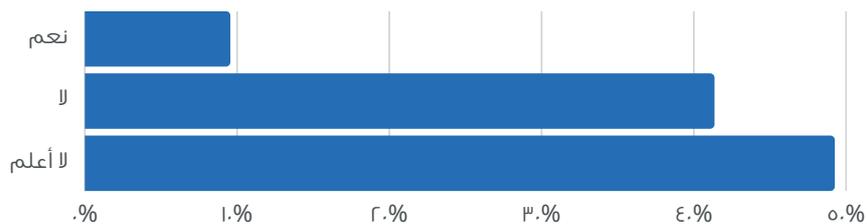


بالإضافة إلى ذلك، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت البلدية تقوم بجلب فرص أو مشاريع استثمارية إلى المجتمع المحلي، وذكر 14٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم قد استقطبت مشاريع استثمارية إلى المجتمع. وعلى الجانب الآخر، فقد قال 49٪ من المستجيبين/ات إن البلدية لديهم لم تنفذ أي أنشطة جذب استثمارية، و 37٪ قالوا إنهم لا يعرفون أي شيء عن هذا النوع من الأنشطة. واستكمالًا للاستطلاع بخصوص هذه المسألة، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت بلديتهم المحلية قد أقامت شراكات مع منظمة ما أو مع القطاع الخاص لإيجاد فرص استثمارية جديدة، حيث أفاد 10٪ من المستجيبين/ات أن بلديتهم أقامت بالفعل مثل هذه الشراكات، وذكر 41٪ أنه لم تتم إقامة أية شراكات، و 49٪ أبدوا عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

## هل استقطبت بلديتك أي مشاريع استثمارية إلى مجتمعك؟

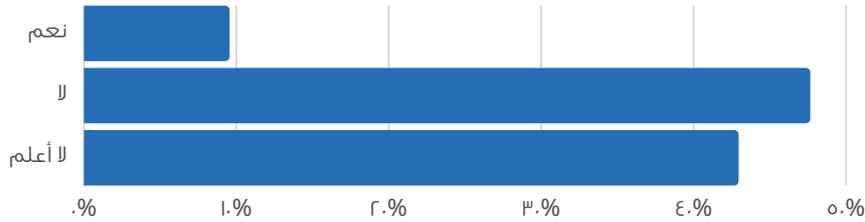


## هل أقامت بلديتك أي شراكات مع المنظمات أو مع القطاع الخاص لتهيئة فرص استثمارات جديدة؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت لدى بلديتهم خطط تطوير متاحة في متناول أيدي الجمهور، حيث ذكر ١٠٪ من المستجيبين/ات أن هذه الخطط متاحة في بلديتهم، في حين أفاد ٤٨٪ من المستجيبين/ات بعدم توفر مثل هذه الخطط، وأبدى ٤٣٪ من المستجيبين/ات عدم معرفتهم بهذه الأنشطة.

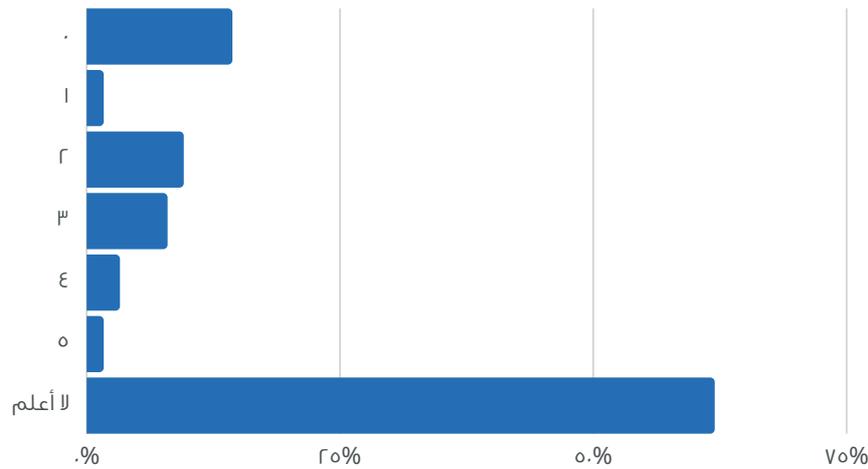
### هل لدى بلديتك أي خطط تنمية يستطيع كل فرد في المجتمع الوصول إليها؟



## تمكين المرأة

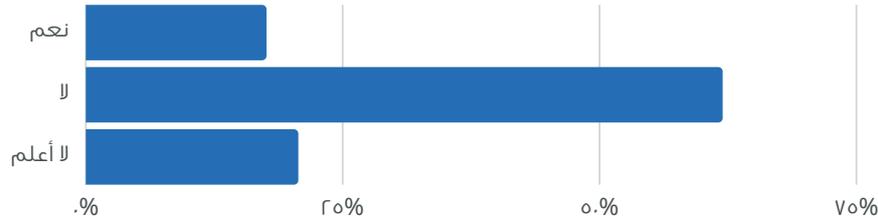
فيما يتعلق بتمكين المرأة، تم طرح ثلاثة أسئلة تتعلق بتمكين المرأة في البلدية، على المستجيبين/ات. أولاً، طُلب من المستجيبين/ات ذكر عدد العضوات في مجالس البلدية المحلية لديهم، حيث قال قرابة ثلاثة أرباع المستجيبين/ات إنهم لا يعرفون عدد عضوات المجالس، بينما أعطى المستجيبون/ات المتبقون عدداً محدداً من العضوات، والذي يرونه صحيحاً.

### كم يبلغ عدد العضوات في المجلس البلدي المحلي؟



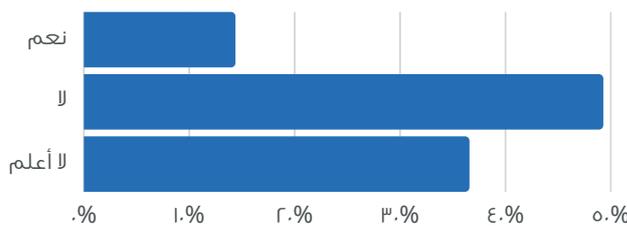
ثانياً، تم سؤال المستجيبين/ات عن معرفتهم بوحدة تمكين المرأة في بلديتهم، فذكر 17٪ من المستجيبين/ات أنهم يعرفون هذه الوحدة، و 62٪ من المستجيبين/ات قال إن بلديتهم لا تمتلك مثل هذه الوحدة، وذكر 21٪ أنهم لا يعرفون ما إذا كانت البلدية لديها وحدة مخصصة لتمكين المرأة.

### هل لديك علم بوحدة تمكين المرأة في بلديتك؟



وأخيراً، تم سؤال المستجيبين/ات عما إذا كانت أية من الفعاليات التي أجرتها أو نفذتها بلديتهم تحتوي على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً، حيث قال 14٪ من المستجيبين/ات إن هذه الأنشطة كانت جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة أو الفعاليات العامة للبلدية، بينما قال 49٪ من المستجيبين/ات إن أنشطة تمكين المرأة اقتصادياً لم تكن جزءاً من الفعاليات العامة للبلدية، و 37٪ من المستجيبين/ات قالوا إنهم لا يعرفون شيئاً عن مثل هذه الأنشطة.

### هل تشتمل أي من هذه الفعاليات على أنشطة تتعلق بتمكين المرأة اقتصادياً؟





رشيد RASHEED

TRANSPARENCY INTERNATIONAL - JORDAN  
الشفافية الدولية - الأردن

معاً للقضاء على الفساد

TOGETHER TO END CORRUPTION



 RasheedTljo  RasheedTljo  RasheedTljo  RasheedTljo

[www.rasheedti.org](http://www.rasheedti.org)