



الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة  
أمان



المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار  
العالمي والديمقراطية - مفتاح

**مشروع تعزيز قيم النزاهة ومبادئ الشفافية في القطاع العام**

**استطلاع الرأي حول قياس  
أولويات المواطنين في الموازنة العامة ومدى الرضا عن خدمات  
وموظفي القطاع العام**

## المحتويات

1	ملخص تنفيذي.....
6	مقدمة .....
	□ <b>الفصل الأول : المنهجية</b>
8	أداة الدراسة.....
8	الدراسة التجريبية .....
9	العينة .....
9	مجتمع الدراسة.....
9	اطار المعاينة.....
9	تصميم العينة.....
9	العمل الميداني.....
9	فريق العمل الميداني.....
10	تدريب فريق العمل الميداني .....
10	الآلية العمل الميداني .....
10	جمع البيانات .....
11	جودة البيانات ( معالجة البيانات ) .....
11	تدقيق البيانات .....
12	ادخال البيانات.....
12	الآلية تحليل البيانات.....
	□ <b>الفصل الثاني : تحليل البيانات</b>
13	الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.....
14	الموازنة العامة .....
16	أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع موازنة الوزارات المختلفة على الخدمات المقدمة من قبلها.....
16	أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع موازنة وزارة الصحة على خدماتها.....
22	أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع موازنة وزارة التربية و التعليم على خدماتها.....
28	أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع موازنة وزارة العمل على خدماتها.....
33	أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع موازنة وزارة الشؤون الاجتماعية على خدماتها.....
38	أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع موازنة وزارة الداخلية الاجتماعية على خدماتها.....
43	الخدمات العامة .....
51	الجهة المسؤولة عن توفير راتب موظف الشرطة.....
56	ملكية الأملاك العامة.....

61	تقييم سمعة و أداء موظفي الوزارات الفلسطينية .....
68	ترتيب الوزارات من حيث أداء موظفيها.....
74	الرضا عن جودة خدمات القطاع العام و مدى الثقة بموظفيه .....
76	حصول مشكلة مع الوزارة أو مؤسسة عامة و التقدم بشكوى.....
88	معرفة المواطن بالملفات العامة .....
100	الطرق القانونية للإطلاع على الملفات العامة .....
103	موظفو القطاع العام.....
103	الشعور بالمسؤولية تجاه الوطن .....
104	درجة وجود الفساد في القطع العام .....
105	أسباب وجود الفساد في القطاع العام.....
	<b>الملاحق</b> □
115	ملحق رقم 1: نتائج الدراسة الرئيسية.....
137	ملحق رقم 2: استمارة الدراسة.....

## فهرس الأشكال

- الشكل 1: التوزيع النسبي لرأي للمبجوثين حسب سماعهم عن الموازنة العامة..... 14
- الشكل 2: التوزيع النسبي لرأي للمبجوثين حسب معرفتهم بمعنى الموازنة العامة..... 14
- الشكل 3: التوزيع النسبي لرأي للمبجوثين حسب معرفتهم بقيمة الموازنة العامة..... 15
- الشكل 4: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول حق المواطن العادي في الاطلاع على الموازنة العامة..... 16
- الشكل 5: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول أولوية تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك في موازنة وزارة الصحة بالنسبة لهم..... 17
- الشكل 6: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول أولوية ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها في موازنة وزارة الصحة بالنسبة لهم..... 18
- الشكل 7: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول أولوية ترخيص مزاولة المهن الطبية و المهن الطبية المساعدة ومراقبتها في موازنة وزارة الصحة بالنسبة لهم..... 19
- الشكل 8: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول أولوية مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها في موازنة وزارة الصحة بالنسبة لهم..... 20
- الشكل 9: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول أولوية توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة في ميزانية وزارة الصحة بالنسبة لهم..... 21
- الشكل 10: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة الصحة على الخدمات المقدمة من قبلها..... 22
- الشكل 11: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول أولوية بناء المدارس وتجهيزها في موازنة وزارة التربية و التعليم بالنسبة لهم..... 23
- الشكل 12: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول أولوية تعيين معلمين مؤهلين في موازنة وزارة التربية و التعليم بالنسبة لهم..... 24
- الشكل 13: التوزيع النسبي لرأي المبجوثين حول أولوية تطوير المناهج الدراسية في موازنة وزارة التربية و التعليم بالنسبة لهم..... 25

- الشكل 14: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية صندوق إقراض الطالب في موازنة وزارة التربية و التعليم بالنسبة لهم ..... 26
- الشكل 15: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية نظام المنح في موازنة وزارة التربية و التعليم بالنسبة لهم ..... 27
- الشكل 16: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة التربية و التعليم على الخدمات المقدمة من قبلها ..... 28
- الشكل 17: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج التأمينات الاجتماعية في موازنة وزارة العمل بالنسبة لهم ..... 29
- الشكل 18: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج للتدريب المهني في موازنة وزارة العمل بالنسبة لهم ..... 30
- الشكل 19: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج التفتيش في موازنة وزارة العمل بالنسبة لهم ..... 31
- الشكل 20: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج البطالة في ميزانية وزارة العمل بالنسبة لهم ..... 32
- الشكل 21: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة العمل على الخدمات المقدمة من قبلها ..... 33
- الشكل 22: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المعاق، المسن، الأحداث، المرأة) في موازنة وزارة الشؤون الاجتماعية بالنسبة لهم .... 34
- الشكل 23: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج مكافحة الفقر في موازنة وزارة الشؤون الاجتماعية بالنسبة لهم ..... 35
- الشكل 24: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية الاهتمام بأسر الشهداء و الجرحى (تأهيل و تدريب و رعاية اجتماعية) في موازنة وزارة الشؤون الاجتماعية بالنسبة لهم ..... 36
- الشكل 25: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج مكافحة الأمية و تأهيل الأحداث في موازنة وزارة الشؤون الاجتماعية بالنسبة لهم ..... 37
- الشكل 26: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة الشؤون الاجتماعية على الخدمات المقدمة من قبلها ..... 38
- الشكل 27: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية الخدمات المتعلقة بالجوازات في موازنة وزارة الداخلية بالنسبة لهم ..... 39
- الشكل 28: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية (الهويات و شهادات الميلاد) في ميزانية وزارة الداخلية بالنسبة لهم ..... 40
- الشكل 29: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية خدمات الإقامة و شؤون الأجانب في موازنة وزارة الداخلية بالنسبة لهم ..... 41
- الشكل 30: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية خدمات الشؤون العامة (تسجيل جمعية خيرية) في موازنة وزارة الداخلية بالنسبة لهم ..... 42

43	الشكل 31: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة الشؤون الداخلية على الخدمات المقدمة من قبلها.....
44	الشكل 32: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بالخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية كخدمات عامة.....
44	الشكل 33: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة التعليم في المدارس كخدمة عامة.....
45	الشكل 34: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة توصيل خدمة الكهرباء الى البيت كخدمة عامة.....
46	الشكل 35: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة استخراج هوية شخصية كخدمة عامة....
47	الشكل 36: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بتوصيل خدمة المياه الى البيت كخدمة عامة....
48	الشكل 37: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة استخراج شهادة ميلاد كخدمة عامة..
49	الشكل 38: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمات الاتصالات كخدمات عامة.....
50	الشكل 39: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمات وسائط النقل كخدمات عامة.....
51	الشكل 40: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة الحصول على رخصة قيادة دولية كخدمة عامة.....
52	الشكل 41: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة.....
53	الشكل 42: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة حسب الجنس....
54	الشكل 43: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة حسب الفئة العمرية.....
54	الشكل 44: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة حسب مكان السكن.....
55	الشكل 45: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة حسب قطاع العمل.....
56	الشكل 46: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تملك الأملاك العامة.....
57	الشكل 47: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تملك الأملاك العامة حسب الجنس.....
58	الشكل 48: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تملك الأملاك العامة حسب الفئة العمرية.....
59	الشكل 49: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تملك الأملاك العامة حسب مكان السكن.....
60	الشكل 50: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تملك الأملاك العامة حسب قطاع العمل.....
61	الشكل 51: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة الصحة.....
62	الشكل 52: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم اداء موظفي وزارة الصحة.....
62	الشكل 53: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة التربية و التعليم.....
63	الشكل 54: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم اداء موظفي وزارة التربية و التعليم.....
64	الشكل 55: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة العمل.....
64	الشكل 56: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم اداء موظفي وزارة العمل.....
65	الشكل 57: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة الشؤون الاجتماعية.....
66	الشكل 58: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم اداء موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية.....
66	الشكل 59: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة الداخلية.....

- الشكل 60: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم أداء موظفي وزارة الداخلية..... 68
- الشكل 61: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب وزارة الصحة من حيث أداء موظفيها بالمقارنة مع  
الوزارات الأخرى ..... 69
- الشكل 62: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب وزارة التربية و التعليم من حيث أداء موظفيها  
بالمقارنة مع الوزارات الأخرى ..... 70
- الشكل 63: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب وزارة التربية و التعليم من حيث أداء موظفيها  
بالمقارنة مع الوزارات الأخرى ..... 71
- الشكل 64: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب وزارة الشؤون الاجتماعية من حيث أداء موظفيها  
بالمقارنة مع الوزارات الأخرى ..... 72
- الشكل 65: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب وزارة الداخلية من حيث أداء موظفيها بالمقارنة مع  
الوزارات الأخرى ..... 73
- الشكل 66: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب الوزارات حسب أداء موظفيها ..... 74
- الشكل 67: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول مدى تقييمهم لخدمات القطاع العام..... 75
- الشكل 68: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول مدى الثقة بموظفي القطاع العام ..... 76
- الشكل 69: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة.. 76
- الشكل 70: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة  
حسب الجنس ..... 77
- الشكل 71: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة  
حسب الفئة العمرية ..... 78
- الشكل 70: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة  
حسب مكان السكن ..... 79
- الشكل 73: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة  
حسب قطاع العمل ..... 80
- الشكل 74: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة ..... 81
- الشكل 75: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة حسب الجنس ..... 82
- الشكل 76: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة حسب الفئة العمرية ... 83
- الشكل 77: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة حسب مكان السكن .... 84
- الشكل 78: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة حسب قطاع العمل .... 85
- الشكل 79: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول التقدم بشكوى..... 85
- الشكل 80: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول نتيجة الشكوى ..... 85
- الشكل 81: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول مدى الرضا عن نتيجة الشكوى ..... 87
- الشكل 82: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول العلم بحق التقدم بشكوى ..... 87
- الشكل 83: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما ..... 88
- الشكل 84: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما حسب الجنس . 88

الشكل 85: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما حسب الفئة العمرية.....	90
الشكل 86: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما حسب مكان السكن.....	91
الشكل 87: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما حسب قطاع العمل.....	91
الشكل 88: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما.....	92
الشكل 89: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما حسب الجنس.....	92
الشكل 90: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما حسب الفئة العمرية.....	92
الشكل 91: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما حسب مكان السكن.....	92
الشكل 92: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما حسب قطاع العمل.....	92
الشكل 93: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط تجديد الجواز ملفا عاما.....	96
الشكل 94: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط تجديد الجواز ملفا عاما حسب الجنس.....	96
الشكل 95: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط تجديد الجواز ملفا عاما حسب الفئة العمرية.....	97
الشكل 96: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط تجديد الجواز ملفا عاما حسب مكان السكن.....	98
الشكل 97: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط تجديد الجواز ملفا عاما حسب قطاع العمل.....	99
الشكل 98: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون استخراج كشف بنكي ملفا عاما.....	99
الشكل 99: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الإطلاع على الملفات العامة.....	100
الشكل 100: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعليق الملفات العامة في الدوائر الحكومية كطريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة.....	101
الشكل 101: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول طبع الملفات العامة على شكل مطبوعات من جهات رسمية ( بروشور ) كطريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة.....	102
الشكل 102: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول نشر الملفات العامة في الصحف كطريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة.....	102
الشكل 103: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين من القطاع العام حول شعور موظفي القطاع العام بالمسؤولية تجاه المواطن.....	103
الشكل 104: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في درجة وجود الفساد في القطاع العام.....	104
الشكل 105: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في مجالات وجود الفساد.....	105
الشكل 106: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في غياب الرقابة المالية و الإدارية من داخل المؤسسة كسبب في وجود الفساد في القطاع العام.....	106

- الشكل 107: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في غياب الرقابة الخارجية كسبب في وجود الفساد في القطاع العام..... 107
- الشكل 108: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في عدم وجود شفافية في عمل المؤسسة كسبب في وجود الفساد في القطاع العام..... 108
- الشكل 109: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في غياب المحاسبة و العقوبة الشديدة كسبب في وجود الفساد في القطاع العام..... 109
- الشكل 110: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام حول مدى أهمية عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين كسبب في وجود الفساد في القطاع العام..... 110
- الشكل 111: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام حول مدى أهمية عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين كسبب في وجود الفساد في القطاع العام حسب الجنس..... 111
- الشكل 112: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام حول مدى أهمية عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين كسبب في وجود الفساد في القطاع العام حسب الفئة العمرية..... 112
- الشكل 112: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام حول مدى أهمية عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين كسبب في وجود الفساد في القطاع العام حسب مكان السكن..... 113
- الشكل 114: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في ترتيب أسباب وجود الفساد في القطاع العام... 114

## ملخص تنفيذي

قامت شركة ألفا العالمية للأبحاث و المعلوماتية و استطلاعات الرأي بإجراء هذه الدراسة المسحية و ذلك بتكليف من المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية - مفتاح و ذلك لمعرفة مدى إطلاع الجمهور الفلسطيني على الموازنة العامة و لمعرفة انطباعهم عن خدمات القطاع الحكومي و موظفيه، حيث تم جمع البيانات في الفترة ما بين 2006/9/10 إلى 2006/9/17، واستهدفت الدراسة الأفراد فوق سن 18 سنة فأكثر في الضفة الغربية و قطاع غزة و القدس الشرقية، كما و بلغ حجم عينة الدراسة 1200 مبحوثاً، 68% منهم في الضفة الغربية و 32% منهم في قطاع غزة، و كانت أهم النتائج كما يلي:

- 61.8% من المبحوثين سمعوا بما يسمى الموازنة العامة
- 60.5% من الذين سمعوا في الموازنة العامة يعرفون معناها
- 8.7% فقط من الذين يعرفون معنى الموازنة يعرفون قيمتها
- 64.6% من المبحوثين يعلمون انه من الناحية القانونية يحق للمواطن الإطلاع على الموازنة العامة لأي وزارة أو مؤسسة حكومية
- 40.8% من المبحوثين يشيرون إلى أن تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة للمواطن بينما يشير 39.7% منهم إلى أن أولوية الأولى بالنسبة إليهم هي توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة
- 46.3% من المبحوثين يرون أن بناء المدارس وتجهيزها هي الأولوية الأولى بالنسبة لهم من بين الخدمات التي تقدمها وزارة التربية و التعليم فيما يرى 23% منهم أن خدمة تعيين معلمين مؤهلين هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم
- 53.4% من المبحوثين يرون أن تطوير برامج البطالة هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات الأخرى التي تقدمها وزارة العمل للمواطن بينما يعتبر 20.4% منهم أن تطوير برامج التأمينات الاجتماعية هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم

- 39.8% من المبحوثين يفتقدون أن تطوير برامج مكافحة الفقر هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات الأخرى التي تقدمها وزارة الشؤون الاجتماعية بينما يرى 27.8% منهم أن ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم
- 35% من المبحوثين يفتقدون أن الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية (الهويات و شهادات الميلاد) الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات الأخرى التي تقدمها وزارة الداخلية للمواطن في حين يرى 29.4% منهم أن الخدمات المتعلقة بالجوازات (مثل إصدار الجوازات و غيرها) هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم
- 96.3% من المبحوثين يرون أن الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية هي خدمات عامة
- 98.8% من المبحوثين يعتبرون أن التعليم في المدارس خدمة عامة
- 89% من المبحوثين يشيرون إلى أن خدمة توصيل الكهرباء إلى البيت هي خدمة عامة
- 86.7% من المبحوثين يفتقدون أن خدمة استخراج هوية شخصية هي خدمة عامة
- 89.1% من المبحوثين يرون أن خدمة توصيل المياه إلى البيت هي خدمة عامة
- 85.8% من المبحوثين يعتبرون خدمة استخراج شهادة الميلاد خدمة عامة
- 62.4% من المبحوثين يشيرون إلى أن خدمات الاتصالات (الهاتف، الانترنت) هي خدمات عامة
- 73.3% من المبحوثين يفتقدون أن خدمات وسائط النقل تعد خدمات عامة
- 34.2% من المبحوثين يعتبرون الحصول على رخصة قيادة دولية خدمة عامة
- 66% من المبحوثين يعتقدون أن الحكومة هي الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة و 14.3% منهم يعتقدون أن موازنة الرئيس هي التي تغطي هذا الراتب و 13.6% يشيرون إلى أن المواطن دافع الضريبة هو الذي يغطي راتب موظف الشرطة
- 54.9% من المبحوثين يعتقدون أن الدولة هي التي تملك الأملاك العامة بينما يرى 32.3% منهم أن الحكومة هي التي تملك الأملاك العامة
- 13.4% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة الصحة بالجيد جدا و 54.3% يقيمونه بالجيد

- 18% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة التربية و التعليم بالجيد جدا و 58.9% يقيمونه بالجيد
- 7.3% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة العمل بالجيد جدا و 46.8% يقيمونه بالجيد
- 8.6% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية بالجيد جدا و 43.9% يقيمونه بالجيد
- 15.9% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة الداخلية بالجيد جدا و 56.9% يقيمونه بالجيد
- 35.4% من المبحوثين يصنفون أداء موظفي وزارة التربية و التعليم في المرتبة الأولى بينما يصنف 33% منهم أداء موظفي وزارة الصحة في المرتبة الأولى
- 5.6% من المبحوثين يقيمون بشكل عام جودة خدمات القطاع العام بالجيدة جدا و 56.1% يقيمونها بالجيدة
- 3.2% من المبحوثين بشكل عام يتقون بموظفي القطاع بشكل كبير و 57.7% يتقون بموظفي القطاع العام
- 13.3% من المبحوثين حدثت لهم مشكلة مع إحدى الوزارات أو مؤسسات القطاع العام
- 32.9% من المبحوثين الذين حدثت معهم مشكلة كانت هذه المشكلة مع وزارة الصحة
- 38.9% من المبحوثين الذين حدثت معهم مشكلة قدموا شكوى بهذه المشكلة
- 73.3% من المبحوثين الذين حدثت معهم مشكلة كانت نتيجة الشكوى التي تقدموا بها أنه لم يكن هناك رد أو حل لهذه المشكلة
- 5% فقط من المبحوثين الذين تقدموا بشكوى كانوا راضين جدا عن النتيجة و 8.3% كانوا فقط راضين
- 85.5% من المبحوثين يعلمون أنه يحق لهم تقديم شكوى عند حدوث مشكلة مع أي وزارة أو مؤسسة حكومية
- 51.5% من المبحوثين يعتبرون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما
- 81.9% من المبحوثين يرون أن شروط الحصول على رخصة سباقا تعد ملفا عاما

- 83.6% من المبحوثين يرون أن شروط تجديد الجواز تعد ملفا عاما
- 20.7% من المبحوثين يعتقدون أن استخراج كشف حساب بنكي يعد ملفا عاما
- 77.3% من المبحوثين يعتبرون أن تعليق الملفات العامة في الدوائر الحكومية طريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة
- 68.7% من المبحوثين يفيدون أن طبع الملفات العامة على شكل مطبوعات من جهات رسمية (بروشور) هي طريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة
- 72.1% من المبحوثين يرون أن نشر الملفات العامة في الصحف هي طريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة
- 80.2% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام يرون أن موظفي القطاع العام يشعرون أنهم مسؤولون أمام المواطن
- 12.5% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام يشيرون إلى أن الفساد موجود بدرجة كبيرة جدا في المؤسسات و الوزارات التي يعملون فيها و 22.4% يرون انه موجود بدرجة كبيرة
- 55.8% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام و أشاروا إلى وجود فساد يرون أن هذا الفساد موجود في الجوانب المتعلقة بالقرارات الإدارية
- 79.2% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام يرون أن غياب الرقابة المالية و الإدارية من داخل المؤسسة سببا مهما جدا في وجود الفساد في القطاع العام و 17.2% يرونه سببا مهما
- 69.8% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام يرون أن غياب الرقابة الخارجية (ديوان الرقابة المالية و الإدارية، البرلمان) سببا مهما جدا في وجود الفساد في القطاع العام و 25% يرونه سببا مهما
- 64.1% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام يعتقدون أن عدم وجود شفافية في عمل المؤسسة سببا مهما جدا في وجود الفساد في القطاع العام و 34.9% يرونه سببا مهما
- 78.1% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام يشيرون إلى أن غياب المحاسبة و العقوبة الشديدة سببا مهما جدا في وجود الفساد في القطاع العام و 20.3% يرونه سببا مهما

- 60.2% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام يرون أن عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين سببا مهما جدا في وجود الفساد في القطاع العام و 32.5% يرونه سببا مهما
- 45.8% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام يرون أن غياب الرقابة المالية و الإدارية من داخل المؤسسة هو أهم سبب في وجود الفساد في القطاع العام بينما يرى 25.5% أن غياب المحاسبة و العقوبة الشديدة هو أهم سبب

## مقدمة

تقوم المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي و الديمقراطية - مفتاح حاليًا بتنفيذ المرحلة الثانية من مشروع تعزيز أنظمة النزاهة و المساءلة في القطاع العام و التي تركز على القضايا المتعلقة بالموازنة العامة و موظفي القطاع العام، حيث تأتي هذه المرحلة استكمالاً لما تم إنجازه في المرحلة الأولى من هذا المشروع و التي تم خلالها تنفيذ دراسة حول الفصل بين السلطات الثلاث ركزت على محوري الصعوبات و الخيارات، تبعها عقد عدة جلسات لمناقشة نتائج الدراسة مع ممثلين عن السلطات الثلاث. أفضت هذه الاجتماعات إلى عدد من التوصيات أهمها: إعداد دراسة أكثر تعمقا حول الاعتماد المالي للسلطين القضائية و التشريعية على السلطة التنفيذية و تداعيات ذلك على الأجسام الثلاثة.

و تهدف المرحلة الثانية من المشروع إلى:

- المساهمة في تعزيز تجاوب مؤسسات القطاع العام مع مشاركة أطر المجتمع المدني المختلفة بما فيها المؤسسات غير الحكومية، و الأحزاب السياسية و القطاع الخاص.
  - المساهمة في تيسير الإجراءات الرسمية التي تتبناها مؤسسات القطاع العام الخدمائية و العمل على تزويد المواطنين بمعلومات عنها.
  - تسهيل و توضيح أنظمة تبادل المعلومات و الوثائق الرسمية.
  - رفع و عي الجمهور حول حقوقهم و مسؤولياتهم.
- و كجزء من المرحلة الثانية من المشروع قامت مؤسسة مفتاح بتكليف ألفا العالمية للأبحاث و المعلوماتية و استطلاعات الرأي بإجراء هذه الدراسة المسحية على الجمهور الفلسطيني و التي هدفت الى لقياس و معرفة الآتية:

- مدى إطلاع و معرفة الجمهور الفلسطيني بالموازنة العامة.
- أولويات الجمهور الفلسطيني في الموازنة العامة لكل وزارة.
- مدى إطلاع و معرفة الجمهور بالخدمات و الملفات العامة.
- تقييم الجمهور لأداء موظفي الوزارات.

□ مدى إدراك موظفي القطاع العام لوجود الفساد في مؤسسات القطاع العام و مدى معرفتهم

بأسباب وجود هذا الفساد.

#### أداة الدراسة

- اعتمدت هذه الدراسة في الأساس على مسح ميداني لعينة ممثلة للمجموعة المستهدفة. وقد كانت أداة المسح الرئيسية استمارة خاصة للفئة المستهدفة بالدراسة، وقد تضمنت الاستمارة ثلاثة أجزاء:
- البيانات التعريفية، التي تحتوي على رقم الاستمارة والمحافظة والتجمع السكاني وغيرها، بالإضافة إلى بيانات السيطرة النوعية مثل اسم الباحث والمدقق والمشرف الميداني.
  - خلفية المبحوث، التي تضمنت أسئلة حول حالته الاجتماعية، والاقتصادية، ووضعيته الأكاديمية بالإضافة إلى عدد من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية للعائلة.
  - مؤشرات الدراسة حول الموازنة العامة و موظفي القطاع العام.

#### الدراسة التجريبية

بعد أن صممت الاستمارة بصورتها شبه النهائية من خلال النقاش والتشاور مع أصحاب العلاقة، تم إخضاعها إلى دراسة تجريبية على عينة من مجتمع الدراسة. وقد هدفت الدراسة التجريبية إلى تحديد البنود التي قد تكون سبباً في خفض مستوى صدق أداة البحث، إما بسبب غموض لغوي أو مفهومي أو غير ذلك. كما هدفت إلى استكشاف مدى وضوح تعليمات تعبئة الاستمارة، ومدى ملاءمة الفترة الزمنية المحددة لذلك. كما تم قياس معامل الثبات الداخلي لمحاول الاستمارة وبنودها. وبعد الانتهاء من الدراسة التجريبية تم تعديل الاستمارة وتقيحها، وإعدادها بشكلها النهائي واعتمادها أداة للدراسة المسحية.

## العينة

### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد من سن 18 سنة فأكثر والذين يقيمون في الأراضي الفلسطينية (الضفة الغربية بما فيها القدس، وقطاع غزة).

### إطار المعاينة

تكون إطار المعاينة من قائمة تشمل كل التجمعات السكانية في الأراضي الفلسطينية، وتشمل هذه القائمة متغيرات تعريفية بالتجمعات السكانية بالإضافة إلى متغيرات تصنيفية استخدمت في عملية إنشاء الطبقات، وأخيراً فقد اشتملت هذه القائمة على مقياس حجم للتجمعات السكانية الذي يتمثل في عدد الأسر.

### تصميم العينة

تم تصميم عينة طبقية عنقودية عشوائية متعددة المراحل، حيث تم في المرحلة الأولى اختيار عينة طبقية عشوائية منتظمة من التجمعات السكانية تكونت من 100 تجمعاً سكانياً، وفي المرحلة الثانية تم اختيار عينة عشوائية منتظمة من الأسر من كل تجمع سكاني تم اختياره، وأخيراً وفي المرحلة الثالثة فقد تم اختيار فرد بشكل عشوائي من كل أسرة تم اختيارها، وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لهذا الغرض. بلغ حجم العينة الإجمالي حسب التصميم حوالي 1200 فرداً.

## العمل الميداني

### فريق العمل الميداني

قامت "ألفا العالمية" بتجنيد نخبة من المشرفين الميدانيين والباحثين المتمرسين في المسوحات الميدانية من مختلف المحافظات. وتجدر الإشارة إلى أن "ألفا العالمية" تحتفظ بقاعدة بيانات متطورة تتضمن عدداً كبيراً من الباحثين الميدانيين من مختلف المحافظات ويتم إثراء هذه القاعدة بمؤشرات حول آراء الباحثين في المسوحات التي يعملون بها ليتسنى استخراج معايير مفاضلة موضوعية بينهم مما يعظم من جودة أدائهم.

## تدريب فريق العمل الميداني

لقد تم تنظيم حلقتي تدريب للباحثين واحدة في الضفة الغربية، وشارك فيها كافة الباحثين الميدانيين لمحافظات الضفة الغربية، والثانية في غزة وشارك فيها كافة الباحثين الميدانيين لمحافظات غزة. وقد تم في الحلقات التدريبية شرح أهداف الدراسة، وتوضيح معنى المصطلحات والمؤشرات واستعراض كافة الأسئلة التي تضمنتها الدراسة و تم ذلك بمساعدة فريق من مؤسسة مفتاح. كما قام فريق "ألفا العالمية" باستعراض معايير الجودة والدقة التي تلتزم بها "ألفا العالمية" في بحوثها المسحية، وشرح للمشاركين المحددات المنهجية واللوجستية والإدارية والمالية للعمل الميداني، كما بين الأهمية القصوى لعدم المساومة على جودة عملية جمع البيانات تحت كل الظروف وعلى أهمية التنسيق المستمر مع المشرف الميداني في المنطقة المعنية لإيجاد الحلول ومعالجة أي إشكالات ميدانية تنجم عن الإغلاقات المتكررة والتعقيدات الناجمة عنها.

## آلية العمل الميداني

تم تعيين منسق خاص للعمل الميداني في الضفة الغربية وآخر في قطاع غزة كما تم تعيين خمسة مشرفين من ذوي الخبرة والدراسة بالبحوث الميدانية، حيث كان هناك ثلاثة مشرفين في الضفة الغربية تم توزيعهم على المناطق الثلاث: شمال الضفة الغربية و وسط الضفة الغربية، وجنوب الضفة الغربية. وكان هناك مشرفان ميدانيان في غزة. وقد ضم فريق العمل الميداني نخبة من الباحثين الميدانيين الذين يتمتعون بالخبرة والمصداقية والمقدرة على التعامل مع ظروف صعبة، حيث بلغ عدد الباحثين 40 باحثاً ميدانياً تم توزيعهم على مجموعات حسب حجم العينة في كل منطقة.

## جمع البيانات

تم جمع البيانات بين 2006/9/10 إلى 2006/9/17.

## جودة البيانات (معالجة البيانات)

### تدقيق البيانات

خضعت كافة الاستثمارات والبيانات إلى عدة مراحل من المراجعة والتدقيق تمثيلاً مع معايير الجودة التي تعتمد عليها "ألفا العالمية" في جمع البيانات. وتمثلت هذه المراحل بما يلي:

1. **التدقيق الميداني:** وتقع مسؤولية التدقيق الميداني على عاتق منسقي ومشرفي المناطق، حيث يقوم المشرفون المنسقون بتدقيق ومراجعة مجموعة من الاستثمارات يتم اختيارها بشكل عشوائي قبل إرسالها إلى المكتب الرئيسي.

2. **التدقيق المكتبي:** في هذه المرحلة تخضع جميع الاستثمارات للتدقيق من قبل فريق البحث، حيث يقوم الفريق بمراجعة كافة الاستثمارات من حيث المصادقية ومنطقية الإجابات.

3. **ترميز الاستثمارات:** وبعد الانتهاء من عملية التدقيق تم ترميز الاستثمارات، بالرجوع إلى أدلة الترميز المعدة مسبقاً، حيث يتم تجهيز الاستثمارة بشكلها النهائي من أجل إدخال بياناتها.

4. **التدقيق أثناء الإدخال:** ويتم ذلك من خلال برنامج الإدخال، حيث تم تجهيز البرنامج بقواعد منطقية احترازية لا تسمح بإدخال بيانات خاطئة، بالإضافة إلى مراعاة الانتقالات في الاستثمارة التي يقوم بها البرنامج تلقائياً.

5. **تنظيف البيانات:** بعد الانتهاء من عملية إدخال البيانات تم استخراج جداول تكرارية أولية لمؤشرات الدراسة، وتمت مراجعتها من قبل الفريق الإحصائي للتأكد من سلامة البيانات المدخلة وعدم وجود حالات طرفية لافتة للنظر، و في حالة وجود أخطاء كانت تتم عملية إدخال الاستثمارة مرة أخرى.

6. **مصادقية البيانات:** في هذه المرحلة تتم إعادة إدخال ما يعادل 10% من الاستثمارات ومقارنة نتائجها مع ما تم إدخاله، وفي حالة وجود أي فروقات يتم تدقيق الاستثمارات وإعادة إدخالها بصورة صحيحة.

## إدخال البيانات

لقد تم تصميم برنامج إدخال البيانات باستخدام (Access 2000). ويتمتع برنامج الإدخال بالخواص

التالية:

1. إمكانية التعامل مع نسخة مطابقة للأصل ( باللغة العربية ) على شاشة الحاسوب.
2. المحافظة على الحد الأدنى من الخطأ لمُدخلي البيانات الرقمية أو خطأ العمل الميداني.
3. سهولة عرض البيانات المختلفة لأقسام الاستمارة المختلفة.
4. القدرة على فحص التسلسل المنطقي في بيانات الاستمارة.
5. القدرة على التدقيق الداخلي.
6. سهولة الاستخدام ( user-friendly ).

## آلية تحليل البيانات

بعد الانتهاء من عملية الإدخال والتأكد من سلامتها وجاهزيتها للتحليل واستخراج النتائج، تم تحويل البيانات من (Access2000) إلى الرزمة الإحصائية (SPSS) باستخدام برنامج (StatTransfare)، الذي يضمن عملية تحويل البيانات من قاعدة بيانات إلى أخرى مع المحافظة على نفس السمات التي تحظى بها البيانات. وقد تم تحليل النتائج باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS). ثم تم استخراج الجداول التكرارية والجداول النقطية التي تبين التوزيع النسبي لمؤشرات الدراسة حسب متغيرات خاصة بمجتمع الدراسة.

## تحليل البيانات

### الفصل الثاني

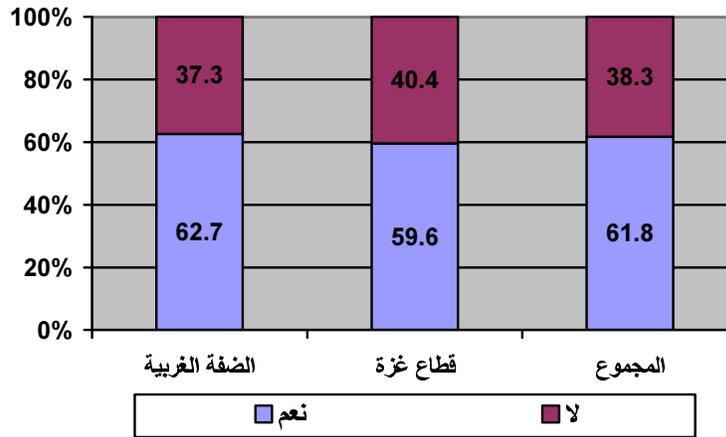
#### الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

بلغ حجم عينة الدراسة 1200 مبحوثاً؛ 68% منهم في الضفة الغربية و 32% في قطاع غزة. و بلغت نسبة الذكور من بينهم 50.5% و نسبة الاناث 49.5%. و فيما يتعلق بالفئات العمرية التي شملتها عينة الدراسة فقد بلغت نسبة الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 25 سنة 25.2% و الذين تتراوح أعمارهم بين 26 و 35 سنة 32.6% و الذين تتراوح اعمارهم بين 36 و 45 سنة 22.5% و الذين تتراوح أعمارهم بين 46 و 55 سنة 12.5% و الذين أعمارهم فوق 55 سنة بلغت نسبتهم 7.3%. و أما بالنسبة لمكان السكن الحالي للمبجوثين فقد بلغت نسبة الذين يسكنون في المدن 52% و الذين يسكنون في القرى 32% و الذين يسكنون في المخيمات 16%. و بخصوص المستوى التعليمي للمبجوثين فقد بلغت نسبة الذين لا يحملون شهادة التوجيهي 41.2% و الذين يحملون شهادة التوجيهي 32.1% و الذين يحملون شهادة الدبلوم المتوسط 8.3% و نسبة الذين يملون شهادة البكالوريوس 17.3% و نسبة الذين يحملون شهادة الماجستير 0.8% و نسبة الذين يحملون شهادة الدكتوراة 0.3%. و أما فيما يتعلق بالحالة العملية للمبجوثين فقد بلغت نسبة الذين يعملون 44.8% و الذين لا يعملون 13.9% و طلاب الجامعة 9.7% و ربات البيوت 31.6%. و أما بالنسبة لقطاع العمل للذين يعملون فقد بلغت نسبة الذين يعملون في القطاع الحكومي 35.8% و الذين يعملون في القطاع الخاص 51.2% و الذين يعملون في القطاع الأهلي 3% و الذين يعملون في الوكالة 4.1% و الذين يعملون في اسرائيل 6%. و أما بخصوص الدخل الشهري للمبجوثين فقد بلغت نسبة الذين دخلهم الشهري 1000 شيقل أو اقل 62.5% و الذين دخلهم ما بين 1001 و 2000 شيقل 20.4% و الذين دخلهم ما بين 2001 و 3000 شيقل 11.4% و الذين دخلهم الشهري ما بين 3001 و 4000 شيقل 3.7% و الذين دخلهم الشهري أكثر من 4000 شيقل فقد بلغت نسبتهم 2.1%. و أما عن عدد الأفراد الذين يعيلهم كل مبحوث في العينة فقد بلغت نسبة الذين لا يعيلون أحداً 44.7% و الذين يعيلون 1 إلى 3 أشخاص 12.7% و الذين يعيلون 4 إلى 6 أشخاص 20.8% و الذين يعيلون أكثر من 6 أشخاص فقد بلغت نسبتهم 21.8%. و الجدول رقم 1 يوضح خصائص العينة السالفة الذكر.

## الموازنة العامة

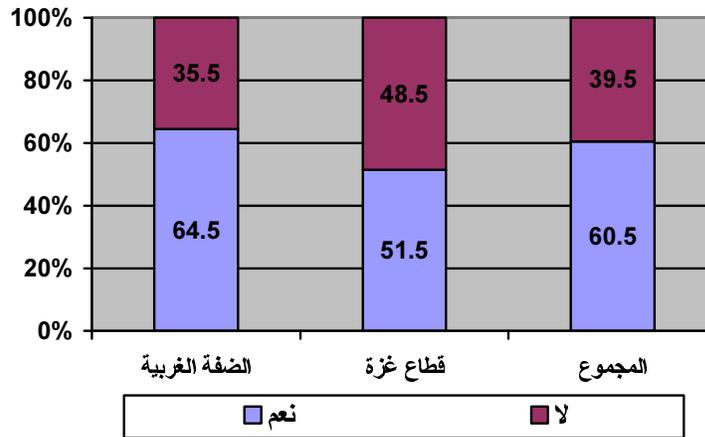
تبين نتائج الدراسة أن 61.8% من المبحوثين يسمعون بما يسمى بالموازنة العامة للحكومة ( 62.7 % في الضفة الغربية و 59.6% في قطاع غزة ) مقابل 38.3% لا يسمعون بها ( 37.3% في الضفة الغربية و 40.4% في قطاع غزة )، الشكل 1 يوضح ذلك.

**الشكل 1: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حسب سماعهم عن الموازنة العامة**



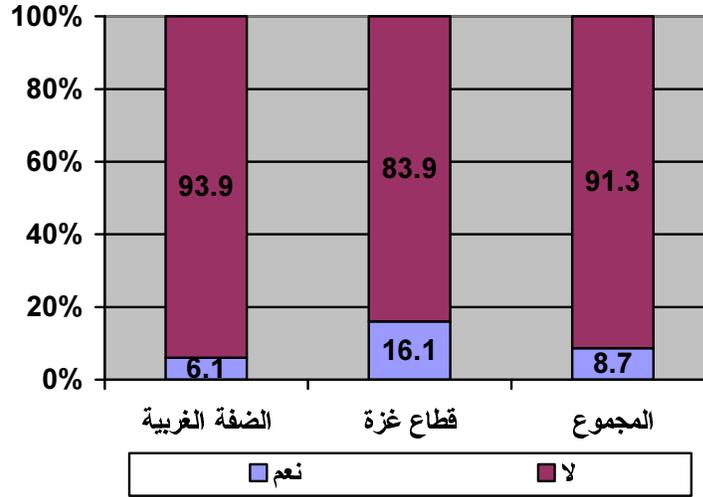
و تبين النتائج أيضا أن نسبة الذين يعرفون معنى الموازنة العامة من الذين سمعوا بها بلغت 60.5% ( 64.5% في الضفة الغربية و 51.5% في قطاع غزة )، في حين أن نسبة الذين لا يعرفون معنى الموازنة العامة بلغت 39.5% ( 35.5% في الضفة الغربية و 48.5% في قطاع غزة )، الشكل 2 يوضح ذلك.

**الشكل 2: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حسب معرفتهم بمعنى الموازنة العامة**



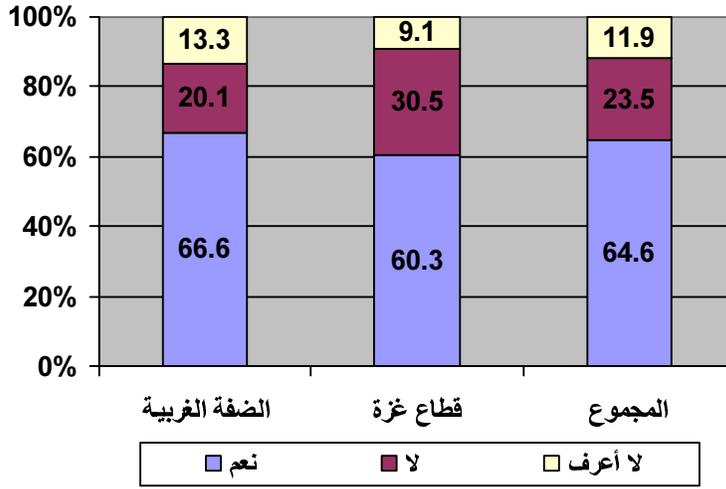
و تنفيذ نتائج الدراسة أن 8.7% من الذين يعرفون معنى الموازنة يعرفون قيمتها (6.1% في الضفة الغربية و 16.1% في قطاع غزة )، في حين لا يعرف معناها 91.3% منهم (93.9% في الضفة الغربية و 83.9% في قطاع غزة )، الشكل 3 يبين ذلك.

**الشكل 3: التوزيع النسبي لآراء الباحثين حسب معرفتهم بقيمة الموازنة العامة**



كما وأظهرت النتائج أن 64.6% من الباحثين يفتقدون بأنه من حق المواطن العادي الإطلاع على الموازنة العامة (66.6% في الضفة الغربية و 60.3% في قطاع غزة )، بينما يصرح 23.5% منهم بأنه لا يحق للمواطن العادي الإطلاع على الموازنة العامة (20.1% في الضفة الغربية و 30.5% في قطاع غزة )، و في الوقت نفسه يفيد 11.9% من الباحثين أنهم لا يعرفون إذا كان بإمكان المواطن العادي الإطلاع على الموازنة العامة أم لا (13.3% في الضفة الغربية و 9.1% في قطاع غزة )، الشكل 4 يبين ذلك.

## الشكل 4: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول حق المواطن العادي في الإطلاع على الموازنة العامة



### أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع موازنة الوزارات المختلفة على الخدمات المقدمة من قبلها

#### أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع موازنة وزارة الصحة على خدماتها

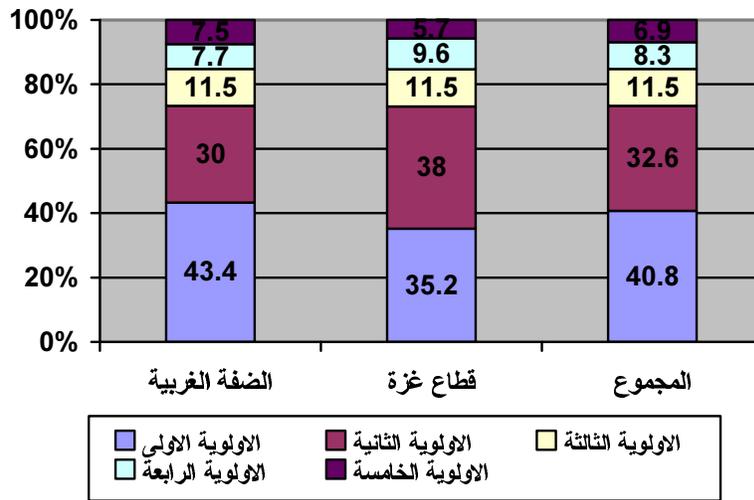
تقدم وزارة الصحة خمسة خدمات أساسية وهي:

- تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك.
- ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها.
- ترخيص مزاولي المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ومراقبتها.
- مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها.
- توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة.

حيث طلب من المبحوثين ترتيب هذه الخدمات حسب أولوياتهم؛ فقد أظهرت النتائج أن 40.8% من المبحوثين يشيرون إلى أن تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك هي الأولوية الأولى بالنسبة لهم من بين الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة (43.4% في الضفة الغربية و 35.2% في قطاع غزة )، بينما يفيد 32.6% منهم بأن هذه الخدمة هي الأولوية الثانية لهم (30% في الضفة الغربية و 38% في قطاع غزة )، في حين يشير 11.5% منهم بأن هذه

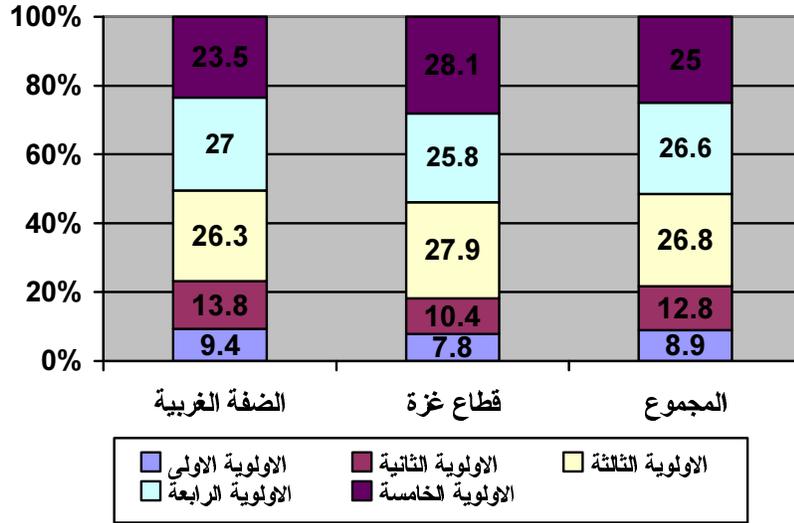
الخدمة هي الأولوية الثالثة بالنسبة لهم (11.5% في الضفة الغربية و 11.5% في قطاع غزة)، و يفيد 8.3% من المبحوثين بأن هذه الخدمة هي الأولوية الرابعة بالنسبة لهم (7.7% في الضفة الغربية و 9.6% في قطاع غزة)، و 6.9% منهم يشيرون إلى أن هذه الخدمة هي الأولوية الخامسة بالنسبة لهم (43.4% في الضفة الغربية و 35.2% في قطاع غزة)، الشكل 5 يوضح ذلك.

**الشكل 5: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول أولوية تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك في موازنة وزارة الصحة بالنسبة لهم**



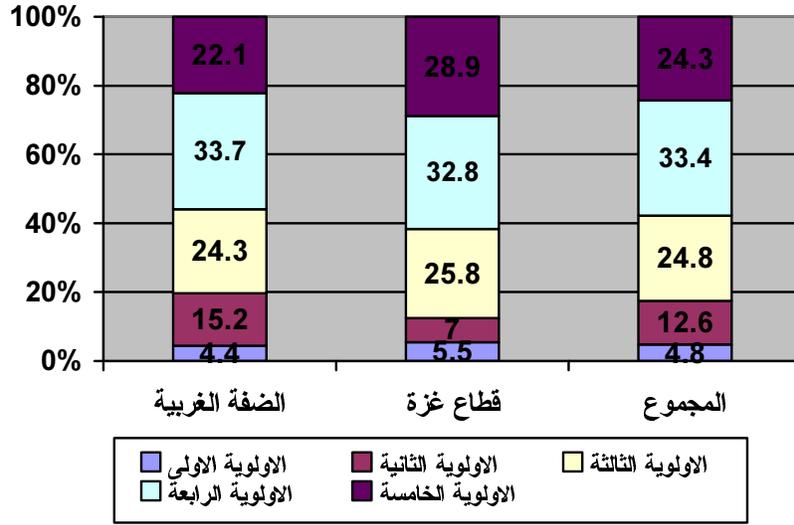
و تبين النتائج بأن 8.9% من المبحوثين يفيدون أن خدمة ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها هي الأولوية الأولى بالنسبة لهم (9.4% في الضفة الغربية و 7.8% في قطاع غزة)، بينما يشير 12.8% منهم إلى أن هذه الخدمة هي الأولوية الثانية بالنسبة لهم (13.8% في الضفة الغربية و 10.4% في قطاع غزة)، في حين أن 26.8% منهم يعتبرون أن هذه الخدمة هي الأولوية الثالثة بالنسبة لهم (26.3% في الضفة الغربية و 27.9% في قطاع غزة)، فيما يعتبرها 26.6% من المبحوثين الأولوية الرابعة بالنسبة لهم (27% في الضفة الغربية و 25.8% في قطاع غزة)، بينما يشير 25% منهم بأن هذه الخدمة هي الأولوية الخامسة بالنسبة لهم (23.5% في الضفة الغربية و 28.1% في قطاع غزة)، الشكل 6 يبين ذلك.

**الشكل 6: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها في موازنة وزارة الصحة بالنسبة لهم**



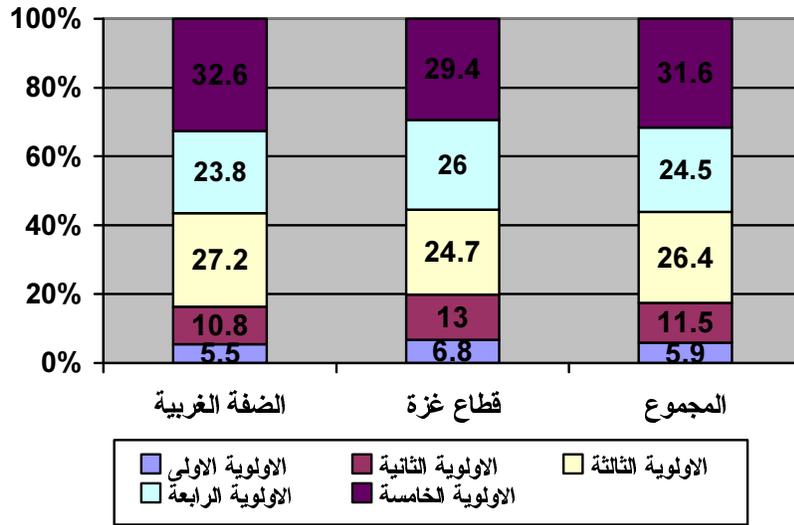
وتظهر النتائج أيضاً أن 4.8% من المبحوثين يعتبرون أن خدمة ترخيص مزاولي المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ومراقبتها هي الأولوية الأولى بالنسبة لهم من بين الخدمات الأخرى التي تقدمها وزارة الصحة (4.4% في الضفة الغربية و 5.5% في قطاع غزة)، في حين يفيد 12.6% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة لهم (15.2% في الضفة الغربية و 7% في قطاع غزة)، بينما يشير 24.8% منهم بأنها الأولوية الثالثة بالنسبة لهم (24.3% في الضفة الغربية و 25.8% في قطاع غزة)، و يعتبرها 33.4% من المبحوثين بأنها الأولوية الرابعة بالنسبة لهم (33.7% في الضفة الغربية و 32.8% في قطاع غزة)، و 24.3% من المبحوثين يعتبرونها الأولوية الخامسة بالنسبة لهم (22.1% في الضفة الغربية و 28.9% في قطاع غزة)، الشكل 7 يوضح ذلك.

**شكل 7: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية ترخيص مزاولة المهن الطبية و المهن الطبية المساعدة ومراقبتها في موازنة وزارة الصحة بالنسبة لهم**



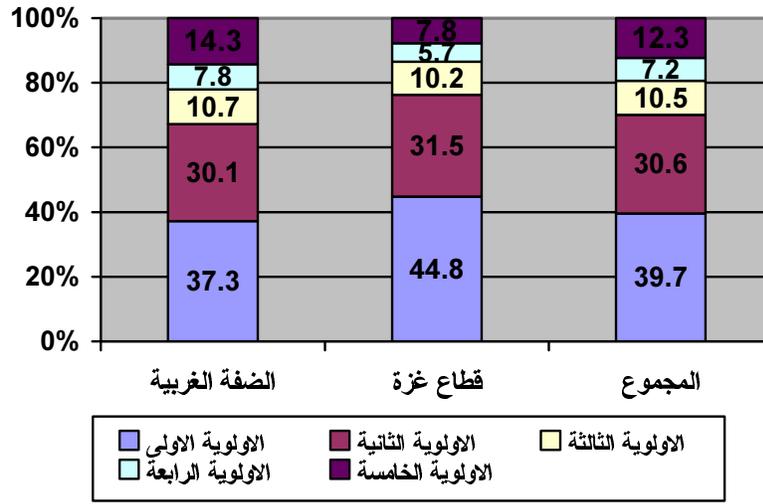
و تشير النتائج أيضا إلى أن 5.9% من المبحوثين يعتبرون أن خدمة مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها هي الأولوية الأولى بالنسبة لهم من بين الخدمات الأخرى التي تقدمها وزارة الصحة للمواطن (5.5% في الضفة الغربية و 6.8% في قطاع غزة)، في حين يفيد 11.5% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة لهم (10.8% في الضفة الغربية و 13% في قطاع غزة)، بينما يشير 26.4% منهم بأنها الأولوية الثالثة بالنسبة لهم (27.2% في الضفة الغربية و 24.7% في قطاع غزة)، و يعتبرها 24.5% من المبحوثين بأنها الأولوية الرابعة بالنسبة لهم (23.8% في الضفة الغربية و 26% في قطاع غزة)، و 31.6% من المبحوثين يعتبرونها الأولوية الخامسة بالنسبة لهم (32.6% في الضفة الغربية و 29.4% في قطاع غزة)، الشكل 8 يوضح ذلك.

**الشكل 8: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها في موازنة وزارة الصحة بالنسبة لهم**



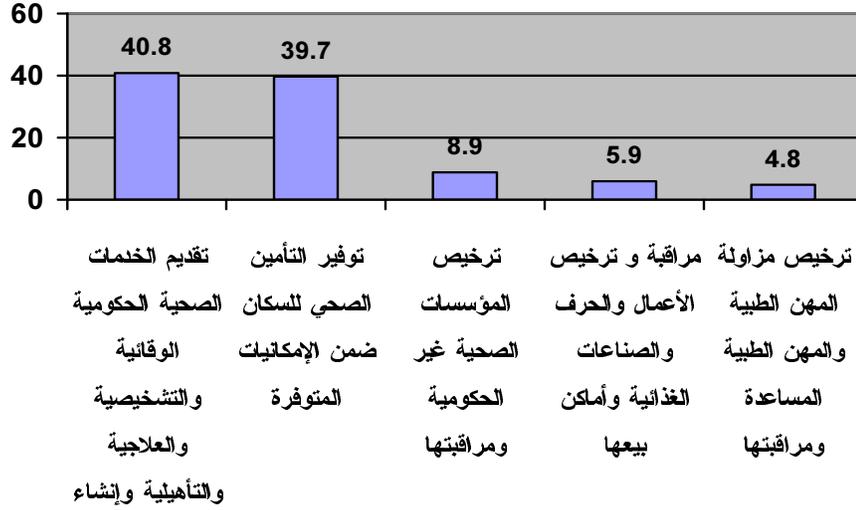
و توضح النتائج أن 39.7% من المبحوثين يفيدون أن خدمة توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة هي الأولوية الأولى بالنسبة لهم من بين الخدمات المقدمة من وزارة الصحة للمواطن (37.3% في الضفة الغربية و 44.8% في قطاع غزة )، في حين يراها 30.6% من المبحوثين على أنها الأولوية الثانية بالنسبة لهم (30.1% في الضفة الغربية و 31.5% في قطاع غزة )، بينما يعتبرها 10.5% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة لهم (10.7% في الضفة الغربية و 10.2% في قطاع غزة )، و يفيد 7.2% منهم أن هذه الخدمة هي الأولوية الرابعة بالنسبة لهم (7.8% في الضفة الغربية و 5.7% في قطاع غزة )، و يشير 12.3% منهم إلى أنها الأولوية الخامسة بالنسبة إليهم (14.3% في الضفة الغربية و 7.8% في قطاع غزة )، الشكل 9 يبين ذلك.

**الشكل 9: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية توفير التأمين الصحي للسكان ضمن  
الإمكانات المتوفرة في موازنة وزارة الصحة بالنسبة لهم**



و بشكل عام و من خلال النتائج السابقة نستطيع ترتيب الخدمات المقدمة من قبل وزارة الصحة حسب أولويات المبحوثين كما يلي: خدمة تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك في المرتبة الأولى بنسبة 40.8%، و خدمة توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة بالمرتبة الثانية بنسبة 39.7%، و خدمة ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها بنسبة 8.9%، و خدمة مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها بنسبة 5.9%، و أخيراً خدمة ترخيص مزاولي المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ومراقبتها بالمرتبة الخامسة بنسبة 4.8%، كما هو مبين في الشكل 10.

**الشكل 10: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة الصحة على الخدمات المقدمة من قبلها**



**أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع ميزانية وزارة التربية والتعليم على خدماتها**

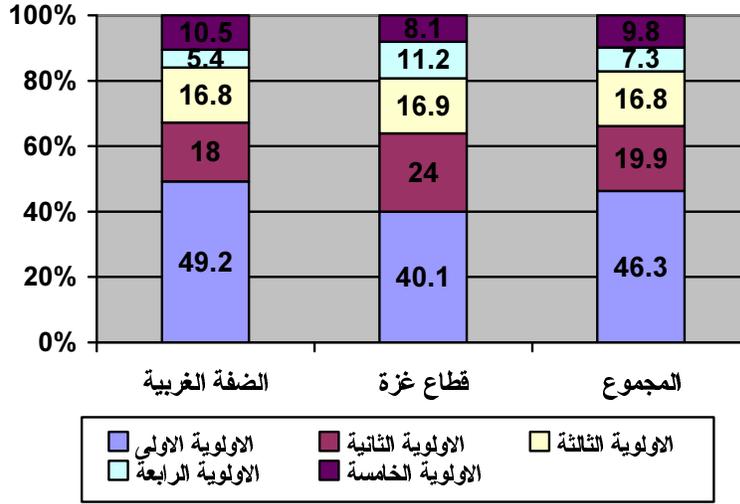
تقدم وزارة التربية والتعليم خمس خدمات أساسية وهي:

- بناء المدارس وتجهيزها
- تعيين معلمين مؤهلين
- تطوير المناهج الدراسية
- صندوق إقراض الطالب
- نظام المنح

حيث طلب من المبحوثين ترتيب هذه الخدمات حسب أولويتهم؛ فقد أظهرت النتائج أن 46.3% من المبحوثين يرون أن بناء المدارس وتجهيزها هي الأولوية الأولى بالنسبة لهم من بين خدمات وزارة التربية والتعليم الأخرى (49.2% في الضفة الغربية و 40.1% في قطاع غزة)، بينما يعتبرها 19.9% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة لهم (18% في الضفة الغربية و 24% في قطاع غزة)، في حين يراها 16.8% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة لهم (16.8% في الضفة الغربية و 16.9% في قطاع غزة)، و يعتبرها 7.3% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة لهم (5.4% في الضفة الغربية و 11.2% في قطاع غزة)، و يرى 9.8% من

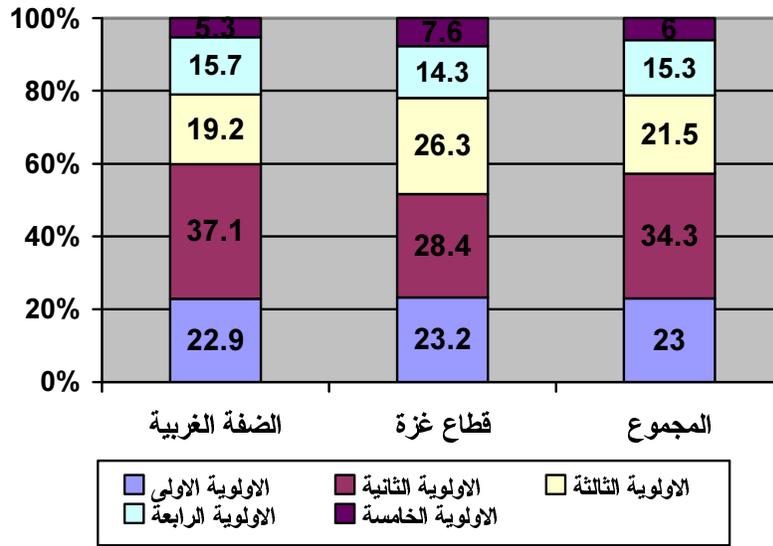
المبوحثين أن هذه الخدمة هي الأولوية الخامسة بالنسبة إليهم (10.5% في الضفة الغربية و 8.1% في قطاع غزة)، كما يبين الشكل 11.

**الشكل 11: التوزيع النسبي لرأي المبوحثين حول أولوية بناء المدارس وتجهيزها في موازنة وزارة التربية و التعليم بالنسبة لهم**



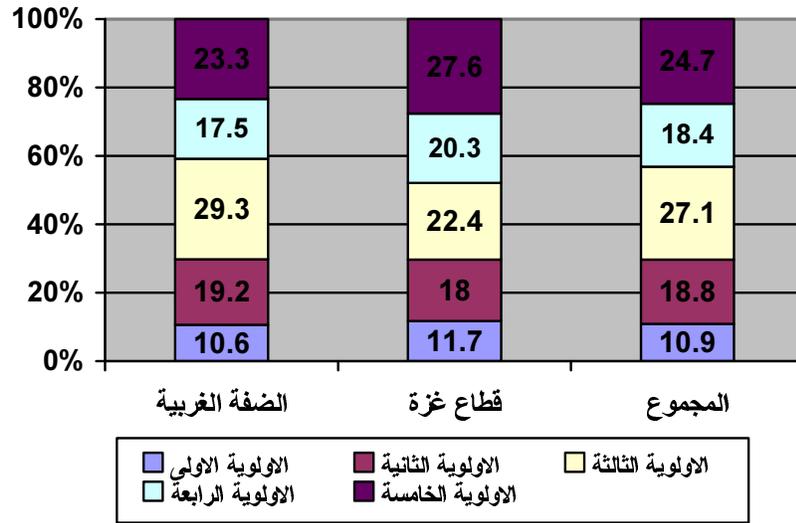
و توضح نتائج الدراسة أن 23% من المبوحثين يعتبرون أن خدمة تعيين معلمين مؤهلين هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم (22.9% في الضفة الغربية و 23.2% في قطاع غزة)، بينما يراها 34.3% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (37.1% في الضفة الغربية و 28.4% في قطاع غزة)، في حين يفيد 21.5% منهم أن هذه الخدمة هي الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (19.2% في الضفة الغربية و 26.3% في قطاع غزة)، ويشير 15.3% منهم أن هذه الخدمة هي الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (15.7% في الضفة الغربية و 14.3% في قطاع غزة)، و يعتبرها 6% من المبوحثين أنها الأولوية الخامسة بالنسبة إليهم (5.3% في الضفة الغربية و 7.3% في قطاع غزة)، و الشكل 12 يوضح ذلك.

**الشكل 12: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تعيين معلمين مؤهلين في موازنة وزارة التربية و التعليم بالنسبة لهم**



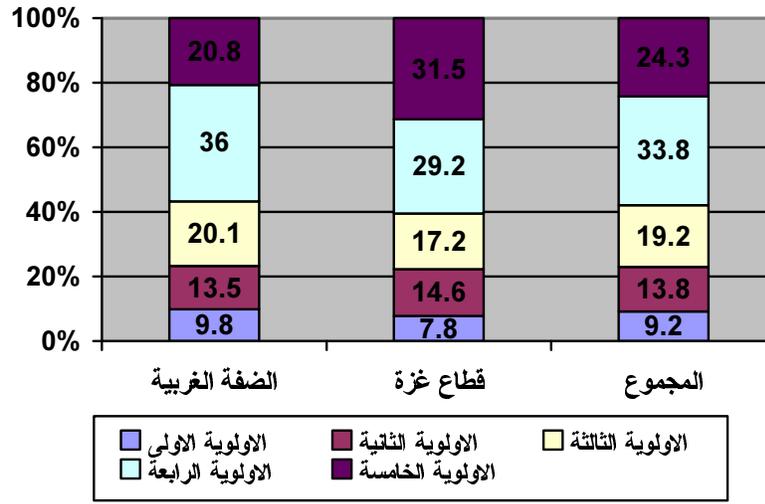
و تظهر النتائج أن 10.9% من المبحوثين يرون أن تطوير المناهج الدراسية هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم (10.6% في الضفة الغربية و 11.7% في قطاع غزة )، و في الوقت نفسه يعتبرها 18.8% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (19.2% في الضفة الغربية و 18% في قطاع غزة )، بينما يشير 27.1% منهم إلى أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (29.3% في الضفة الغربية و 22.4% في قطاع غزة )، في حين يفيد 18.4% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (17.5% في الضفة الغربية و 20.3% في قطاع غزة )، و يراها 24.7% من المبحوثين أنها الأولوية الخامسة بالنسبة إليهم (23.3% في الضفة الغربية و 27.6% في قطاع غزة )، كما يبين الشكل 13.

**الشكل 13: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير المناهج الدراسية في موازنة وزارة التربية و التعليم بالنسبة لهم**



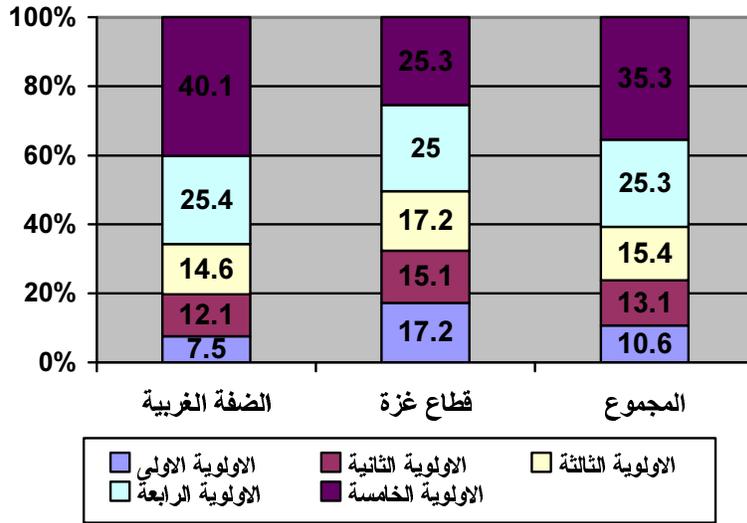
و يعتبر 9.2% من المبحوثين أن صندوق إقراض الطالب هو الأولوية الأولى لهم من بين الخدمات التي تقدمها وزارة التربية و التعليم (9.8% في الضفة الغربية و 7.8% في قطاع غزة )، في حين يفيد 13.8% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة لهم (13.5% في الضفة الغربية و 14.6% في قطاع غزة )، بينما يشير 19.2% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (20.1% في الضفة الغربية و 17.2% في قطاع غزة )، و يفيد 33.8% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (36% في الضفة الغربية و 29.2% في قطاع غزة )، و يرى 24.3% من المبحوثين أنها الأولوية الخامسة بالنسبة إليهم (20.8% في الضفة الغربية و 31.5% في قطاع غزة )، كما يوضح الشكل 14.

**الشكل 14: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية صندوق إقراض الطالب في موازنة وزارة التربية و التعليم بالنسبة لهم**



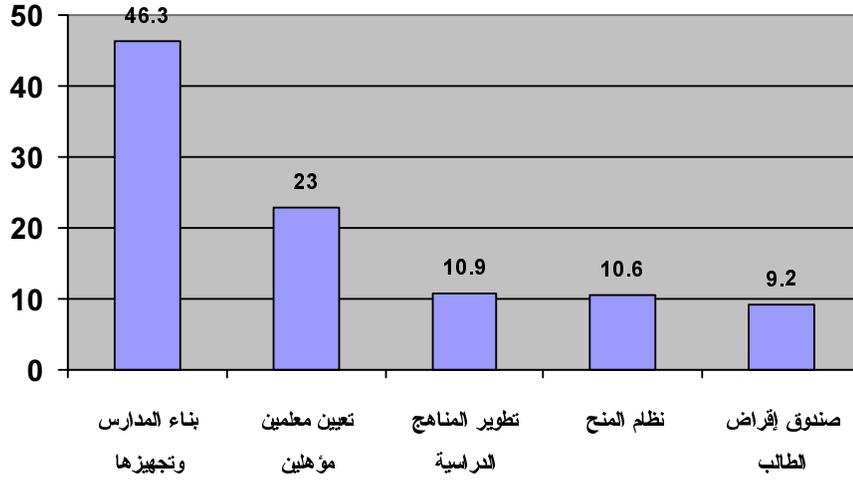
و تبين نتائج الدراسة أن 10.6% من المبحوثين يرون أن نظام المنح هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم (7.5% في الضفة الغربية و 17.2% في قطاع غزة )، و يعتبرها 13.1% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (12.1% في الضفة الغربية و 15.1% في قطاع غزة )، في حين يفيد 15.4% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (14.6% في الضفة الغربية و 17.2% في قطاع غزة )، بينما يشير 25.3% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (25.4% في الضفة الغربية و 25% في قطاع غزة )، و يعتبرها 35.3% من المبحوثين أنها الأولوية الخامسة بالنسبة إليهم (40.1% في الضفة الغربية و 25.3% في قطاع غزة )، كما يوضح الشكل 15.

**الشكل 15: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية نظام المنح في موازنة وزارة التربية والتعليم بالنسبة لهم**



و بشكل عام و من خلال النتائج السابقة نستطيع ترتيب الخدمات المقدمة من قبل وزارة التربية و التعليم حسب اولويات المبحوثين كما يلي: بناء المدارس وتجهيزها في المرتبة الأولى بنسبة 46.3%، و تعيين معلمين مؤهلين بالمرتبة الثانية بنسبة 23%، و تطوير المناهج الدراسية بالمرتبة الثالثة بنسبة 10.9%، و نظام المنح بالمرتبة الرابعة بنسبة 10.6%، و أخيرا صندوق إقراض الطالب بالمرتبة الخامسة بنسبة 9.2%، كما هو مبين في الشكل 16.

**الشكل 16: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة التربية والتعليم على الخدمات المقدمة من قبلها**



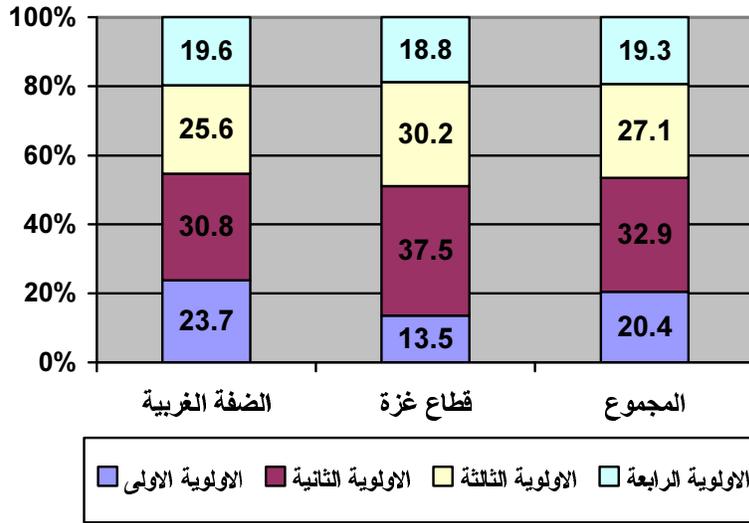
**أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع ميزانية وزارة العمل على خدماتها**

تقدم وزارة العمل أربعة خدمات أساسية و هي:

- تطوير برامج التأمينات الاجتماعية
- تطوير برامج للتدريب المهني
- تطوير برامج التفتيش وحماية العمل
- تطوير برامج البطالة

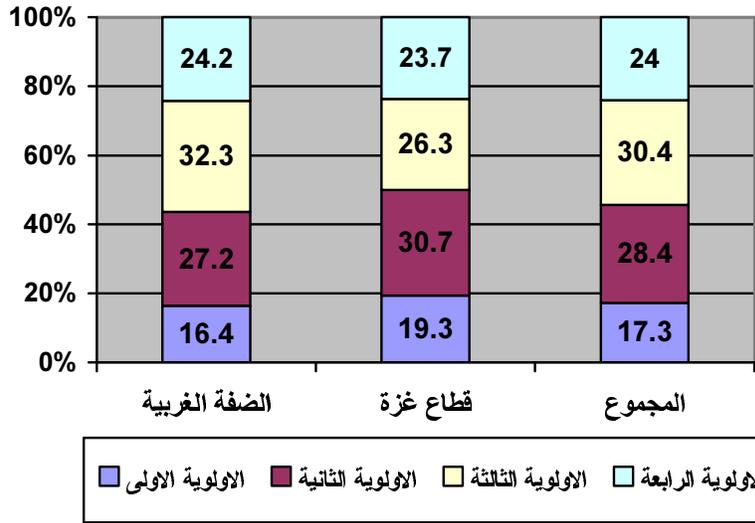
و قد طلب من المبحوثين ترتيب أولوياتهم بالنسبة لهذه الخدمات؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن 20.4% من المبحوثين اعتبروا أن تطوير برامج التأمينات الاجتماعية الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات التي تقدمها وزارة العمل للمواطن (23.7% في الضفة الغربية و 13.5% في قطاع غزة )، فيما رأى 32.9% منهم أن هذه الخدمة هي الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (30.8% في الضفة الغربية و 37.5% في قطاع غزة )، في حين أفاد 27.1% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (25.6% في الضفة الغربية و 30.2% في قطاع غزة )، بينما أوضح 19.3% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (19.6% في الضفة الغربية و 18.8% في قطاع غزة )، و الشكل 17 يبين ذلك.

**الشكل 17: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج التأمينات الاجتماعية في موازنة وزارة العمل بالنسبة لهم**



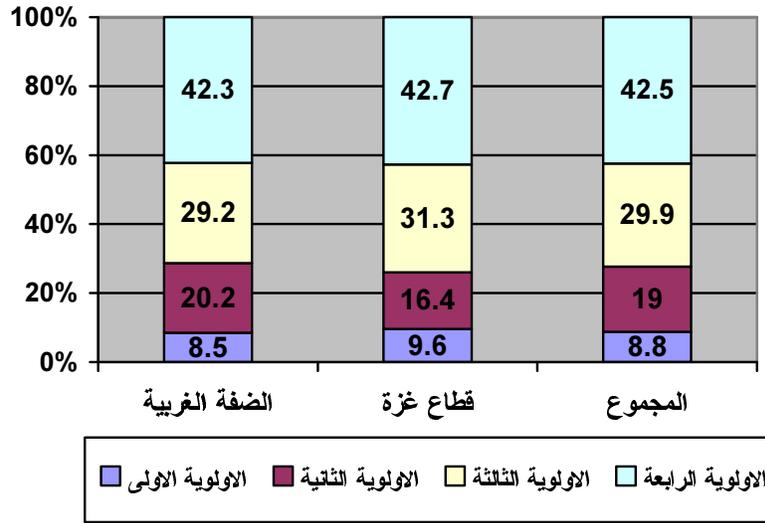
و تنفيذ نتائج الدراسة أيضا أن 17.3% من المبحوثين يرون أن تطوير برامج للتدريب المهني هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم (16.4% في الضفة الغربية و 19.3% في قطاع غزة)، بينما يعتبرها 28.4% منهم الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (27.2% في الضفة الغربية و 30.7% في قطاع غزة)، في حين يشير 30.4% منهم إلى أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (32.3% في الضفة الغربية و 26.3% في قطاع غزة)، و يفيد 24% من المبحوثين أن تطوير برامج للتدريب المهني هي الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (24.2% في الضفة الغربية و 23.7% في قطاع غزة)، كما يبين الشكل 18.

**الشكل 18: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج للتدريب المهني في موازنة وزارة العمل بالنسبة لهم**



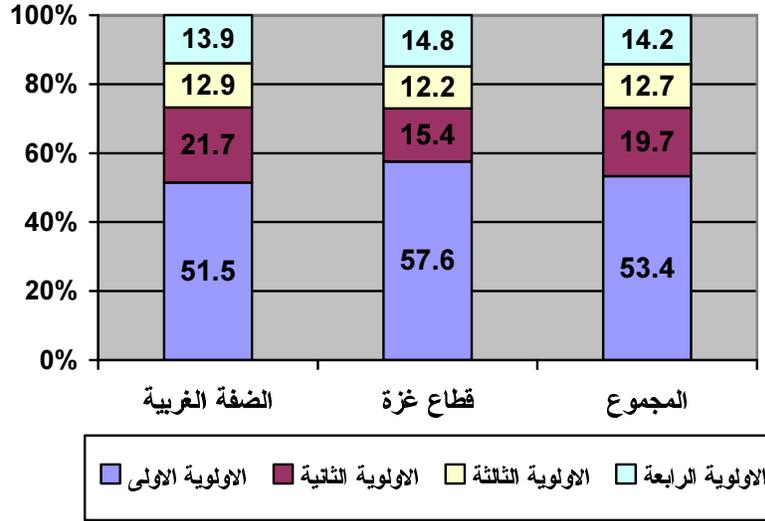
كما و تظهر النتائج أن 8.8% من المبحوثين يعتبرون أن تطوير برامج التفتيش و حماية العمل الأولوية الأولى بالنسبة إليهم (8.5% في الضفة الغربية و 9.6% في قطاع غزة )، و يراها 19% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (20.2% في الضفة الغربية و 16.4% في قطاع غزة )، في حين يفيد 29.9% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (29.2% في الضفة الغربية و 31.3% في قطاع غزة )، بينما يشير 42.5% منهم إلى أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (42.3% في الضفة الغربية و 42.7% في قطاع غزة )، الشكل 19 يوضح ذلك.

**الشكل 19: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج التفتيش في موازنة وزارة العمل بالنسبة لهم**



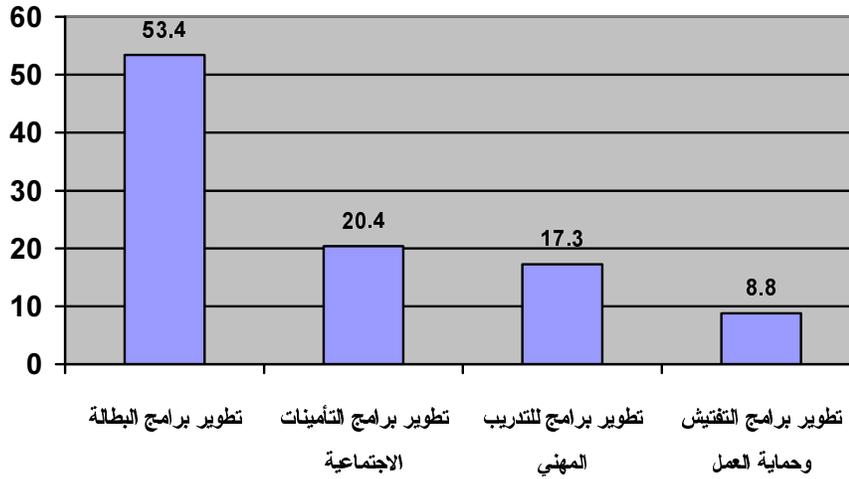
و يظهر في النتائج أيضا أن 53.4% من المبحوثين يرون أن تطوير برامج البطالة هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات الأخرى التي تقدمها وزارة العمل للمواطن (51.5% في الضفة الغربية و 57.6% في قطاع غزة)، فيما يراها 19.7% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (21.7% في الضفة الغربية و 15.4% في قطاع غزة)، بينما يعتبرها 12.7% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (12.9% في الضفة الغربية و 12.2% في قطاع غزة)، في حين يراها 14.2% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (13.9% في الضفة الغربية و 14.8% في قطاع غزة)، كما يوضح الشكل 20.

**الشكل 20: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج البطالة في موازنة وزارة العمل بالنسبة لهم**



و بشكل عام و من خلال النتائج السابقة نستطيع ترتيب الخدمات المقدمة من قبل وزارة العمل حسب اولويات المبحوثين كما يلي: تطوير برامج البطالة في المرتبة الأولى بنسبة 53.4%، و تطوير برامج التأمينات الاجتماعية في المرتبة الثانية بنسبة 20.4%، و تطوير برامج للتدريب المهني في المرتبة الثالثة بنسبة 17.3%، و تطوير برامج التفتيش وحماية العمل في المرتبة الرابعة بنسبة 8.8%، كما هو مبين في الشكل 21.

**الشكل 21: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة العمل على الخدمات المقدمة من قبلها**



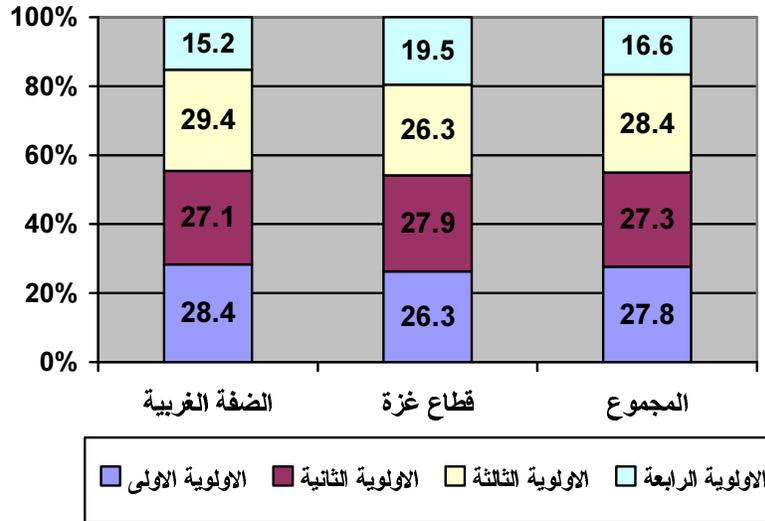
**أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع ميزانية وزارة الشؤون الاجتماعية على خدماتها**

تقدم وزارة الشؤون الاجتماعية أربعة خدمات أساسية وهي:

- ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المعاق، المسن، الأحداث، المرأة)
- تطوير برامج مكافحة الفقر
- الاهتمام بأسر الشهداء والجرحى (تأهيل وتدريب ورعاية اجتماعية)
- تطوير برامج مكافحة الأمية وتأهيل الأحداث

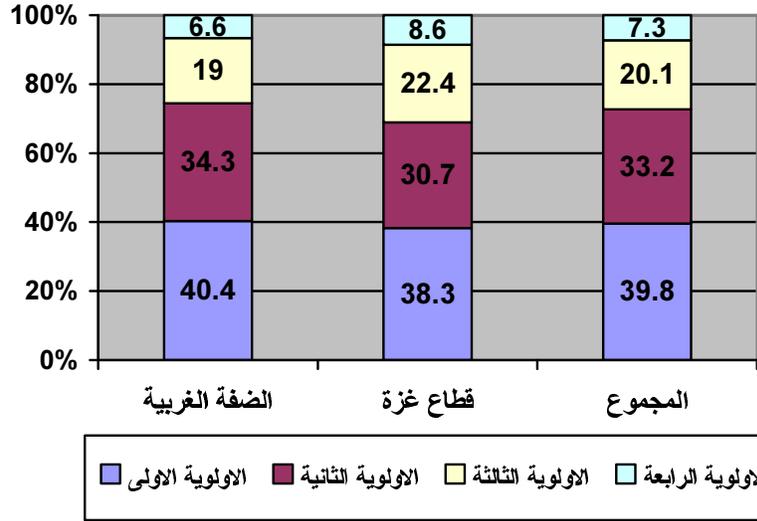
و قد طلب من المبحوثين ترتيب أولوياتهم بالنسبة لهذه الخدمات؛ فقد بينت نتائج الدراسة أن 27.8% من المبحوثين يرون أن ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المعاق، المسن، الأحداث، المرأة) هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات التي تقدمها وزارة الشؤون الاجتماعية (28.4% في الضفة الغربية و 26.3% في قطاع غزة )، و يشير 27.3% منهم إلى أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (27.1% في الضفة الغربية و 27.9% في قطاع غزة )، بينما يعتبرها 28.4% منهم أنها الأولوية الثالثة (29.4% في الضفة الغربية و 26.3% في قطاع غزة )، في حين يعتبرها 16.6% منهم أنها الأولوية الرابعة (15.2% في الضفة الغربية و 19.5% في قطاع غزة )، كما يظهر في الشكل 22.

**الشكل 22: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المحاق، المسن، الأحداث، المرأة) في ميزانية وزارة الشؤون الاجتماعية بالنسبة لهم**



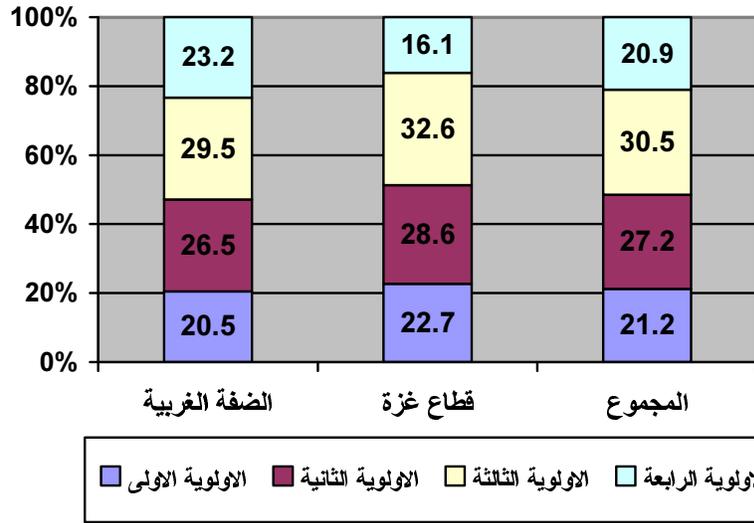
و يتضح من النتائج أن 39.8% من المبحوثين يفيدون أن تطوير برامج مكافحة الفقر هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم (40.4% في الضفة الغربية و 38.3% في قطاع غزة)، في حين يشير 33.2% منهم إلى أنها الأولوية الثانية بالنسبة لهم (34.3% في الضفة الغربية و 30.7% في قطاع غزة)، بينما يرى 20.1% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (19% في الضفة الغربية و 22.4% في قطاع غزة)، في حين يعتبرها 7.3% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (6.6% في الضفة الغربية و 8.6% في قطاع غزة)، كما هو مبين في الشكل 23.

الشكل 23: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج مكافحة الفقر في موازنة وزارة الشؤون الاجتماعية بالنسبة لهم



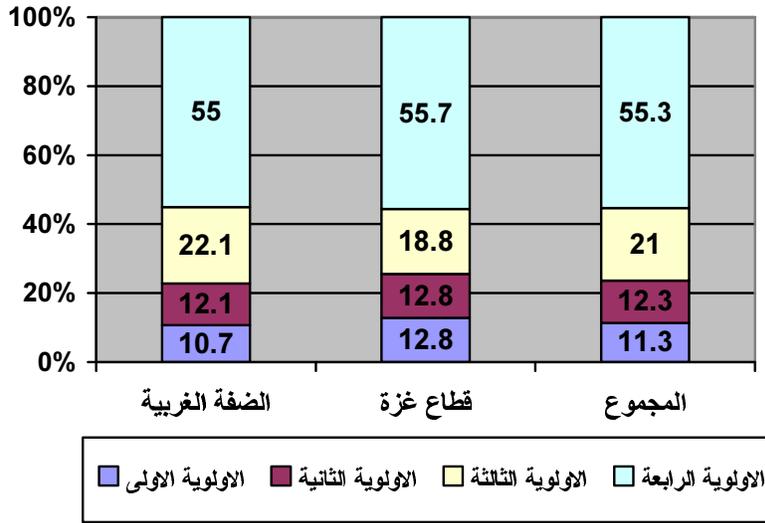
و تشير النتائج أيضا إلى أن 21.2% من المبحوثين يرون أن الاهتمام بأسر الشهداء والجرحى (تأهيل وتدريب ورعاية اجتماعية) هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات الأخرى المقدمة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية للمواطن (20.5% في الضفة الغربية و 22.7% في قطاع غزة)، فيما يعتبرها 27.2% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (26.5% في الضفة الغربية و 28.6% في قطاع غزة)، بينما يشير 30.5% منهم إلى أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (29.5% في الضفة الغربية و 32.6% في قطاع غزة)، و في الوقت نفسه يفيد 20.9% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (23.2% في الضفة الغربية و 16.1% في قطاع غزة)، كما يظهر في الشكل 24.

**الشكل 24. التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية الاهتمام بأسر الشهداء والجرحى (تأهيل وتدريب ورعاية اجتماعية) في موازنة وزارة الشؤون الاجتماعية بالنسبة لهم**



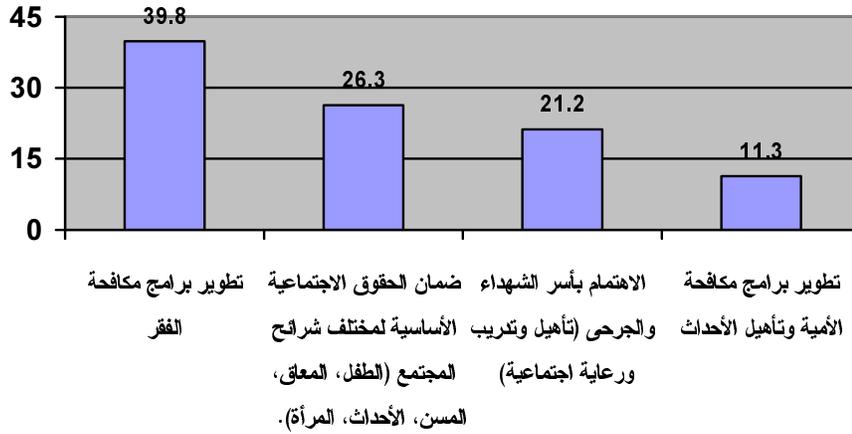
و تظهر نتائج الدراسة أن 11.3% من المبحوثين يفيدون أن تطوير برامج مكافحة الأمية وتأهيل الأحداث هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات المقدمة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية للمواطن (10.7% في الضفة الغربية و 12.8% في قطاع غزة)، بينما يراها 12.3% منهم على أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (12.1% في الضفة الغربية و 12.8% في قطاع غزة)، في حين يعتبرها 21% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (22.1% في الضفة الغربية و 18.8% في قطاع غزة)، و يراها 55.3% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم كما هو موضح في الشكل 25.

**الشكل 25: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية تطوير برامج مكافحة الأمية وتأهيل الأحداث في ميزانية وزارة الشؤون الاجتماعية بالنسبة لهم**



و بشكل عام و من خلال النتائج السابقة نستطيع ترتيب الخدمات المقدمة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية حسب اولويات المبحوثين كما يلي: تطوير برامج مكافحة الفقر في المرتبة الأولى بنسبة 39.8%، ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المعاق، المسن، الأحداث، المرأة) في المرتبة الثانية بنسبة 27.8%، الاهتمام بأسر الشهداء والجرحى (تأهيل وتدريب ورعاية اجتماعية) في المرتبة الثالثة بنسبة 21.2%، و تطوير برامج مكافحة الأمية و تأهيل الأحداث في المرتبة الرابعة بنسبة 11.3%، كما هو مبين في الشكل 26.

**الشكل 26: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة الشؤون الاجتماعية على الخدمات المقدمة من قبلها**



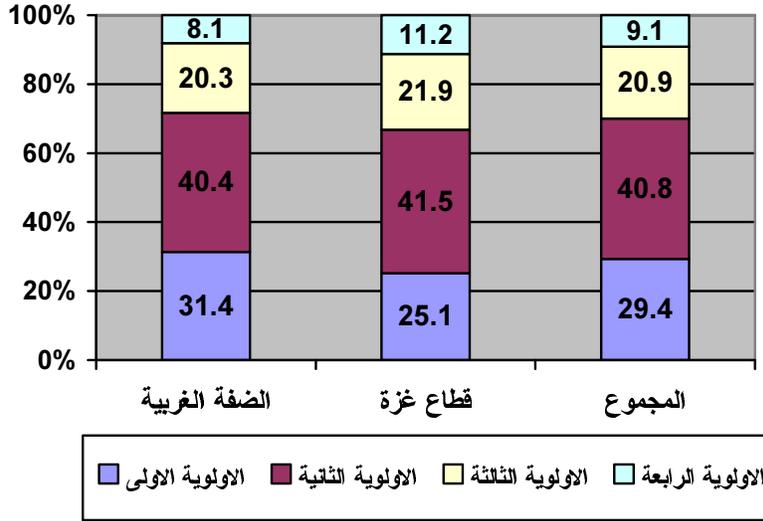
**أولويات الجمهور الفلسطيني في توزيع ميزانية وزارة الداخلية على خدماتها**

تقدم وزارة الداخلية أربعة خدمات أساسية وهي:

- الخدمات المتعلقة بالجوازات (مثل إصدار الجوازات وغيرها).
- الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية (الهويات وشهادات الميلاد).
- خدمات الإقامة وشؤون الأجانب
- خدمات الشؤون العامة (تسجيل جمعية خيرية )

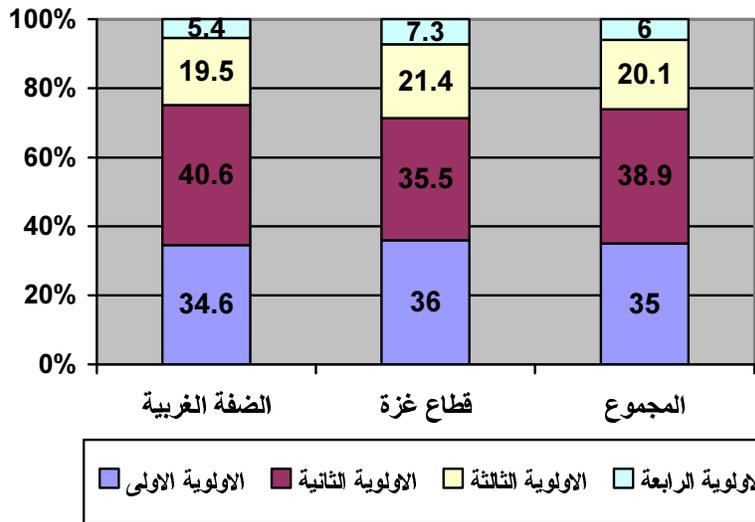
و قد طلب من المبحوثين ترتيب أولوياتهم بالنسبة لهذه الخدمات؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن 29.4% من المبحوثين يرون أن الخدمات المتعلقة بالجوازات (مثل إصدار الجوازات وغيرها) هي الأولوية الأولى بالنسبة إليهم من بين الخدمات الأخرى التي تقدمها وزارة الداخلية للمواطن (31.4% في الضفة الغربية و 25.1% في قطاع غزة )، في حين يرى 40.8% منهم أن هذه الخدمات هي الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (40.4% في الضفة الغربية و 41.5% في قطاع غزة )، بينما يعتبرها 20.9% منهم الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (20.3% في الضفة الغربية و 21.9% في قطاع غزة )، ويشير 9.1% منهم إلى أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (8.1% في الضفة الغربية و 11.2% في قطاع غزة )، كما هو مبين في الشكل 27.

**الشكل 27: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية الخدمات المتعلقة بالجوازات في ميزانية وزارة الداخلية بالنسبة لهم**



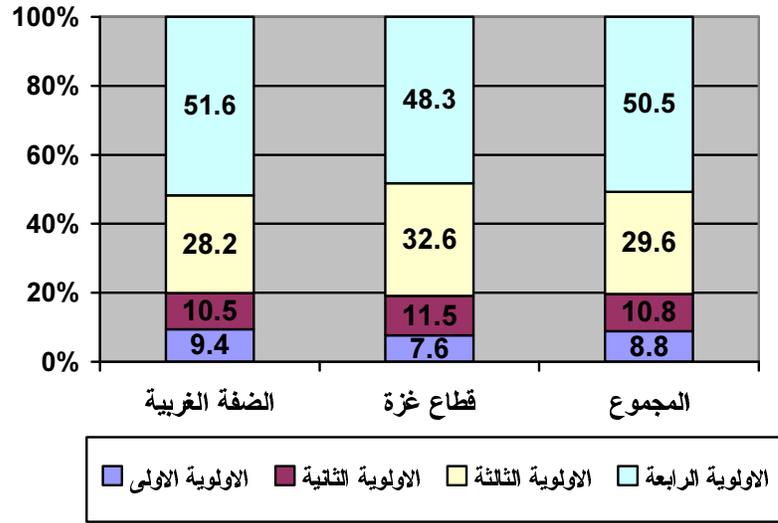
و تبين النتائج أن 35% من المبحوثين يفيدون أن الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية (الهويات و شهادات الميلاد) الأولوية الأولى بالنسبة إليهم (34.6% في الضفة الغربية و 36% في قطاع غزة)، بينما يرى 38.9% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة لهم (40.6% في الضفة الغربية و 35.5% في قطاع غزة)، فيما يعتبرها 20.1% منهم أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (19.5% في الضفة الغربية و 21.4% في قطاع غزة)، في حين يفيد 6% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (5.4% في الضفة الغربية و 7.3% في قطاع غزة)، كما في الشكل 28.

**الشكل 28: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية (الهويات و شهادات الميلاد) في موازنة وزارة الداخلية بالنسبة لهم**



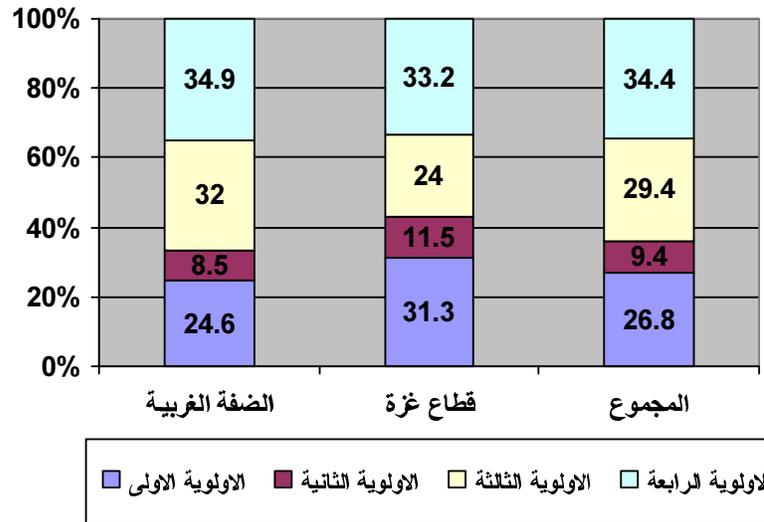
كما تظهر نتائج الدراسة أن 8.8% من المبحوثين يرون أن خدمات الإقامة و شؤون الأجانب الأولوية الأولى بالنسبة إليهم (9.4% في الضفة الغربية و 7.6% في قطاع غزة )، بينما يعتبرها 10.8% منهم أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (10.5% في الضفة الغربية و 11.5% في قطاع غزة )، في حين يشير 29.6% منهم إلى أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (28.2% في الضفة الغربية و 32.6% في قطاع غزة )، و يراها 50.5% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (51.6% في الضفة الغربية و 48.3% في قطاع غزة )، كما في الشكل 29.

**الشكل 29: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوية خدمات الإقامة و شؤون الأجانب في موازنة وزارة الداخلية بالنسبة لهم**



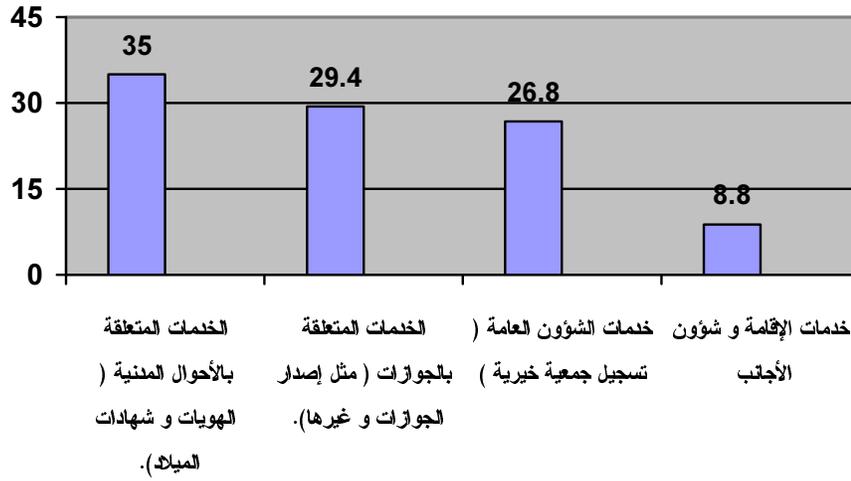
و توضح النتائج أن 26.8% من المبحوثين يعتبرون خدمات الشؤون العامة (تسجيل جمعية خيرية) الأولوية الأولى بالنسبة إليهم (24.6% في الضفة الغربية و 31.3% في قطاع غزة)، بينما يراها 9.4% منهم على أنها الأولوية الثانية بالنسبة إليهم (8.5% في الضفة الغربية و 11.5% في قطاع غزة)، في حين يشير 29.4% من المبحوثين أنها الأولوية الثالثة بالنسبة إليهم (32% في الضفة الغربية و 24% في قطاع غزة)، فيما يعتبرها 34.4% منهم أنها الأولوية الرابعة بالنسبة إليهم (34.9% في الضفة الغربية و 33.2% في قطاع غزة)، كما هو مبين في الشكل 30.

**الشكل 30: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول أولوية خدمات الشؤون العامة (تسجيل جمعية خيرية) في موازنة وزارة الداخلية بالنسبة لهم**



و بشكل عام و من خلال النتائج السابقة نستطيع ترتيب الخدمات المقدمة من قبل وزارة الداخلية حسب أولويات المبحوثين كما يلي: الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية (الهويات و شهادات الميلاد في المرتبة الأولى بنسبة 35%، و الخدمات المتعلقة بالجوازات (مثل إصدار الجوازات و غيرها) في المرتبة الثانية بنسبة 29.4%، و خدمات الشؤون العامة (تسجيل جمعية خيرية) في المرتبة الثالثة بنسبة 26.8%، و خدمات الإقامة و شؤون الأجانب في المرتبة الرابعة بنسبة 8.8%، كما هو مبين في الشكل 31.

**الشكل 31: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول أولوياتهم في توزيع موازنة وزارة الشؤون الداخلية على الخدمات المقدمة من قبلها**



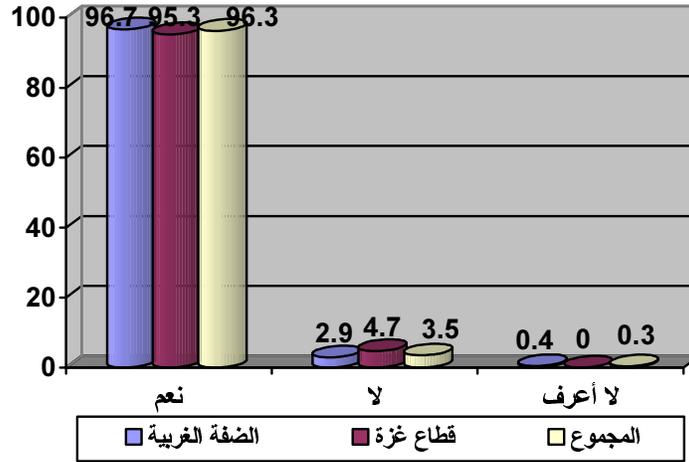
#### الخدمات العامة

في هذا الجزء من الدراسة حاولنا قياس معرفة الجمهور الفلسطيني ببعض الخدمات العامة حيث تم سؤالهم عن خدمات محددة ومن ثم أخبرونا إذا كانت هذه الخدمات تعتبر خدمات عامة أم لا.

#### الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية

أظهرت النتائج أن أغلبية المبحوثين يعرفون أن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية هي خدمات عامة وبلغت نسبتهم 96.3% (96.7% في الضفة الغربية و 95.3% في قطاع غزة) بينما بلغت نسبة الذين يقولون أن هذه الخدمات ليست خدمات عامة 3.5% (2.9% في الضفة الغربية و 4.7% في قطاع غزة)، في حين لا يعرف 0.3% منهم إذا كانت هذه الخدمات هي خدمات عامة أم لا (0.4% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، كما يبينه الشكل 32.

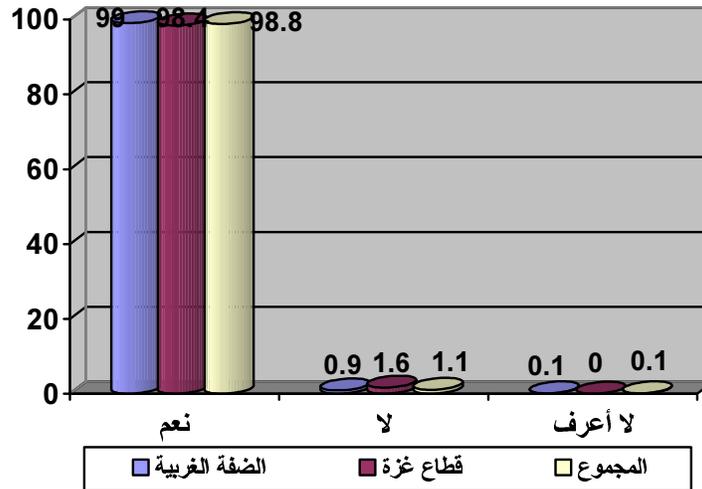
الشكل 32: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بالخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية كخدمات عامة



### التعليم في المدارس

تبين النتائج أن 98.8% من المبحوثين يعرفون أن التعليم في المدارس هي خدمة عامة (99% في الضفة الغربية و 98.8% في قطاع غزة) بينما بلغت نسبة الذين يقولون أن هذه الخدمة ليست خدمة عامة 1.1% (0.9% في الضفة الغربية و 1.6% في قطاع غزة)، في حين لا يعرف 0.1% منهم إذا كانت هذه الخدمة هي خدمة عامة أم لا (0.1% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، كما يبينه الشكل 33.

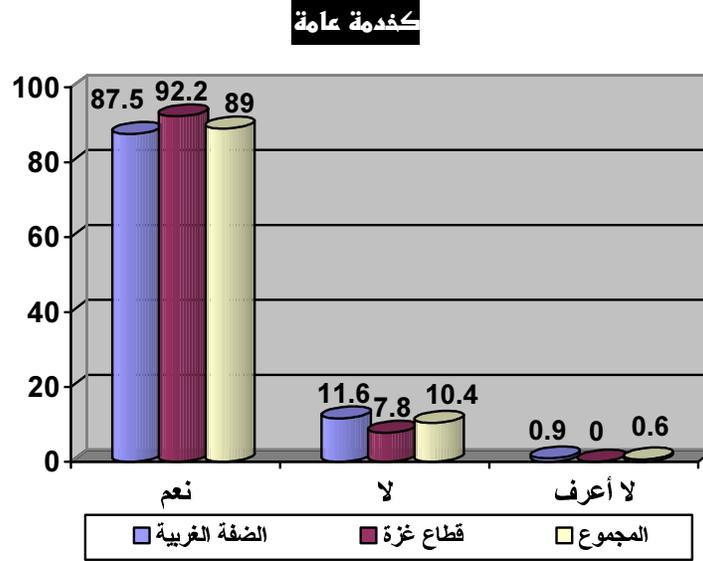
الشكل 33: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة التعليم في المدارس كخدمة عامة



## توصيل خدمة الكهرباء إلى البيت

تشير نتائج الدراسة أن 89% من المبحوثين يعرفون أن توصيل خدمة الكهرباء إلى البيت هي خدمة عامة (87.5% في الضفة الغربية و 92.2% في قطاع غزة ) بينما بلغت نسبة الذين يقولون أن هذه الخدمة ليست خدمة عامة 10.4% (11.6% في الضفة الغربية و 7.8% في قطاع غزة ) ، في حين لا يعرف 0.6% منهم إذا كانت هذه الخدمة هي خدمة عامة أم لا (0.9% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة )، كما يبينه الشكل 34. و الجدير ذكره هنا أن نسبة الذين لا يعتبرونها خدمة عامة هي الأعلى في محافظة رام الله والبيرة و ذلك بسبب أن خدمة الكهرباء في هذه المحافظة تقدم من قبل شركة خاصة و هي شركة كهرباء القدس.

الشكل 34: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة توصيل خدمة الكهرباء إلى البيت

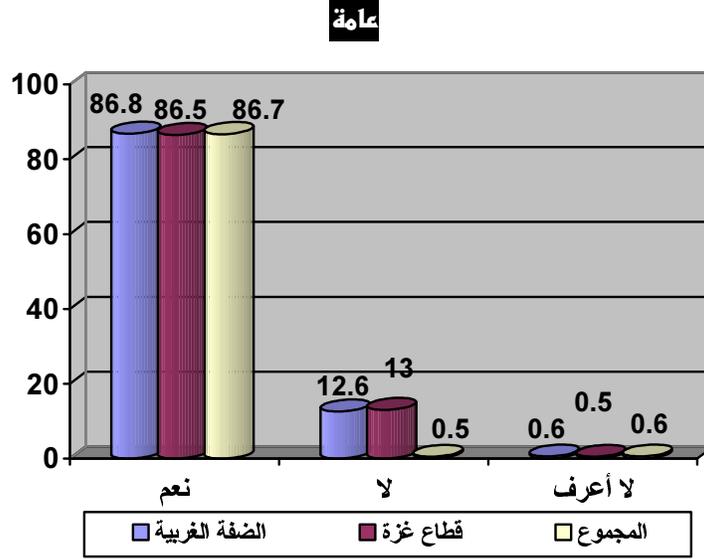


## استخراج هوية شخصية

توضح نتائج الدراسة أن 86.7% من المبحوثين يعرفون أن استخراج هوية شخصية هي خدمة عامة (86.8% في الضفة الغربية و 86.5% في قطاع غزة ) بينما بلغت نسبة الذين يقولون أن هذه الخدمة ليست خدمة عامة 12.8% (12.6% في الضفة الغربية و 13% في قطاع غزة ) ، في حين لا يعرف 0.6% منهم

إذا كانت هذه الخدمة هي خدمة عامة أم لا (0.6% في الضفة الغربية و 0.5% في قطاع غزة )، كما يوضح الشكل 35.

**الشكل 35: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة استخراج هوية شخصية كخدمة**



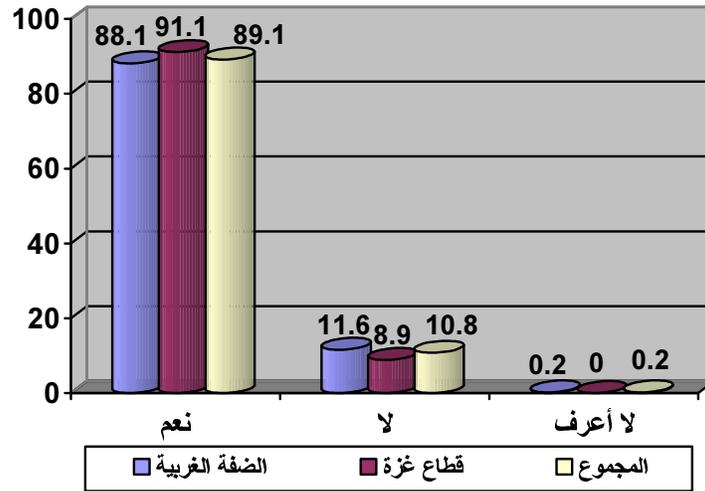
#### توصيل خدمة المياه إلى البيت

تظهر نتائج الدراسة أن 89.1% من المبحوثين يعرفون أن توصيل خدمة المياه إلى البيت هي خدمة عامة (88.1% في الضفة الغربية و 91.1% في قطاع غزة ) بينما بلغت نسبة الذين يقولون أن هذه الخدمة ليست خدمة عامة 10.8% (11.6% في الضفة الغربية و 8.9% في قطاع غزة ) ، في حين لا يعرف 0.2% منهم إذا كانت هذه الخدمة هي خدمة عامة أم لا (0.2% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة )، كما يوضح الشكل 36.

الشكل 36.

الشكل 36: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بتوصيل خدمة المياه إلى البيت

كخدمة عامة



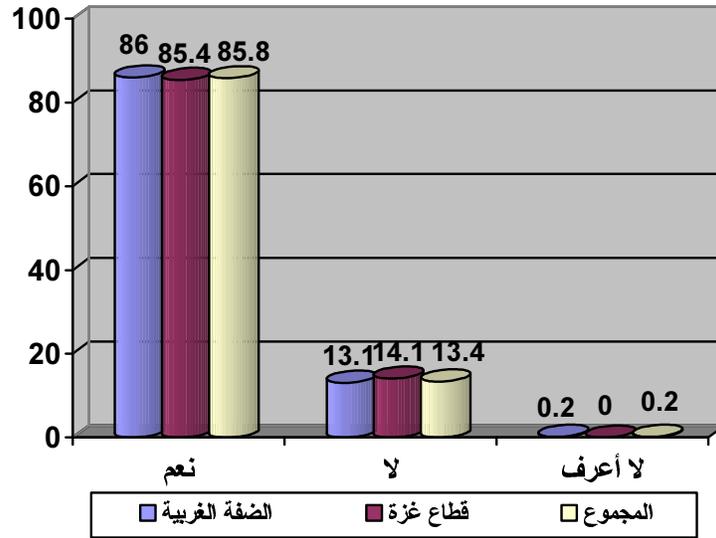
استخراج شهادة ميلاد

تبين نتائج الدراسة أن 85.8% من المبحوثين يعرفون أن استخراج شهادة ميلاد هي خدمة عامة (86% في الضفة الغربية و 85.4% في قطاع غزة) بينما بلغت نسبة الذين يقولون أن هذه الخدمة ليست خدمة عامة 13.4% (13.1% في الضفة الغربية و 14.1% في قطاع غزة)، في حين لا يعرف 0.8% منهم إذا كانت هذه الخدمة هي خدمة عامة أم لا (0.9% في الضفة الغربية و 0.5% في قطاع غزة)، كما يظهر في الشكل

.37

الشكل 37: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة استخراج شهادة ميلاد

كخدمة عامة

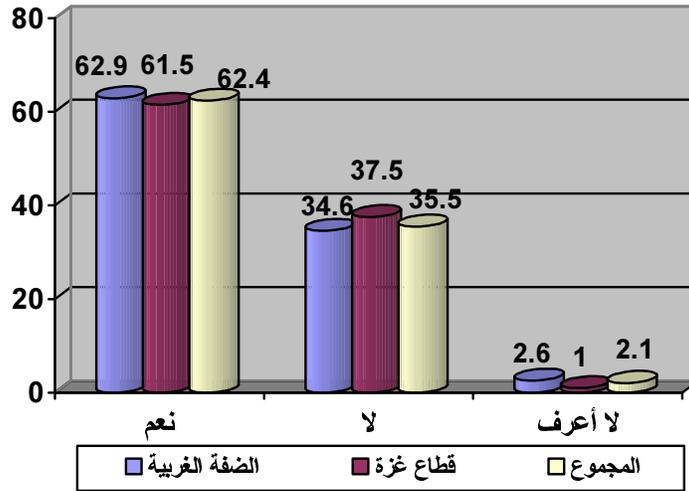


خدمة الاتصالات (الهاتف، الانترنت)

تفيد نتائج الدراسة أن 62.4% من المبحوثين يعرفون أن خدمة الاتصالات (الهاتف، الانترنت) هي خدمة عامة (62.9% في الضفة الغربية و 61.5% في قطاع غزة) بينما بلغت نسبة الذين يقولون أن هذه الخدمة ليست خدمة عامة 35.5% (34.6% في الضفة الغربية و 37.5% في قطاع غزة)، في حين لا يعرف 2.1% منهم إذا كانت هذه الخدمة هي خدمة عامة أم لا (2.6% في الضفة الغربية و 1% في قطاع غزة)،

كما يظهر في الشكل 38.

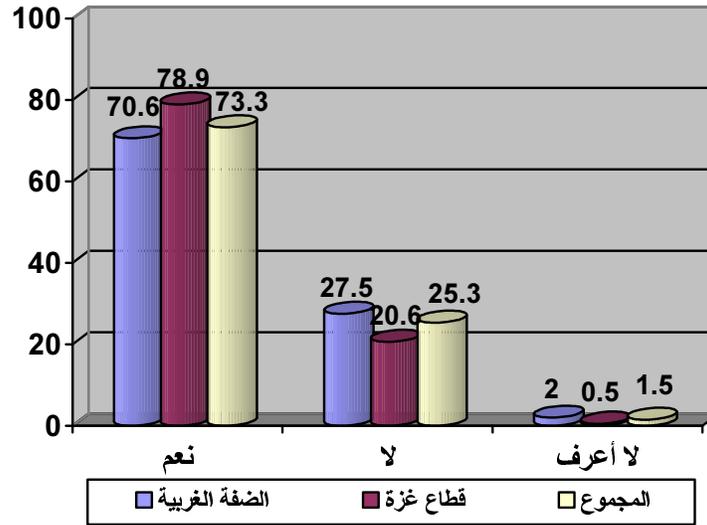
**الشكل 38: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمات الاتصالات كخدمات عامة**



#### خدمات وسائط النقل

أظهرت نتائج الدراسة أن 73.3% من المبحوثين يعتبرون أن خدمات وسائط النقل هي خدمات عامة (70.6% في الضفة الغربية و 78.9% في قطاع غزة) بينما بلغت نسبة الذين يقولون أن هذه الخدمات ليست خدمات عامة 25.3% (27.5% في الضفة الغربية و 20.6% في قطاع غزة) ، في حين لا يعرف 1.5% منهم إذا كانت هذه الخدمات هي خدمات عامة أم لا (2% في الضفة الغربية و 0.5% في قطاع غزة)، كما يظهر في الشكل 39.

الشكل 39: التوزيع النسبي لآراء الباحثين حول معرفتهم بخدمات وسائط النقل كخدمات عامة

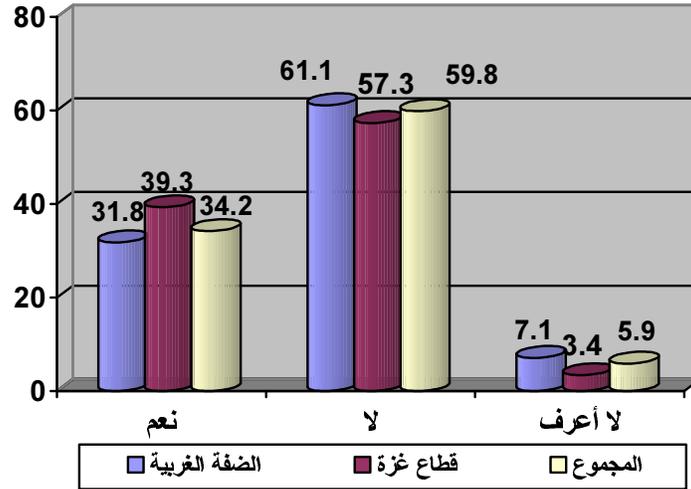


#### خدمة الحصول على رخصة قيادة دولية

توضح نتائج الدراسة أن 34.2% من الباحثين يعتبرون أن خدمة الحصول على رخصة قيادة دولية هي خدمة عامة ( 31.8% في الضفة الغربية و 39.3% في قطاع غزة ) بينما بلغت نسبة الذين يقولون أن هذه الخدمة ليست خدمة عامة 59.8% ( 61.1% في الضفة الغربية و 57.3% في قطاع غزة ) ، في حين لا يعرف 5.9% منهم إذا كانت هذه الخدمة هي خدمة عامة أم لا ( 7.1% في الضفة الغربية و 3.4% في قطاع غزة )، كما يظهر في الشكل 40.

الشكل 40: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول معرفتهم بخدمة الحصول على رخصة قيادة

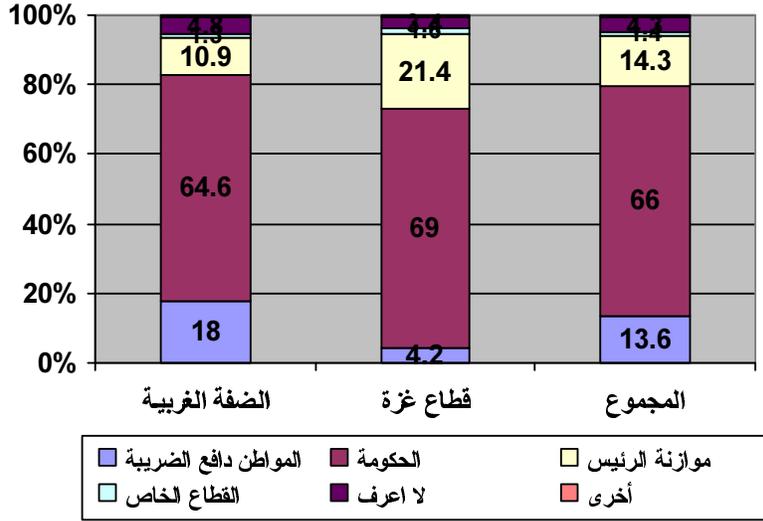
دولية كخدمة عامة



الجهة المسؤولة عن توفير راتب موظف الشرطة

و لرؤية إذا كان المبحوثين يعرفون من هي الجهة التي تؤمن راتب موظف الشرطة فقد تم سؤالهم عن ذلك؛ حيث أشارت النتائج إلى أن 13.6% من المبحوثين يقولون أن المواطن دافع الضريبة هو الذي يوفر راتب الشرطة (18% في الضفة الغربية و 4.2% في قطاع غزة ) ، في حين يرى 66% منهم أن الحكومة هي التي توفر راتب موظف الشرطة (64.6% في الضفة الغربية و 69% في قطاع غزة ) ، بينما يعتقد 14.3% منهم أن موازنة الرئيس هي التي توفر ذلك (10.9% في الضفة الغربية و 21.4% في قطاع غزة ) ، بينما ترى فئة قليلة من المبحوثين 1.4% أن القطاع الخاص هو الذي يوفر هذا الراتب (1.3% في الضفة الغربية و 1.6% في قطاع غزة ) ، بينما لا يعرف 4.3% من المبحوثين من هي الجهة المسؤولة عن توفير راتب موظف الشرطة (4.8% في الضفة الغربية و 3.4% في قطاع غزة ) ، و أشارت فئة قليلة من المبحوثين 0.4% أن هناك جهات أخرى غير التي ذكرت هي المسؤولة عن تأمين راتب موظف الشرطة (0.4% في الضفة الغربية و 0.5% في قطاع غزة ) ، كما هو مبين في الشكل 41.

الشكل 41: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة

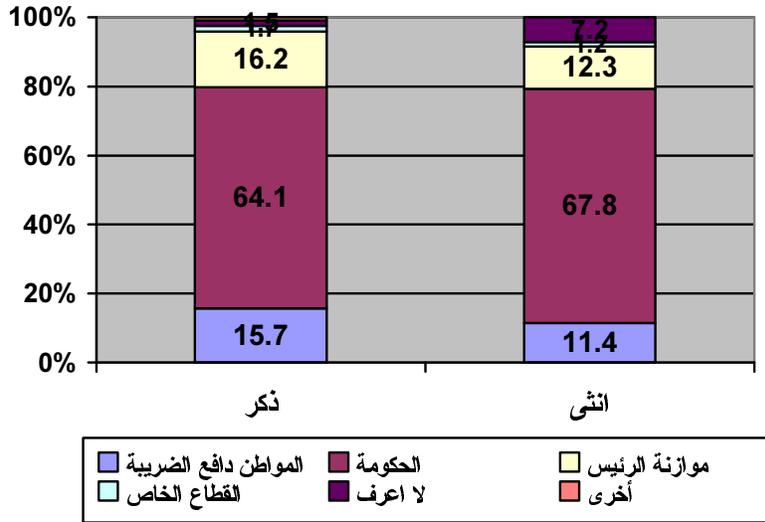


كما تبين النتائج أن 15.7% من الذكور و 11.4% من الإناث يعتقدون أن المواطن دافع الضريبة هو الجهة المسؤولة عن تغطية راتب موظف الشرطة، في حين يرى 64.1% من الذكور و 67.8% من الإناث أن الحكومة هي الجهة التي توفر هذا الراتب، فيما يرى 16.2% من الذكور و 12.3% من الإناث أن موازنة الرئيس هي التي تغطي راتب الشرطة، و يرى 1.7% من الذكور و 1.2% من الإناث ان القطاع الخاص هو الذي يغطي هذا الراتب، بينما يعتقد 0.9% من الذكور أن جهات أخرى هي التي توفر هذا الراتب، و لا يعرف 1.5% من الذكور و 7.2% من الإناث من هي الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة، كما في الشكل

.42

الشكل 42: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة حسب

الجنس

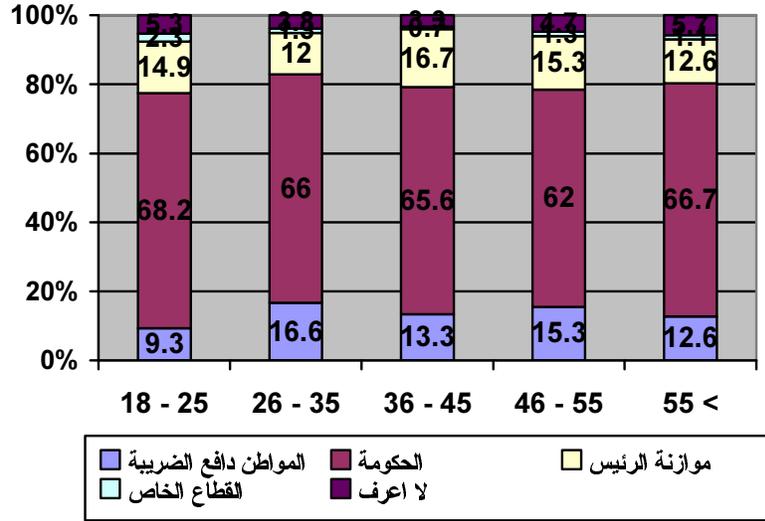


و تشير نتائج الدراسة إلى أن 9.3% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 16.6% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 13.3% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 15.3% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 12.6% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة يعتقدون أن الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة هي المواطن دافع الضريبة، في حين يرى 68.2% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 66% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 65.6% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 62% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 66.7% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة أن الجهة المسؤولة عن تغطية هذا الراتب هي الحكومة، بينما يعتقد 14.9% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 12% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 16.7% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 15.3% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 12.6% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة أن الجهة موازنة الرئيس هي التي توفر هذا الراتب، بينما يعتقد 2.3% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 1.3% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 0.7% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 1.3% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 1.1% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة أن الجهة المسؤولة عن توفير هذا الراتب هي القطاع الخاص، فيما لا يعرف 5.3% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 3.8% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 3.3% من

الذين أعمارهم 36 و 45 سنة و 4.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 5.7% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة من هي الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة، الشكل 43.

### الشكل 43: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة حسب الفئة

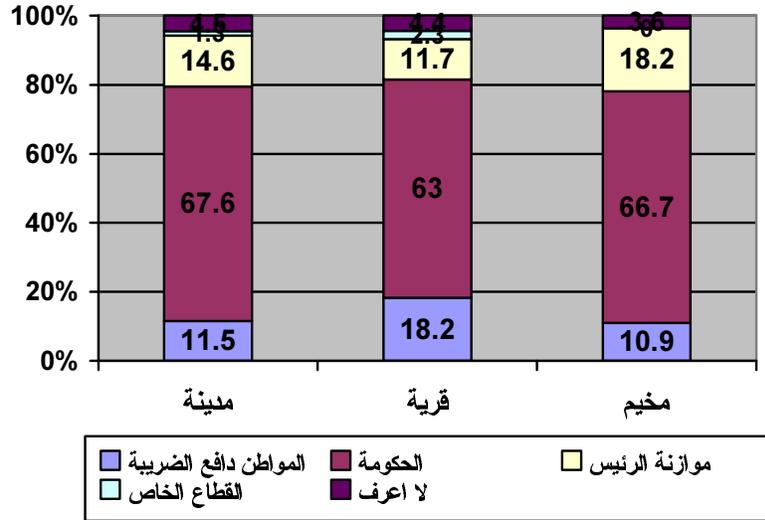
#### العمرية



وتظهر الدراسة أيضا أن 11.5% من الذين يسكنون في المدن و 18.2% من الذين يسكنون في القرى و 10.9% من الذين يسكنون في المخيمات يعتقدون أن المواطن دافع الضريبة هو الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة، في حين يرى 67.6% من الذين يسكنون في المدن و 63% من الذين يسكنون في القرى و 66.7% من الذين يسكنون في المخيمات أن الحكومة هي التي تغطي هذا الراتب، فيما يعتقد 14.6% من الذين يسكنون في المدن و 11.7% من الذين يسكنون في القرى و 18.2% من الذين يسكنون في المخيمات أن موازنة الرئيس هي التي توفر هذا الراتب، بينما يشير 1.3% من الذين يسكنون في المدن و 2.3% من الذين يسكنون في القرى إلى أن القطاع الخاص هو الذي يغطي هذا الراتب، كما و لا يعرف 4.5% من الذين يسكنون في المدن و 4.4% من الذين يسكنون في القرى و 3.6% من الذين يسكنون في المخيمات من هي الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة، كما في الشكل 44.

الشكل 44: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة حسب

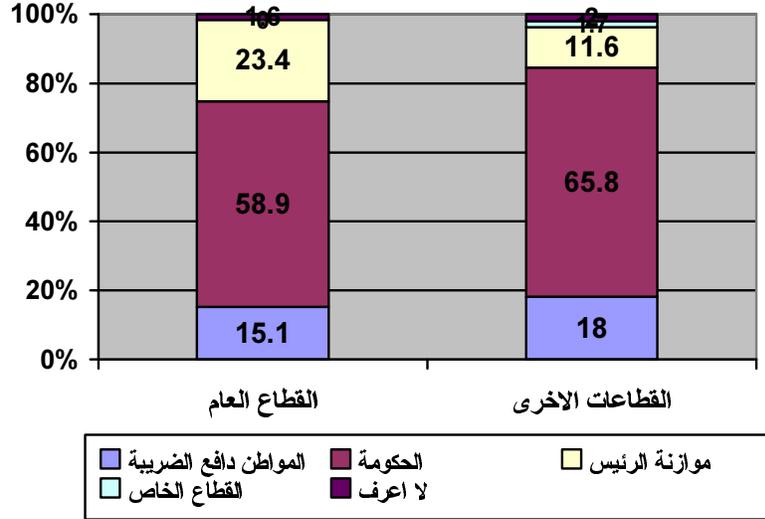
مكان السكن



وقد بلغت نسبة الذين يعملون من بين المبحوثين 44.8%، حيث توضح النتائج أن 15.1% من الذين يعملون في القطاع العام و 18% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى يرون أن المواطن دافع الضريبة هو الذي يغطي راتب موظف الشرطة، في حين يرى 58.9% من الذين يعملون في القطاع العام و 65.8% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أن الحكومة هي المسؤولة عن توفير هذا الراتب، بينما يعتقد 23.4% من الذين يعملون في القطاع العام و 11.6% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أن موازنة الرئيس هي التي تغطي راتب موظف الشرطة، فيما يعتقد 1.7% من الذين يعملون في القطاعات غير العامة أن القطاع الخاص هو الذي يوفر راتب الشرطي، و لا يعرف 1.6% من الذين يعملون في القطاع العام و 2% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى من هي الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة، كما في الشكل 45.

الشكل 45: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تغطي راتب موظف الشرطة حسب

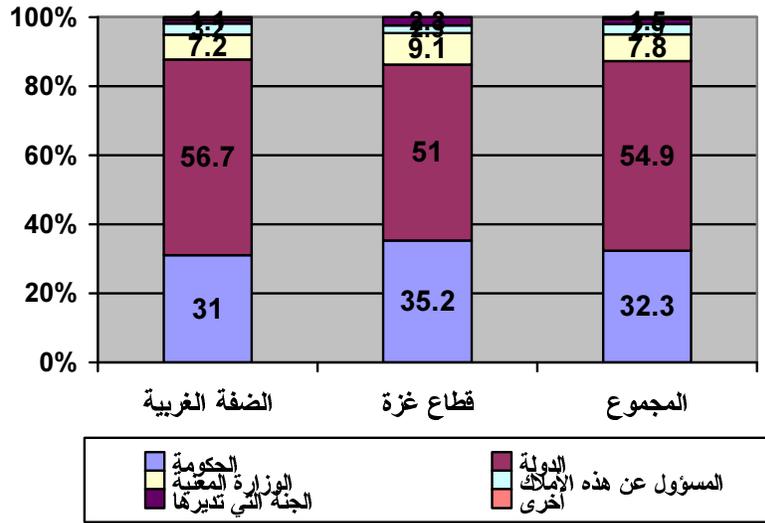
### قطاع العمل



### ملكية الأملاك العامة

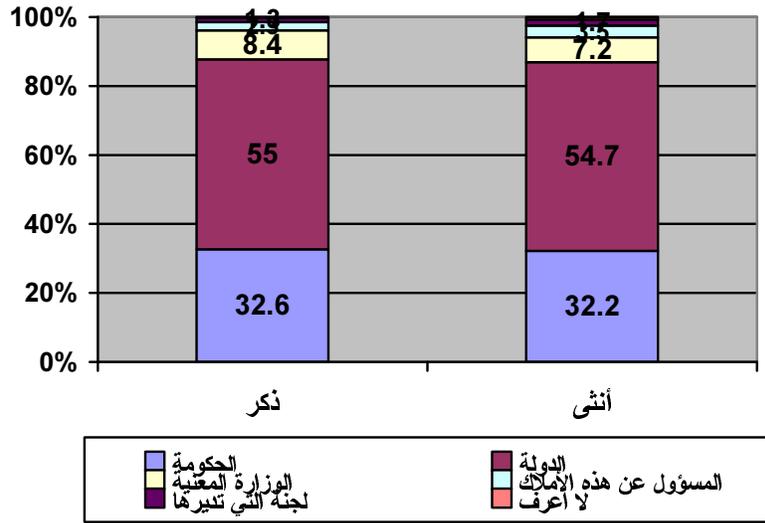
و لرؤية مدى معرفة الجمهور الفلسطيني بالجهة التي تملك الأملاك العامة مثل المدرسة الحكومية و شاطئ البحر و سيارة الوزارة و غيرها من الملكيات العامة فقد تم سؤالهم عن هذه الجهة، فتبين من نتائج الدراسة أن 32.3% من المبحوثين يعتقدون أن الحكومة هي التي تملك هذه الملكيات (31% في الضفة الغربية و 35.2% في قطاع غزة ) ، و في نفس الوقت يرى 54.9% منهم أن الدولة هي التي تملك هذه الملكيات (56.7% في الضفة الغربية و 51% في قطاع غزة ) ، في حين يفيد 7.8% منهم أن الوزارة المعنية هي التي تملك ذلك (7.2% في الضفة الغربية و 9.1% في قطاع غزة ) ، بينما يشير 2.9% أن المسؤول عن هذه الأملاك هو الذي يملكها (3.2% في الضفة الغربية و 2.3% في قطاع غزة ) ، و يعتقد 1.5% منهم أن اللجنة الخاصة التي تدير هذه الأملاك هي التي تملكها (1.1% في الضفة الغربية و 2.3% في قطاع غزة ) ، و يفيد 0.5% من المبحوثين أن جهات أخرى هي التي تملك هذه الأملاك (0.7% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة ) ، كما يوضحه الشكل 46.

الشكل 46: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تملك الأملاك العامة



و تنفيذ النتائج أن 32.6% من الذكور و 32.2% من الإناث أن الأملاك العامة هي ملك الحكومة، و يعتقد 55% من الذكور و 54.7% من الإناث أن هذه الأملاك هي ملك الدولة، بينما يرى 8.4% من الذكور و 7.2% من الإناث أن الوزارة المعنية في الأملاك العامة هي التي تملكها، في حين يعتقد 2.3% من الذكور و 3.5% من الإناث أن المسؤول عن هذه الأملاك هو الذي يملكها، ويعتقد 1.3% من الذكور و 1.7% من الإناث أن اللجنة الخاصة التي تدير الأملاك هي التي تملكها، و لا يعرف 0.2% من الذكور و 0.7% من الإناث من هي الجهة التي تملك الأملاك العامة، كما يبين الشكل 47.

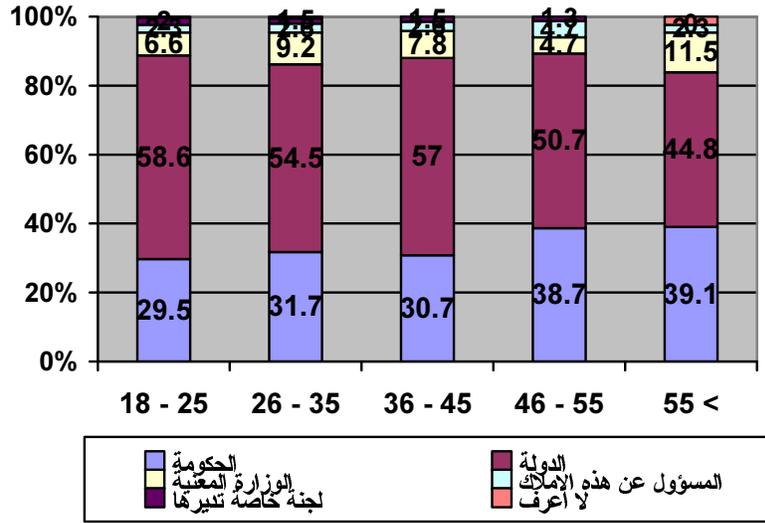
**الشكل 47: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تملك الأملاك العامة حسب الجنس**



و تظهر النتائج أيضا أن 29.5% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 31.7% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 30.7% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 38.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 39.1% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة يعتقدون أن الحكومة هي التي تملك الأملاك العامة، بينما يرى 58.6% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 54.5% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 57% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 50.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 44.8% من الذين أعمارهم فوق سن 55 أن الدولة هي التي تملك هذه الأملاك، في حين يعتقد 6.6% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 9.2% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 7.8% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 4.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 11.5% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة أن الوزارة المعنية في الأملاك هي التي تملكها، فيما يرى 3% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 2.6% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 2.6% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 4.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 2.3% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة أن المسؤول عن هذه الأملاك هو الذي يملكها، و يشير 2% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 1.5% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 1.5% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 1.3% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة إلى أن اللجنة التي تدير هذه الأملاك هي التي تملكها، و لا يعرف 0.3% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة

و 0.5% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 2.3% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة من هي الجهة المسؤولة عن الأملاك العامة، كما يبين الشكل 48.

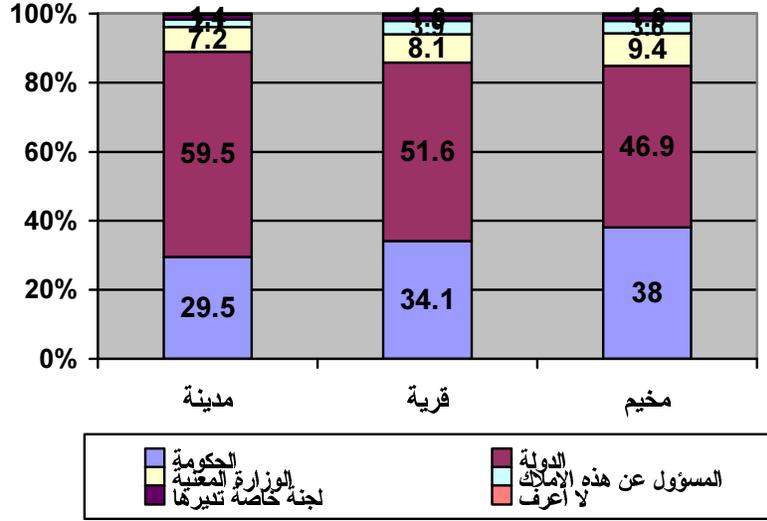
**الشكل 48: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجهة التي تملك الأملاك العامة حسب الفئة العمرية**



و تشير النتائج إلى أن 29.5% من الذين يسكنون في المدن و 34.1% من الذين يسكنون في القرى و 38% من الذين يسكنون في المخيمات يرون أن الحكومة هي التي تملك الأملاك العامة، بينما يشير 59.5% من الذين يسكنون في المدن و 51.6% من الذين يسكنون القرى و 46.9% من الذين يسكنون في المخيمات إلى أن الدولة هي التي تملك هذه الأملاك، و يفيد 7.2% من الذين يسكنون في المدن و 8.1% من الذين يسكنون في القرى و 9.4% من الذين يسكنون في المخيمات أن الوزارة المعنية في الأملاك هي التي تملك هذه الأملاك، في حين يرى 2.1% من الذين يسكنون في المدن و 3.9% من الذين يسكنون في القرى و 3.6% من الذين يسكنون في المخيمات أن المسؤول عن هذه الأملاك هو الذي يملكها، و يعتقد 1.4% من الذين يسكنون في المدن و 1.6% من الذين يسكنون في القرى و 1.6% من الذين يسكنون في المخيمات أن اللجنة التي تدبر الممتلكات هي التي تملكها، و لا يعرف 0.3% من سكان المدن و 0.5% من سكان القرى و 0.5% سكان المخيمات من هي الجهة التي تملك الأملاك العامة، كما يظهر في الشكل 49.

الشكل 49: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول الجهة التي تملك الأملاك العامة حسب مكان

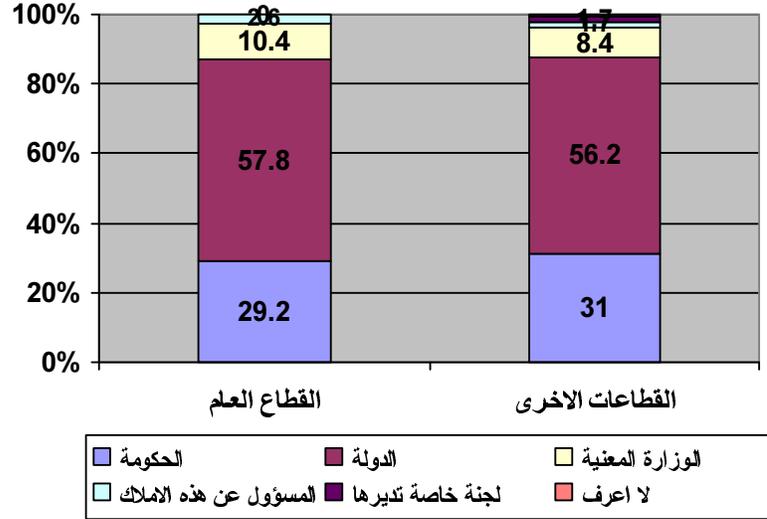
### السكن



و توضح نتائج الدراسة أن 29.2% من الذين يعملون في القطاع العام و 31% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى يعتقدون أن الحكومة هي التي تملك الأملاك العامة، بينما يرى 57.8% من القطاع العام و 56.2% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أن الدولة هي التي تملك هذه الأملاك، في حين يعتقد 10.4% من الذين يعملون في القطاع العام و 8.4% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أن الوزارة المعنية في الأملاك هي التي تملكها، و يشير 2.6% من الذين يعملون في القطاع العام و 1.7% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أن المسؤول عن الأملاك هو الذي يملكها، و يفيد 1.7% من الذين يعملون في القطاعات غير العامة أن اللجنة الخاصة التي تدير الأملاك هي التي تملكها، و لا يعرف 0.6% من الذين يعملون في القطاعات غير العامة من هي الجهة التي تملك الأملاك العامة، كما في الشكل 50.

**الشكل 50: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الجودة التي تملك الأملاك العامة حسب قطاع**

**العمل**



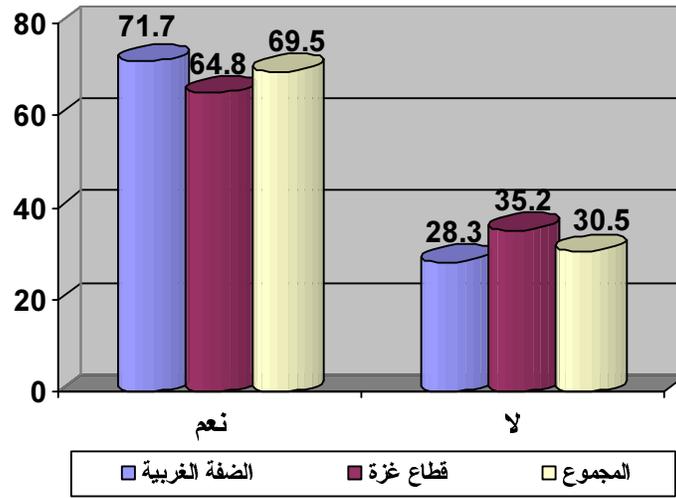
**تقييم سمعة و أداء موظفي الوزارات الفلسطينية**

و لدراسة تقييم سمعة و أداء موظفي الوزارات؛ تم سؤال المبحوثين إذا قد تعاملوا مع الوزارات أم لا، و بعد ذلك تم سؤالهم عن تقييم أداء الوزارات حتى و لو لم يتعامل معها و يكون تقييمه عندئذ بناء على ما يسمعه من الآخرون، و الوزارات التي تم سؤال المبحوثين عنها هي: وزارة الصحة و وزارة التربية و التعليم و وزارة العمل و وزارة الشؤون الاجتماعية و وزارة الداخلية.

**وزارة الصحة**

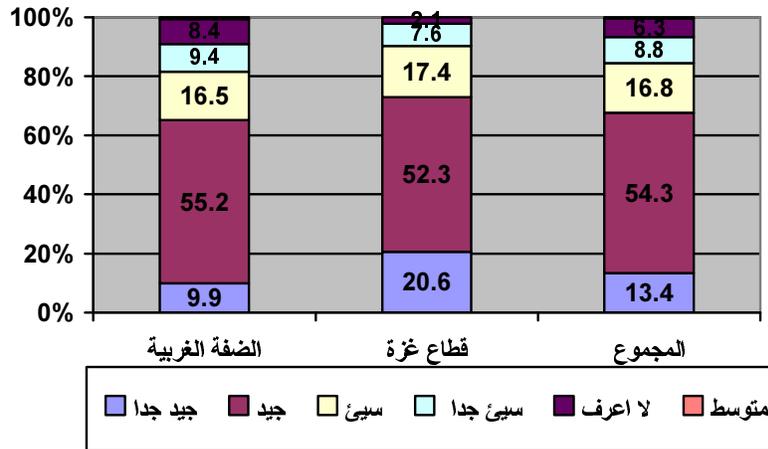
بينت النتائج أن 69.5% من المبحوثين تعاملوا مع وزارة الصحة (71.7% في الضفة الغربية و 64.8% في قطاع غزة ) ، مقابل 30.5% لم يتعاملوا مع الوزارة (28.3% في الضفة الغربية و 35.2% في قطاع غزة ) ، و الشكل 51 يبين ذلك.

الشكل 51: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة الصحة



و فيما يتعلق بتقييم المبحوثين لأداء موظفي وزارة الصحة؛ أظهرت النتائج أن 13.4% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة الصحة بالحييد جدا (9.9% في الضفة الغربية و 20.6% في قطاع غزة )، و 54.3% يقيمونه بالحييد (55.2% في الضفة الغربية و 52.3% في قطاع غزة )، و 16.8% يقيمونه بالسيئ (16.5% في الضفة الغربية و 17.4% في قطاع غزة )، و 8.8% يقيمونه بالسيئ جدا (9.4% في الضفة الغربية و 7.6% في قطاع غزة )، و 6.3% لا يعرفون عن أداء الموظفين (8.4% في الضفة الغربية و 2.1% في قطاع غزة )، و 0.4% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة الصحة بالمتوسط (0.6% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة )، كما هو موضح في الشكل 52.

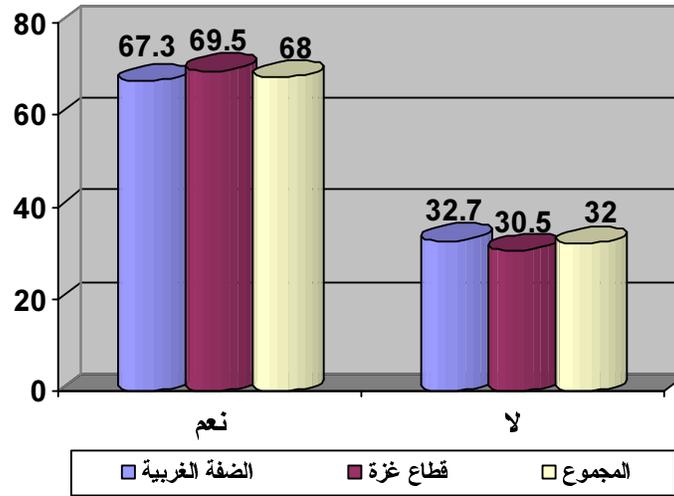
الشكل 52: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم أداء موظفي وزارة الصحة



## وزارة التربية و التعليم

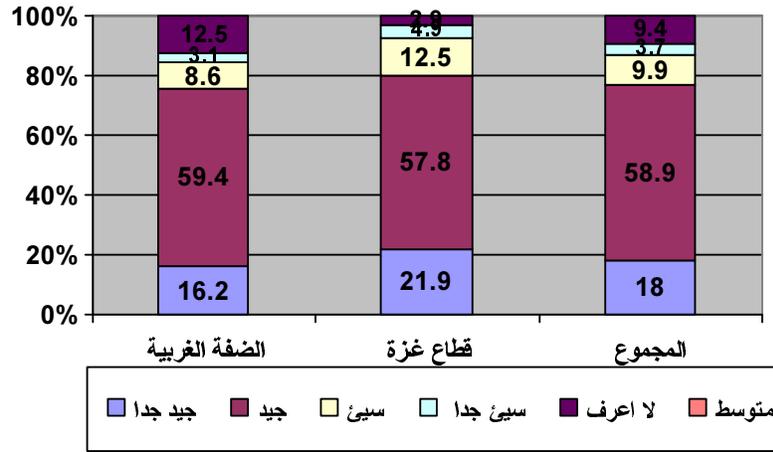
أظهرت النتائج أن 68% من المبحوثين تعاملوا مع وزارة التربية و التعليم (67.3% في الضفة الغربية و 69.5% في قطاع غزة ) ، مقابل 32% لم يتعاملوا مع الوزارة (32.7% في الضفة الغربية و 30.5% في قطاع غزة ) ، و الشكل 53 يبين ذلك.

الشكل 53: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة التربية و التعليم



و فيما يتعلق بتقييم المبحوثين لأداء موظفي وزارة التربية و التعليم؛ فقد أظهرت النتائج أن 18% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة التربية و التعليم بالحييد جدا (16.2% في الضفة الغربية و 21.9% في قطاع غزة )، و 58.9% يقيمونه بالحييد (59.4% في الضفة الغربية و 57.8% في قطاع غزة )، و 9.9% يقيمونه بالسيئ (8.6% في الضفة الغربية و 12.5% في قطاع غزة )، و 3.7% يقيمونه بالسيئ جدا (3.1% في الضفة الغربية و 4.9% في قطاع غزة )، و 9.4% لا يعرفون عن أداء الموظفين (12.5% في الضفة الغربية و 2.9% في قطاع غزة )، و 0.1% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة التربية و التعليم بالمتوسط (0.1% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة )، كما هو موضح في الشكل 54.

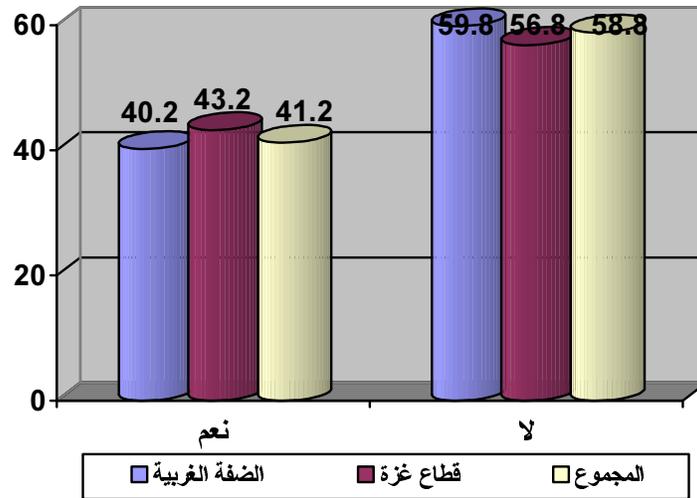
الشكل 54: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم أداء موظفي وزارة التربية و التعليم



#### وزارة العمل

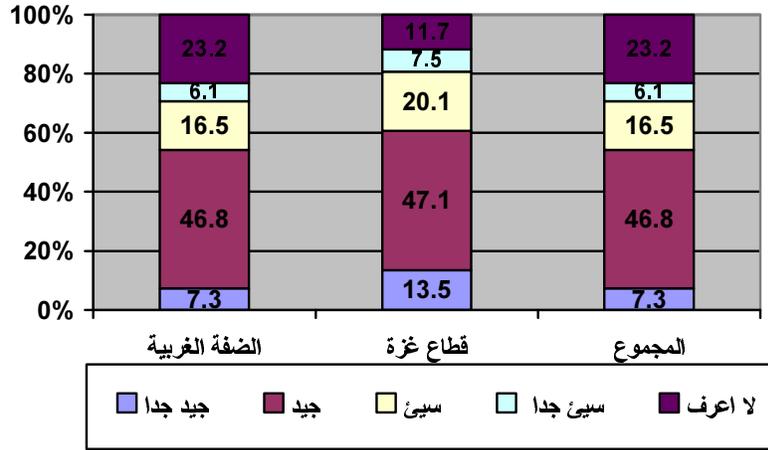
أظهرت النتائج أن 41.2% من المبحوثين تعاملوا مع وزارة العمل (40.2% في الضفة الغربية و 43.2% في قطاع غزة ) ، مقابل 58.8% لم يتعاملوا مع الوزارة (59.8% في الضفة الغربية و 56.8% في قطاع غزة ) ، و الشكل 55 يبين ذلك.

الشكل 55: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة العمل



و فيما يتعلق بتقييم المبحوثين لأداء موظفي وزارة العمل؛ فقد أظهرت النتائج أن 7.3% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة العمل بالجيد جدا (4.3% في الضفة الغربية و 13.5% في قطاع غزة )، و 46.8% يقيمونه بالجيد (46.6% في الضفة الغربية و 47.1% في قطاع غزة )، و 16.5% يقيمونه بالسيئ (14.7% في الضفة الغربية و 20.1% في قطاع غزة )، و 6.1% يقيمونه بالسيئ جدا (5.5% في الضفة الغربية و 7.6% في قطاع غزة )، و 23.2% لا يعرفون عن أداء الموظفين (28.8% في الضفة الغربية و 11.7% في قطاع غزة )، كما هو موضح في الشكل 56.

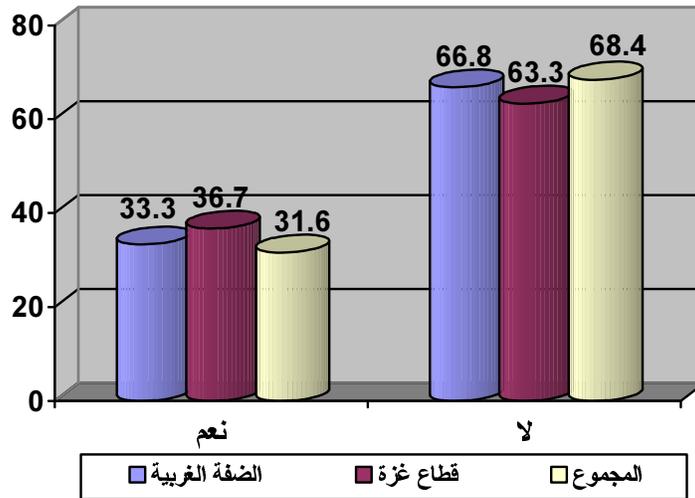
الشكل 56: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم أداء موظفي وزارة العمل



### وزارة الشؤون الاجتماعية

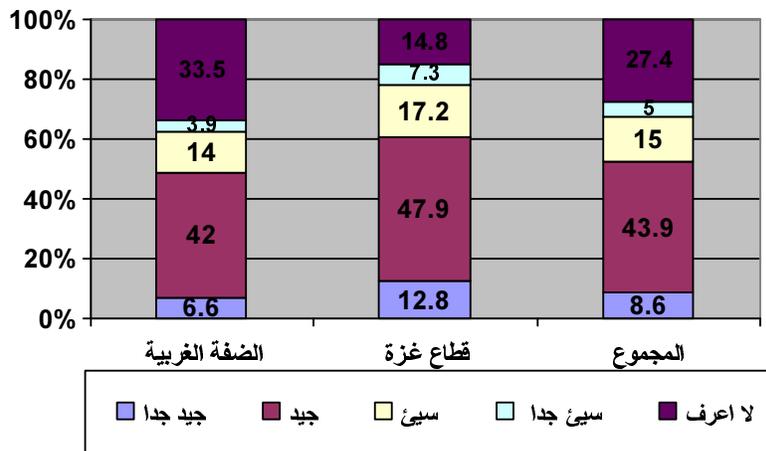
أوضحت النتائج أن 33.3% من المبحوثين تعاملوا مع وزارة الشؤون الاجتماعية (31.6% في الضفة الغربية و 36.7% في قطاع غزة ) ، مقابل 66.8% لم يتعاملوا مع الوزارة (68.4% في الضفة الغربية و 63.3% في قطاع غزة ) ، و الشكل 57 يبين ذلك.

الشكل 57: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة الشؤون الاجتماعية



و فيما يتعلق بتقييم المبحوثين لأداء موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية؛ فقد أظهرت النتائج أن 8.6% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية بالجدد (6.6% في الضفة الغربية و 12.8% في قطاع غزة )، و 43.9% يقيمونه بالجدد (42% في الضفة الغربية و 47.9% في قطاع غزة )، و 15% يقيمونه بالسيئ (14% في الضفة الغربية و 17.2% في قطاع غزة )، و 5% يقيمونه بالسيئ جدا (3.9% في الضفة الغربية و 7.3% في قطاع غزة )، و 27.4% لا يعرفون عن أداء الموظفين (33.5% في الضفة الغربية و 14.8% في قطاع غزة )، كما هو موضح في الشكل 58.

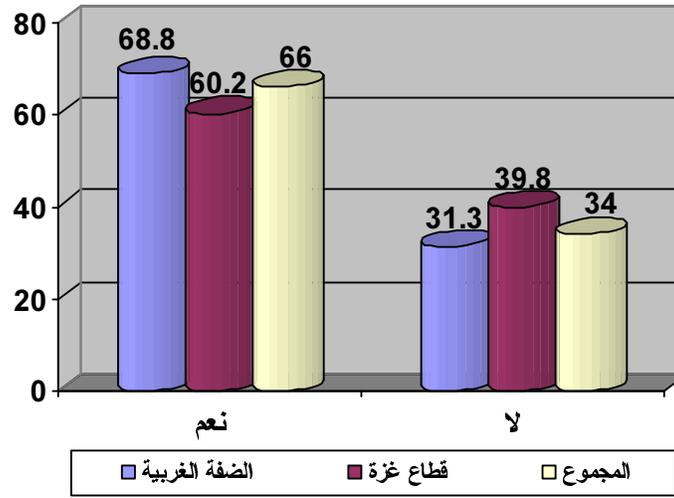
الشكل 58: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم أداء موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية



## وزارة الداخلية

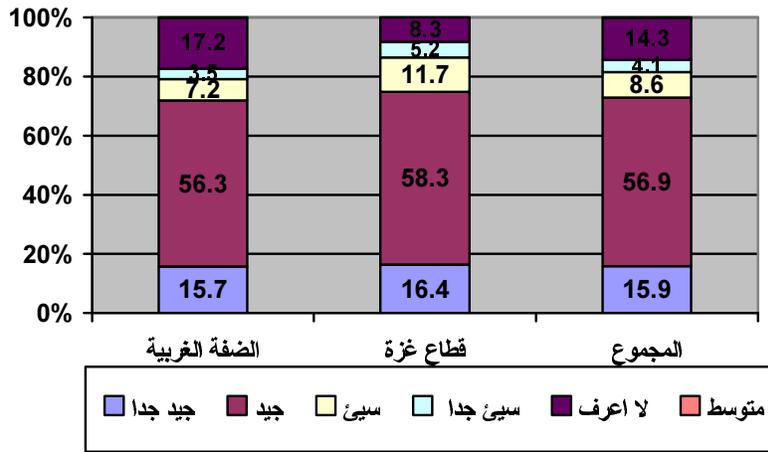
أوضحت النتائج أن 66% من المبحوثين تعاملوا مع وزارة الداخلية (66.8% في الضفة الغربية و 60.2% في قطاع غزة ) ، مقابل 34% لم يتعاملوا مع الوزارة (31.3% في الضفة الغربية و 39.8% في قطاع غزة ) ، و الشكل 59 يبين ذلك.

الشكل 59: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعاملهم مع وزارة الداخلية



و فيما يتعلق بتقييم المبحوثين لأداء موظفي وزارة الداخلية؛ فقد أظهرت النتائج أن 15.9% من المبحوثين يقيمون أداء موظفي وزارة الداخلية بالجدد (15.7% في الضفة الغربية و 16.4% في قطاع غزة )، و 56.9% يقيمونه بالجدد (56.3% في الضفة الغربية و 58.3% في قطاع غزة )، و 8.6% يقيمونه بالسيئ (7.2% في الضفة الغربية و 11.7% في قطاع غزة )، و 4.1% يقيمونه بالسيئ جدا (3.5% في الضفة الغربية و 5.2% في قطاع غزة )، و 14.3% لا يعرفون عن أداء الموظفين (17.2% في الضفة الغربية و 8.3% في قطاع غزة ) (0.1% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة )، كما هو موضح في الشكل 60.

الشكل 60: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تقييم أداء موظفي وزارة الداخلية



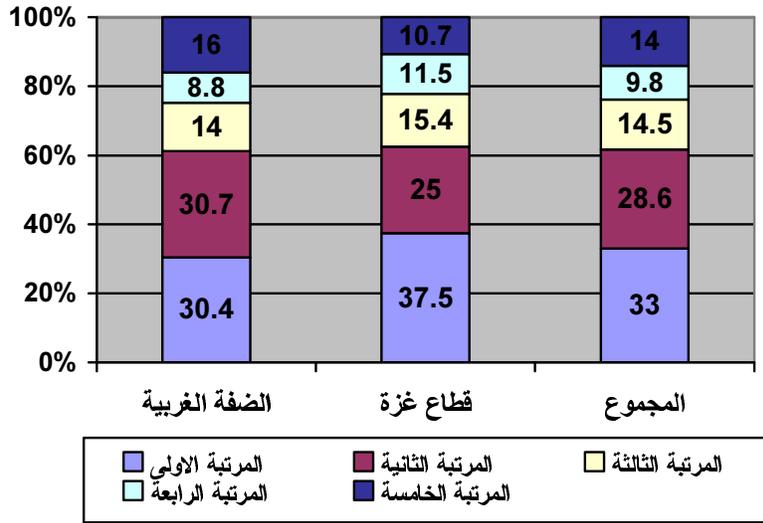
#### ترتيب الوزارات من حيث أداء موظفيها

في هذا الجزء من الدراسة طلب من المبحوثين أن يرتبوا الوزارات بناء على أداء موظفيها بحيث الوزارة التي يرى المبحوث أنها الأفضل تأخذ المرتبة الأولى ومن ثم التي تليها تأخذ المرتبة الثانية و هكذا؛ وهذه الوزارات هي: وزارة الصحة و وزارة التربية و التعليم و وزارة العمل و وزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة الداخلية.

#### وزارة الصحة

تظهر النتائج أن 33% من المبحوثين يرون أن وزارة الصحة هي في المرتبة الأولى من حيث أداء موظفيها مقارنة مع الوزارات الأخرى (30.4% في الضفة الغربية و 37.5% في قطاع غزة )، في حين يشير 28.6% منهم إلى أنها في المرتبة الثانية (30.7% في الضفة الغربية و 25% في قطاع غزة )، بينما يفيد 14.5% منهم أنها تأتي في المرتبة الثالثة (14% في الضفة الغربية و 15.4% في قطاع غزة )، فيما يراها 9.8% منهم أنها في المرتبة الرابعة (8.8% في الضفة الغربية و 11.5% في قطاع غزة )، و يشير 14% منهم إلى أنها تأتي في المرتبة الخامسة و الأخيرة (16% في الضفة الغربية و 10.7% في قطاع غزة )، كما يبينه الشكل 61.

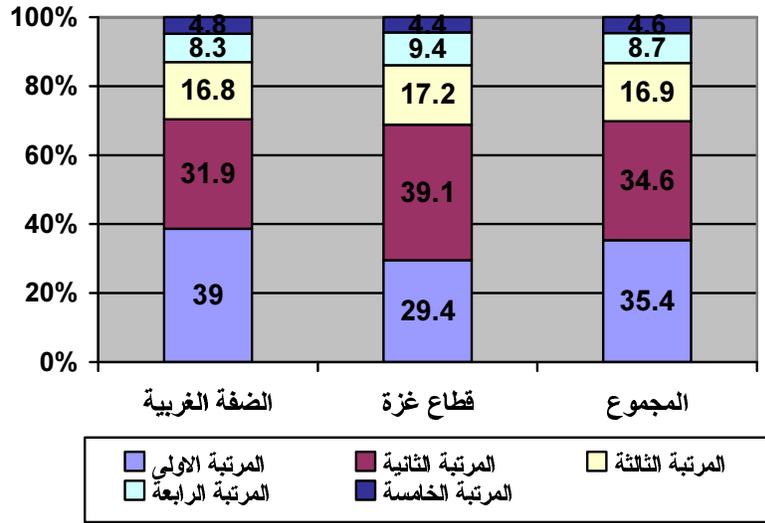
**الشكل 61: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب وزارة الصحة من حيث أداء موظفيها بالمقارنة مع الوزارات الأخرى**



### وزارة التربية والتعليم

توضح النتائج أن 35.4% من المبحوثين يرون أن وزارة التربية والتعليم هي في المرتبة الأولى من حيث أداء موظفيها مقارنة مع الوزارات الأخرى (39% في الضفة الغربية و 29.4% في قطاع غزة)، في حين يشير 34.6% منهم إلى أنها في المرتبة الثانية (31.9% في الضفة الغربية و 39.1% في قطاع غزة)، بينما يفيد 16.9% منهم أنها تأتي في المرتبة الثالثة (16.8% في الضفة الغربية و 17.2% في قطاع غزة)، فيما يراها 8.7% منهم أنها في المرتبة الرابعة (8.3% في الضفة الغربية و 9.4% في قطاع غزة)، و يشير 4.6% منهم إلى أنها تأتي في المرتبة الخامسة والأخيرة (4.8% في الضفة الغربية و 4.4% في قطاع غزة)، كما يبينه الشكل 62.

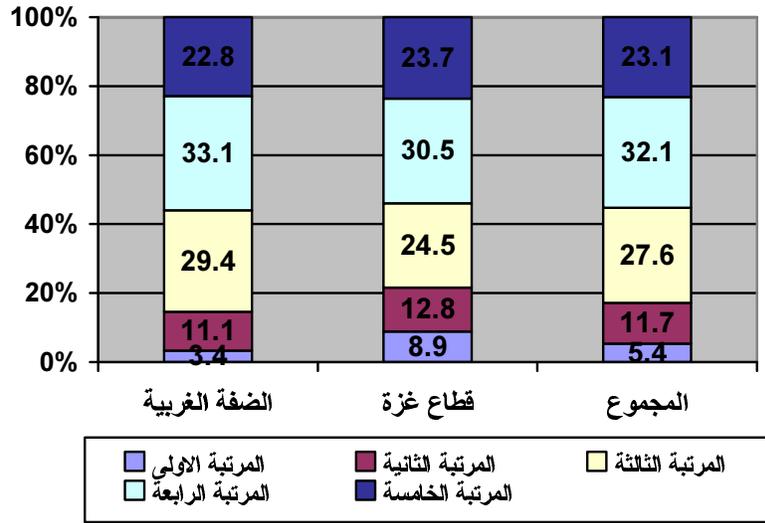
**الشكل 62: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب وزارة التربية و التعليم من حيث أداء موظفيها بالمقارنة مع الوزارات الأخرى**



## وزارة العمل

تشير نتائج الدراسة إلى أن 5.4% من المبحوثين يرون أن وزارة العمل هي في المرتبة الأولى من حيث أداء موظفيها مقارنة مع الوزارات الأخرى (3.4% في الضفة الغربية و 8.9% في قطاع غزة)، في حين يشير 11.7% منهم إلى أنها في المرتبة الثانية (11.1% في الضفة الغربية و 12.8% في قطاع غزة)، بينما يفيد 27.6% منهم أنها تأتي في المرتبة الثالثة (29.4% في الضفة الغربية و 24.5% في قطاع غزة)، فيما يراها 32.1% منهم أنها في المرتبة الرابعة (33.1% في الضفة الغربية و 30.5% في قطاع غزة)، و يشير 23.1% منهم إلى أنها تأتي في المرتبة الخامسة و الأخيرة (22.8% في الضفة الغربية و 23.7% في قطاع غزة)، كما يبينه الشكل 63.

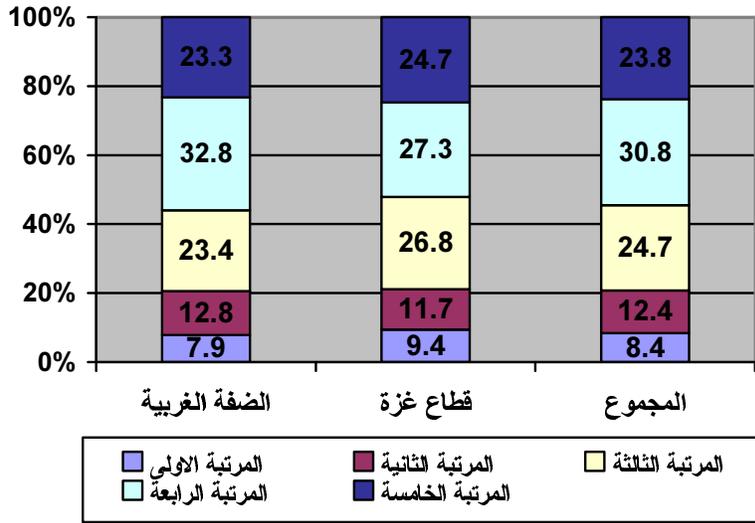
**الشكل 63: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب وزارة العمل من حيث أداء موظفيها بالمقارنة مع الوزارات الأخرى**



#### وزارة الشؤون الاجتماعية

تبين نتائج الدراسة إلى أن 8.4% من المبحوثين يرون أن وزارة الشؤون الاجتماعية هي في المرتبة الأولى من حيث أداء موظفيها مقارنة مع الوزارات الأخرى (7.9% في الضفة الغربية و 9.4% في قطاع غزة)، في حين يشير 12.4% منهم إلى أنها في المرتبة الثانية (12.8% في الضفة الغربية و 11.7% في قطاع غزة)، بينما يفيد 24.7% منهم أنها تأتي في المرتبة الثالثة (23.4% في الضفة الغربية و 26.8% في قطاع غزة)، فيما يراها 30.8% منهم أنها في المرتبة الرابعة (32.8% في الضفة الغربية و 27.3% في قطاع غزة)، و يشير 23.8% منهم إلى أنها تأتي في المرتبة الخامسة و الأخيرة (23.3% في الضفة الغربية و 24.7% في قطاع غزة)، كما يبينه الشكل 64.

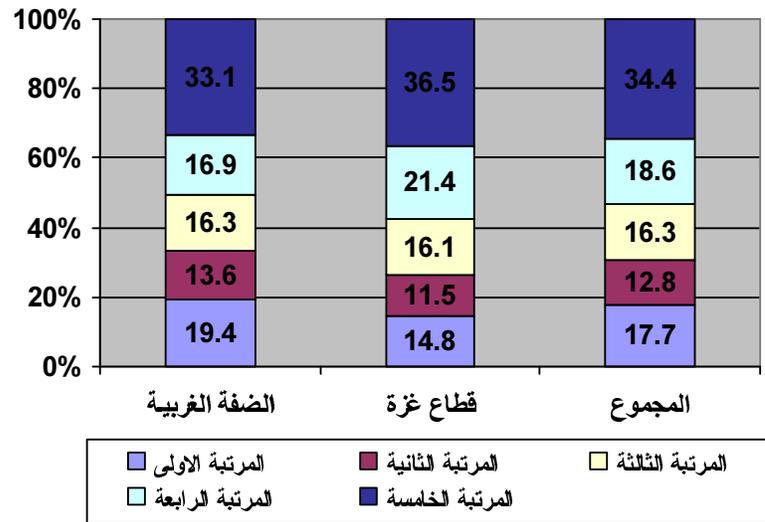
**الشكل 64: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول ترتيب وزارة الشؤون الاجتماعية من حيث أداء موظفيها بالمقارنة مع الوزارات الأخرى**



#### وزارة الداخلية

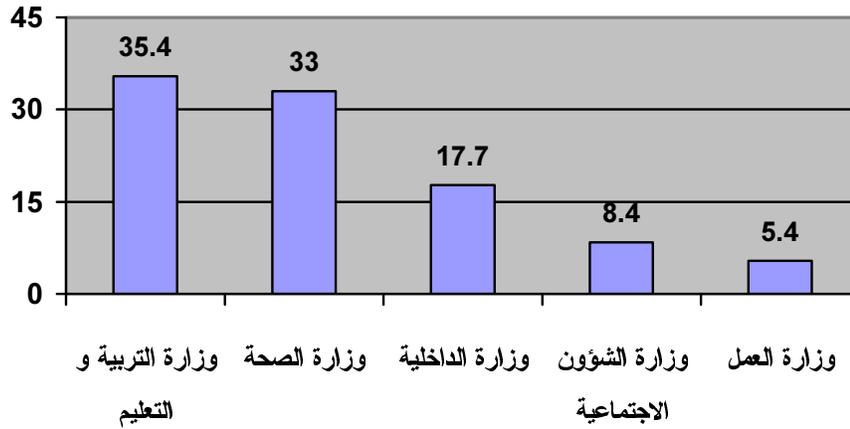
تظهر نتائج الدراسة إلى أن 17.7% من المبحوثين يرون أن وزارة الداخلية هي في المرتبة الأولى من حيث أداء موظفيها مقارنة مع الوزارات الأخرى (19.4% في الضفة الغربية و 14.8% في قطاع غزة)، في حين يشير 12.8% منهم إلى أنها في المرتبة الثانية (13.6% في الضفة الغربية و 11.5% في قطاع غزة)، بينما يفيد 16.3% منهم أنها تأتي في المرتبة الثالثة (16.3% في الضفة الغربية و 16.1% في قطاع غزة)، فيما يراها 18.6% منهم أنها في المرتبة الرابعة (16.9% في الضفة الغربية و 21.4% في قطاع غزة)، و يشير 34.4% منهم إلى أنها تأتي في المرتبة الخامسة والأخيرة (33.1% في الضفة الغربية و 36.5% في قطاع غزة)، كما يبينه الشكل 65.

الشكل 65: التوزيع النسبي لرأي الباحثين حول ترتيب وزارة الداخلية من حيث أداء موظفيها بالمقارنة مع الوزارات الأخرى



و بشكل عام و من خلال النتائج السابقة نستطيع ترتيب الوزارات من حيث أداء موظفيها حسب رأي الباحثين كما يلي: وزارة التربية و التعليم في المرتبة الأولى بنسبة 35.4%، و وزارة الصحة في المرتبة الثانية بنسبة 33%، و وزارة الداخلية في المرتبة الثالثة بنسبة 17.7%، و وزارة الشؤون الاجتماعية في المرتبة الرابعة بنسبة 8.4%، و أخيرا وزارة العمل في المرتبة الخامسة و الأخيرة بنسبة 5.4%، كما هو مبين في الشكل 66.

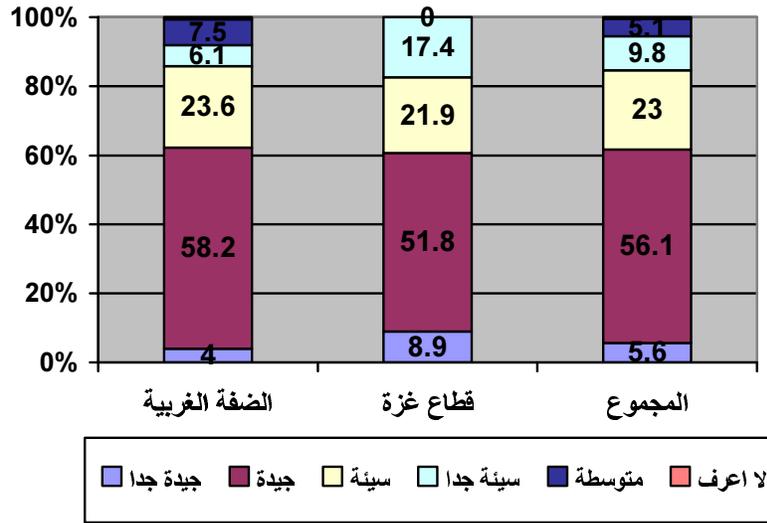
**الشكل 66: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول ترتيب الوزارات حسب أداء موظفيها**



#### **الرضا عن جودة خدمات القطاع العام ومدى الثقة بموظفيه**

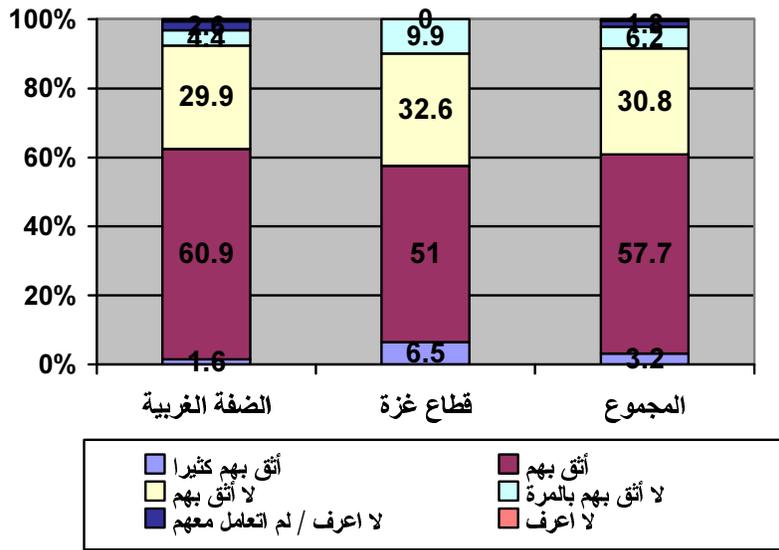
و قد قيم المبحوثون بشكل عام جودة خدمات القطاع العام فأظهرت النتائج أن 5.6% من المبحوثين يقيمون جودة الخدمات في القطاع بالحيدة جدا (4% في الضفة الغربية و 8.9% في قطاع غزة)، فيما يقيّمها 56.1% منهم بالجيدة (58.2% في الضفة الغربية و 51.8% في قطاع غزة)، في المقابل قيمها 23% منهم بالسئنة (23.6% في الضفة الغربية و 21.9% في قطاع غزة)، و 9.8% بالسئنة جدا (6.1% في الضفة الغربية و 17.4% في قطاع غزة)، 0.4% بالمتوسطة (0.6% في الضفة الغربية و 0.0% في قطاع غزة)، في حين لا يعرف 5.1% من المبحوثين إذا كانت جودة خدمات القطاع العام جيدة أم سئنة (7.5% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، كما في الشكل 67.

الشكل 67: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول مدى تقييمهم لخدمات القطاع العام



و تشير النتائج أيضا أن 3.2% من المبحوثين يتقون كثيرا بموظفي القطاع العام (1.6% في الضفة الغربية و 6.5% في قطاع غزة )، و 57.7% منهم يتقون بهؤلاء الموظفين (60.9% في الضفة الغربية و 51% في قطاع غزة )، و في المقابل 30.8% منهم لا يتقون بموظفي القطاع العام (29.9% في الضفة الغربية و 32.6% في قطاع غزة )، و 6.2% لا يتقون بهم بالمرّة (4.4% في الضفة الغربية و 9.9% في قطاع غزة )، و 2.2% من المبحوثين لا يعرفون و لم يتعاملوا مع موظفي القطاع العام (3.2% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة )، و الشكل 68 يوضح ذلك.

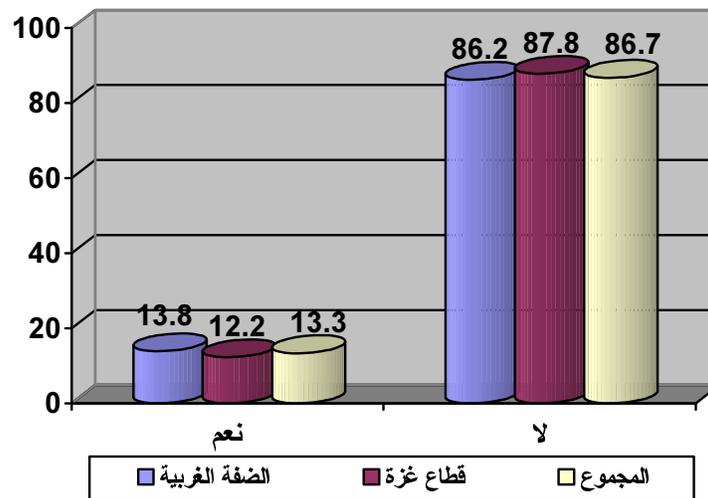
الشكل 68: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول مدى الثقة بموظفي القطاع العام



#### حصول مشكلة مع وزارة أو مؤسسة عامة و التقدم بشكوى

بينت النتائج أن 13.3% من المبحوثين قد حصلت معهم مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة (13.8% في الضفة الغربية و 12.2% في قطاع غزة)، في المقابل 86.7% لم يحدث معهم مشكلة مع أي من الوزارات أو المؤسسات العامة (86.2% في الضفة الغربية و 87.8% في قطاع غزة)، كما هو مشار إليه في الشكل 69.

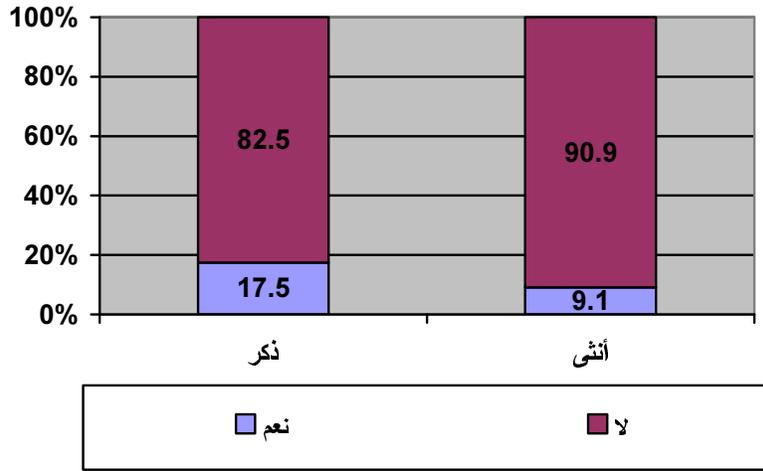
الشكل 69: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة



و تظهر النتائج أن 17.5% من الذكور و 9.1% من الإناث يفيدون بأنه حصل معهم مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة بينما يشير 82.5% من الذكور و 90.9% من الإناث بأنه لم يحدث معهم مشكلة مع أي من الوزارات أو المؤسسات العامة، كما في الشكل 70.

### الشكل 70: التوزيع النسبي لآراء الباحثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات

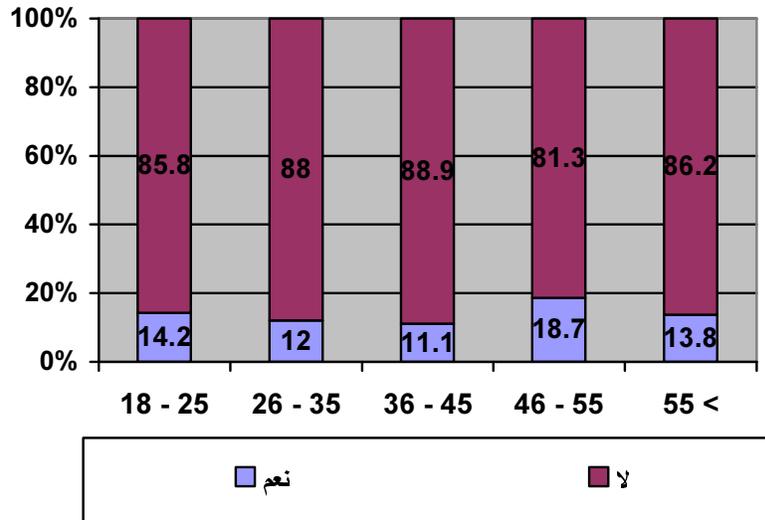
#### العامة حسب الجنس



و تبين النتائج أيضا أن 14.2% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 12% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 11.1% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 18.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 13.8% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة يفيدون بأنه حصل معهم مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة، و في المقابل يشير 85.8% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 88% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 88.9% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 81.3% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 86.2% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة بأنه لم يحدث معهم مشكلة مع أي من الوزارات أو المؤسسات العامة، كما في الشكل 71.

**الشكل 71: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات**

**العامه حسب الفئة العمرية**

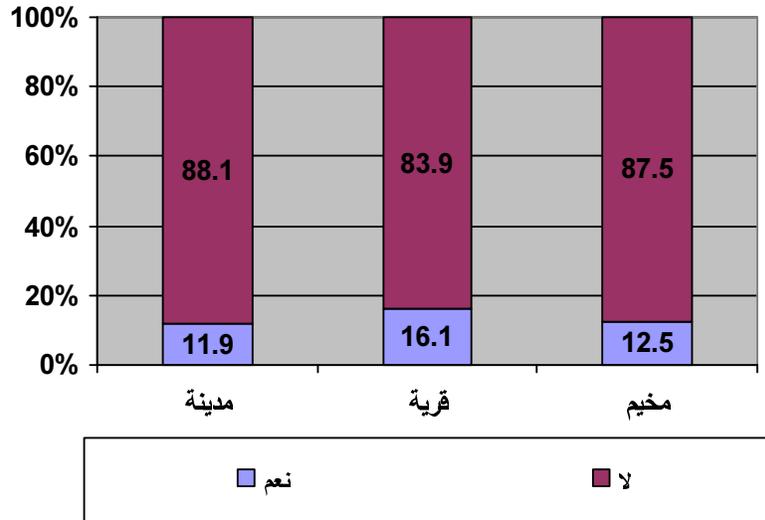


وتظهر النتائج أن 11.9% من الذين يسكنون في المدن و 16.1% من الذين يسكنون في القرى و 12.5% من الذين يسكنون في المخيمات يصرحون بأنه حصل معهم مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة، وفي المقابل يفيد 88.1% من الذين يسكنون في المدن و 83.9% من الذين يسكنون في القرى و 87.5% من الذين يسكنون في المخيمات بأنه لم يحدث معهم مشكلة مع أي من الوزارات أو المؤسسات العامة، كما في

الشكل 72.

الشكل 72: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات

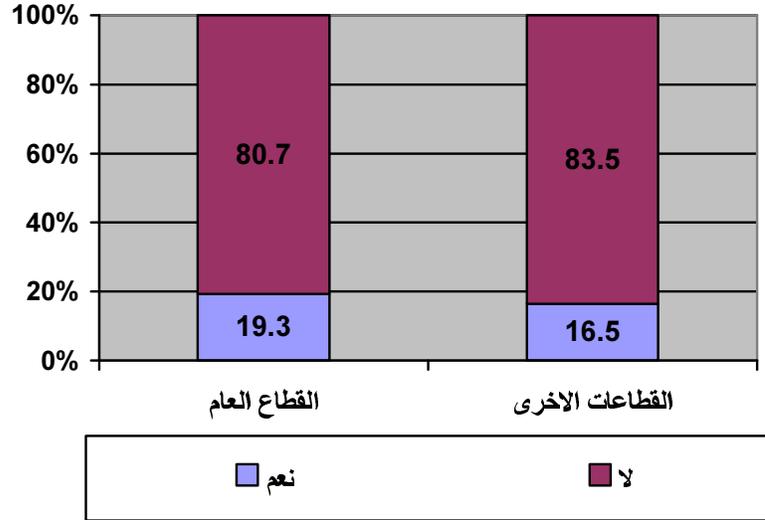
العامية حسب مكان السكن



كما و تبين نتائج الدراسة أن 19.3% من الذين يعملون في القطاع العام و 16.5% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى يفيدون بأنه حصل معهم مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات العامة، وفي المقابل يفيد 80.7% من الذين يعملون في القطاع العام و 83.5% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى بأنه لم يحدث معهم مشكلة مع أي من الوزارات أو المؤسسات العامة، كما في الشكل 73.

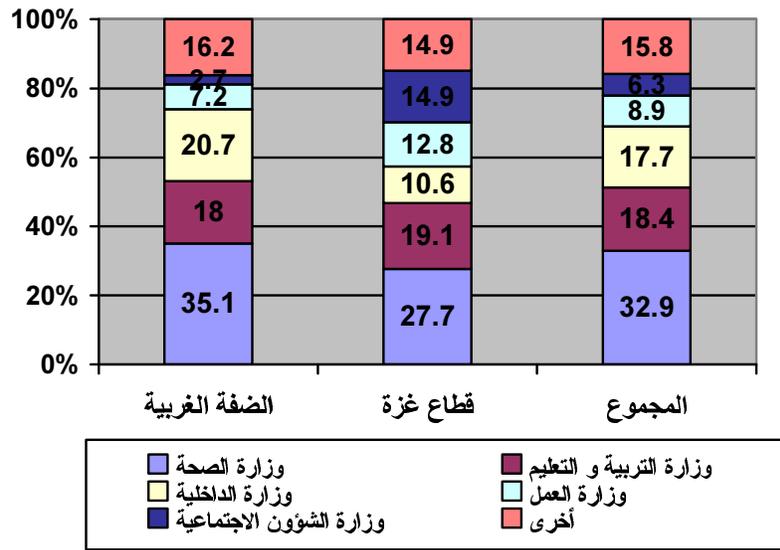
### الشكل 73: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول حدوث مشكلة مع إحدى الوزارات أو المؤسسات

#### العامية حسب قطاع العمل



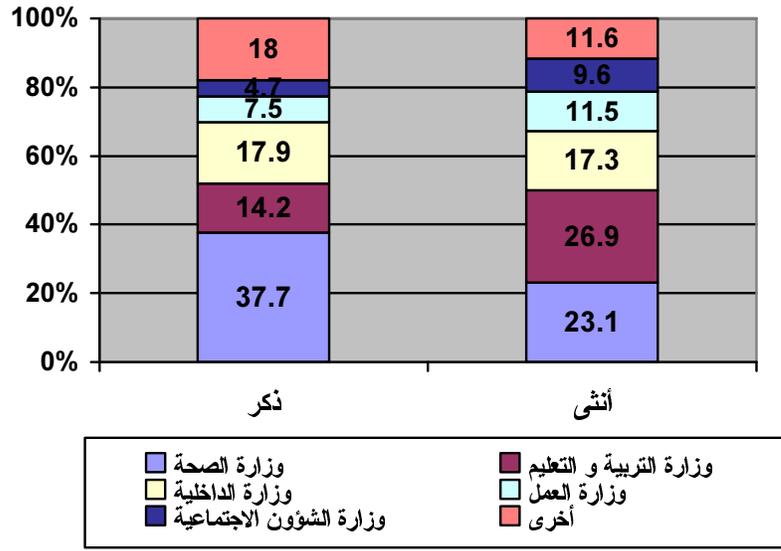
و تفيد نتائج الدراسة أن 32.9% من المبحوثين الذين حدثت معهم مشكلة كانت هذه المشكلة مع وزارة الصحة (35.1% في الضفة الغربية و 27.7% في قطاع غزة)، في حين أن 18.4% منهم كانت مشكلتهم مع وزارة التربية و التعليم (18% في الضفة الغربية و 19.1% في قطاع غزة)، بينما 17.7% منهم كان الطرف الثاني في المشكلة هي وزارة الداخلية (20.7% في الضفة الغربية و 10.6% في قطاع غزة)، و 8.9% كانت مشكلتهم مع وزارة العمل (7.2% في الضفة الغربية و 12.8% في قطاع غزة)، و 6.3% منهم مع وزارة الشؤون الاجتماعية (2.7% في الضفة الغربية و 14.9% في قطاع غزة)، و 15.8% كانت مع وزارات و مؤسسات أخرى (16.2% في الضفة الغربية و 14.9% في قطاع غزة)، و الشكل 74 يبين ذلك.

الشكل 74: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة



و تظهر نتائج الدراسة أن 37.7% من الذكور و 23.1% من الإناث الذين حدثت معهم مشكلة كانت هذه المشكلة مع وزارة الصحة، ويفيد 14.2% من الذكور و 26.9% من الإناث أن هذه المشكلة كانت مع وزارة التربية و التعليم، ويشير 17.9% من الذكور و 17.3% من الإناث أن هذه المشكلة كانت مع وزارة الداخلية، ويوضح 7.5% من الذكور و 11.5% من الإناث أن المشكلة كانت مع وزارة العمل، ويفيد 4.7% من الذكور و 9.6% من الإناث أن المشكلة كانت مع وزارة الشؤون الاجتماعية، في حين يشير 18% من الذكور و 11.6% من الإناث أن المشكلة كانت مع وزارات و مؤسسات عامة أخرى، كما يبين الشكل 75.

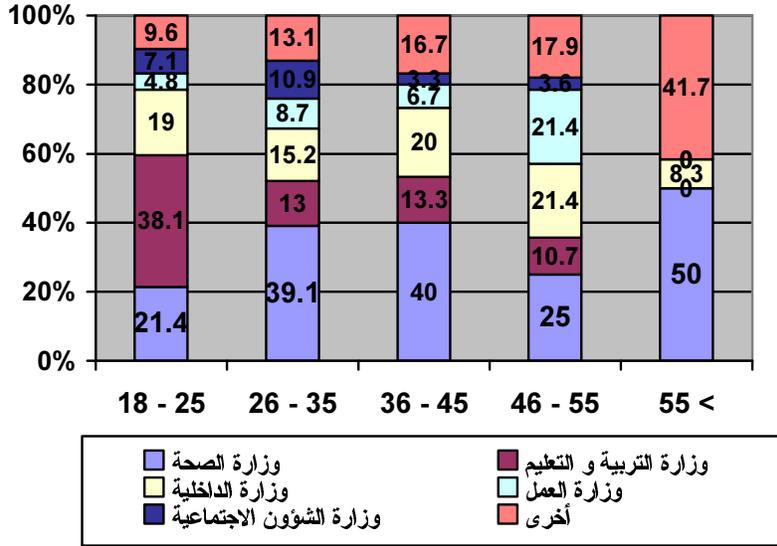
الشكل 75: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة حسب الجنس



و توضح النتائج أن 21.4% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 39.1% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 40% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 25% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 50% من الذين أعمارهم فوق 55 سنة من الذين حدثت معهم مشكلة كانت هذه المشكلة مع وزارة الصحة، في حين يشير 38.1% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 13% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 13.3% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 10.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة إلى أن المشكلة كانت مع وزارة التربية والتعليم، بينما يصرح 19% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 15.2% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 20% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 21.4% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 8.3% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة أن المشكلة كانت مع وزارة الداخلية، و يفيد 4.8% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 8.7% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 6.7% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 21.4% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة بأن المشكلة كانت مع وزارة العمل، و يشير 7.1% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 10.9% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 3.3% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 3.6% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة أن المشكلة كانت مع وزارة الشؤون الاجتماعية، و يشير 9.6% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 13.1% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 و 16.7% من الذين أعمارهم بين 36 و 45

سنة و 17.9% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 41.7% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة إلى أن المشكلة مع وزارات و مؤسسات عامة أخرى، كما في الشكل 76.

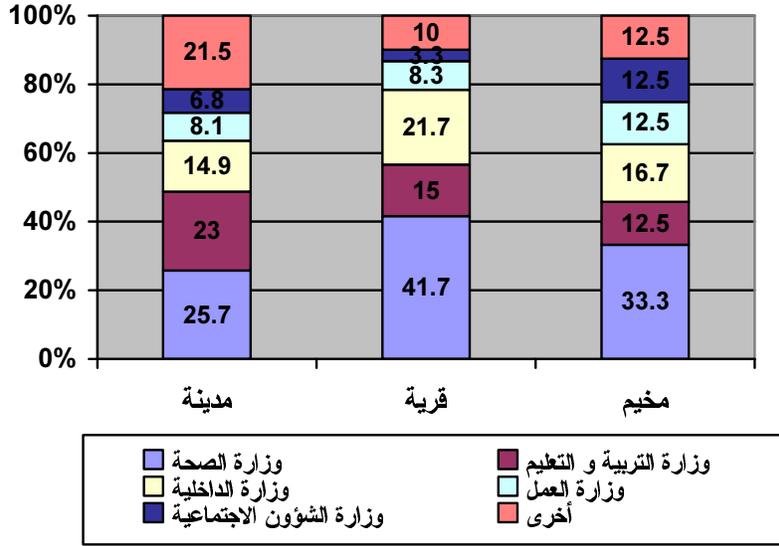
**الشكل 76: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة حسب الفئة العمرية**



و تظهر النتائج أن 25.7% من الذين يعيشون في المدن و 41.7% من الذين يعيشون في القرى و 33.3% من الذين يعيشون في المخيمات يوضحون أن المشكلة حدثت مع وزارة الصحة، في حين يفيد 23% من الذين يسكنون في المدن و 15% من الذين يسكنون في القرى و 12.5% من الذين يسكنون في المخيمات أن المشكلة حدثت مع وزارة التربية و التعليم، بينما يشير 14.9% من الذين يسكنون في المدن و 21.7% من الذين يسكنون في القرى و 16.7% من الذين يسكنون في المخيمات بأن المشكلة حدثت مع وزارة الداخلية، و يصرح 8.1% من الذين يسكنون في المدن و 8.3% من الذين يسكنون في القرى و 12.5% من الذين في المخيمات أن المشكلة حدثت مع وزارة العمل، و يشير 6.8% من الذين يسكنون في المدن و 3.3% من الذين يسكنون في القرى و 12.5% من الذين يسكنون في المخيمات بأن المشكلة حدثت مع وزارة الشؤون الاجتماعية، و يفيد 21.5% من الذين يسكنون في المدن و 10% من الذين يسكنون في القرى و 12.5% من الذين يسكنون في المخيمات أن المشكلة حدثت مع وزارات و مؤسسات عامة أخرى، كما في الشكل 77.

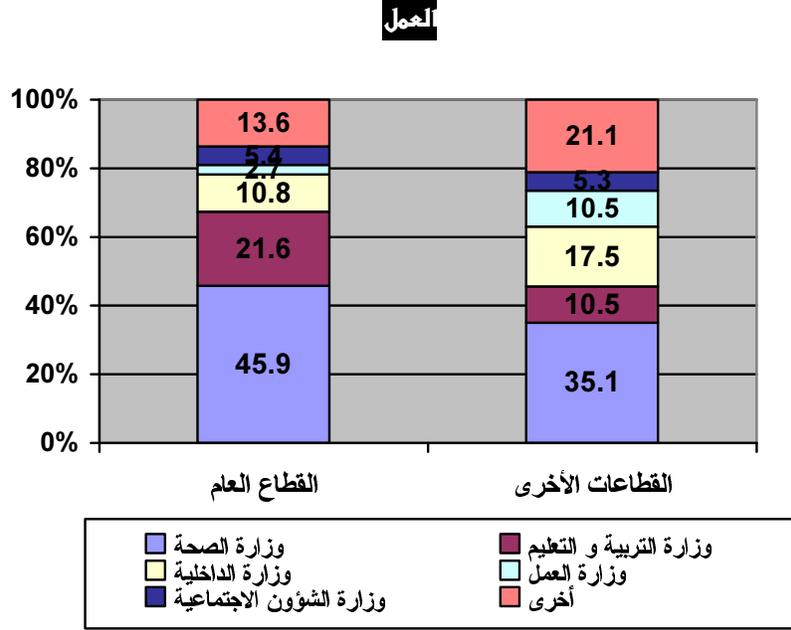
الشكل 77: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة حسب مكان

السكن



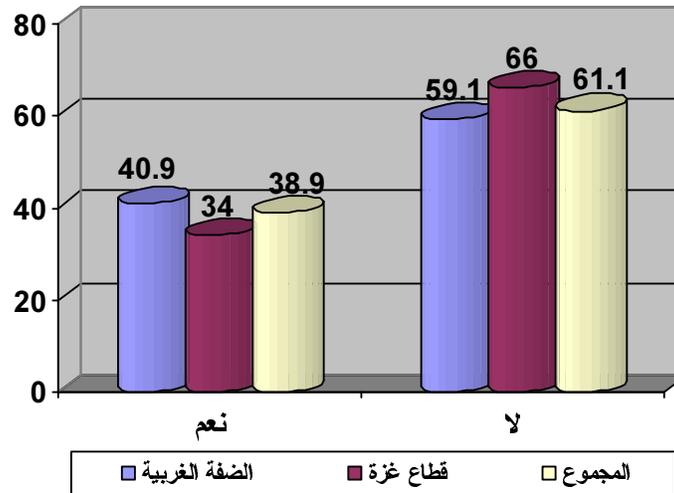
وتظهر نتائج الدراسة أن 45.9% من الذين يعملون في القطاع العام و 35.1% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى يشيرون إلى أن المشكلة حدثت مع وزارة الصحة، في حين يفيد 21.6% من الذين يعملون في القطاع العام و 10.5% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أن المشكلة حدثت مع وزارة التربية والتعليم، بينما يصرح 10.8% من الذين يعملون في القطاع العام و 17.5% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى بأن المشكلة كانت مع وزارة الداخلية، و يصرح 2.7% من الذين يعملون في القطاع العام و 10.5% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أن المشكلة حدثت مع وزارة العمل، و يوضح 5.4% من الذين يعملون في القطاع العام و 5.3% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أن المشكلة حدثت مع وزارة الشؤون الاجتماعية، و يفيد 13.6% من الذين يعملون في القطاع العام و 21.1% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أن المشكلة حدثت مع وزارات و مؤسسات عامة أخرى، كما في الشكل 78.

الشكل 78: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول الوزارة التي حدثت معها المشكلة حسب قطاع العمل



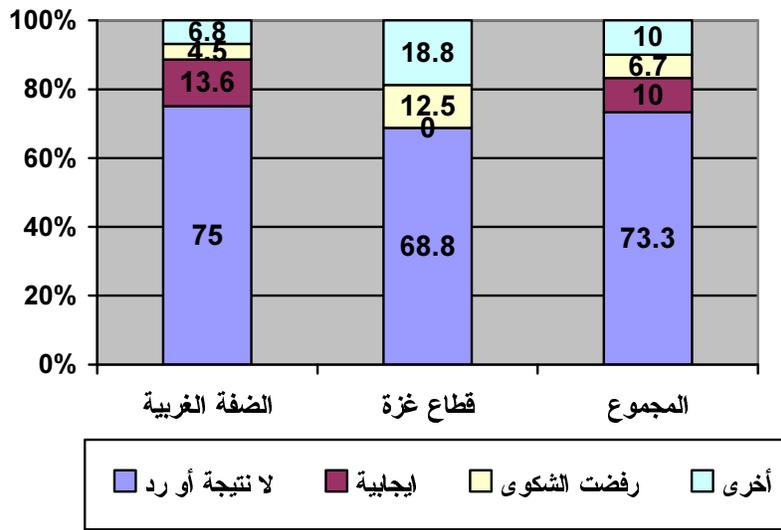
و حول ما إذا ما كان المبحوث قد تقدم بشكوى أم لا فقد بينت النتائج أن 38.9% قد تقدموا بشكوى بشأن المشكلة التي حدثت لهم (40.9% في الضفة الغربية و 34% في قطاع غزة)، في المقابل لم يتقدم 61.1% منهم بأي شكوى بخصوص المشكلة (59.1% في الضفة الغربية و 66% في قطاع غزة)، انظر الشكل 79.

الشكل 79: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول التقدم بشكوى



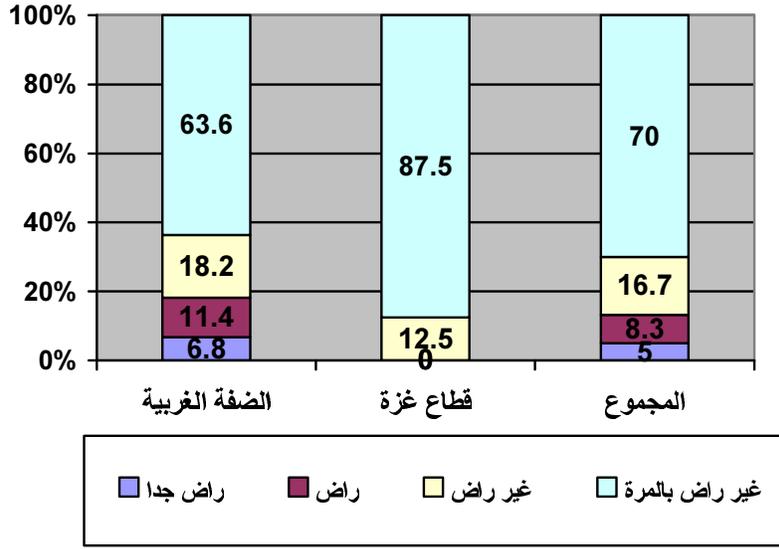
و حول نتيجة الشكوى التي تقدم بها المبحوثون؛ أظهرت النتائج أن 73.3% من المبحوثون يفيون أنه لم يكن هناك أو نتيجة للشكوى التي تقدموا بها (75% في الضفة الغربية و 68.8% في قطاع غزة)، في المقابل أفاد 10% منهم أنها كانت ايجابية (13.6% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، و 6.7% أفادوا بأنه قد تم رفض الشكوى (4.5% في الضفة الغربية و 12.5% في قطاع غزة)، 10% أفادوا بأشياء أخرى (6.8% في الضفة الغربية و 18.8% في قطاع غزة)، كما في الشكل 80.

**الشكل 80: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول نتيجة الشكوى**



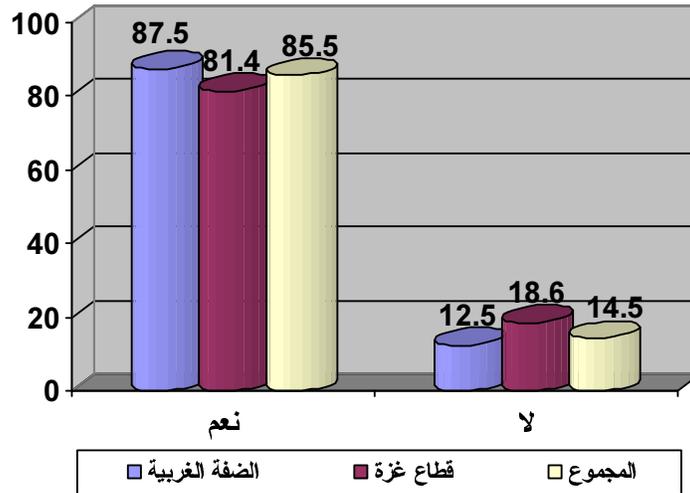
و قد تم سؤال المبحوثين الذين تقدموا بشكوى عن مدى رضاهم عن نتيجة هذه الشكوى، فتبين أن 5% من المبحوثين راضين جدا (6.8% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، و 8.3% راضين (11.4% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، و 16.7% غير راضين (18.2% في الضفة الغربية و 12.5% في قطاع غزة)، و 70% غير راضين بالمرّة (63.6% في الضفة الغربية و 87.5% في قطاع غزة)، الشكل 81 يوضح ذلك.

**الشكل 81: التوزيع النسبي لآراء الباحثين حول مدى الرضا عن نتيجة الشكوى**



و حول ما إذا كان الباحثين يعلمون انه يحق لهم التقدم بشكوى أم لا فقد بينت النتائج أن 85.5% منهم يعلمون انه يحق لهم التقدم بشكوى إذا حصلت معهم مشكلة مع أي موظف من الوزارات أو المؤسسات العامة (87.5% في الضفة الغربية و 81.4% في قطاع غزة)، في المقابل لا يعلم 14.5% منهم انه يحق له التقدم بشكوى (12.5% في الضفة الغربية و 18.6% في قطاع غزة)، كما في الشكل 82.

**الشكل 82: التوزيع النسبي لآراء الباحثين حول العلم بحق التقدم بشكوى**



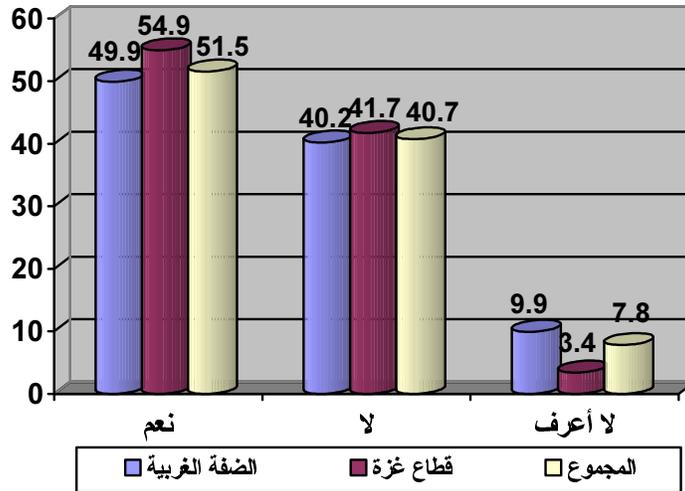
## معرفة المواطن بالملفات العامة

هدف هذا الجزء من الدراسة إلى قياس معرفة المواطنين ببعض الملفات العامة حيث تم تعريف الملف العام على انه الملف الذي يحق للمواطن العادي الإطلاع عليه.

### خطة عمل وزارة الصحة

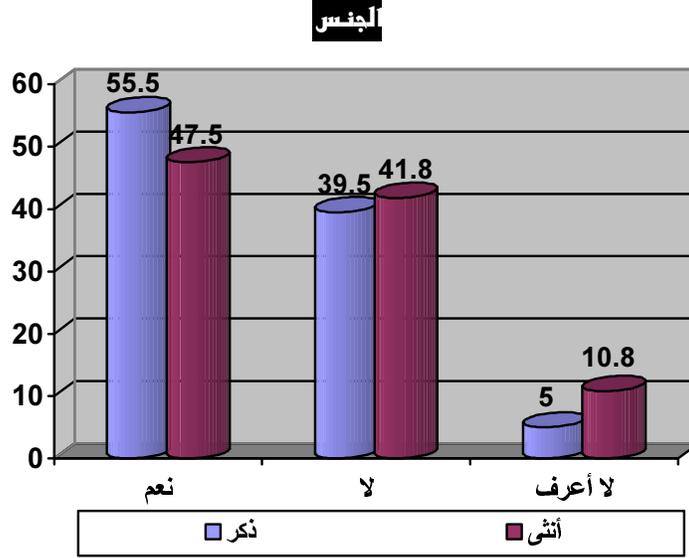
بينت النتائج أن 51.5% من المبحوثين يفيدون أن خطة وزارة الصحة تعد ملفا عاما (49.9% في الضفة الغربية و 54.9% في قطاع غزة )، في المقابل لا يعتبرها 40.7% منهم أنها ملفا عاما (40.2% في الضفة الغربية و 41.7% في قطاع غزة )، بينما لا يعرف 7.8% منهم إذا كانت ملفا عاما أم لا (9.9% في الضفة الغربية و 3.4% في قطاع غزة )، الشكل 83 يبين ذلك.

الشكل 83: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما



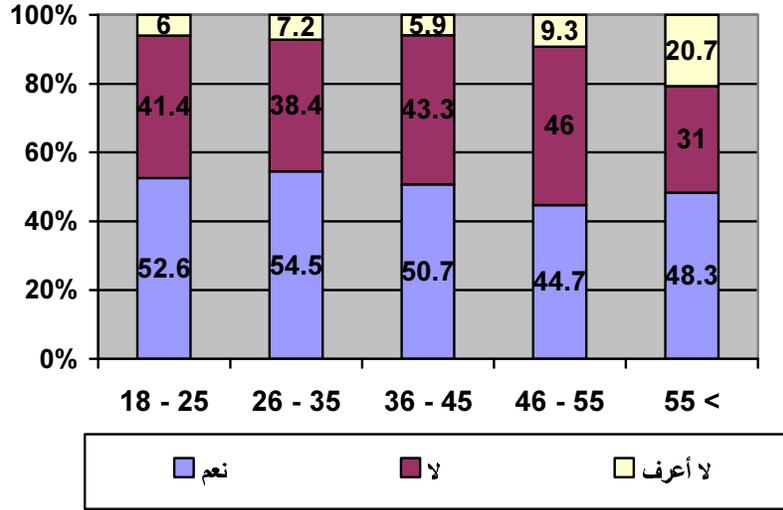
بينت النتائج أن 55.5% من الذكور و 47.5% من الإناث يشيرون إلى أن خطة عمل وزارة الصحة تعد ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 39.5% من الذكور و 41.8% من الإناث أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 5% من الذكور و 10.8% من الإناث إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 84 يبين ذلك.

الشكل 84: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما حسب



و أظهرت النتائج أن 52.6% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 54.5% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 50.7% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 44.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 48.3% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة يشيرون إلى أن خطة عمل وزارة الصحة تعد ملفا عاما، و في المقابل لا يعتبرها 41.4% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 38.4% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 43.3% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 46% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 31% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 6% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 7.2% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 5.9% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 9.3% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 20.7% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 85 يبين ذلك.

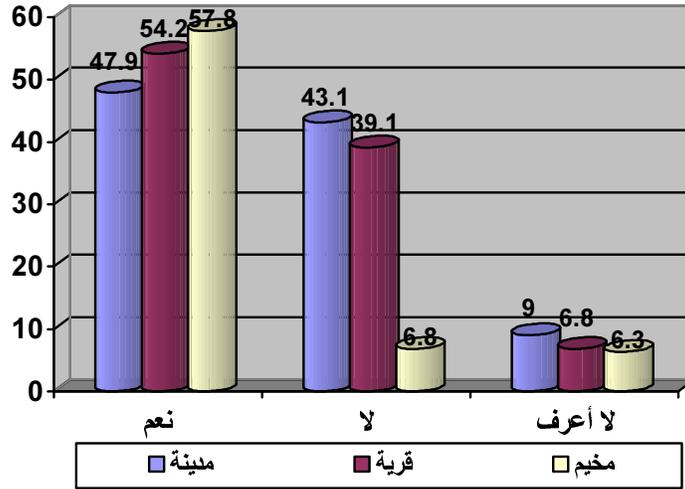
**الشكل 85: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما حسب الفئة العمرية**



و أشارت النتائج إلى أن 47.9% من الذين يسكنون في المدن و 54.2% من الذين يسكنون في القرى و 57.8% من الذين يسكنون في المخيمات يشيرون إلى أن خطة عمل وزارة الصحة تعد ملفا عاما، وفي المقابل لا يعتبرها 43.1% من الذين يسكنون في المدن و 39.1% من الذين يسكنون في القرى و 35.9% من الذين يسكنون في المخيمات أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 9% من الذين يسكنون في المدن و 6.8% من الذين يسكنون في القرى و 6.3% من الذين يسكنون في المخيمات إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 86 يبين ذلك.

الشكل 86: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما حسب

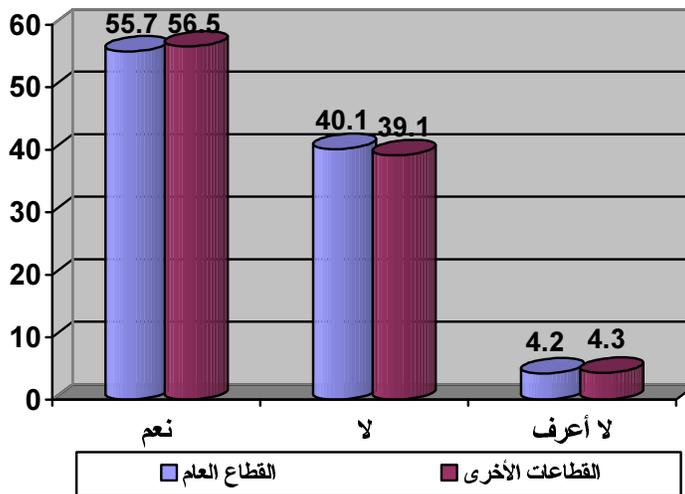
مكان السكن



و أظهرت النتائج أن 55.7% من الذين يعملون في القطاع العام و 56.5% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى يشيرون إلى أن خطة عمل وزارة الصحة تعد ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 40.1% من الذين يعملون في القطاع العام و 39.1% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 4.2% من الذين يعملون في القطاع العام و 4.3% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 87 يبين ذلك.

الشكل 87: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون خطة عمل وزارة الصحة ملفا عاما حسب قطاع

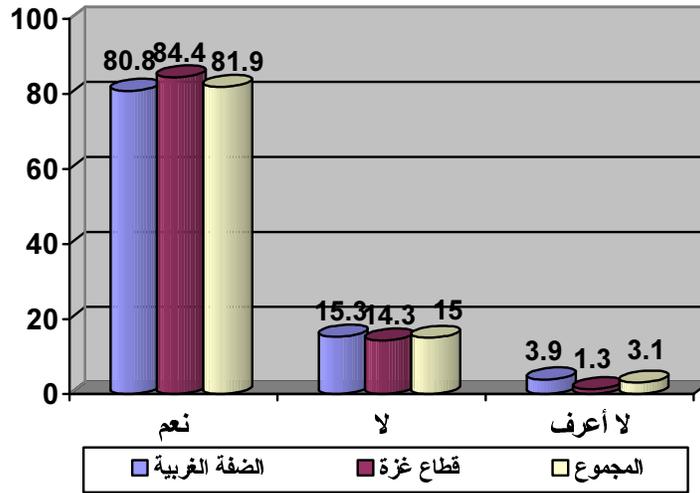
العمل



### شروط الحصول على رخصة قيادة

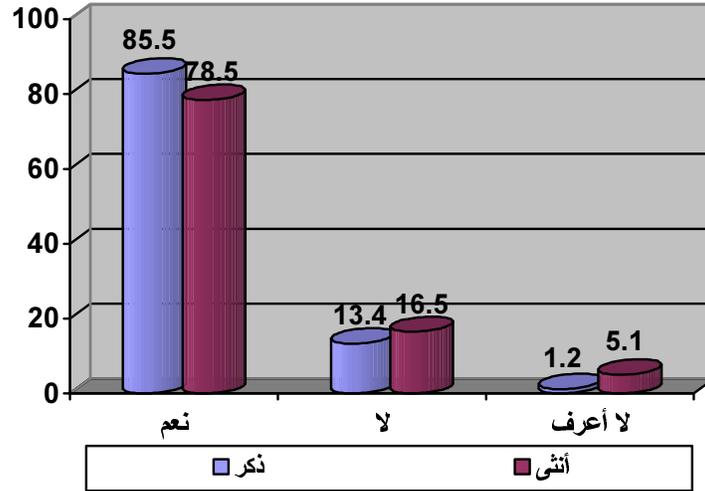
بينت النتائج أن 81.9% من المبحوثين يرون أن شروط الحصول على رخصة قيادة تعد ملفا عاما (80.8% في الضفة الغربية و 84.4% في قطاع غزة )، في المقابل لا يعتبرها 15% منهم ملفا عاما (15.3% في الضفة الغربية و 14.3% في قطاع غزة )، بينما لا يعرف 3.1% منهم إذا كانت ملفا عاما أم لا (3.9% في الضفة الغربية و 1.3% في قطاع غزة )، الشكل 88 يبين ذلك.

الشكل 88: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما



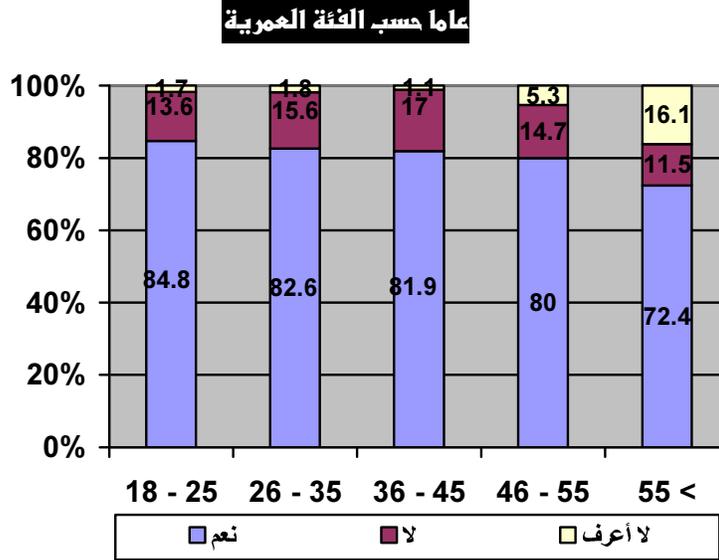
بينت النتائج أن 85.5% من الذكور و 78.5% من الإناث يرون أن شروط الحصول على رخصة قيادة تعد ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 13.4% من الذكور و 16.5% من الإناث أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 1.2% من الذكور و 5.1% من الإناث إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 89 يبين ذلك.

**الشكل 89: التوزيع النسبي لراي المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما حسب الجنس**



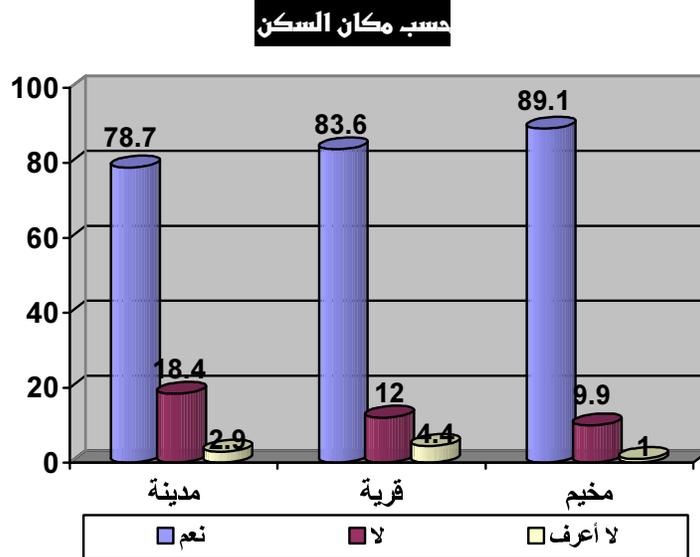
و تنفيذ النتائج أن 84.8% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 82.6% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 81.9% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 80% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 72.4% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة يرون أن شروط الحصول على رخصة قيادة تعد ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 13.6% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 15.6% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 17% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 14.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 11.5% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 1.7% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 1.8% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 1.1% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 5.3% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 16.1% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 90 يبين ذلك.

الشكل 90: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما



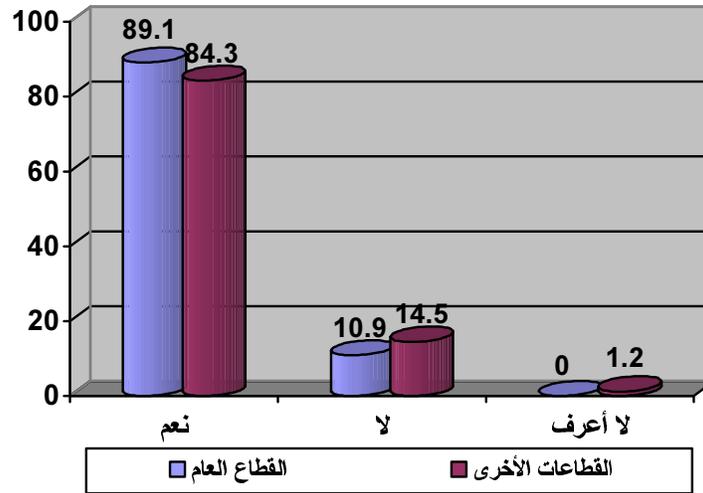
و توضح النتائج أن 78.7% من الذين يسكنون في المدن و 83.6% من الذين يسكنون في القرى و 89.1% من الذين يسكنون في المخيمات يرون أن شروط الحصول على رخصة قيادة تعد ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 18.4% من الذين يسكنون في المدن و 12% من الذين يسكنون في القرى و 9.9% من الذين يسكنون في المخيمات أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 2.9% من الذين يسكنون في المدن و 4.4% من الذين يسكنون في القرى و 1% من الذين يسكنون في المخيمات إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 91 يبين ذلك.

الشكل 91: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما



و تشير النتائج إلى أن 89.1% من الذين يعملون في القطاع العام و 84.3% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى يرون أن شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 10.9% من الذين يعملون في القطاع العام و 14.5% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 1.2% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 92 يبين ذلك.

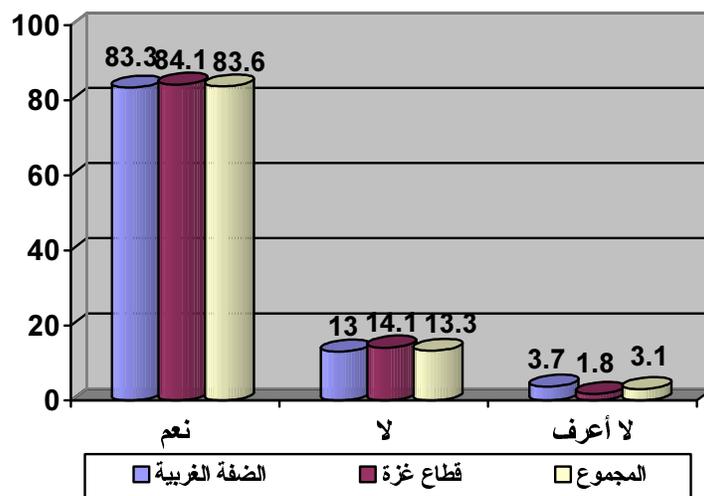
**الشكل 92: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط الحصول على رخصة قيادة ملفا عاما حسب قطاع العمل**



#### شروط تجديد الجواز

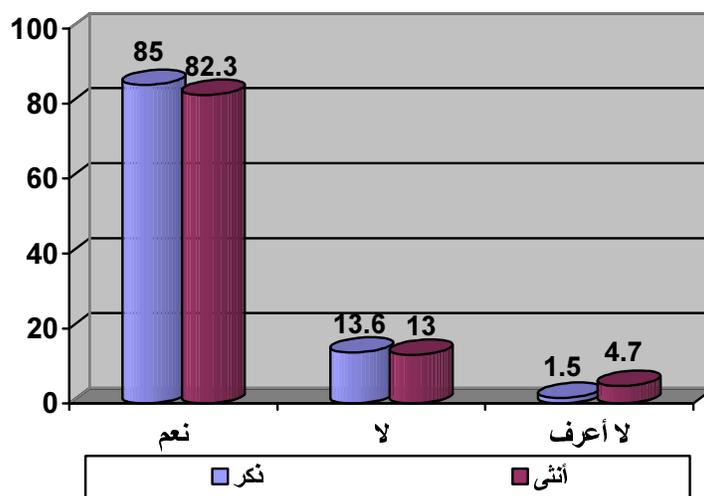
بينت النتائج أن 83.6% من المبحوثين يرون أن شروط تجديد الجواز تعد ملفا عاما (83.3% في الضفة الغربية و 84.1% في قطاع غزة)، في المقابل لا يعتبرها 13.3% منهم أنها ملفا عاما (13% في الضفة الغربية و 14.1% في قطاع غزة)، بينما لا يعرف 3.1% منهم إذا كانت ملفا عاما أم لا (3.7% في الضفة الغربية و 1.8% في قطاع غزة)، الشكل 93 يبين ذلك.

الشكل 93: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط تجديد الجواز ملفا عاما



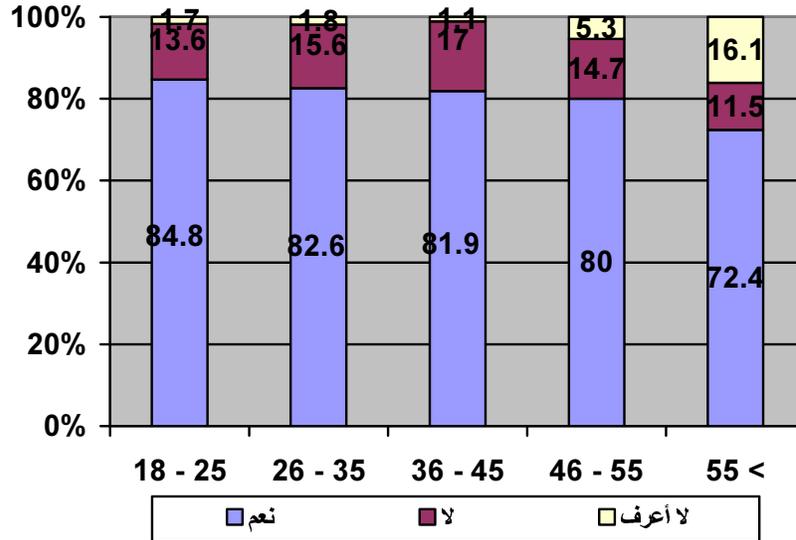
وأظهرت النتائج أن 85% من الذكور و 82.3% من الإناث يرون أن شروط تجديد الجواز تعد ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 13.6% من الذكور و 13% من الإناث أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 1.5% من الذكور و 4.7% من الإناث إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 94 يبين ذلك.

الشكل 94: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط تجديد الجواز ملفا عاما حسب الجنس



و توضح النتائج أن 82.8% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 85.2% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 84.8% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 83.3% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 75.9% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة يرون أن شروط تجديد الجواز تعد ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 14.9% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 12.5% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 14.8% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 10.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 11.5% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة أنها ملفا عاما، بينما لا يعرف 2.3% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 2.3% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 0.4% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 6% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 12.6% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 95 يبين ذلك.

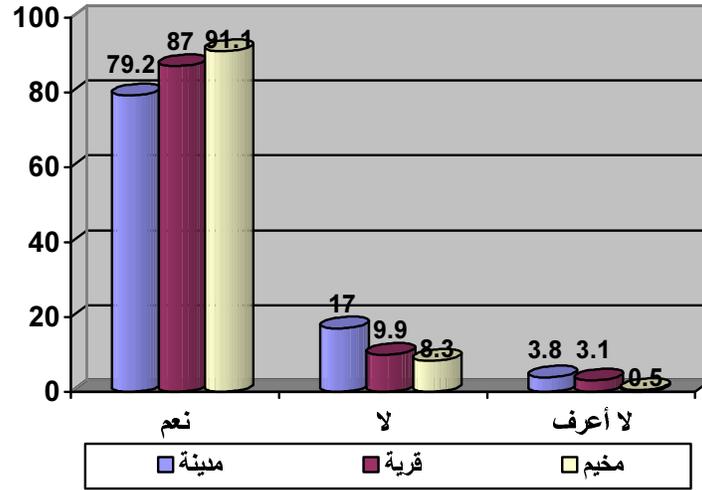
**الشكل 95: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول كون شروط تجديد الجواز ملفا عاما حسب الفئة العمرية**



و تبين النتائج أن 79.2% من الذين يسكنون في المدن و 87% من الذين يسكنون في القرى و 91.1% من الذين يسكنون في المخيمات يرون أن شروط تجديد الجواز تعد ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 17% من الذين يسكنون في المدن و 9.9% من الذين يسكنون في القرى و 8.3% من الذين يسكنون في المخيمات ملفا

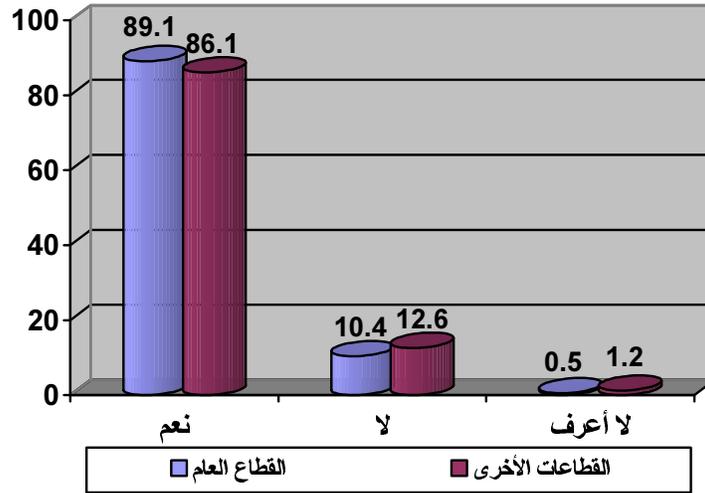
عاما، بينما لا يعرف 3.8% من الذين يسكنون في المدن و 3.1% من الذين يسكنون في القرى و 0.5% من الذين يسكنون في المخيمات إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 96 يبين ذلك.

**الشكل 96: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول كون شروط تجديده الجواز ملفا عاما حسب مكان السكن**



وتشير النتائج إلى أن 89.1% من الذين يعملون في القطاع العام و 86.1% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى يرون أن شروط تجديد الجواز تعد ملفا عاما، في المقابل لا يعتبرها 10.4% من الذين يعملون في القطاع العام و 12.8% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى ملفا عاما، بينما لا يعرف 0.5% من الذين يعملون في القطاع العام و 1.2% من الذين يعملون في القطاعات الأخرى إذا كانت ملفا عاما أم لا، الشكل 97 يبين ذلك.

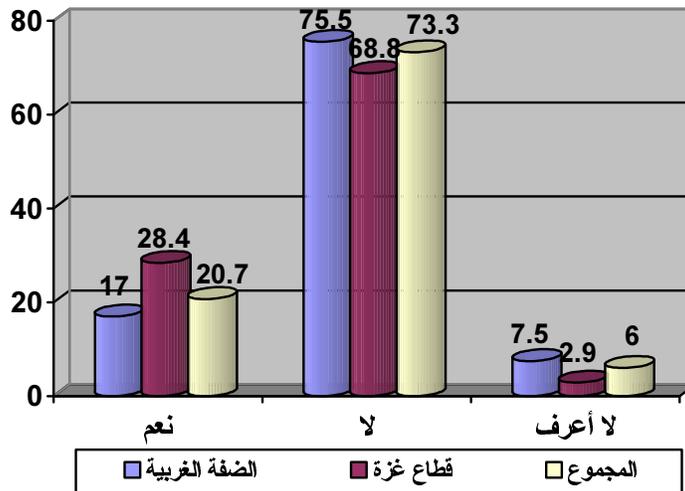
الشكل 97: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول كون شروط تجديد الجواز ملفا عاما حسب قطاع العمل



#### استخراج كشف بنكي

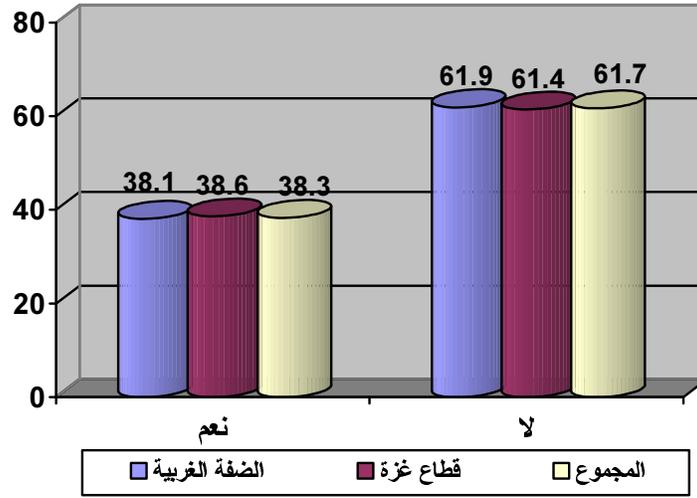
بينت النتائج أن 20.7% من المبحوثين يرون أن استخراج كشف حساب بنكي تعد ملفا عاما (17% في الضفة الغربية و 28.4% في قطاع غزة)، في المقابل لا يعتبرها 73.3% منهم أنها ملفا عاما (75.5% في الضفة الغربية و 68.8% في قطاع غزة)، بينما لا يعرف 6% منهم إذا كانت ملفا عاما أم لا (7.5% في الضفة الغربية و 2.9% في قطاع غزة)، الشكل 98 يبين ذلك.

الشكل 98: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول كون استخراج كشف بنكي ملفا عاما



و تشير النتائج إلى أن 38.3% من المبحوثين سبق لهم الإطلاع على احد الملفات العامة السابقة (38.1% في الضفة الغربية و 38.6% في قطاع غزة )، و في المقابل 61.7% منهم لم يسبق أن اطلعوا على أي من الملفات العامة السابقة (61.9% في الضفة الغربية و 61.4% في قطاع غزة )، كما في الشكل 99.

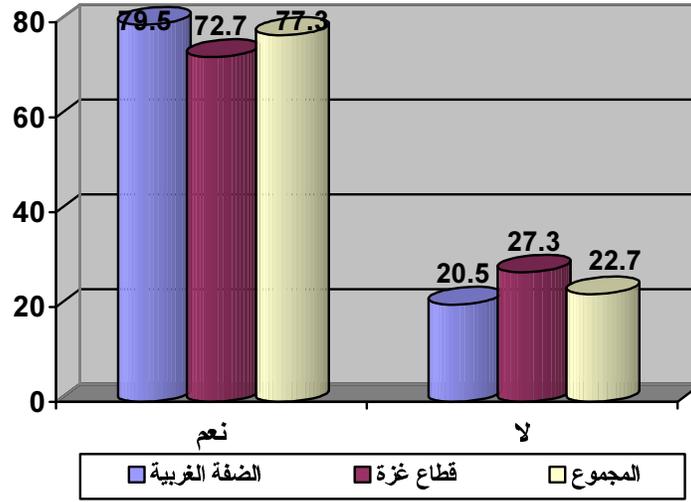
الشكل 99: التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول الإطلاع على الملفات العامة



#### الطرق القانونية للإطلاع على الملفات العامة

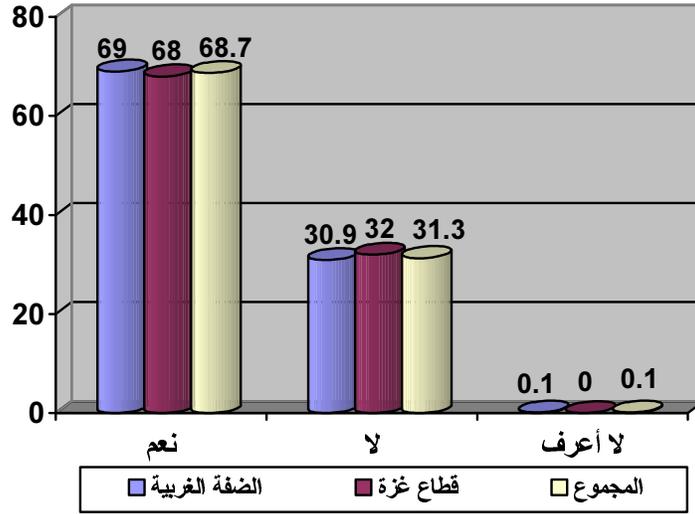
تفيد نتائج الدراسة أن 77.3% من المبحوثين يشيرون إلى أن تعليق الملفات العامة في الدوائر الحكومية هي طريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة (79.5% في الضفة الغربية و 72.7% في قطاع غزة )، بينما لا يراها 22.7% منهم كذلك (20.5% في الضفة الغربية و 27.3% في قطاع غزة )، كما في الشكل 100.

الشكل 100: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول تعليق الملفات العامة في الدوائر الحكومية كطريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة



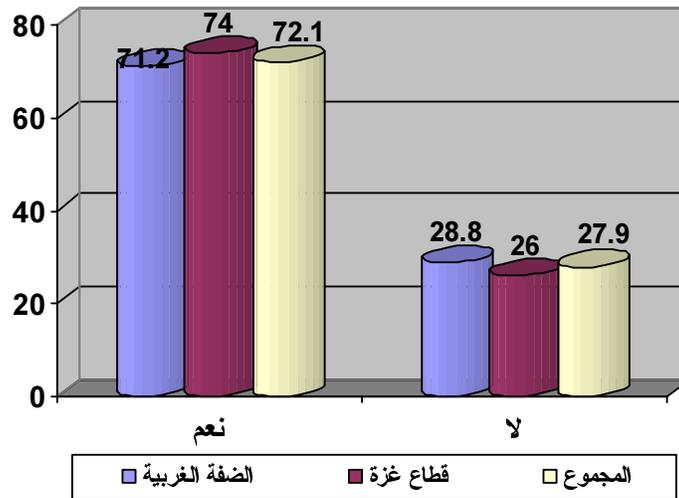
كما و تظهر نتائج الدراسة أن 68.7% من المبحوثين يرون أن طبع الملفات العامة على شكل مطبوعات من جهات رسمية (بروشور) هي طريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة (69% في الضفة الغربية و 68% في قطاع غزة)، بينما لا يراها 31.3% منهم كذلك (30.9% في الضفة الغربية و 32% في قطاع غزة)، و 0.1% منهم لا يعرفون إذا كانت كذلك أم لا (0.1% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، كما في الشكل 101.

**الشكل 101: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول طبع الملفات العامة على شكل مطبوعات من جهات رسمية (بروشور) كطريقة قانونية للإعلام على الملفات العامة**



تفيد نتائج الدراسة أن 72.1% من المبحوثين يعتبرون أن نشر الملفات العامة في الصحف هي طريقة قانونية للإطلاع على الملفات العامة (71.2% في الضفة الغربية و 74% في قطاع غزة)، بينما لا يراها 27.9% منهم كذلك (28.8% في الضفة الغربية و 26% في قطاع غزة)، كما في الشكل 102.

**الشكل 102: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين حول نشر الملفات العامة في الصحف كطريقة قانونية للإعلام على الملفات العامة**



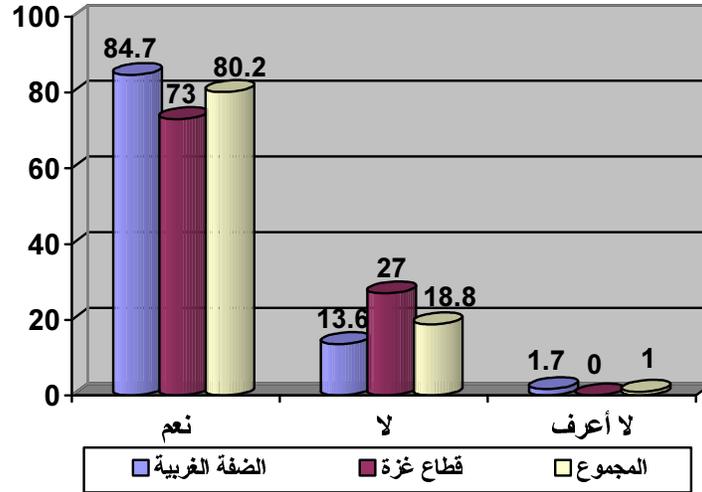
## موظفو القطاع العام

في هذا الجزء من الدراسة تم فقط استطلاع رأي المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام الذين بلغت نسبتهم من حجم العينة 16%، حيث تم سؤالهم عن نظرتهم لتعامل موظفي القطاع العام مع المواطن و عن وجود الفساد في القطاع العام و أسبابه.

## الشعور بالمسؤولية تجاه المواطن

تظهر نتائج الدراسة أن 80.2% من المبحوثين الذين يعملون في القطاع العام يرون أن موظفي القطاع العام يشعرون أنهم مسؤولون أمام المواطن (84.7% في الضفة الغربية و 73% في قطاع غزة)، و في المقابل لا يرى 18.8% منهم ذلك (13.6% في الضفة الغربية و 27% في قطاع غزة)، في حين لا يعرف 1% منهم ذلك (1.7% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، كما في الشكل 103.

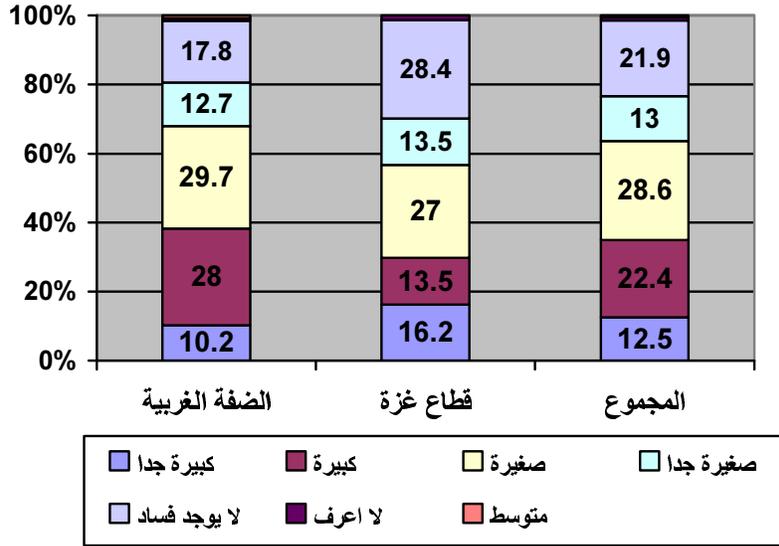
الشكل 103: التوزيع النسبي لرأي المبحوثين من القطاع العام حول شعور موظفي القطاع العام بالمسؤولية تجاه المواطن



## درجة وجود الفساد في القطع العام

توضح النتائج أن 12.5% من موظفي القطاع العام يفتقدون أن درجة وجود الفساد في القطاع العام كبيرة جدا (10.2% في الضفة الغربية و 16.2% في قطاع غزة)، و 22.4% يرونها كبيرة (28% في الضفة الغربية و 13.5% في قطاع غزة)، و في المقابل يشير 28.6% إلى أنها صغيرة (29.7% في الضفة الغربية و 27% في قطاع غزة)، و 13% صغيرة جدا (12.7% في الضفة الغربية و 13.5% في قطاع غزة)، في حين لا يرى 21.9% من المبحوثين أنه يوجد فساد في القطاع العام (17.8% في الضفة الغربية و 28.4% في قطاع غزة)، و 1% لا يعرفون إذا كان هناك فساد أم لا (0.8% في الضفة الغربية و 1.4% في قطاع غزة)، و 0.5% يعتقدون أن الفساد موجود بدرجة متوسطة (0.8% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، كما في الشكل 104.

الشكل 104: التوزيع النسبي لآراء موظفي القطاع العام في درجة وجود الفساد في القطاع العام

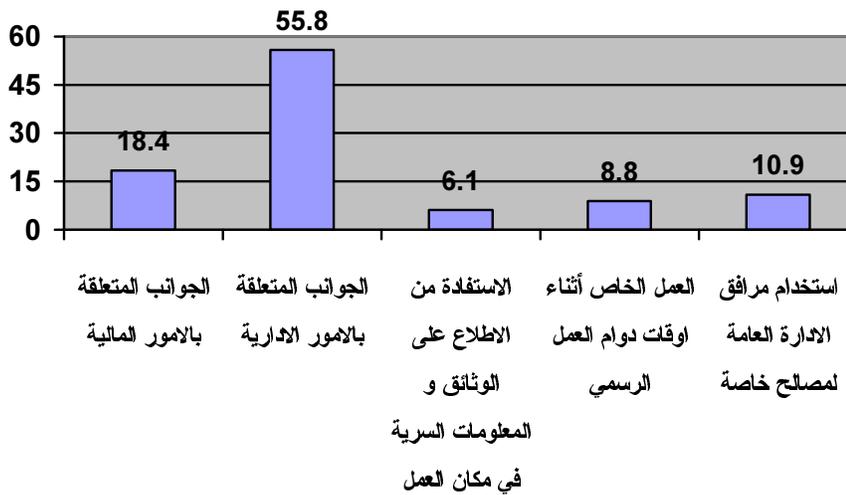


## مجالات وجود الفساد

يشير 18.4% من الذين يرون أن هناك وجود الفساد من موظفي القطاع العام في القطاع العام أن هذا الفساد موجود في الجوانب المتعلقة بالقرارات المالية (22.1% في الضفة الغربية و 11.5% في قطاع غزة)، بينما يرى 55.8% أنه موجود في الجوانب المتعلقة بالقرارات الإدارية (53.7% في الضفة الغربية و 59.6% في

قطاع غزة)، و يشير 6.1% منهم إلى انه موجود عن طريق الاستفادة من الوثائق و المعلومات السرية في مكان العمل (5.3% في الضفة الغربية و 7.7% في قطاع غزة)، و 8.8% يفيدون انه موجود عن طريق القيام بالأعمال الخاصة أثناء دوام العمل الرسمي (7.4% في الضفة الغربية و 11.5% في قطاع غزة)، و 10.9% يرون انه موجود من خلال استخدام مرافق الإدارة العامة لمصالح خاصة (11.6% في الضفة الغربية و 9.6% في قطاع غزة)، كما في الشكل 105.

**الشكل 105: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في مجالات وجود الفساد**

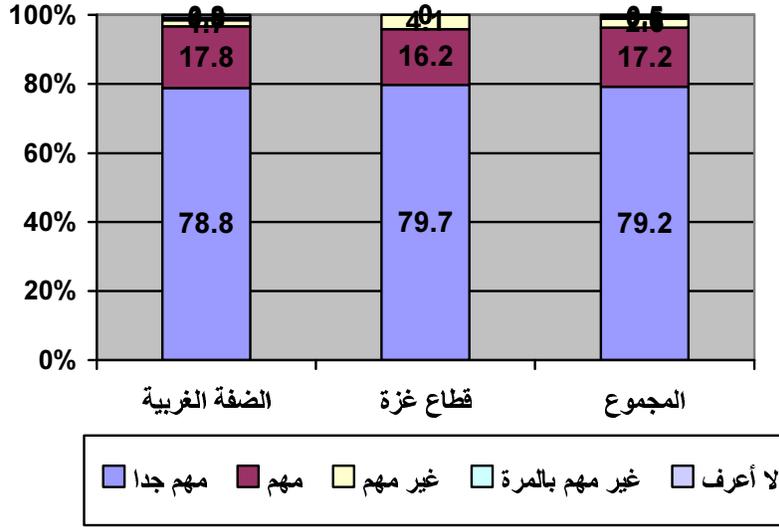


### أسباب وجود الفساد في القطاع العام

#### غياب الرقابة المالية و الإدارية من داخل المؤسسة

تبين النتائج أن 79.2% من موظفي القطاع العام يرون أن غياب الرقابة المالية و الإدارية من داخل المؤسسة سبب مهم جدا في وجود الفساد في القطاع العام (78.8% في الضفة الغربية و 79.7% في قطاع غزة)، و يراها 17.2% انه سبب مهم (17.8% في الضفة الغربية و 16.2% في قطاع غزة)، و في المقابل يراه 2.6% انه سبب غير مهم (1.7% في الضفة الغربية و 4.1% في قطاع غزة)، و 0.5% يرون انه سبب غير مهم بالمرّة (0.8% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، و 0.5% لا يعرفون إذا كان سببا مهما أم لا (0.8% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، كما في الشكل 106.

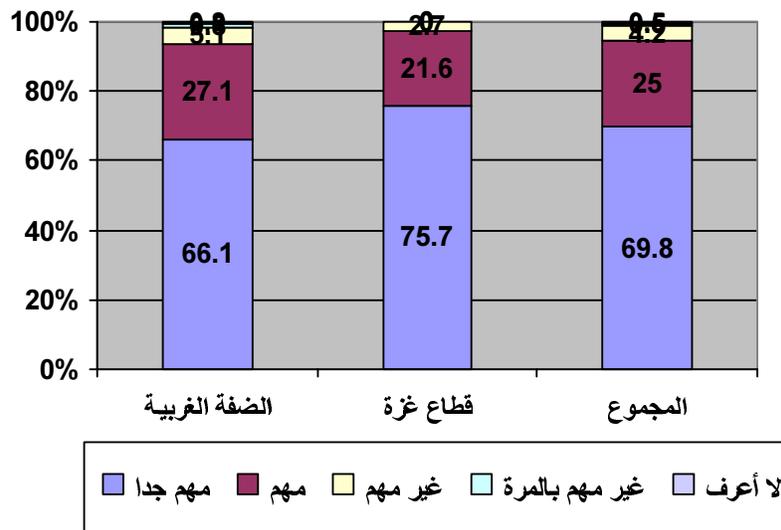
الشكل 106: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في غياب الرقابة المالية و الإدارية من داخل المؤسسة كسبب في وجود الفساد في القطاع العام



#### غياب الرقابة الخارجية ( ديوان الرقابة المالية و الإدارية، البرلمان )

تبين النتائج أن 69.8% من موظفي القطاع العام يرون أن غياب الرقابة الخارجية سبب مهم جدا في وجود الفساد في القطاع العام (66.1% في الضفة الغربية و 75.7% في قطاع غزة )، و يراه 25% انه سبب مهم (27.1% في الضفة الغربية و 21.6% في قطاع غزة )، و في المقابل يراه 4.2% انه سبب غير مهم (5.1% في الضفة الغربية و 2.7% في قطاع غزة )، و 0.5% يرون انه سبب غير مهم بالمرّة (0.8% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة )، و 0.5 لا يعرفون إذا كان سببا مهما أم لا (0.8% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة )، كما في الشكل 107.

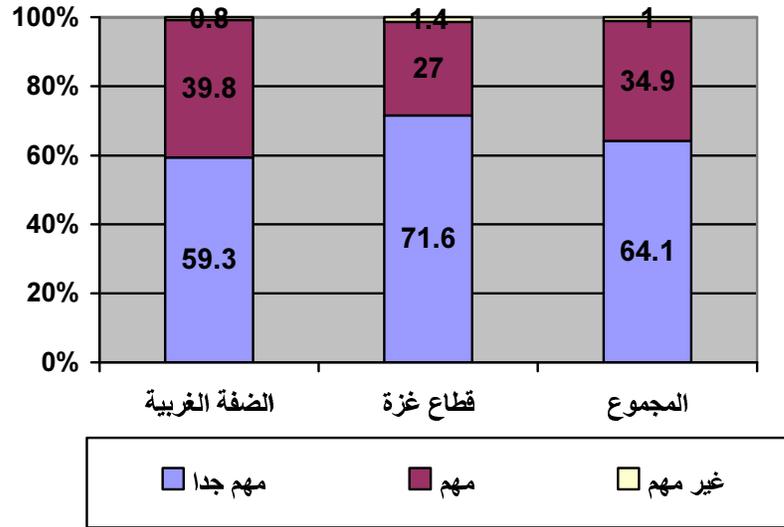
**الشكل 107: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في غياب الرقابة الخارجية كسبب في وجود الفساد في القطاع العام**



#### عدم وجود شفافية في عمل المؤسسة

تبين النتائج أن 64.1% من موظفي القطاع العام يرون أن غياب الرقابة الخارجية سبب مهم جدا في وجود الفساد في القطاع العام (59.3% في الضفة الغربية و 71.6% في قطاع غزة)، و يراه 34.9% أنه سبب مهم (39.8% في الضفة الغربية و 27% في قطاع غزة)، و في المقابل يراه 1% أنه سبب غير مهم (0.8% في الضفة الغربية و 1.4% في قطاع غزة)، كما في الشكل 108.

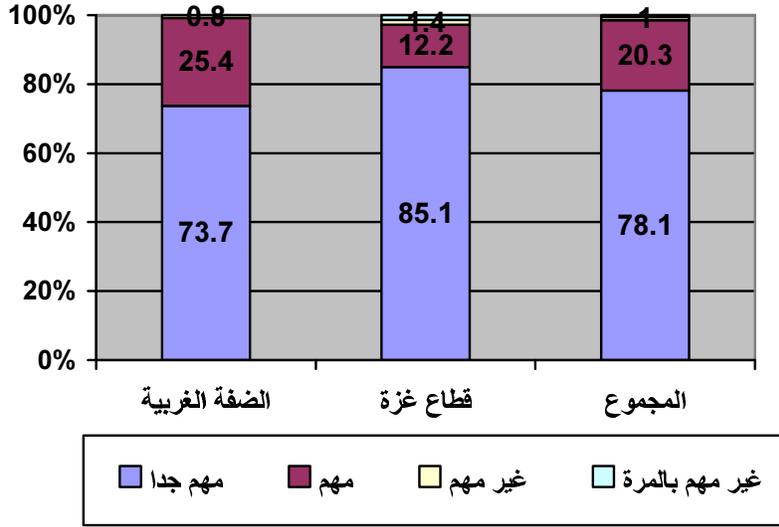
**الشكل 108: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في عدم وجود شفافية في عمل المؤسسة كسبب في وجود الفساد في القطاع العام**



#### غياب المحاسبة و العقوبة الشديدة

تبين النتائج أن 78.1% من موظفي القطاع العام يرون أن غياب المحاسبة و العقوبة الشديدة سبب مهم جدا في وجود الفساد في القطاع العام (73.7% في الضفة الغربية و 85.1% في قطاع غزة)، و يراه 20.3% انه سبب مهم (25.4% في الضفة الغربية و 12.2% في قطاع غزة)، و في المقابل يراه 1% انه سبب غير مهم (0.8% في الضفة الغربية و 1.4% في قطاع غزة)، و 0.5% يرون انه سبب غير مهم بالمرّة (0% في الضفة الغربية و 1.4% في قطاع غزة)، كما في الشكل 109.

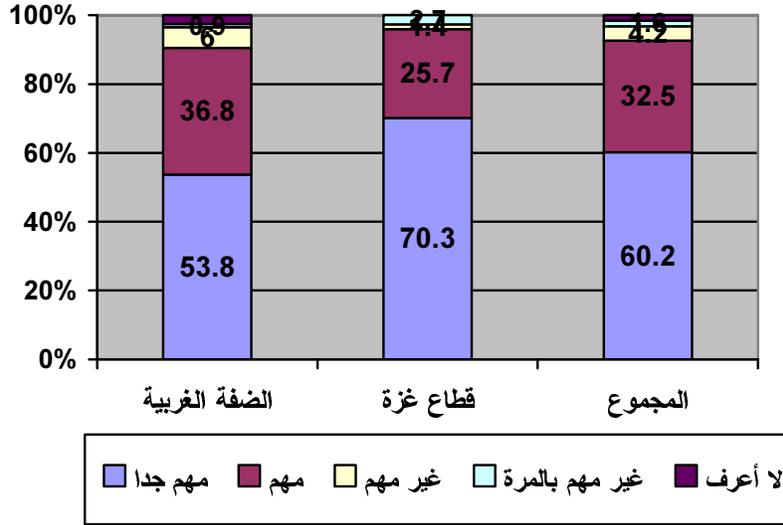
**الشكل 109: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في غياب المحاسبة و العقوبة  
الشديدة كسبب في وجود الفساد في القطاع العام**



#### عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين

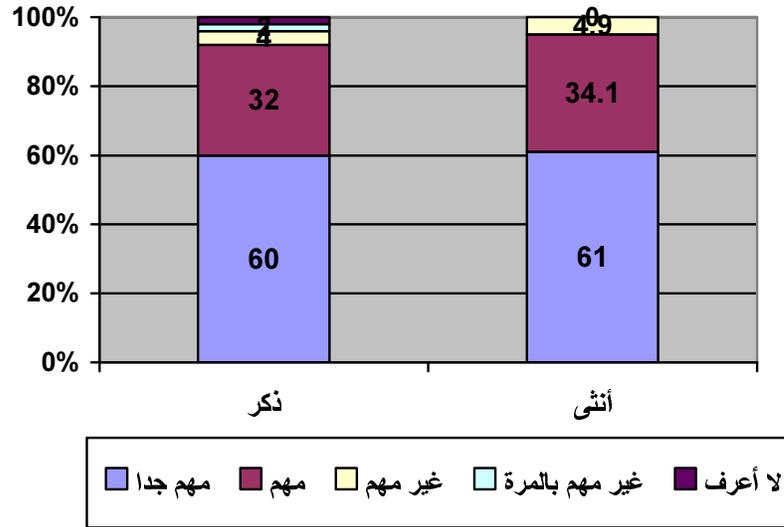
تبين النتائج أن 60.2% من موظفي القطاع العام يرون أن عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين سبب مهم جدا في وجود الفساد في القطاع العام (53.8% في الضفة الغربية و 70.3% في قطاع غزة)، و يراه 32.5% انه سبب مهم (36.8% في الضفة الغربية و 25.7% في قطاع غزة)، و في المقابل يراه 4.2% انه سبب غير مهم (6% في الضفة الغربية و 1.4% في قطاع غزة)، و 1.6% يرون انه سبب غير مهم بالمرّة (0.9% في الضفة الغربية و 2.7% في قطاع غزة)، و 1.6 لا يعرفون إذا كان سببا مهما أم لا (2.6% في الضفة الغربية و 0% في قطاع غزة)، كما في الشكل 110.

**الشكل 110: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام حول مدى أهمية عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين كسبب في وجود الفساد في القطاع العام**



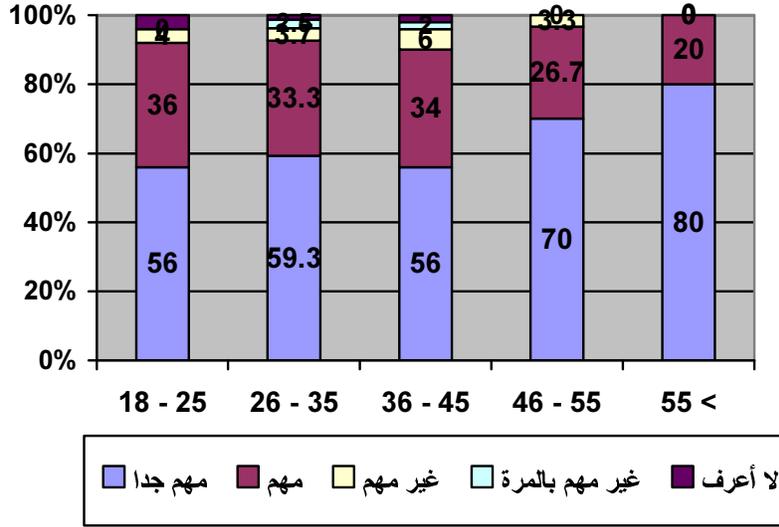
تبيّن النتائج أن 60% من الذكور و 61% من الإناث من موظفي القطاع العام يرون أن عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين سببا مهم جدا في وجود الفساد في القطاع العام، و يراه 32% من الذكور و 34.1% من الإناث انه سبب مهم، و في المقابل يراه 4% من الذكور و 4.9% من الإناث انه سبب غير مهم، و 2% من الذكور يرون انه سبب غير مهم بالمرّة ، و لا يعرف 2% من الذكور إذا كان سببا مهما أم لا، كما في الشكل 111.

**الشكل 111: التوزيع النسبي لراي موظفي القطاع العام حول مدى أهمية عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين كسبب في وجود الفساد في القطاع العام حسب الجنس**



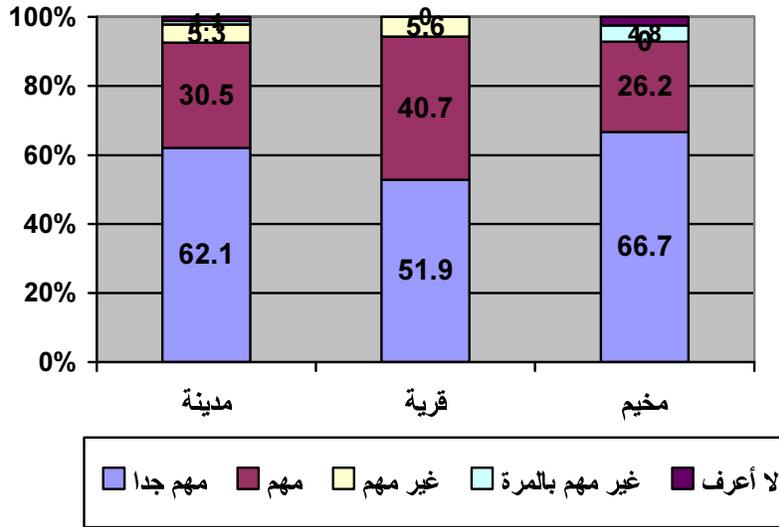
و تشير النتائج أن 56% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 59.3% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 56% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 70% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 80% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة من موظفي القطاع العام يرون أن عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين سببا مهم جدا في وجود الفساد في القطاع العام، و يراه 36% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 33.3% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 34% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 26.7% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة و 20% من الذين أعمارهم أكبر من 55 سنة انه سبب مهم، و في المقابل يراه 4% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 3.7% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 6% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة و 3.3% من الذين أعمارهم بين 46 و 55 سنة انه سبب غير مهم، و 2.5% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 2% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة يرون انه سبب غير مهم بالمرّة ، و لا يعرف 4% من الذين أعمارهم بين 18 و 25 سنة و 1.2% من الذين أعمارهم بين 26 و 35 سنة و 2% من الذين أعمارهم بين 36 و 45 سنة إذا كان سببا مهما أم لا، كما في الشكل 112.

**الشكل 112: التوزيع النسبي لآراء موظفي القطاع العام حول مدى أهمية عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين كسبب في وجود الفساد في القطاع العام حسب الفئة العمرية**



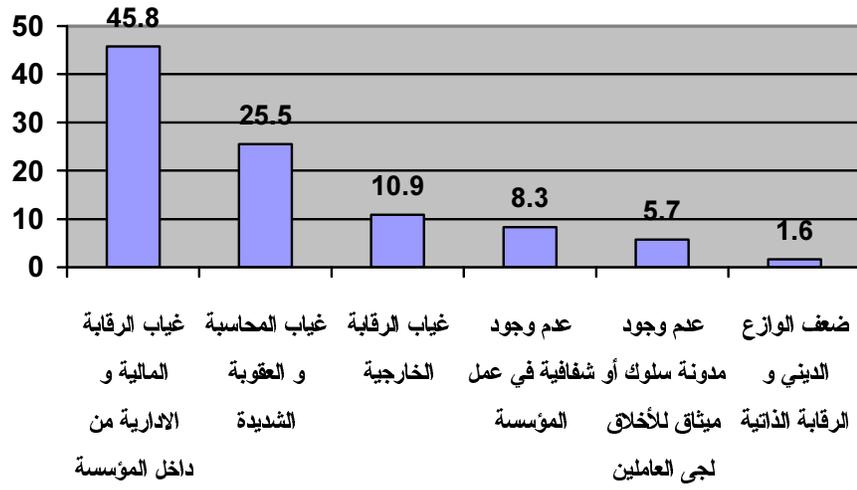
و تظهر النتائج أن 62.1% من الذين يسكنون في المدن و 51.9% من الذين يسكنون في القرى و 66.7% من الذين يسكنون في المخيمات من موظفي القطاع العام يرون أن عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين سببا مهم جدا في وجود الفساد في القطاع العام، و يراه 30.5% من الذين يسكنون في المدن و 40.7% من الذين يسكنون في القرى و 26.2% من الذين يسكنون في المخيمات انه سبب مهم، و في المقابل يراه 5.3% من الذين يسكنون في المدن و 5.6% من الذين يسكنون في القرى انه سبب غير مهم، و 1.1% من الذين يسكنون في المدن و 4.8% من الذين يسكنون في المخيمات يرون انه سبب غير مهم بالمرّة ، و لا يعرف 1.1% من الذين يسكنون في المدن و 1.9% من الذين يسكنون في القرى و 2.4% من الذين يسكنون في المخيمات إذا كان سببا مهما أم لا، كما في الشكل 113.

**الشكل 113: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام حول مدى أهمية عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين كسبب في وجود الفساد في القطاع العام حسب مكان السكن**



وتظهر النتائج أن أهم سبب يراه موظفي القطاع العام في وجود الفساد في القطاع العام هو غياب الرقابة المالية والإدارية من داخل المؤسسة حيث بلغت النسبة 45.8% (49.2% في الضفة الغربية و 40.5% في قطاع غزة)، ومن ثم غياب المحاسبة والعقوبة الشديدة كسبب ثاني في الأهمية بنسبة 25.5% (25.4% في الضفة الغربية و 25.7% في قطاع غزة)، و غياب الرقابة الخارجية في المرتبة الثالثة بنسبة 10.9% (7.6% في الضفة الغربية و 16.2% في قطاع غزة)، و عدم وجود شفافية في عمل المؤسسة في المرتبة الرابعة بنسبة 8.3% (9.3% في الضفة الغربية و 6.8% في قطاع غزة)، و عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين في المرتبة الخامسة بنسبة 5.7% (5.1% في الضفة الغربية و 6.8% في قطاع غزة)، و أخيرا ضعف الوازع الديني و الرقابة الذاتية في المرتبة الأخيرة بنسبة 1.6% (1.7% في الضفة الغربية و 1.4% في قطاع غزة)، كما في الشكل 114.

الشكل 14: التوزيع النسبي لرأي موظفي القطاع العام في ترتيب أسباب وجود الفساد في القطاع العام



ملحق رقم 1: نتائج الدراسة الرئيسية

الملاحق

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
<b>الجنس</b>			
50.5	50.5	50.4	نكر
49.5	49.5	49.6	أنثى
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>العمر بالسنوات الكاملة</b>			
25.2	25.0	25.2	25 - 18
32.6	36.7	30.6	35 - 26
22.5	21.4	23.0	45 - 36
12.5	11.2	13.1	55 - 46
7.3	5.7	8.0	55 <
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>مكان السكن الحالي</b>			
52.0	65.6	45.6	مدينة
32.0	9.4	42.6	قرية
16.0	25.0	11.8	مخيم
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الحالة الاجتماعية</b>			
26.2	21.9	28.2	أعزب
70.6	73.7	69.1	متزوج
0.8	1.3	0.6	مطلق
2.3	2.9	2.0	أرمل
0.2	0.3	0.1	منفصل
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
<b>المستوى التعليمي</b>			
41.2	31.8	45.6	أقل من ثانوي
32.1	36.7	29.9	ثانوي
8.3	7.3	8.7	دبلوم متوسط
17.3	23.4	14.5	بكالوريوس
0.8	0.5	0.9	ماجستير
0.3	0.3	0.4	دكتوراة
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الحالة العملية</b>			
44.8	41.8	46.3	يعمل
13.9	14.4	13.6	لا يعمل ( بسبب العجز، التقاعد، يبحث عن عمل، ( ..... )
9.7	11.0	9.1	طالب جامعة
31.6	32.9	31.0	ربة منزل
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>قطاع العمل:</b>			
35.8	46.3	31.3	حكومي
51.2	43.8	54.4	خاص
3.0	1.9	3.4	أهلي ( مؤسسات أهلية أو دولية )
4.1	8.1	2.4	وكالة
6.0	0.0	8.5	إسرائيلي
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
إذا كان يعمل في القطاع الحكومي، ففي أي وزارة يعمل ( مجال العمل ):			
8.9	10.8	7.6	الصحة
32.3	21.6	39.0	التعليم
3.1	2.7	3.4	الشؤون الاجتماعية
0.5	0.0	0.8	الاتصالات
1.0	1.4	0.8	المواصلات
1.0	1.4	0.8	السياحة
0.5	0.0	0.8	الخارجية
14.1	14.9	13.6	الداخلية
19.8	24.3	16.9	الأمن
4.2	4.1	4.2	مؤسسة الرئاسة
4.2	2.7	5.1	وزارة الأوقاف
2.1	1.4	2.5	وزارة الحكم المحلي
8.3	14.9	4.2	غير ذلك
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الدخل الشهري للمبحوث بالشيقل</b>			
62.5	68.2	59.8	1000 شيقل أو أقل
20.4	18.1	21.4	1001 - 2000
11.4	10.8	11.7	2001 - 3000
3.7	1.3	4.8	3001 - 4000
2.1	1.6	2.3	أكثر من 4000 شيقل
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الدخل الشهري للأسرة بالشيقل</b>			
32.8	41.4	28.8	1000 شيقل أو أقل
30.7	29.3	31.4	1001 - 2000
17.8	17.3	18.0	2001 - 3000
8.5	7.1	9.2	3001 - 4000
10.1	5.0	12.6	أكثر من 4000 شيقل
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
عدد الأفراد الذين تعلمهم			
44.7	43.2	45.3	لا أحد
12.7	12.8	12.6	3 - 1
20.8	20.1	21.2	6 - 4
21.8	24.0	20.8	أكثر من 6 أشخاص
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل سمعت بما يسمى الموازنة العامة للحكومة؟			
61.8	59.6	62.7	نعم
38.3	40.4	37.3	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل تعرف ما معنى الموازنة العامة؟			
60.5	51.5	64.5	نعم
39.5	48.5	35.5	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل تعرف قيمة الموازنة العامة للسنة الماضية (سنة 2005)؟			
8.7	16.1	6.1	نعم
91.3	83.9	93.9	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
من الناحية القانونية، هل يحق للمواطن العادي الإطلاع على الموازنة العامة لأي وزارة أو مؤسسة حكومية (مؤسسة تعمل في القطاع العام)؟			
64.6	60.3	66.6	نعم
23.5	30.5	20.1	لا
11.9	9.1	13.3	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
لدى وزارة الصحة موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:			
<b>الأولوية الأولى</b>			
40.8	35.2	43.4	تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك.
8.9	7.8	9.4	ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها.
4.8	5.5	4.4	ترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ومراقبتها
5.9	6.8	5.5	مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها.
39.7	44.8	37.3	توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الأولوية الثانية</b>			
32.6	38.0	30.0	تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك.
12.8	10.4	13.8	ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها.
12.6	7.0	15.2	ترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ومراقبتها
11.5	13.0	10.8	مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها.
30.6	31.5	30.1	توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الأولوية الثالثة</b>			
11.5	11.5	11.5	تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك.
26.8	27.9	26.3	ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها.
24.8	25.8	24.3	ترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ومراقبتها
26.4	24.7	27.2	مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها.
10.5	10.2	10.7	توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
لدى وزارة الصحة موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:			
الأولوية الرابعة			
8.3	9.6	7.7	تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك.
26.6	25.8	27.0	ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها.
33.4	32.8	33.7	ترخيص مزاولي المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ومراقبتها
24.5	26.0	23.8	مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها.
7.2	5.7	7.8	توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأولوية الخامسة			
6.9	5.7	7.5	تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك.
25.0	28.1	23.5	ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها.
24.3	28.9	22.1	ترخيص مزاولي المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ومراقبتها
31.6	29.4	32.6	مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها.
12.3	7.8	14.3	توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
لدى وزارة التربية والتعليم موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:			
الأولوية الأولى			
46.3	40.1	49.2	بناء المدارس وتجهيزها
23.0	23.2	22.9	تعيين معلمين مؤهلين.
10.9	11.7	10.6	تطوير المناهج الدراسية
9.2	7.8	9.8	صندوق إقراض الطالب.
10.6	17.2	7.5	نظام المنح
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
لدى وزارة التربية والتعليم موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:			
الأولوية الثانية			
19.9	24.0	18.0	بناء المدارس وتجهيزها
34.3	28.4	37.1	تعيين معلمين مؤهلين.
18.8	18.0	19.2	تطوير المناهج الدراسية
13.8	14.6	13.5	صندوق إقراض الطالب.
13.1	15.1	12.1	نظام المنح
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأولوية الثالثة			
16.8	16.9	16.8	بناء المدارس وتجهيزها
21.5	26.3	19.2	تعيين معلمين مؤهلين.
27.1	22.4	29.3	تطوير المناهج الدراسية
19.2	17.2	20.1	صندوق إقراض الطالب.
15.4	17.2	14.6	نظام المنح
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأولوية الرابعة			
7.3	11.2	5.4	بناء المدارس وتجهيزها
15.3	14.3	15.7	تعيين معلمين مؤهلين.
18.4	20.3	17.5	تطوير المناهج الدراسية
33.8	29.2	36.0	صندوق إقراض الطالب.
25.3	25.0	25.4	نظام المنح
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأولوية الخامسة			
9.8	8.1	10.5	بناء المدارس وتجهيزها
6.0	7.6	5.3	تعيين معلمين مؤهلين.
24.7	27.6	23.3	تطوير المناهج الدراسية
24.3	31.5	20.8	صندوق إقراض الطالب.
35.3	25.3	40.1	نظام المنح
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
لدى وزارة العمل موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك			
الأولوية الأولى			
20.4	13.5	23.7	تطوير برامج التأمينات الاجتماعية.
17.3	19.3	16.4	تطوير برامج للتدريب المهني.
8.8	9.6	8.5	تطوير برامج التفتيش وحماية العمل.
53.4	57.6	51.5	تطوير برامج البطالة.
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأولوية الثانية			
32.9	37.5	30.8	تطوير برامج التأمينات الاجتماعية.
28.4	30.7	27.2	تطوير برامج للتدريب المهني.
19.0	16.4	20.2	تطوير برامج التفتيش وحماية العمل.
19.7	15.4	21.7	تطوير برامج البطالة.
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأولوية الثالثة			
27.1	30.2	25.6	تطوير برامج التأمينات الاجتماعية.
30.4	26.3	32.3	تطوير برامج للتدريب المهني.
29.9	31.3	29.2	تطوير برامج التفتيش وحماية العمل.
12.7	12.2	12.9	تطوير برامج البطالة.
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأولوية الرابعة			
19.3	18.8	19.6	تطوير برامج التأمينات الاجتماعية.
24.0	23.7	24.2	تطوير برامج للتدريب المهني.
42.5	42.7	42.3	تطوير برامج التفتيش وحماية العمل.
14.2	14.8	13.9	تطوير برامج البطالة.
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
لدى وزارة الشؤون الاجتماعية موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:			
<b>الأولوية الأولى</b>			
27.8	26.3	28.4	ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المعاق، المسن، الأحداث، المرأة).
39.8	38.3	40.4	تطوير برامج مكافحة الفقر.
21.2	22.7	20.5	الاهتمام بأسر الشهداء والجرحى (تأهيل وتدريب ورعاية اجتماعية).
11.3	12.8	10.7	تطوير برامج مكافحة الأمية وتأهيل الأحداث.
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الأولوية الثانية</b>			
27.3	27.9	27.1	ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المعاق، المسن، الأحداث، المرأة).
33.2	30.7	34.3	تطوير برامج مكافحة الفقر.
27.2	28.6	26.5	الاهتمام بأسر الشهداء والجرحى (تأهيل وتدريب ورعاية اجتماعية).
12.3	12.8	12.1	تطوير برامج مكافحة الأمية وتأهيل الأحداث.
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الأولوية الثالثة</b>			
28.4	26.3	29.4	ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المعاق، المسن، الأحداث، المرأة).
20.1	22.4	19.0	تطوير برامج مكافحة الفقر.
30.5	32.6	29.5	الاهتمام بأسر الشهداء والجرحى (تأهيل وتدريب ورعاية اجتماعية).
21.0	18.8	22.1	تطوير برامج مكافحة الأمية وتأهيل الأحداث.
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
لدى وزارة الشؤون الاجتماعية موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:			
الأولوية الرابعة			
16.6	19.5	15.2	ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المعاق، المسن، الأحداث، المرأة).
7.3	8.6	6.6	تطوير برامج مكافحة الفقر.
20.9	16.1	23.2	الاهتمام بأسر الشهداء والجرحي (تأهيل وتدريب ورعاية اجتماعية).
55.3	55.7	55.0	تطوير برامج مكافحة الأمية وتأهيل الأحداث.
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
لدى وزارة الداخلية موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:			
الأولوية الأولى			
29.4	25.1	31.4	الخدمات المتعلقة بالجوازات (مثل إصدار الجوازات و غيرها).
35.0	36.0	34.6	الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية (الهويات و شهادات الميلاد).
8.8	7.6	9.4	خدمات الإقامة و شؤون الأجانب .
26.8	31.3	24.6	خدمات الشؤون العامة (تسجيل جمعية خيرية).
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأولوية الثانية			
40.8	41.5	40.4	الخدمات المتعلقة بالجوازات (مثل إصدار الجوازات و غيرها).
38.9	35.5	40.6	الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية (الهويات و شهادات الميلاد).
10.8	11.5	10.5	خدمات الإقامة و شؤون الأجانب .
9.4	11.5	8.5	خدمات الشؤون العامة (تسجيل جمعية خيرية).
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
لدى وزارة الداخلية موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:			
الأولوية الثالثة			
20.9	21.9	20.3	الخدمات المتعلقة بالجوازات ( مثل إصدار الجوازات و غيرها).
20.1	21.4	19.5	الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية ( الهويات و شهادات الميلاد).
29.6	32.6	28.2	خدمات الإقامة و شؤون الأجانب .
29.4	24.0	32.0	خدمات الشؤون العامة ( تسجيل جمعية خيرية ).
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأولوية الرابعة			
9.1	11.2	8.1	الخدمات المتعلقة بالجوازات ( مثل إصدار الجوازات و غيرها).
6.0	7.3	5.4	الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية ( الهويات و شهادات الميلاد).
50.5	48.3	51.6	خدمات الإقامة و شؤون الأجانب .
34.4	33.2	34.9	خدمات الشؤون العامة ( تسجيل جمعية خيرية ).
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
من وجهة نظرك أي الخدمات التالية تعد خدمات عامة:			
الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية			
96.3	95.3	96.7	نعم
3.5	4.7	2.9	لا
0.3	0.0	0.4	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
التعليم في المدارس			
98.8	98.4	99.0	نعم
1.1	1.6	0.9	لا
0.1	0.0	0.1	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
من وجهة نظرك أي الخدمات التالية تعد خدمات عامة:			
توصيل خدمة الكهرباء إلى البيت			
89.0	92.2	87.5	نعم
10.4	7.8	11.6	لا
0.6	0.0	0.9	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
استخراج هوية شخصية			
86.7	86.5	86.8	نعم
12.8	13.0	12.6	لا
0.6	0.5	0.6	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
توصيل خدمات المياه إلى البيت			
89.1	91.1	88.1	نعم
10.8	8.9	11.6	لا
0.2	0.0	0.2	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
استخراج شهادة ميلاد			
85.8	85.4	86.0	نعم
13.4	14.1	13.1	لا
0.8	0.5	0.9	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
خدمات الاتصالات (الهاتف، الإنترنت)			
62.4	61.5	62.9	نعم
35.5	37.5	34.6	لا
2.1	1.0	2.6	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
من وجهة نظرك أي الخدمات التالية تعد خدمات عامة:			
خدمات وسائط النقل			
73.3	78.9	70.6	نعم
25.3	20.6	27.5	لا
1.5	0.5	2.0	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الحصول على رخصة قيادة دولية			
34.2	39.3	31.8	نعم
59.8	57.3	61.1	لا
5.9	3.4	7.1	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
أي من الجهات التالية تغطي راتب موظف الشرطة: ( اختر إجابة واحدة فقط )			
13.6	4.2	18.0	المواطن دافع الضريبة
66.0	69.0	64.6	الحكومة
14.3	21.4	10.9	موازنة الرئيس
1.4	1.6	1.3	القطاع الخاص
4.3	3.4	4.8	لا أعرف
0.4	0.5	0.4	أخرى
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الأمالك العامة (مثل مدرسة حكومية، شاطئ البحر، سيارة الوزارة) هي ملك لأي من الجهات التالية:			
32.3	35.2	31.0	الحكومة
54.9	51.0	56.7	الدولة
7.8	9.1	7.2	الوزارة المعنية
2.9	2.3	3.2	المسؤول عن هذه الأمالك
1.5	2.3	1.1	لجنة خاصة تديرها
0.5	0.0	0.7	أخرى
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل سبق أن تعاملت مع وزارة الصحة؟			
69.5	64.8	71.7	نعم
30.5	35.2	28.3	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
كيف تقييم أداء موظفي وزارة الصحة مع الجمهور:			
13.4	20.6	9.9	جيدة جدا
54.3	52.3	55.2	جيدة
16.8	17.4	16.5	سيئة
8.8	7.6	9.4	سيئة جدا
6.3	2.1	8.4	لا أعرف
0.4	0.0	0.6	متوسط
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل سبق أن تعاملت مع وزارة التربية و التعليم؟			
68.0	69.5	67.3	نعم
32.0	30.5	32.7	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
كيف تقييم أداء موظفي وزارة التربية و التعليم مع الجمهور:			
18.0	21.9	16.2	جيدة جدا
58.9	57.8	59.4	جيدة
9.9	12.5	8.6	سيئة
3.7	4.9	3.1	سيئة جدا
9.4	2.9	12.5	لا أعرف
0.1	0.0	0.1	متوسط
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل سبق أن تعاملت مع وزارة العمل؟			
41.2	43.2	40.2	نعم
58.8	56.8	59.8	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
كيف تقييم أداء موظفي وزارة العمل مع الجمهور:			
7.3	13.5	4.3	جيدة جدا
46.8	47.1	46.6	جيدة
16.5	20.1	14.7	سيئة
6.1	7.6	5.5	سيئة جدا
23.2	11.7	28.8	لا أعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
هل سبق أن تعاملت مع وزارة الشؤون الاجتماعية؟			
33.3	36.7	31.6	نعم
66.8	63.3	68.4	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
كيف تقيم أداء موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية مع الجمهور:			
8.6	12.8	6.6	جيدة جدا
43.9	47.9	42.0	جيدة
15.0	17.2	14.0	سيئة
5.0	7.3	3.9	سيئة جدا
27.4	14.8	33.5	لا أعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل سبق أن تعاملت مع وزارة الداخلية؟			
66.0	60.2	68.8	نعم
34.0	39.8	31.3	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
كيف تقيم أداء موظفي وزارة الداخلية مع الجمهور:			
15.9	16.4	15.7	جيدة جدا
56.9	58.3	56.3	جيدة
8.6	11.7	7.2	سيئة
4.1	5.2	3.5	سيئة جدا
14.3	8.3	17.2	لا أعرف
0.1	0.0	0.1	متوسط
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
كيف ترتب أداء موظفي الوزارات التالية مع الجمهور من الأفضل للأسوأ:			
<b>الوزارة الأولى</b>			
33.0	37.5	30.4	وزارة الصحة
35.4	29.4	39.0	وزارة التربية والتعليم
5.4	8.9	3.4	وزارة العمل
8.4	9.4	7.9	وزارة الشؤون الاجتماعية
17.7	14.8	19.4	وزارة الداخلية
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الوزارة الثانية</b>			
28.6	25.0	30.7	وزارة الصحة
34.6	39.1	31.9	وزارة التربية والتعليم
11.7	12.8	11.1	وزارة العمل
12.4	11.7	12.8	وزارة الشؤون الاجتماعية
12.8	11.5	13.6	وزارة الداخلية
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>الوزارة الثالثة</b>			
14.5	15.4	14.0	وزارة الصحة
16.9	17.2	16.8	وزارة التربية والتعليم
27.6	24.5	29.4	وزارة العمل
24.7	26.8	23.4	وزارة الشؤون الاجتماعية
16.3	16.1	16.3	وزارة الداخلية
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
كيف ترتب أداء موظفي الوزارات التالية مع الجمهور من الأفضل للأسوأ:			
الوزارة الرابعة			
9.8	11.5	8.8	وزارة الصحة
8.7	9.4	8.3	وزارة التربية والتعليم
32.1	30.5	33.1	وزارة العمل
30.8	27.3	32.8	وزارة الشؤون الاجتماعية
18.6	21.4	16.9	وزارة الداخلية
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
الوزارة الخامسة			
14.0	10.7	16.0	وزارة الصحة
4.6	4.4	4.8	وزارة التربية والتعليم
23.1	23.7	22.8	وزارة العمل
23.8	24.7	23.3	وزارة الشؤون الاجتماعية
34.4	36.5	33.1	وزارة الداخلية
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
بشكل عام، ما مدى رضاك عن جودة الخدمات المقدمة من قبل القطاع العام			
5.6	8.9	4.0	جيدة جدا
56.1	51.8	58.2	جيدة
23.0	21.9	23.6	سيئة
9.8	17.4	6.1	سيئة جدا
5.1	0.0	7.5	لا أعرف
0.4	0.0	0.6	متوسط
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
بشكل عام هل تتفق بموظفي القطاع العام؟			
3.2	6.5	1.6	أثق بهم كثيرا
57.7	51.0	60.9	أثق بهم
30.8	32.6	29.9	لا أثق بهم
6.2	9.9	4.4	لا أثق بهم بالمرّة
1.8	0.0	2.6	لا أعرف
0.4	0.0	0.6	لم أتعامل معهم
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
هل حصلت لك مشكلة مع أي وزارة أو مؤسسة حكومية ( مؤسسة عامة )؟			
13.3	12.2	13.8	نعم
86.7	87.8	86.2	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
ما اسم الوزارة أو المؤسسة التي حصلت لك مشكلة معها؟.			
32.9	27.7	35.1	وزارة الصحة
18.4	19.1	18.0	وزارة التربية و التعليم
17.7	10.6	20.7	وزارة الداخلية
8.9	12.8	7.2	وزارة العمل
6.3	14.9	2.7	وزارة الشؤون الاجتماعية
15.8	14.9	16.2	أخرى
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل تقدمت بشكوى حول المشكلة؟			
38.9	34.0	40.9	نعم
61.1	66.0	59.1	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
ما النتيجة التي حصلت عليها عند تقديم الشكوى؟			
73.3	68.8	75.0	لا يوجد شيء، لا يوجد نتيجة
10.0	0.0	13.6	ايجابية
6.7	12.5	4.5	رفض الشكوى
10.0	18.8	6.8	أخرى
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
ما مدى رضاك عن نتيجة الشكوى؟			
5.0	0.0	6.8	راض جدا
8.3	0.0	11.4	راض
16.7	12.5	18.2	غير راض
70.0	87.5	63.6	غير راض بالمرّة
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
هل تعلم بأنه لك الحق في تقديم شكوى عند حدوث مشكلة معك مع أي وزارة أو مؤسسة عامة؟			
85.5	81.4	87.5	نعم
14.5	18.6	12.5	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
أي من التالية تعد ملفات عامة: ( الملف العام هو الملف الذي يحق للمواطن العادي الإطلاع عليه )			
خطة عمل وزارة الصحة			
51.5	54.9	49.9	نعم
40.7	41.7	40.2	لا
7.8	3.4	9.9	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
شروط الحصول على رخصة سياقة			
81.9	84.4	80.8	نعم
15.0	14.3	15.3	لا
3.1	1.3	3.9	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
شروط تجديد الجواز			
83.6	84.1	83.3	نعم
13.3	14.1	13.0	لا
3.1	1.8	3.7	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
استخراج كشف حساب بنكي			
20.7	28.4	17.0	نعم
73.3	68.8	75.5	لا
6.0	2.9	7.5	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل سبق وأن اطلعت على أي من الملفات السابقة؟			
38.3	38.6	38.1	نعم
61.7	61.4	61.9	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
أي من الطرق التالية تعد من الطرق القانونية للإطلاع على الملفات العامة؟			
أن تعلق في الدوائر الحكومية المعنية			
77.3	72.7	79.5	نعم
22.7	27.3	20.5	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
أن تطبع على شكل مطبوعات من جهات رسمية ( بروشور )			
68.7	68.0	69.0	نعم
31.3	32.0	30.9	لا
0.1	0.0	0.1	لا أعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
أن تنشر بالصحف			
72.1	74.0	71.2	نعم
27.9	26.0	28.8	لا
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
هل ترى أن موظفي الوزارة أو المؤسسة التي تعمل فيها يشعرون أنهم مسئولون أمام المواطن؟			
80.2	73.0	84.7	نعم
18.8	27.0	13.6	لا
1.0	0.0	1.7	لا اعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
من وجهة نظرك، في المؤسسة أو الوزارة التي تعمل فيها، ما هي درجة وجود الفساد ( إن وجدت ):			
12.5	16.2	10.2	كبيرة جدا
22.4	13.5	28.0	كبيرة
28.6	27.0	29.7	صغيرة
13.0	13.5	12.7	صغيرة جدا
21.9	28.4	17.8	لا يوجد فساد
1.0	1.4	0.8	لا أعرف
0.5	0.0	0.8	متوسط
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
هذا الفساد الذي أشرت إليه في أي مجال موجود أكثر: ( اختر إجابة واحدة فقط )			
18.4	11.5	22.1	لجوانب المتعلقة بالقرارات المالية
55.8	59.6	53.7	الجوانب المتعلقة بالقرارات الإدارية ( رشاوى، واسطة، ... الخ)
6.1	7.7	5.3	الاستفادة من الإطلاع على الوثائق و المعلومات السرية في مكان العمل
8.8	11.5	7.4	العمل الخاص أثناء أوقات دوام العمل الرسمي
10.9	9.6	11.6	استخدام مرافق الإدارة العامة لمصالح خاصة
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
من وجهة نظرك ما مدى أهمية الأسباب التالية في وجود الفساد في القطاع العام:			
غياب الرقابة المالية والإدارية من داخل المؤسسة			
79.2	79.7	78.8	مهم جدا
17.2	16.2	17.8	مهم
2.6	4.1	1.7	غير مهم
0.5	0.0	0.8	غير مهم بالمرّة
0.5	0.0	0.8	لا أعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
غياب الرقابة الخارجية (ديوان الرقابة المالية والإدارية، البرلمان)			
69.8	75.7	66.1	مهم جدا
25.0	21.6	27.1	مهم
4.2	2.7	5.1	غير مهم
0.5	0.0	0.8	غير مهم بالمرّة
0.5	0.0	0.8	لا أعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
عدم وجود شفافية في عمل المؤسسة			
64.1	71.6	59.3	مهم جدا
34.9	27.0	39.8	مهم
1.0	1.4	0.8	غير مهم
0.0	0.0	0.0	غير مهم بالمرّة
0.0	0.0	0.0	لا أعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>

النسبة			المؤشر
المجموع	قطاع غزة	الضفة الغربية	
<b>غياب المحاسبة والعقوبة الشديدة</b>			
78.1	85.1	73.7	مهم جدا
20.3	12.2	25.4	مهم
1.0	1.4	0.8	غير مهم
0.5	1.4	0.0	غير مهم بالمرّة
0.0	0.0	0.0	لا أعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين</b>			
60.2	70.3	53.8	مهم جدا
32.5	25.7	36.8	مهم
4.2	1.4	6.0	غير مهم
1.6	2.7	0.9	غير مهم بالمرّة
1.6	0.0	2.6	لا أعرف
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>
<b>باعتقادك، ما هو أهم سبب من الأسباب التي ذكرت سابقا في وجود الفساد في القطاع العام؟</b>			
45.8	40.5	49.2	غياب الرقابة المالية والإدارية من داخل المؤسسة
10.9	16.2	7.6	غياب الرقابة الخارجية
8.3	6.8	9.3	عدم وجود شفافية في عمل المؤسسة
25.5	25.7	25.4	غياب المحاسبة والعقوبة الشديدة
5.7	6.8	5.1	عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين
1.6	1.4	1.7	ضعف الوازع الديني و الرقابة الذاتية
2.1	2.7	1.7	غير ذلك
<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>المجموع</b>



ألفا العالمية للأبحاث و المعلوماتية و استطلاعات الرأي

استطلاع رأي حول أولويات الجمهور في الموازنة العامة و موظفي القطاع العام

رقم الاستمارة في التجمع.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>
اسم مجري المقابلة: .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>
اسم التجمع السكاني:.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>
رقم الخلية:.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>
تاريخ إجراء المقابلة: ...../...../.....		
<b>التدقيق الميداني</b>		
تاريخ مراجعة الاستمارة من قبل الباحث: ...../...../.....		
تاريخ تدقيق الاستمارة من قبل المشرف: ...../...../.....		
توقيع المشرف: .....		
<b>التدقيق المكتبي</b>		
تاريخ استلام الاستمارة: ...../...../.....		
تاريخ تدقيق الاستمارة من قبل المشرف: ...../...../.....		
نتيجة الاستمارة: 1. اكتملت 2. لم تكتمل		
السبب : .....		
توقيع المشرف: .....		

الجزء الأول: خلفية المبحوث	
B1. الجنس: 1. ذكر 2. أنثى	<input type="checkbox"/>
B2. العمر بالسنوات الكاملة..... ( 18 سنة أو أكثر )	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B3. مكان السكن الحالي: 1. مدينة 2. قرية 3. مخيم	<input type="checkbox"/>
B4. المحافظة:.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B5. الحالة الاجتماعية: 1. أعزب 2. متزوج 3. مطلق 4. أرمل 5. منفصل	<input type="checkbox"/>
B6. المستوى التعليمي: 1. أقل من ثانوي 2. ثانوي 3. دبلوم متوسط 4. بكالوريوس 5. ماجستير 6. دكتوراة	<input type="checkbox"/>
B7. الحالة العملية: 1. يعمل 2. لا يعمل ( بسبب العجز، التقاعد، يبحث عن عمل، ..... ) 3. طالب جامعة 4. ربة منزل	<input type="checkbox"/>
B8. قطاع العمل: 1. حكومي 2. خاص 3. أهلي ( مؤسسات أهلية أو دولية ) 4. وكالة 5. إسرائيل	<input type="checkbox"/>
B9. إذا كان يعمل في القطاع الحكومي، ففي أي وزارة يعمل ( مجال العمل ): 1. الصحة 2. التعليم 3. الشؤون الاجتماعية 4. الاتصالات 5. المواصلات 6. السياحة 7. الخارجية 8. الداخلية 9. الأمن 10. مؤسسة الرئاسة 11. مجلس الوزراء 12. غير ذلك، حدد/ي .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B10. الدخل الشهري للمبحوث بالشيقل:.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B11. الدخل الشهري للأسرة بالشيقل: .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B12. عدد الأفراد الذين تعلمهم .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

الجزء الثاني: أسئلة الاستمارة

<p>Q1: هل سمعت بما يسمى الموازنة العامة للحكومة؟ 1. نعم 2. لا ( انتقل إلى Q4 )</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Q2: هل تعرف ما معنى الموازنة العامة؟ ( للباحث: إذا أجاب المبحوث بنعم دعه/يه يوضح معنى الموازنة ) 1. نعم 2. لا ( انتقل إلى Q4 )</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Q3: هل تعرف قيمة الموازنة العامة للسنة الماضية ( سنة 2005 )؟ 1. نعم ، حدد قيمتها التقريبية..... 2. لا</p>	<input type="checkbox"/> <input type="text"/>
<p>Q4: من الناحية القانونية، هل يحق للمواطن العادي الإطلاع على الموازنة العامة لأي وزارة أو مؤسسة حكومية ( مؤسسة تعمل في القطاع العام)؟ 1. نعم 2. لا 3. لا اعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Q5: لدى وزارة الصحة موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك: 1. تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية وإنشاء المؤسسات الصحية اللازمة لذلك. 2. ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومراقبتها. 3. ترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ومراقبتها. 4. مراقبة و ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها. 5. توفير التأمين الصحي للسكان ضمن الإمكانيات المتوفرة.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Q6: لدى وزارة التربية والتعليم موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك: 1. بناء المدارس وتجهيزها. 2. تعيين معلمين مؤهلين. 3. تطوير المناهج الدراسية. 4. صندوق إقراض الطالب. 5. نظام المنح.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Q7: لدى وزارة العمل موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك: 1. تطوير برامج التأمينات الاجتماعية. 2. تطوير برامج للتدريب المهني. 3. تطوير برامج التفتيش وحماية العمل. 4. تطوير برامج البطالة.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p><b>Q8:</b> لدى وزارة الشؤون الاجتماعية موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ضمان الحقوق الاجتماعية الأساسية لمختلف شرائح المجتمع (الطفل، المعاق، المسن، الأحداث، المرأة).</li> <li>2. تطوير برامج مكافحة الفقر.</li> <li>3. الاهتمام بأسر الشهداء والجرحى (تأهيل وتدريب ورعاية اجتماعية).</li> <li>4. تطوير برامج مكافحة الأمية وتأهيل الأحداث.</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>Q9:</b> لدى وزارة الداخلية موازنة محددة لا تكفي لتنفيذ جميع الخدمات التي تقدمها، الرجاء ترتيب الخدمات التالية حسب أولوياتك:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. الخدمات المتعلقة بالجوازات (مثل إصدار الجوازات وغيرها).</li> <li>2. الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية (الهويات وشهادات الميلاد).</li> <li>3. خدمات الإقامة وشؤون الأجانب.</li> <li>4. خدمات الشؤون العامة (تسجيل جمعية خيرية).</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>Q10:</b> من وجهة نظرك أي الخدمات التالية تعد خدمات عامة:</p>	
<p><b>Q10_1:</b> الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية</p> <p>1. نعم      2. لا      3. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q10_2:</b> التعليم في المدارس</p> <p>1. نعم      2. لا      3. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q10_3:</b> توصيل خدمة الكهرباء إلى البيت</p> <p>1. نعم      2. لا      3. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q10_4:</b> استخراج هوية شخصية</p> <p>1. نعم      2. لا      3. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q10_5:</b> توصيل خدمات المياه إلى البيت</p> <p>1. نعم      2. لا      3. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q10_6:</b> استخراج شهادة ميلاد</p> <p>1. نعم      2. لا      3. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q10_7:</b> خدمات الاتصالات (الهاتف، الإنترنت)</p> <p>1. نعم      2. لا      3. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q10_8:</b> خدمات وسائط النقل</p> <p>1. نعم      2. لا      3. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q10_9:</b> الحصول على رخصة قيادة دولية</p> <p>1. نعم      2. لا      3. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q11:</b> أي من الجهات التالية تغطي راتب موظف الشرطة: ( اختر إجابة واحدة فقط )</p> <p>1. المواطن دافع الضريبة      2. الحكومة      3. موازنة الرئيس</p> <p>4. القطاع الخاص      5. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>

<p><b>Q12: الأملاك العامة (مثل مدرسة حكومية، شاطئ البحر، سيارة الوزارة) هي ملك لأي من الجهات التالية:</b>  1. الحكومة 2. الدولة 3. الوزارة المعنية 4. المسؤول عن هذه الأملاك  5. لجنة خاصة تديرها</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q13: هل سبق أن تعاملت مع وزارة الصحة؟</b>  1. نعم 2. لا</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q14: كيف تقيم أداء موظفي وزارة الصحة مع الجمهور:</b>  1. جيدة جدا 2. جيدة 3. سيئة 4. سيئة جدا 5. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q15: هل سبق أن تعاملت مع وزارة التربية و التعليم؟</b>  1. نعم 2. لا</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q16: كيف تقيم أداء موظفي وزارة التربية و التعليم مع الجمهور:</b>  1. جيدة جدا 2. جيدة 3. سيئة 4. سيئة جدا 5. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q17: هل سبق أن تعاملت مع وزارة العمل؟</b>  1. نعم 2. لا</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q18: كيف تقيم أداء موظفي وزارة العمل مع الجمهور:</b>  1. جيدة جدا 2. جيدة 3. سيئة 4. سيئة جدا 5. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q19: هل سبق أن تعاملت مع وزارة الشؤون الاجتماعية؟</b>  1. نعم 2. لا</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q20: كيف تقيم أداء موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية مع الجمهور:</b>  1. جيدة جدا 2. جيدة 3. سيئة 4. سيئة جدا 5. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q21: هل سبق أن تعاملت مع وزارة الداخلية؟</b>  1. نعم 2. لا</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q22: كيف تقيم أداء موظفي وزارة الداخلية مع الجمهور:</b>  1. جيدة جدا 2. جيدة 3. سيئة 4. سيئة جدا 5. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Q23: كيف ترتب أداء موظفي الوزارات التالية مع الجمهور من الأفضل للأسوأ:</b>  1. وزارة الصحة 2. وزارة التربية والتعليم 3. وزارة العمل  4. وزارة الشؤون الاجتماعية 5. وزارة الداخلية 6. لا أعرف</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Q24: بشكل عام، ما مدى رضاك عن جودة الخدمات المقدمة من قبل القطاع العام؟ 1. جيدة جدا 2. جيدة 3. سيئة 4. سيئة جدا 5. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q25: بشكل عام هل تتفق بموظفي القطاع العام؟ 1. أتفق بهم كثيرا 2. أتفق بهم 3. لا أتفق بهم 4. لا أتفق بهم بالمرة	<input type="checkbox"/>
Q26: هل حصلت لك مشكلة مع أي وزارة أو مؤسسة حكومية ( مؤسسة عامة )؟ 1. نعم 2. لا ( انتقل إلى Q31 )	<input type="checkbox"/>
Q27: ما اسم الوزارة أو المؤسسة التي حصلت لك مشكلة معها؟.....	<input type="checkbox"/>
Q28: هل تقدمت بشكوى حول المشكلة؟ 1. نعم 2. لا ( انتقل إلى Q31 )	<input type="checkbox"/>
Q29: ما النتيجة التي حصلت عليها عند تقديم الشكوى؟.....	<input type="checkbox"/>
Q30: ما مدى رضاك عن نتيجة الشكوى؟ 1. راض جدا 2. راض 3. غير راض 4. غير راض بالمرة	<input type="checkbox"/>
Q31: هل تعلم بأنه لك الحق في تقديم شكوى عند حدوث مشكلة معك مع أي وزارة او مؤسسة عامة؟ 1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>
Q32: أي من التالية تعد ملفات عامة: ( الملف العام هو الملف الذي يحق للمواطن العادي الإطلاع عليه )	
Q32_1: خطة عمل وزارة الصحة 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q32_2: شروط الحصول على رخصة سيطرة 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q32_3: شروط تجديد الجواز 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q32_4: استخراج كشف حساب بنكي 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q33: هل سبق وأن اطلعت على أي من الملفات السابقة؟ 1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>
Q34: أي من الطرق التالية تعد من الطرق القانونية للإطلاع على الملفات العامة؟	<input type="checkbox"/>
Q34_1: أن تعلق في النوائر الحكومية المعنية 1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>
Q34_2: أن تطبع على شكل مطبوعات من جهات رسمية ( بروشور ) 1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>

2. لا	1. نعم	Q34_3: أن تنشر بالصحف	<input type="checkbox"/>
<b>**** هذه الأسئلة خاصة بموظفي القطاع الحكومي ****</b>			
Q35: هل ترى أن موظفي الوزارة أو المؤسسة التي تعمل فيها يشعرون أنهم مسئولون أمام المواطن؟		1. نعم 2. لا 3. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q36: من وجهة نظرك، في المؤسسة أو الوزارة التي تعمل فيها، ما هي درجة وجود الفساد (إن وجدت):		1. كبيرة جدا 2. كبيرة 3. صغيرة 4. صغيرة جدا 5. لا يوجد فساد (انتقل إلى Q38) 6. لا أعرف (انتقل إلى Q38)	<input type="checkbox"/>
Q37: هذا الفساد الذي أشرت إليه في أي مجال موجود أكثر: (اختر إجابة واحدة فقط)		1. الجوانب المتعلقة بالقرارات المالية 2. الجوانب المتعلقة بالقرارات الإدارية (رشاوى، واسطة، ... الخ) 3. الاستفادة من الإطلاع على الوثائق و المعلومات السرية في مكان العمل 4. العمل الخاص أثناء أوقات دوام العمل الرسمي 5. استخدام مرافق الإدارة العامة لمصالح خاصة	<input type="checkbox"/>
Q38: من وجهة نظرك ما مدى أهمية الأسباب التالية في وجود الفساد في القطاع العام:			
Q38_1: غياب الرقابة المالية والإدارية من داخل المؤسسة		1. مهم جدا 2. مهم 3. غير مهم 4. غير مهم بالمرّة 5. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q38_2: غياب الرقابة الخارجية (ديوان الرقابة المالية والإدارية، البرلمان)		1. مهم جدا 2. مهم 3. غير مهم 4. غير مهم بالمرّة 5. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q38_3: عدم وجود شفافية في عمل المؤسسة		1. مهم جدا 2. مهم 3. غير مهم 4. غير مهم بالمرّة 5. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q38_4: غياب المحاسبة والعقوبة الشديدة		1. مهم جدا 2. مهم 3. غير مهم 4. غير مهم بالمرّة 5. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q38_5: عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين		1. مهم جدا 2. مهم 3. غير مهم 4. غير مهم بالمرّة 5. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
Q38_6: غير ذلك حدد/ي.....		1. مهم جدا 2. مهم 3. غير مهم 4. غير مهم بالمرّة	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q39: باعتقادك، ما هو أهم سبب من الأسباب التي تكررت سابقا في وجود الفساد في القطاع العام؟		1. غياب الرقابة المالية والإدارية من داخل المؤسسة 2. غياب الرقابة الخارجية 3. عدم وجود شفافية في عمل المؤسسة 4. غياب المحاسبة والعقوبة الشديدة 5. عدم وجود مدونة سلوك أو ميثاق للأخلاق لدى العاملين 6. غير ذلك، حدد/ي.....	<input type="checkbox"/>