

The Palestinian Initiative for the Promotion of **Global Dialogue and Democracy** MIFTAH  
المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية



# استطلاع رضا المواطنين والمواطنات عن خدمات الهيئات المحلية في الضفة الغربية و محافظة خانيونس على أساس النوع الاجتماعي

كانون أول 2018



منشورات مفتاح 2018

إعداد:

شركة الهديب للبناء والاستشارات الإدارية

طاقم مفتاح:

لميس الشعبي - الحنتولي  
نجوى ياغي  
حنين الشعبي

تدقيق لغوي:

أ.عبد الرحمن أبو شمالة



german  
cooperation  
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by  
giz Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

هذه المطبوعات بدعم من برنامج تمكين النساء في صنع القرار في الشرق الأوسط المنفذ من قبل (GIZ) بتفويض من الوزارة الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية الألمانية (BMZ).

إن الآراء الواردة في هذه المادة هي آراء المؤلفين فقط ولا تمثل بالضرورة السياسة الرسمية أو موقف GIZ و/ أو BMZ

الصفحة	قائمة المحتويات
3	1. المقدمة
7	2. منهجية البحث
9	3. نتائج استطلاع رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية
9	1.3. الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية
19	2.3. تخطيط البلدة والشوارع
21	3.3. المياه
24	4.3. الكهرباء
26	5.3. المجاري والمراحيض العامة
28	6.3. الحرف والصناعات والأسواق العامة
30	7.3. وسائل النقل البري
31	8.3. الصحة العامة والرقابة عليها
35	9.3. النظافة وجمع النفايات
38	10.3. الأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات
43	4. أبرز النتائج والتوصيات
47	5. قضايا على مستوى البلديات
54	6. التغطية الجغرافية للدراسة

## 1. المقدمة

في إطار تعزيز دور مؤسسات المجتمع المدني؛ أعضاء "منتدى النوع الاجتماعي في الحكم المحلي" في مساهمة الهيئات المحلية ووزارة الحكم المحلي، نفذت المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية -مفتاح استطلاعاً للرأي حول مستوى رضا المواطنين والمواطنات عن خدمات الهيئات المحلية في الضفة الغربية و محافظة خانيونس على أساس النوع الاجتماعي، وذلك استناداً للمادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 لسنة 1997. حيث يهدف الاستطلاع الى تحديد مجموعة من القضايا الاستراتيجية، التي ستسعى مؤسسة مفتاح، الى جانب منتدى النوع الاجتماعي في الحكم المحلي، الى تناولها في عمليات الضغط لتطوير وتفعيل السياسات ، بهدف زيادة وصول النساء و الفتيات الى الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية، و التي من شأنها تعزيز فرص مشاركة النساء في الحياة الاجتماعية و الاقتصادية.

تناولت الدراسات السابقة مواضيع إدماج ومأسسة قضايا النوع الاجتماعي في الحكم المحلي من منظورين متوازيين وهما: أولاً، المشاركة المتكافئة في صناعة القرار، التخطيط والمساءلة وعلاقتها في الدفاع عن والترويج لاعتبارات النوع الاجتماعي في توزيع المصادر. ثانياً، التوجهات الاستراتيجية لهيئات الحكم المحلي وتنظيم عملها بما يكفل تضيق الفجوة القائمة على أساس النوع الاجتماعي، وذلك من خلال خلق تكافؤ في فرص النساء والرجال للمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وباعتبار أن إنشاء الهيئات المحلية جاء لتعزيز اللامركزية في توزيع الصلاحيات والمسؤوليات على مستوى الدولة، فإن نجاعة تحقيق هذه اللامركزية على مستوى محلي يتطلب إيصال معلومات كافية للمواطنين والمواطنات كافة حول صلاحيات ومسؤوليات الهيئات المحلية وحول الخدمات التي تختص بها وإجراءات طلبها ومستوى مشاركة المواطنين والمواطنات في مُسائلة هذه الهيئات. إضافة إلى تقديم الخدمات التي من شأنها تعزيز فرص النساء في المشاركة الاقتصادية وبجودة عالية تكفل استمراريته وزيادة فاعليتها؛ آخذين بعين الاعتبار الفجوات الناجمة عن تمييط المجتمع لأدوار المرأة على مستوى المجتمع ككل وعلى مستوى العائلة نفسها.

لقد أصدر صندوق تطوير وتمويل البلديات دليل المواطنة، والذي اعتبر المواطنة انعكاساً للنوع الاجتماعي، وعرض فيه مجموعة من السياسات التي انطلقت من أسس العدالة المجتمعية وضمان وصول كل من المرأة والرجل للفرص والموارد بصفة متساوية وعادلة. في حين شمل المحور الثاني، ضمن أجندة السياسات الوطنية للأعوام 2017-2022، الإصلاح وتحسين جودة الخدمات العامة من خلال السياسة الوطنية السابعة، وهي: تعزيز استجابة الهيئات المحلية للمواطن، كذلك السياسة الوطنية الثامنة، وهي: الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المقدمة للمواطن. لم تشمل أيضاً من التدخلات السياساتية أية تدخلات تُعنى بالاستجابة لقضايا النوع الاجتماعي على مستوى الهيئات المحلية ومقدمي الخدمات.

ينظم قانون رقم 1 لسنة 1997 والتعديلات التي جرت عليه عمل هيئات الحكم المحلي؛ فقد حدد اختصاصات الهيئات المحلية في مجال الخدمات العامة ضمن المادة 15 منه وعلى أربعة مستويات تشمل: (1) التخطيط والتنظيم، (2) تقديم الخدمات العامة، (3) الاعمال الرقابية والاختصاصات الوقائية، إضافة إلى (4) صلاحيات الترخيص وإنشاء الأماكن العامة وتيسير عمل المرافق العامة. إضافة إلى الأنظمة واللوائح الداخلية التي تعبر عن تفعيل التفويض التشريعي وبما لا يتعارض مع أحكام القوانين الفلسطينية الأخرى والقرارات<sup>1</sup> التي تتقاطع مع اللوائح والأنظمة التي وحدتها وزارة الحكم

<sup>1</sup>ومنها قانون التنظيم والبناء لسنة 1966 وتعديلاته، قانون ضريبة الأبنية والأراضي داخل مناطق البلديات والمجالس المحلية لسنة 1954 وتعديلاته، قانون مجالس الهيئات المحلية للعام 2005 وتعديلاته، قرار بقانون رقم 13 لسنة 2009 بشأن قانون الكهرباء العام وتعديلاته والتعليمات ذات الصلة، قانون الحرف والصناعات لسنة 1953 وتعديلاته، قرار مجلس الوزراء لعام 2009 بشأن تشكيل لجنة فنية تعنى بإنشاء المدارس والعيادات الطبية في الهيئات المحلية، قرار مجلس الوزراء للعام 2008 بشأن حل الجمعيات التعاونية لتزويد المياه والكهرباء ونقل صلاحياتها إلى الهيئات المحلية، قرار رقم 3 لسنة 2017 بشأن نظام مواقف المركبات في مناطق الهيئات المحلية وتعديلاته، نظام أسواق الجملة للخضار والفواكه رقم 3 لسنة 1998، نظام ربط المساكن والمنشأة بشبكة المجاري العامة رقم 16 لسنة 2013، نظام المسالخ في الهيئات المحلية رقم 4 لسنة 1998.

المحلي للهيئات المحلية. مع حفظ حق الهيئة المحلية بوضع الأنظمة التي تراعي خصوصية عملها واعتمادها من وزارة الحكم المحلي. ويجدر الذكر أن التعديلات القانونية على المادة 15 من القانون المذكور تمثلت في قرار بقانون رقم 8 لسنة 2016 بشأن تعديل قانون الهيئات المحلية رقم 1 لسنة 1997 وتعديلاته، والتي نقلت إلى البلديات المشتركة مجموعة من الصلاحيات والواجبات بالرغم من الصلاحيات التي منحتها المادة 15 من القانون للهيئات المحلية. حيث منح التعديل الصلاحية لمجلس الوزراء بالتنسيق من وزير الحكم المحلي تشكيل بلدية مشتركة أو أكثر على مستوى المحافظة وتحديد نطاقها. ويمنح مجلس الوزراء مسؤولية تحديد عدد أعضاء مجلس البلدية المشتركة ونسبة تمثيل الهيئات المحلية المشكلة للبلدية المشتركة، على ألا تقل عضوية الهيئات المشكلة عن واحد وألا تزيد عن نصف عدد الأعضاء.

أما حول خدمات الكهرباء، فانها وبالرغم من أن تزويد السكان في الكهرباء يقع على عاتق الهيئات المحلية حسب المادة 15 منه، فان قرار بقانون رقم 13 لسنة 2009، هو القانون الناظم لقطاع الكهرباء بما فيه، توليد ونقل وتوزيع الكهرباء. كما تم حل الجمعيات التعاونية لتزويد المياه والكهرباء وقرار من مجلس الوزراء في العام 2008، نقل من خلاله صلاحياتها الى الهيئات المحلية وتم ضم بعضها الى شركة الكهرباء. تبعتها التعليمات الصادرة عن رئيس سلطة الطاقة رقم 2 لسنة 2010، والتي أوقفت عمل الهيئات المحلية العاملة في قطاع الكهرباء وأنشطتها المتعلقة بالإدارة المباشرة لقطاع الكهرباء والمساهمة في شركات الكهرباء، وفرضت نقل جميع موجودات الهيئات المحلية ذات العلاقة الى شركو كهرباء المحافظات كحصة مساهمة فيها (أسهم).

أما قطاع المياه، فيتم تنظيمه وفق قرار بقانون رقم (14) لسنة 2014م بشأن المياه، والذي حدد صلاحيات مجلس تنظيم قطاع المياه، لتشمل تنظيم انتاج ونقل وتوزيع المياه في فلسطين. إضافة الى انشاء شركة المياه الوطنية والتي لم يتم تنفيذها حتى الآن. ي يتم تزويد البلدات والمدن الفلسطينية في المياه من خلال شركات مصالح مياه، مجالس الخدمات المشتركة، دوائر المياه والصرف الصحي ضمن البلديات والمجلس القروية. ووفقاً "لتقرير مجلس تنظيم المياه لعام 2017، فان 61.6% من الموارد المائية في الضفة الغربية مشتتة من شركات وموردين اسرائيليين، ما يؤشر على شح مصادر المياه المحلية وتطويرها.

لتحقيق أهداف هذا الاستطلاع؛ تم تحديد تسعة من الخدمات الواقعة ضمن مسؤوليات وصلاحيات الهيئات المحلية، لقياس رضا المواطنين والمواطنات حولها. حيث تعتبر هذه الخدمات جوهرية من منظور أثرها على جسر الفجوة المتعلقة بالنوع الاجتماعي، وترتبط بشكل مباشر في المحاور الخاصة في تخطيط البلدات والشوارع وتنظيم الأسواق ووسائل النقل، ومصادر الطاقة، والمياه والصرف الصحي والنظافة، فتشمل:

1. **تخطيط البلدات والشوارع وتنظيم الأسواق ووسائل النقل.** انطلاقاً من حقيقة تعدد مسؤوليات النساء اجتماعياً واقتصادياً، تتعدد أوجه العلاقة بين قضايا النوع الاجتماعي وارتباطها باحتياجات خاصة بالنساء لدى تخطيط البنى التحتية وتنظيم البلدات والشوارع. إن لطبيعة هذه المسؤوليات الاجتماعية المرتبطة بالمرأة؛ من رعاية أفراد الأسرة والأطفال وكبار السن، كذلك المسؤولية المتعلقة في المشاركة في النشاط الاقتصادي والوصول إلى أماكن العمل الحضرية منها والريفية، لها جميعها دور في تحديد مدى حاجة النساء للوصول إلى فرص ومراكز الخدمات الاجتماعية (مثل المرافق الصحية، والتعليم، والرعاية، وغيرها)، والاقتصادية (مثل أماكن العمل، والأسواق الرسمية وغير الرسمية، والخدمات المصرفية، وغيرها). ليكون الوصول ممكناً وسهلاً في جميع الأوقات والظروف المتعددة، من دون أن تؤدي إلى تعقيد في عرضة النساء إلى البنى التحتية المتوفرة في البلدات وفي استخدامات الطرق والشوارع ووسائل النقل البري وفي تنظيم الأسواق العامة فيها، مع ضرورة مراعاة متطلبات الأمن والسلامة عند هذا التعرض. علماً بأن الكثافة السكانية في المناطق الحضرية، والتي تتسم

برفاه اقتصادي أكبر من الأرياف، تؤثر بشكل كبير على سرعة وسهولة الوصول الى أماكن العمل والوقت الذي يقضيه المواطنين/ات في الانتقال من منطقة الى أخرى.

2. **مصادر الطاقة.** في حين لا يتوقع التمييز في تقديم الخدمات الخاصة بالطاقة الكهربائية على أساس النوع الاجتماعي، إلا أن الدراسات أظهرت العلاقة الطردية ما بين توفر الكهرباء بتكلفة معقولة وبقدرة كافية وفي جميع الأوقات وبين سهولة الوصول إلى مصادر الطاقة وتحسين الظروف المعيشية للنساء، بما فيها تحسين حالة الرفاه العقلي و البدني و النفسي للمرأة، بما يخدم الصحة الانجابية. حيث يؤثر وجود مصادر الطاقة في المنزل ايجابيا على الجانب الصحي للنساء والعائلة ككل، وعلى شعور العائلة بالأمان، ويُمكن النساء من الحصول على المعلومات من مصادر إلكترونية متعددة بشكل متساوٍ مع الرجال. إضافة لغيرها من المنافع المبنية على الحقوق الأساسية لجميع أفراد العائلة؛ والتي تعزز من فرص مشاركة النساء الاقتصادية كإنسان آمن، وصحي وممتلك للمعرفة. هذا إلى جانب توفر الكهرباء وعلاقتها المباشرة على قدرة النساء؛ المبادرات، والعمالات، والمعيلات، على ممارسة نشاطهن الاقتصادي بفاعلية وكفاءة عاليتين، بحيث تكفل تقليل تكلفة مدخلات الإنتاج، ورفع القدرة على الإنتاج في الأوقات والمدة الزمنية اللزيمين لذلك. تشير دراسات النوع الاجتماعي ألى أن توفر الانارة في الأماكن العامة والشوارع يقلل من فرص تعرض النساء، والفتيات خاصة، الى الاعتداءات المبنية على النوع الاجتماعي.

3. **المياه.** يعتبر توفر المياه النظيفة؛ إضافة إلى المرافق الصحية المناسبة، حقاً من حقوق الإنسان، وضرورة لإعمال جميع حقوق الإنسان، وفق القرار رقم 292/64 للجمعية العامة للأمم المتحدة. وعليه فإن توفير مياه نظيفة يمثل ركيزة للحفاظ على صحة العائلة، لتعدد استخداماتها إلى جانب الشرب؛ مثل الحفاظ على النظافة الجسدية، ونظافة المنزل وإعداد الطعام. عدا عن أهمية المياه باعتبارها مدخل للإنتاج خاصة الزراعي منها (النباتي والحيواني). ونظراً للأدوار الاجتماعية والإنتاجية للنساء في المجتمع الفلسطيني؛ من تقديم الرعاية الصحية لأفراد الأسرة والمشاركة في العمل الزراعي، فإن مراعاة احتياجات النساء من المياه النظيفة بكمية وتكلفة وجودة ملائمة وفي جميع الأوقات، يوفر فرصة أكبر للنساء لتنظيم هذه الأدوار، ويقلل من الوقت والتكلفة والجهد الذي تتحملة النساء في أداء أدوارهن. إضافة الى ذلك، فإن توفر المياه بكميات كافية يسهل عمل المرأة في الزراعة المنزلية ويعزز دورها الاقتصادي في المنزل.

4. **الصرف الصحي والنظافة.** نظراً لأهميتها الصحية على مستوى جميع أفراد العائلة؛ وعلى النساء والفتيات بوجه الخصوص، يجب مراعاة أنظمة الصرف الصحي والنظافة للاحتياجات الخاصة بالنساء والفتيات. تظهر دراسات النوع الاجتماعي أن أهمية خدمات الصرف الصحي الملائمة تكمن في حفظ الكرامة الإنسانية، والحد من حالات العنف المبنية على النوع الاجتماعي؛ وخاصة في حالات الكوارث والحروب، إضافة للحد من الضغط النفسي الذي ينتج عن احتياجات جميع أفراد المجتمع إلى الخصوصية والأمان في استخدام مرافق الصرف الصحي. من جانب آخر، تؤثر آليات التخلص من المياه العادمة ومخلفات الصرف الصحي على صحة المجتمع، مما يرتبط مباشرة بحجم العبء الواقع على النساء؛ نتيجة الدور الاجتماعي لهن في تقديم الرعاية الصحية لجميع أفراد الأسرة. أما من جانب النشاط الاقتصادي، فإن الأراضي الزراعية في المجتمع الفلسطيني تشكل مصدراً أساسياً لدخل الأسر الريفية والنساء على وجه الخصوص، وبذلك فإن التخلص من المياه العادمة، ومخلفات الصرف الصحي وتكريرها بعيداً عن الأراضي الزراعية والمناطق السكنية، يسهم في تعزيز المكانة الاقتصادية للزراعة النباتية وجودتها، مما يحسن مستوى دخل الأسرة وخاصة النساء، ويحافظ على صحة المجتمع.

5. **البيئة وإدارة النفايات ومخلفات الحرف والصناعات.** في الوقت الذي يُتوقع به تعرض الرجال بشكل أكبر للمخاطر البيئية نتيجة ارتفاع نسبة الرجال المنخرطين في الأعمال الصناعية والميكانيكية، إلا أن مجموعة من دراسات النوع الاجتماعي أشارت بوضوح الى قضية إدارة المخلفات وأثر التعرض للمخلفات الكيميائية والهواء السام من منظور الواقع والدور البيولوجي للنساء، أن المجموعة الأكثر ضعفاً نحو هذا التلوث هم الأطفال من ذكور وإناث في مراحل قبل الولادة والأسابيع الأولى من الولادة. إضافة إلى ذلك؛ ونتيجة التعرض المباشر للنساء بدرجة أكبر للمواد الكيميائية المستخدمة في التنظيف، في مهن التنظيف غير المنظمة، والمهن ذات العلاقة بالتجميل، وفي الزراعة حيث تستخدم الأسمدة والمبيدات الزراعية المصنعة كيميائياً، فإن احتمالات إصابة النساء بالأمراض الناجمة عن هذا التعرض للسموم الكيميائية هي أكبر من الرجال. أما بسبب كون عملية التخلص من النفايات المنزلية من المهمات الواقعة على عاتق النساء، والتي تعد من المسؤوليات المنزلية التي فرضها الواقع الاجتماعي والاقتصادي للمرأة الفلسطينية، يتطلب الأخذ بعين الاعتبار قضية قدرة النساء على الوصول إلى مواقع الاتلاف، وتوفيرها بمناطق قريبة من المنزل. هذا بالإضافة إلى الحد من آليات التخلص المضرة بالبيئة، والتي تؤدي إلى تسمم الهواء؛ بما له أثر على صحة المرأة والأجنة والأطفال حديثي الولادة.

6. **الأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات؛** والتي ترتبط أهميتها في المجتمع في مجالات توفير فرص للترفيه، والنشاط الجسدي، والتجمع والتفاعل الاجتماعي. تعتبر المنتزهات العامة مستحدثة نوعاً ما في المجتمع الفلسطيني، الحضري والريفي. من خلال تقييم المساحات العامة من منظور النوع الاجتماعي. يلاحظ أن النساء والرجال مختلفون في مطالبهم وتوقعاتهم، من حيث ملائمة الأماكن والحدائق العامة وخاصة مع مراعاة التغيرات التي طرأت على حياة المرأة الفلسطينية، وخاصة فيما يتعلق في الانتقال السريع من الريف إلى الحضر، والتغير الجوهري في نظام الحياة. هذا إلى جانب كون هذه المرافق والمؤسسات هي إى فرص العمل، ومن أهم فرص التنظيم المجتمعي من خلال اللقاءات التفاعلية بها.

تبدأ الحاجة إلى ملائمة الحدائق العامة وتشجيع المؤسسات الأهلية التي تقدم خدماتها للمجتمع عامة، وللفتيات والنساء خاصة، منذ مراحل الطفولة. حيث أن الحاجة تكمن بتوفير مساحات عامة للفتيات إلى جانب الأولاد للتجول وممارسة الأنشطة الاجتماعية بأمان وفي أوقات تتلاءم مع احتياجاتهن الخاصة من مرافق صحية تحفظ الخصوصية. كما أن لهذه المساحات وتوفيرها وملاءمتها لاستخدامات الفتيات له أثر كبير على قدرتهن على التحرك بحرية في النطاق العام وتعزيز ثقتهن إذا توفرت فيها وسائل الأمن والأمان، ووجود المساحات الخضراء التي تمنح الشعور بالهدوء كمالاً من ممتع.

## 2. منهجية البحث

تم تصميم منهجية استطلاع رضا المواطنين والمواطنات عن خدمات الهيئات المحلية باستخدام بطاقات تقرير المواطن والتي تأخذ الطابع الكمي والكيفي، كونها عملية تشاركية تعتمد على تجربة المواطن/ة والملاحظات والمشاعر التي كونها/كونتها حول أولاً جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية، ثانياً الكشف عن تطلعات المواطنين/ات حول تقديم الخدمات، ثالثاً الكشف عن رأي المواطنين حول دورية وإجراءات تقديم الخدمات، ورابعاً فهم المواطنين والمواطنات للوضع الحقيقي للخدمات المقدمة وفق المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 لسنة 1997.

لقد شملت منهجية استطلاع الرضا تصميم استبيان ليتم تعيئته بشكل فردي بعد عرض نص المادة 15 من القانون على المبحوثين. لقد تم تنظيم 17 لقاءً تقييمياً بالتنسيق مع الهيئات المحلية ومؤسسات أهلية وقاعدية، تم خلالها عرض المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 لسنة 1997، وسُمح للمشاركين والمشاركات خلالها من عرض تجاربهم والكشف عن تطلعاتهم وإعطاء رأيهم حول جودة الخدمات ودورية تقديمها.

في البداية، تكون مجتمع الدراسة من جميع الافراد الذين بلغت أعمارهم 18 عام فأكثر والذين يقيمون ضمن حدود الهيئات المحلية في المحافظات الثمانية المستهدفة ضمن هذا الاستطلاع. وتكون إطار المعاينة من قائمة تشمل كافة الهيئات المحلية ضمن المحافظات الثمانية المستهدفة ضمن هذه الدراسة، حيث تشمل هذه القائمة على أسماء الهيئات المحلية بالإضافة الى متغيرات تصنيفية استخدمت في عملية إنشاء الطبقات مثل حجم السكان وتصنيف الهيئة المحلية لدى وزارة الحكم المحلي الفلسطينية.

وكما تم تصميم عينة طبقية عنقودية على مرحلتين وبلغت قيمة خطأ المعاينة  $\pm 4\%$ ، حيث تم في المرحلة الأولى اختيار عينة طبقية عشوائية من الهيئات المحلية ضمن المحافظات الثمانية المستهدفة، حيث بلغ عددها 29 هيئة محلية، جميعها مصنفة كمناطق حضرية، تم تصنيفها لهدف هذه الدراسة الى مدن وبلدات (8 مدن، 6 منها هي مراكز للمحافظات، و 21 بلدة)، فشملت الدراسة وفي المرحلة الثانية تم اختيار عينة عشوائية من الافراد ضمن حدود الهيئة المحلية المستهدفة بناءً على حجم السكان في كل هيئة محلية تم اختيارها في المرحلة الأولى. وبلغ حجم العينة الإجمالي 743 فرد، مواطن ومواطنة، 35% منهم/ن هم سكان للمدن و 65% من سكان البلدات، الا أنه وفقاً لتصنيفات الجهاز المركزي، تعتبر جميع المناطق المبحوثة حضر. لتقييم الرضا عن أداء 29 من الهيئات المحلية ممثلة لتسع محافظات، ثمانٍ منها في الضفة الغربية وهي: القدس، نابلس، جنين، طولكرم، الخليل، بيت لحم، أريحا وبلدة بيرزيت في محافظة رام الله، وواحدة في قطاع غزة. شكلت نسبة الاناث 53% (31% منهن معيلات للأسرة) من العينة المستجيبة ونسبة الذكور 47% منها. مثلت نسبة اللذين توجهوا إلى الهيئات البلدية والمحلية لتلقي واحدة أو أكثر من خدماتها خلال العام الماضي ما نسبته 67.6% من الذكور و 37.9% من الاناث، في حين شكّل الباقيون آراءهم نتيجة توجيههم لتلقي الخدمات ما قبل العام الماضي أو بناءً على تجربة الغير من الأقارب أو الجيران أو المحيطين بهم.

### محددات البحث:

أولاً: يرصد البحث مستوى رضا المواطنين و المواطنات عن أداء الهيئات المحلية على أساس النوع الاجتماعي، دون التطرق الى تقييم الهيئات المحلية.

ثانياً: يرصد البحث مستوى الرضا العام في مناطق جغرافية متعددة من الضفة الغربية ومحافظة خانيونس على أساس المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 للعام 1997، على أساس الوصول الى الخدمات الاساسية، و لا يشمل تحليلاً تفصيلياً للخدمات، الا أن نتائج البحث توجه نحو دراسات تحليلية متخصصة في مجال النوع الاجتماعي.

ثالثاً: تم رصد مجموعة من مسببات الرضا في عدد محدود من المناطق التي شملها البحث 17 من أصل 29، من خلال لقاءات مجموعات مركزة. و لم تشمل المجموعات جميع المناطق و ذلك لأسباب تتعلق في مستوى تفاعل الهيئات المحلية مع أهداف الدراسة، و الرغبة الجدية في تحقيق أهدافها.

رابعاً: تعبر نتائج البحث عن مستوى الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية في مناطق الضفة الغربية و محافظة خانيونس على أساس المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 للعام 1997، و تلبيتها الى الاحتياجات الاساسية، حيث يصعب ابراز الفوارق الجندرية الا بتوفرها.

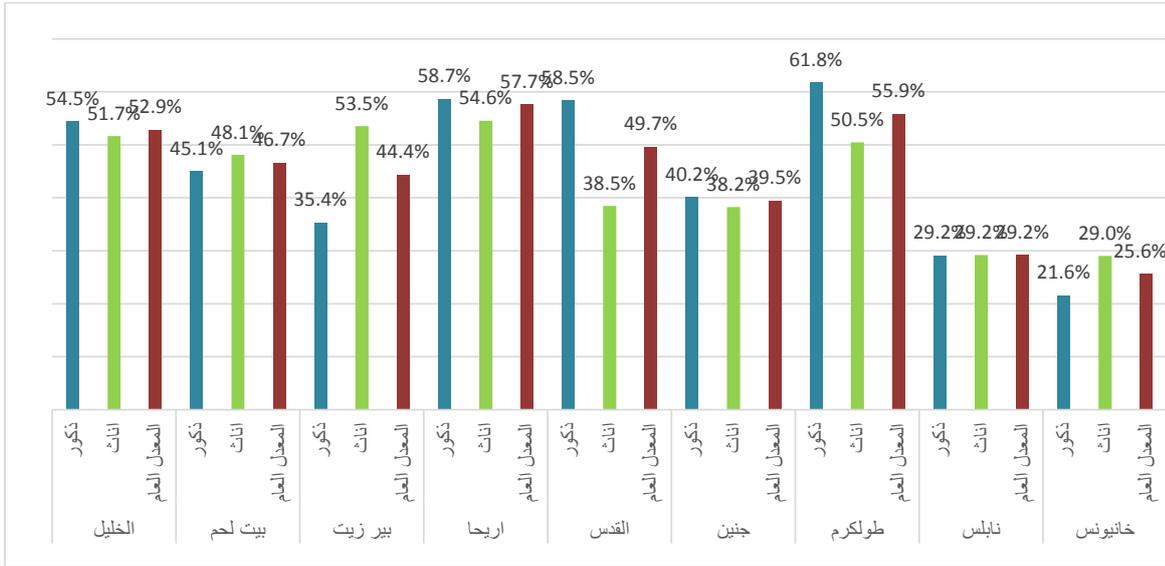
### 3. نتائج استطلاع رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية

#### 1.3. الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية

##### الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية لجهة المحافظات المختلفة

بالنظر إلى نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في المجالات التسعة الإجمالية والتي تم التطرق لها في التحليل فقد جاءت النتيجة حسب المحافظة كالآتي:

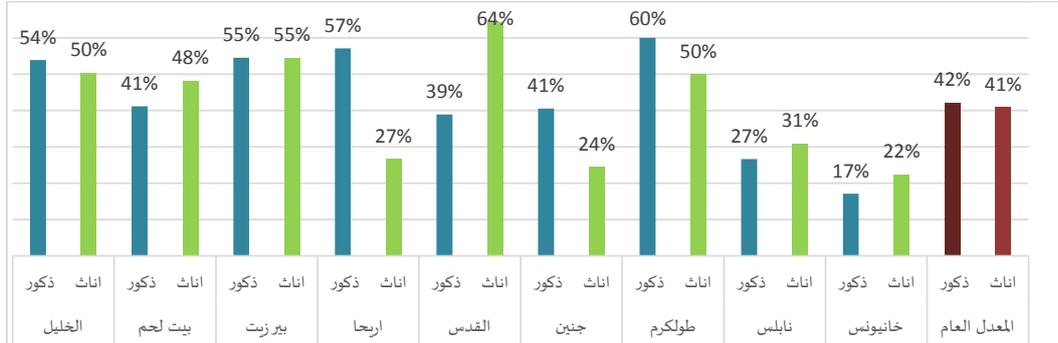
شكل رقم 1: نسبة الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية حسب المحافظة والجنس



ولمزيد من التخصيص، فقد سجلت فروقات بين المحافظات لجهة أدنى مستويات من الرضا، وقد جاءت كالآتي بحسب كل مجال،

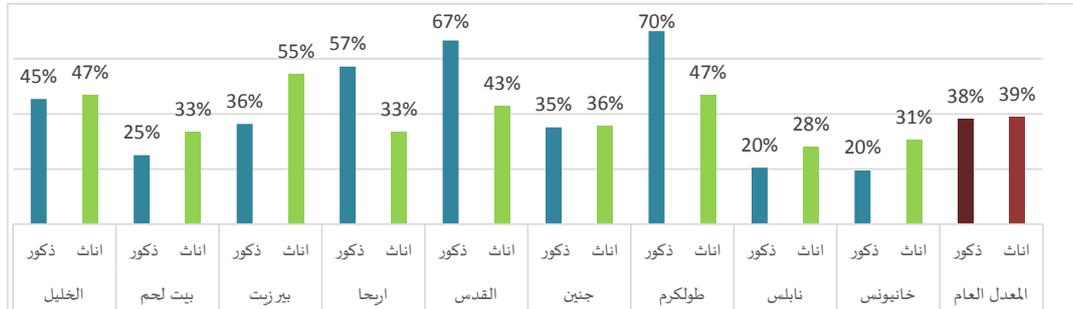
- تقديم البلدية/المجلس لجميع الخدمات وفق وظائفها وصلاحياتها المسندة اليها في المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 للعام 1997 (المعدل العام للرضا 42%): محافظة خانيونس 20%، محافظة نابلس 28.7%، محافظة جنين 32.5%. الا أن أبرز التفاوت بين نسبة رضا الذكور والاناث في هذا المؤشر ظهرت في محافظة القدس بنسبة 25% لصالح الاناث. وبنسبة 30% في محافظة أريحا و 10% في محافظة طولكرم لصالح الذكور.

الشكل رقم 1.1: نسبة الرضا حول تقديم البلدية/المجلس لجميع الخدمات وفق وظائفها وصلاحياتها المسندة اليها في المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 للعام 1997



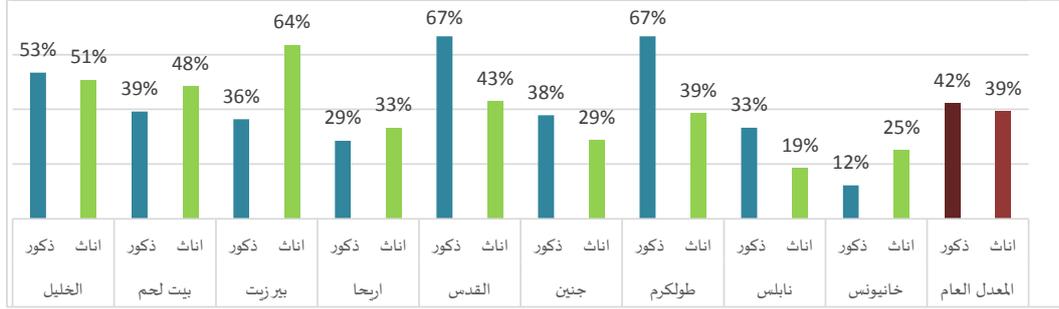
ملائمة الخدمات المقدمة من البلدية/المجلس مع احتياجات مختلف مكونات المجتمع (نساء، ذوي اعاقة، كبار بالسن. الخ) (المعدل العام للرضا 39%): محافظة نابلس 24.1%، محافظة خانيونس 25.6%، ومحافظة بيت لحم 29.5%. وأظهرت النتائج أن أبرز التفاوت بين نسبة رضا الذكور والاناث في هذا المؤشر ظهرت في بلدة بير زيت بنسبة 18% ومحافظة خانيونس بنسبة 11% لصالح الاناث. وجاء التفاوت بنسبة 24% في محافظتي أريحا و القدس، و 23% في محافظة طولكرم لصالح الذكور.

الشكل رقم 1.2: نسبة الرضا حول ملائمة الخدمات المقدمة من البلدية/المجلس مع احتياجات مختلف مكونات المجتمع (نساء، ذوي اعاقة، كبار بالسن. الخ)



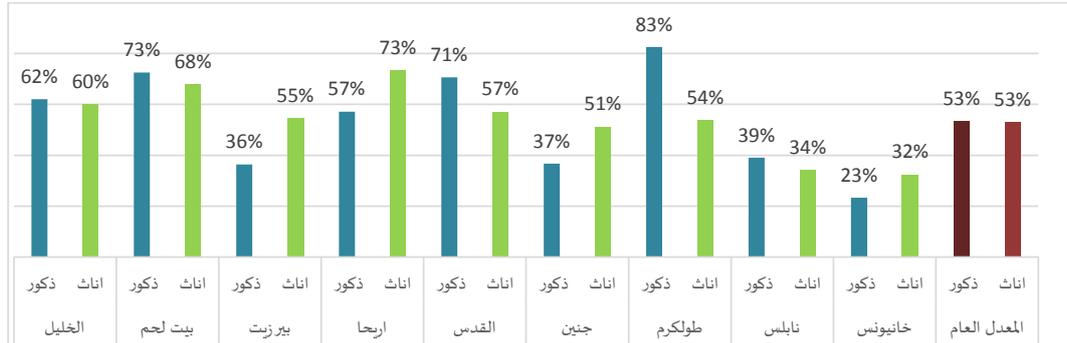
حرص البلدية/المجلس على تقديم الخدمات بجودة عالية (المعدل العام للرضا 41%): محافظة خانيونس 19.1%، نابلس 26.1% وأريحا 30%. وأظهرت النتائج أن أبرز التفاوت بين نسبة رضا الذكور والاناث في هذا المؤشر هي لصالح الاناث في بلدة بير زيت بنسبة 27% ومحافظة خانيونس بنسبة 13% لصالح الاناث. وجاء التفاوت لصالح الذكور بنسبة 24% في محافظة القدس، و 28% في محافظة طولكرم، و 15% في محافظة نابلس.

الشكل رقم 1.3: نسبة الرضا حول حرص تقديم الخدمات بجودة عالية



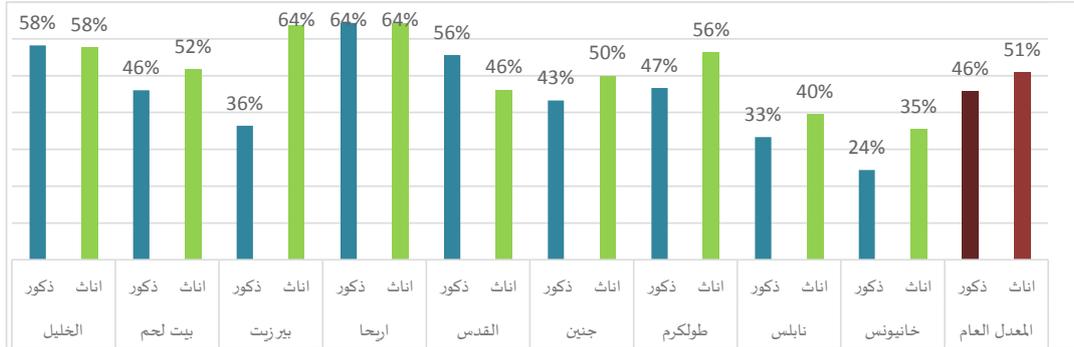
- تيسير عمليات الدفع للمواطنين (مثل تقسيم الدفعات، اعفاءات) (المعدل العام للرضا 54%): محافظة خانيونس 28.4%، محافظة نابلس 36.6%، محافظة جنين 44.9%. وأظهرت النتائج أن أبرز التفاوت في نسبة رضى الذكور والاناث جاءت لصالح الاناث في محافظات أريحا و جنين و بلدة بيرزيت، بنسبة 16%/15% و 18% على التوالي. أما لصالح الذكور فقد جاءت أبرز نسبة تفاوت في محافظتي القدس بنسبة 13% وطولكرم بنسبة 29%.

الشكل رقم 1.4: نسبة الرضا حول تيسير عمليات الدفع للمواطنين



- حرص البلدية على تيسير وصول جميع المواطنين لخدماتها (المعدل العام للرضا 49%): وانخفضت في محافظتي خانيونس 30.3%، نابلس 36.4%. أما التفاوت من منظور نوع اجتماعي، فقد أظهرت النتائج أن التفاوت في جميع المحافظات جاء لصالح الاناث، ما عدا محافظة القدس، حيث جاء التفاوت بنسبة 9% لصالح الذكور.

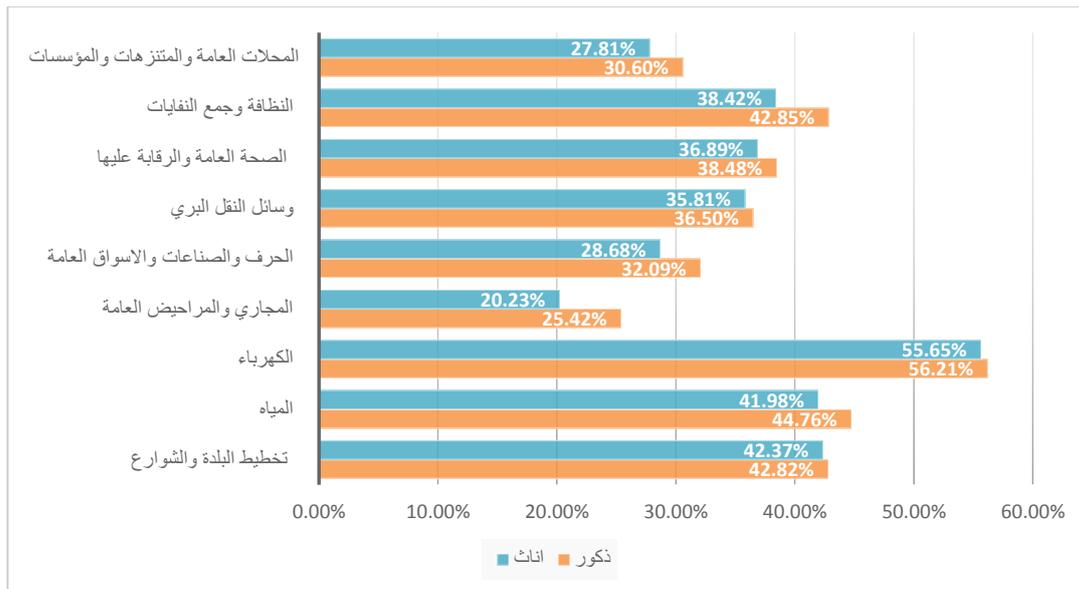
الشكل رقم 1.5: نسبة الرضا حول حرص الهيئة على وصول جميع المواطنين لخدماتها



#### الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية حسب مؤشرات الرضا العام و الجنس

أما لجهة النوع الاجتماعي، فقد جاء المعدل العام لنسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئة المحلية 44.2% بمعدل متقارب بين الذكور (44.5%) والاناث (43.7%)، بينما تفاوتت نسبة الرضا حسب موضوع الاختصاص كما يلي:

شكل رقم 2: مستوى رضا أفراد العينة عن أداء الهيئات المحلية وفق موضوع الاختصاص حسب الجنس



وقد لوحظ تدني نسبة الرضا في حالة الذكور، عن المعدل العام في المؤشرات التي تتعلق بملائمة الخدمات المقدمة من البلدية/المجلس مع احتياجات مختلف مكونات المجتمع (نساء، ذوي إعاقة، كبار السن، الخ) إلى 38%. كذلك تدنت نسبة الرضا لديهم على مدى الحصول على ردود ومتابعات حقيقية لتصحيح الخدمة موضوع التظلم ومتابعة الشكاوى إلى 33%. في حين ارتفعت نسبة الرضا بشكل ملحوظ عن المعدل العام في المؤشرات التي تتعلق بتيسير عمليات الدفع للمواطنين (مثل تقسيم الدفعات، والاعفاءات) إلى 53.8%، وتلك التي تتعلق بوجود إجراءات واضحة ومُعلنة حول آليات طلب الخدمات إلى 50.8%.

أما في حالة الإناث فقد لوحظ تدني نسبة الرضا عن المعدل العام في المؤشرات التي تتعلق بملائمة الخدمات المقدمة من البلدية/المجلس مع احتياجات مختلف مكونات المجتمع (نساء، ذوي إعاقة، كبار بالسن. الخ) إلى 38.8%، وعن مدى الحصول على ردود ومتابعات حقيقية لتصحيح الخدمة موضوع التظلم ومتابعة الشكاوى إلى 37%. في حين ارتفعت بشكل ملحوظ عن المعدل العام في المؤشر المتعلق بحرص البلدية على تيسير وصول جميع المواطنين لخدماتها لتصل 50.9%.

لوحظ أن التفاوت في نسبة رضا الذكور العام عن أداء الهيئات ونسبة رضا الإناث تمحور في حرص البلدية على إيصال المعلومات اللازمة حول الخدمات التي تقدمها لجميع أفراد المجتمع، حيث زادت نسبة رضا الذكور بنسبة 5.5% عن نسبة رضا الإناث في هذا المؤشر. إضافة إلى مؤشر وجود إجراءات واضحة ومعلنة حول إجراءات طلب الخدمات، حيث زادت نسبة رضا الذكور بمقدار 4.6% عن نسبة رضا الإناث. غير أن هذه الفروقات وحتى في حدودها العليا تعتبر بسيطة، وذلك إن دل يدل على توافق عام ما بين الذكور والإناث في تقييمهم لمستوى الرضا عن أداء الهيئات البلدية والمحلية.

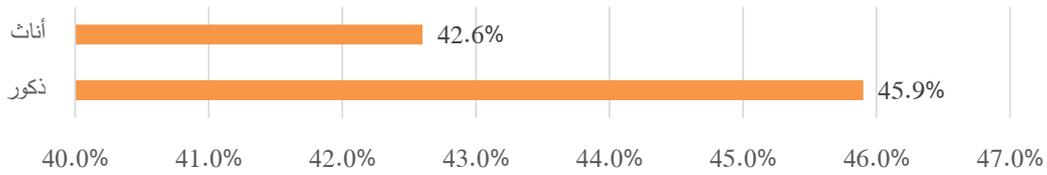
### التفاوت المرتبط بالنوع الاجتماعي

لوحظ من خلال نتائج الاستطلاع أن وجود بعض التفاوت المرتبط بالنوع الاجتماعي من حيث مستوى الرضا حول تلقي الخدمات والرقابة عليها وتنظيمها (كما هو موضح في الأقسام التالية)، مستوى وصول جميع الفئات إلى المعلومات اللازمة وتوفرها، إضافة إلى مستوى قدرة المواطنين والمواطنات على ممارسة المسائلة الفردية من خلال الشكاوى والتظلمات واللذان ظهرت التفاوتات فيهما على أساس النوع الاجتماعي كالآتي:

#### أولاً: توفر المعلومات والوصول إلى المعرفة

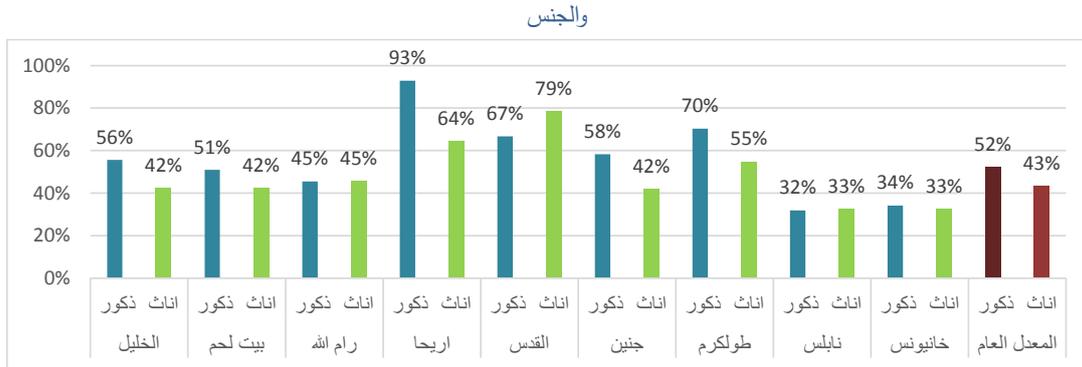
يبين الشكل التالي التفاوت في نسبة رضا المواطنين والمواطنات حول وضوح إجراءات طلب الخدمات والتي تظهر فجوة في وجود فرصة متكافئة للحصول على المعلومات وترتبط مباشرة بحرص الهيئات المحلية على إيصال المعرفة والمعلومات المتعلقة بإجراءات عملها وخاصة في إجراءات طلب الخدمات.

شكل رقم 3: نسبة الرضا لدى أفراد العينة حول وضوح إجراءات طلب الخدمة حسب الجنس



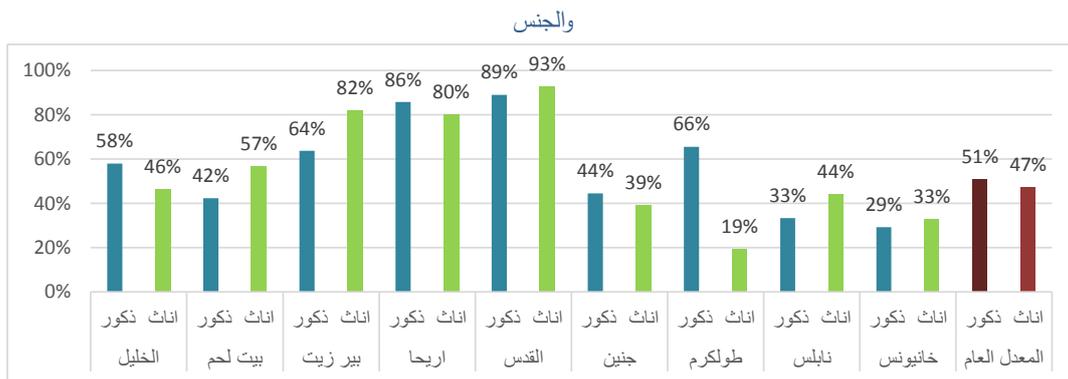
تُظهر نتائج التحليل إلى أن هذا التفاوت يتركز في الجوانب المتعلقة بخدمات المياه، حيث بلغ التفاوت في نسبة رضا الإناث (43.2%) عن توفر ووضوح إجراءات طلبات تتعلق بخدمات المياه ومتابعتها أقل بنسبة 9.2% عن الذكور والتي وصلت إلى 52.4%.

شكل رقم 3.1: نسبة الرضا لدى افراد العينة حول توفر ووضوح اجراءات طلبات تتعلق بخدمات المياه ومتابعتها حسب المحافظة

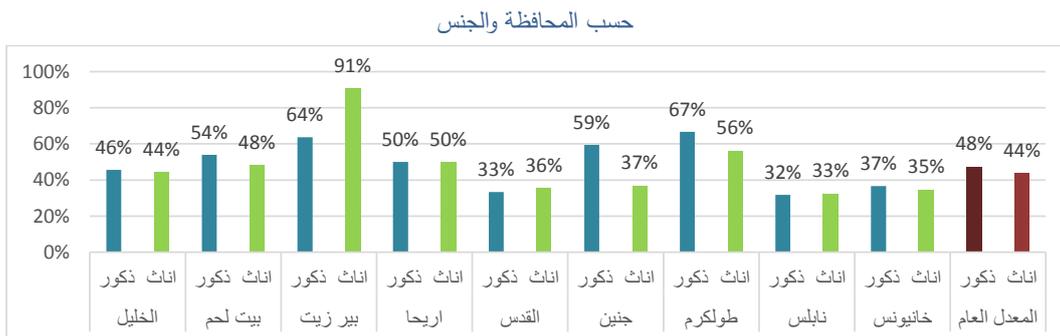


بليها تفاوت نسبة الرضا حول وضوح والاعلان عن اجراءات ومعايير تنظيم وجمع النفايات، وتوفر وتطبيق إجراءات ملاحقة تجاوزات الأبنية لجهة التراخيص والاستخدامات بمعدل 3.9%.

شكل رقم 3.2: نسبة الرضا لدى افراد العينة حول وضوح والاعلان عن اجراءات ومعايير تنظيم وجمع النفايات حسب المحافظة

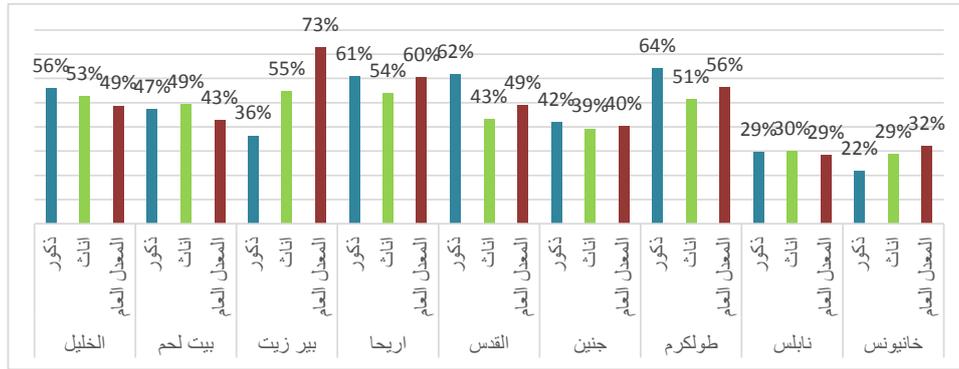


شكل رقم 3.3: نسبة الرضا لدى افراد العينة حول توفر وتطبيق إجراءات ملاحقة تجاوزات الأبنية لجهة التراخيص والاستخدامات



يوضح الشكل التالي نسبة الرضا العام حول وضوح إجراءات البلديات حسب المحافظة والجنس:

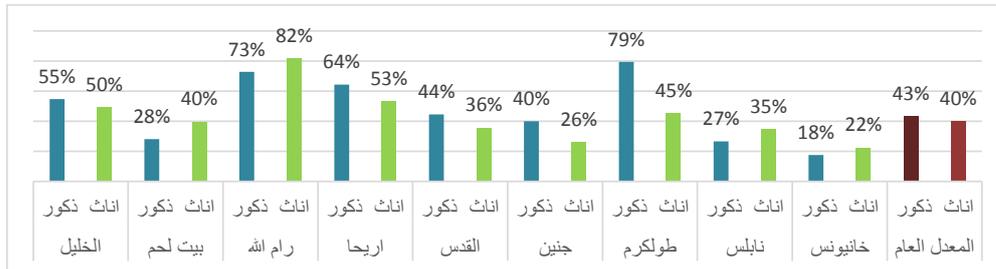
شكل رقم 4: نسبة الرضا لدى افراد العينة حول وضوح اجراءات البلديات حسب المحافظة والجنس



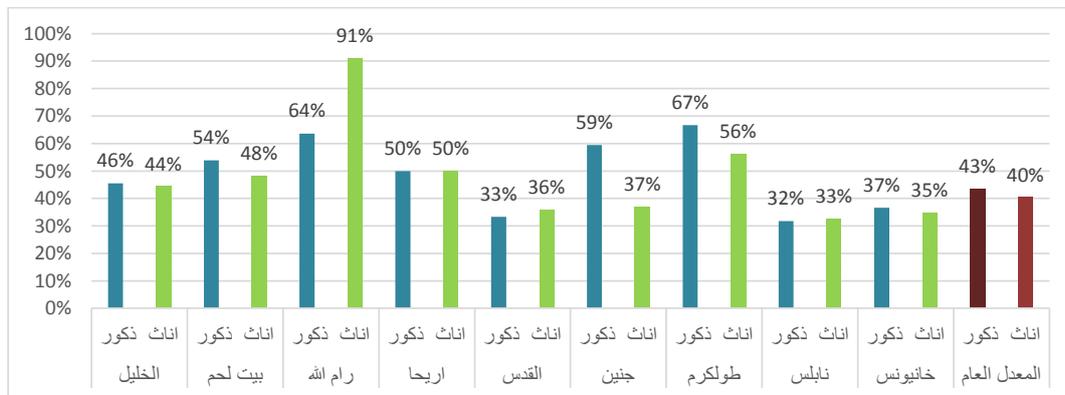
تخفض نسبة رضا المواطنين والمواطنات بشكل جوهري عن المرءل العام (42%) في مجال توفير البلدية/المجلس اجراءات واضحة ومعلنة حول المحافظة على الصحة العامة ومنع تفشي الأوبئة، في محافظات خان يونس ونابلس و جنين و بيت لحم. وجاءت أعلى نسبة تفاوت بين رضا الذكور والإناث، لصالح الذكور في محافظة جنين بنسبة 34%، والقدس بنسبة 14%، وبلدة بئر زيت بنسبة 11%.

شكل رقم 4.1: نسبة الرضا لدى افراد العينة حول توفر اجراءات واضحة ومعلنة حول المحافظة على الصحة العامة ومنع

تفشي الأوبئة حسب المحافظة والجنس



في محافظة أريحا لوحظ انخفاض نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن توفر ووضوح اجراءات ملاحقة مُلاك الانشاءات والأبنية المخالفين للقوانين المتعلقة بالسلامة العامة والحفاظ على البيئة إلى 37.9%، وعن توفر ووضوح اجراءات طلب تنظيم الشوارع ومتابعتها إلى 36.7%.



من أمثلة ملاحظات النساء حول الرضا عن الوصول الى المعرفة والمعلومات المتعلقة بإجراءات البلدية وخدماتها

" لا يعلموننا بالمشاريع المنفذه وخاصة في مجال تطوير الزراعة، دائما، ذات المزارعين هم من يستفيدوا."

"البلدية تعطي إعفاءات لعائلات فقيرة، لم نعلم ما هي المعايير ولا أعتقد انها عادلة."

" تقدمت بطلب لإعفاء لأني أرملة ولا أعمل، حولوا المستحقات كديون على ابني المعاق، لا أعلم لمن أتوجه"

" إجمالاً" يعلنوا على صفحة الفيس بوك، وأنا ليس لدي حساب."

"زوجي وأولادي يتابعون هذه الشؤون، لا أعرف شيء عن إجراءاتهم."

" نحن على معرفة بالإجراءات بشكل عام، لكننا لا نعلم بوجود أي معاملة خاصة للنساء."

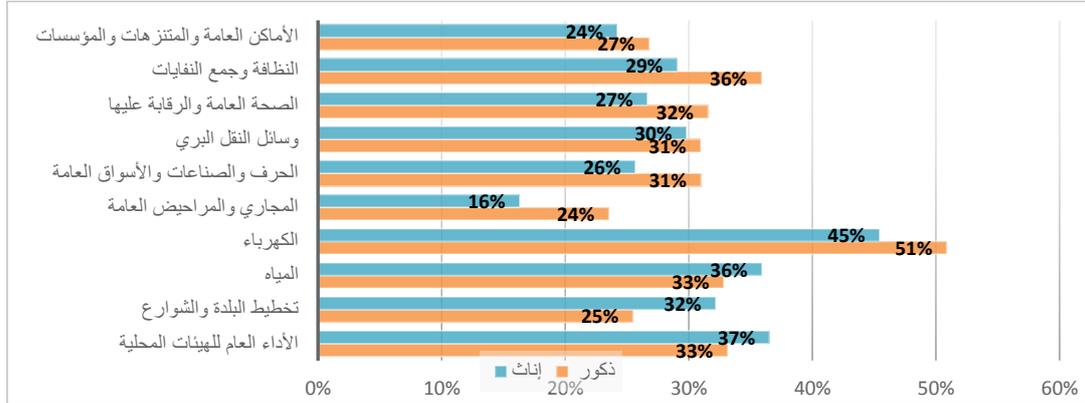
" لا تتدخل البلدية في موضوع وسائل النقل العام، لم نعلم أن لهم أي صلاحية حول ذلك."

" وجود نساء في البلدية منهن بناتنا وجاراتنا سهل علينا الوصول الى معلومات حول البلدية، كنا في السابق لا نعرف شيء عما يدور هناك."

#### ثانياً: المسائلة الفردية، الشكاوى والتظلمات

تم تحليل الرضا في مجال الشكاوى والتظلمات الرضا من منظور وضوح إجراءات الشكاوى والتظلم، إضافة إلى مدى استجابة الهيئات المحلية للشكاوى والتظلمات. يبين الشكل التالي نسبة الرضا حول مدى استجابة الهيئات المحلية وسرعة الردود على الشكاوى والتظلمات حسب جنس مقدم الإجابة ومجال اختصاص الهيئات المحلية:

شكل رقم 5: نسبة الرضا افراد العينة عن سرعة وآلية متابعة الشكاوى حسب الخدمة والجنس



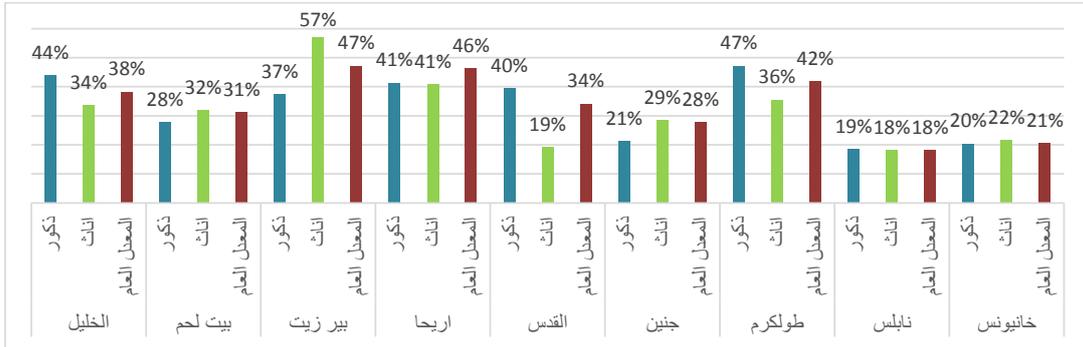
تظهر نتائج الاستطلاع إلى أن نسبة الرضا العام للإناث عن سرعة وآلية متابعة الشكاوى تصل إلى 30.2% فقط مقابل 32.2% للذكور. مع محدوديته، إلا أن التفاوت في مستوى رضا الإناث والذكور عن سرعة وآلية متابعة الشكاوى تركز في المجالات التالية:

- سرعة وآلية متابعة الشكاوى المرتبطة في الصحة العامة: تزيد نسبة رضا الذكور ب 6.8% عن نسبة رضا الإناث حول سرعة وآلية متابعة الشكاوى المتعلقة في الصحة العامة.

- سرعة وآلية التعامل مع الشكاوى حول انتهاكات الأنظمة والقوانين المتعلقة بالصرف الصحي والتخلص من محتويات الحفر الامتصاصية: تزيد نسبة رضا الذكور ب 7.2% عن نسبة رضا الاناث حول سرعة وآلية متابعة الشكاوى ذات الصلة.
- سرعة وآلية متابعة الشكاوى حول خدمات الكهرباء والأعطال: تزيد نسبة رضا الذكور ب 5.4% عن نسبة رضا الاناث حول سرعة وآلية متابعة الشكاوى ذات الصلة.

أما على مستوى المحافظات، يبين الشكل التالي التفاوت في نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات في إدارة الشكاوى والتظلمات.

شكل رقم 6: نسبة الرضا لدى افراد العينة عن ادارة الشكاوى من قبل الهيئات المحلية حسب المحافظة والجنس



- لوحظ انخفاض جوهري في نسبة رضا المواطنين والمواطنات حول سرعة وآلية التعامل مع الشكاوى حول انتهاكات الأنظمة والقوانين المتعلقة بالصرف الصحي والتخلص من محتويات الحفر الامتصاصية في جميع المحافظات.
- في بلدة بيرزيت من محافظة رام الله، لوحظ انخفاض جوهري في نسبة الرضا حول سرعة وآلية متابعة الشكاوى المرتبطة في الصحة العامة بنسبة 28.6% (36% للإناث و 20% للذكور).
- في محافظة أريحا، بينت النتائج انخفاضاً جوهرياً في نسبة الرضا حول سرعة وآلية متابعة الشكاوى حول خدمات المياه والأعطال لتصل إلى 32.1% (21% إناث، و 38% ذكور). وحول سرعة وآلية التعامل مع الشكاوى فيما يخص وسائل النقل البرية إلى 24% (26.7% إناث، و 21% ذكور).
- في محافظة القدس، أظهرت النتائج انخفاض نسبة الرضا حول سرعة وآلية التعامل مع الشكاوى فيما يخص وسائل النقل البرية لتصل إلى 12.5% (7% إناث، و 17% ذكور)، وحول سرعة وآلية متابعة التظلمات والشكاوى فيما يتعلق بالنظافة وجمع النفايات لتصل إلى 15.6% (7% إناث و 22% للذكور).

من أمثلة ما ذكرته النساء في بعض اللقاءات حول عدم الرضا عن سرعة والية متابعة الشكاوى في البلديات:

"يتابعوا إذا الشكاوى جانت من أقاربهم."

"لا نتقدم بشكاوى رسمية، بل من خلال العلاقات، والا بحاربونا (جمعية) ."

"تقدمت بشكاوى حول تعرضي للمضايقة في وسيلة نقل عامة، استخفوا في الموضوع ولم يشأ أحد التحدث به ."

"تقدمت بشكاوى غير رسمية حول حرق النفايات من قبل السكان، وذلك من خلال المعارف، لا اعتبارات اجتماعية والنتيجة تكون عدم التعامل مع الشكاوى وأخذها على محمل الجد ."

"تقدمنا بشكاوى حول تجاوزات بناء، المبنى أثري وبالأصل ممنوع بطول 3 طوابق، عدا عن كون سكانه مزعجين للمنطقة، تم التعامل مع الشكاوى ومحاكمة المتجاوزين، الا أن تنفيذ قرار المحكمة لم يتم، البلدية ليس لديها سلطة تنفيذية لقرار المحكمة ولا يمكن أن تباشر الهمم."

"إذا انقطعت الكهرباء في الليل واتصلنا على الشركة، وجب علينا الانتظار الى اليوم الذي يليه ليرسلوا طواقمهم ."

"يوجد سيارات مشطوبة تعمل على الخط العام، والبلدية ليس لديها صلاحية للتعامل مع هذا الموضوع، أوقات الشرطة بتوقفهم على الطرق ."

"يتم قطع المياه أحيانا" بغير الأوقات المعلن عنها، عندما أتصل يقولون لي انها غير مقطوعة، كأني بتبلى عليهم. أضطر أن انتظر حتى تصل أو يتصل زوجي عليهم."

#### مما ذكره الذكور حول عدم الرضا عن التعامل مع الشكاوى من قبل البلديات

"ملينا تشكي، دائما الردود سلبية، عالفاضي"

"تشكينا على موضوع كب محتويات الحفر الامتصاصية في الوادي، كذا مرة، ما الفائدة إذا كان أصحاب سيارات النضح هم من موظفي البلدية ."

"تشكي بس نتيجة قدراتهم المالية المحدود لا يستطيعوا التعامل مع جميع الشكاوى وايجاد حلول لها ."

"تقدمنا بشكاوى حول مخلفات المصانع، وفرضوا على أصحابها رش المياه، التزمت المصانع لفترة فقط ولم تتابع البلدية بعد ذلك ."

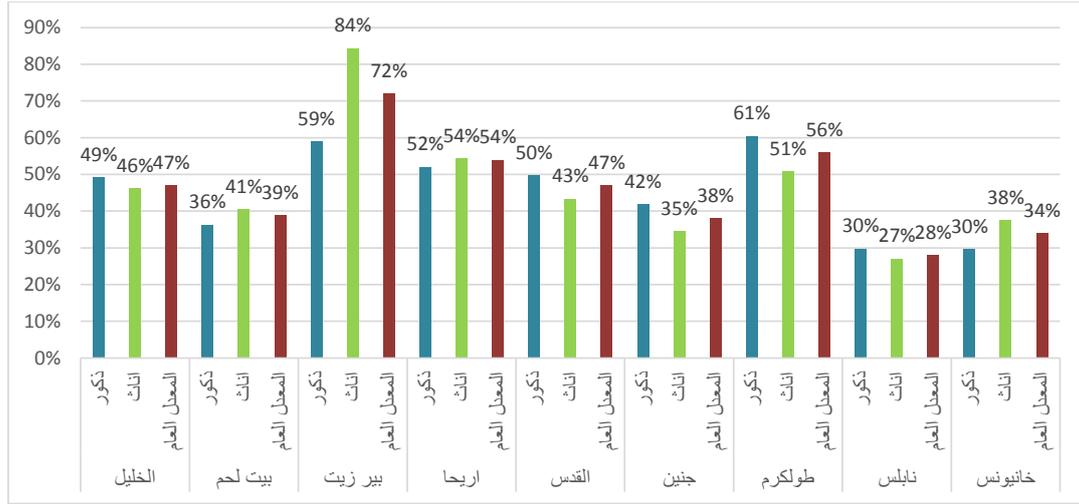
"تشكينا حول تحويل الحديقة العامة، التي من المفروض أنها مجانية وتلبي احتياجات السكان، الى حديقة تجارية ربحية تستهدف السياح. دون تعاون من البلدية، نرى الحل بالتوجه الى الممولين وابلاغهم أن السكان لم يعد لديهم حديقة عامة كما كان مخطط ."

"تشكيت عدة مرات حول نقل نفايات المحل الخاص بي (خضار) ، مع أنني ملتزم بدفع ما على، الا أني لا أحصل على الخدمة بالجودة المطلوبة مقابل ما أدفع. في النهاية لم أعد أقدم شكاوى، أصبحت أتصرف من ذاتي، مثلا" ركبت الاناره الخارجي في الشارع مقابل محلي التجاري بدون الرجوع لهم وعلى حسابي الخاص ."

### 2.3. تخطيط البلدة والشوارع

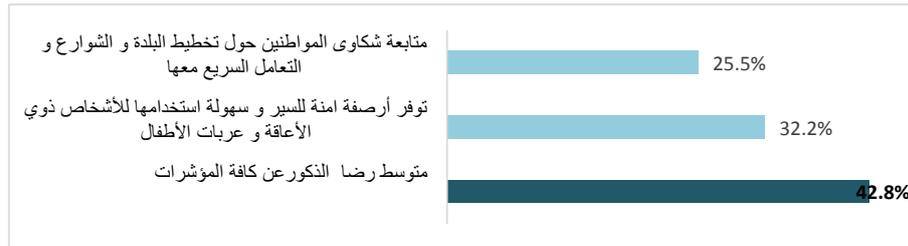
جاء متوسط رضا افراد العينة عن تخطيط البلدة والشوارع بنسبة 42.6% وبنسبة متقاربة بين الذكور 42.8% والاناث 42.4%. وتفاوتت نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في مجال تخطيط البلدة والشوارع على مستوى المحافظات كما يبين الشكل التالي:

شكل رقم 7: نسبة الرضا عن تخطيط البلدة والشوارع حسب المحافظة والجنس



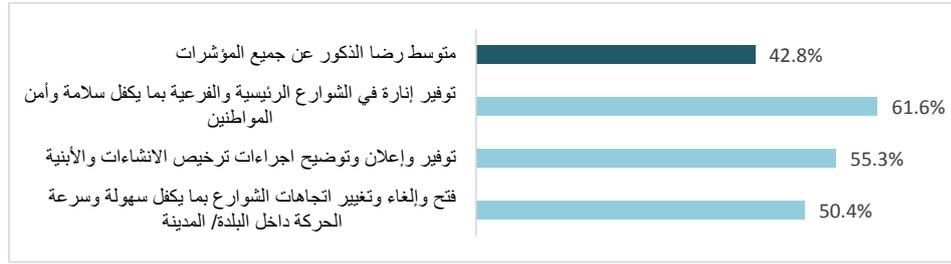
وقد لوحظ تدني نسبة الرضا في حالة الذكور عن المعدل العام في المؤشرات التي تتعلق في توفر أرصفة امانة للسير وسهولة استخدامها للأشخاص ذوي الإعاقة وعربات الأطفال إلى 32.2%، وفي متابعة شكاوى المواطنين حول تخطيط البلدة والشوارع والتعامل السريع معها إلى 25.5%، كما هو موضح بالشكل التالي:

شكل رقم 8: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأدنى نسبة رضا للذكور في مجال تخطيط البلدة والشوارع



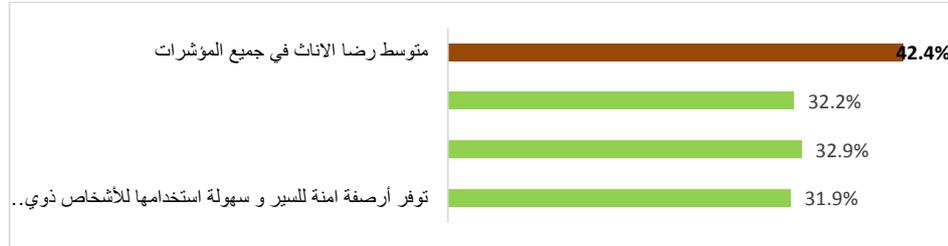
في حين ترتفع نسبة الرضا للذكور بشكل ملحوظ عن المعدل العام في المؤشرات التي تتعلق في توفير إنارة في الشوارع الرئيسية والفرعية بما يكفل سلامة وأمن المواطنين لتصل إلى 61.6%، والمؤشر المتعلق في توفير وإعلان وتوضيح إجراءات ترخيص الانشاءات والأبنية لتصل إلى 55.3%، إضافة إلى ارتفاع نسبة الرضا حول فتح وإلغاء وتغيير اتجاهات الشوارع بما يكفل سهولة وسرعة الحركة داخل البلدة/ المدينة لتصل إلى 50.4%. كما يوضح الشكل التالي

شكل رقم 9: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأعلى نسبة رضا للذكور في مجال تخطيط البلدة والشوارع



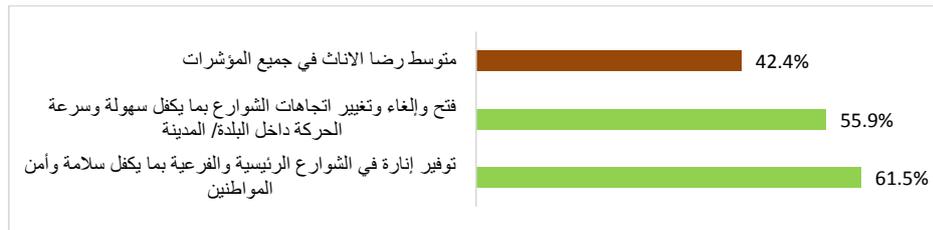
أما في حالة الإناث فقد لوحظ انخفاض نسبة الرضا بشكل ملحوظ عن المعدل العام في المؤشرات التي تتعلق بتوفير أرصفة آمنة للسير وسهولة استخدامها للأشخاص ذوي الإعاقة وعربات الأطفال إلى 31.9%، وحول تحديد مناطق وقوف للسيارات أمام المدارس ومراكز الخدمات والمحلات التجارية إلى 32.9%، ومتابعة شكاوى المواطنين حول تخطيط البلدة والشوارع والتعامل السريع معها إلى 32.2%.

شكل رقم 10: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأدنى نسبة رضا للإناث في مجال تخطيط البلدة والشوارع



في حين ارتفعت نسبة الرضا بشكل ملحوظ مقارنة بالمعدل العام في المؤشر المتعلق في توفير إنارة في الشوارع الرئيسية والفرعية بما يكفل سلامة وأمن المواطنين لتصل 61.5%، والمؤشر المتعلق في فتح وإلغاء وتغيير اتجاهات الشوارع بما يكفل سهولة وسرعة الحركة داخل البلدة/ المدينة إلى 55.9%.

شكل رقم 11: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأعلى نسبة رضا للإناث في مجال تخطيط البلدة والشوارع

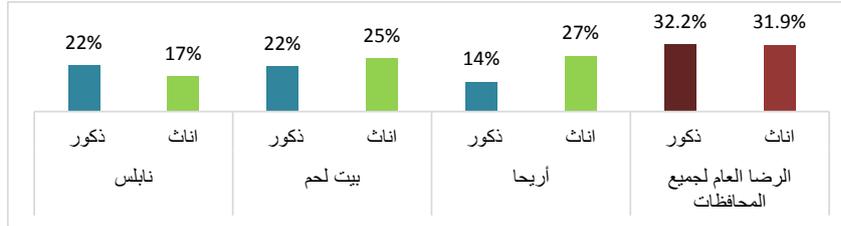


تبين النتائج، أن تفاوتت بنسبة 4.1% بين نسبة رضا الذكور ونسبة رضا الإناث حول وجود نظام شكاوى وإجراءات تظلم واضحة ومعلنة حول تخطيط البلدة والشوارع.

أما لذات المؤشرات التي تدنت فيها نسبة الرضا حسب المحافظات التي سجلت أدنى نسبة رضا فيها كالتالي:

- توفر أرصفة آمنة للسير وسهولة استخدامها للأشخاص ذوي الإعاقة وعربات الأطفال (معدل العام للرضا 32.1%): محافظة نابلس 19.5%، محافظة أريحا 20%، محافظة بيت لحم 23.6%.

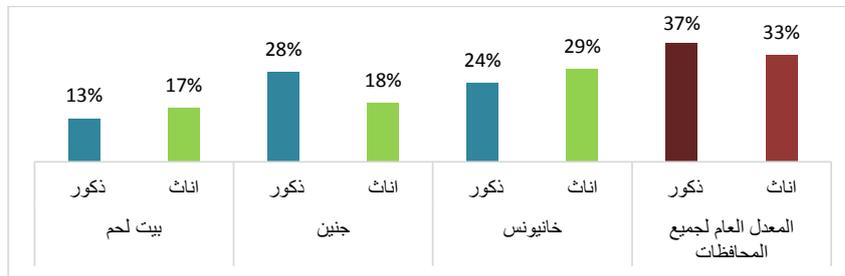
شكل رقم 12: نسبة الرضا في المحافظات التي حظيت بأدنى نسبة رضا حول توفر أرصفة امنة للسير وسهولة استخدامه



- تحديد مناطق وقوف للسيارات أمام المدارس ومراكز الخدمات والمحلات التجارية (معدل الرضا العام 34.6%): محافظة بيت لحم 15.2%، محافظة جنين 22.2%، محافظة خانيونس 26.7%.

شكل رقم 13: المحافظات التي حظيت بأدنى نسبة رضا حول تحديد مناطق وقوف للسيارات أمام المدارس ومراكز

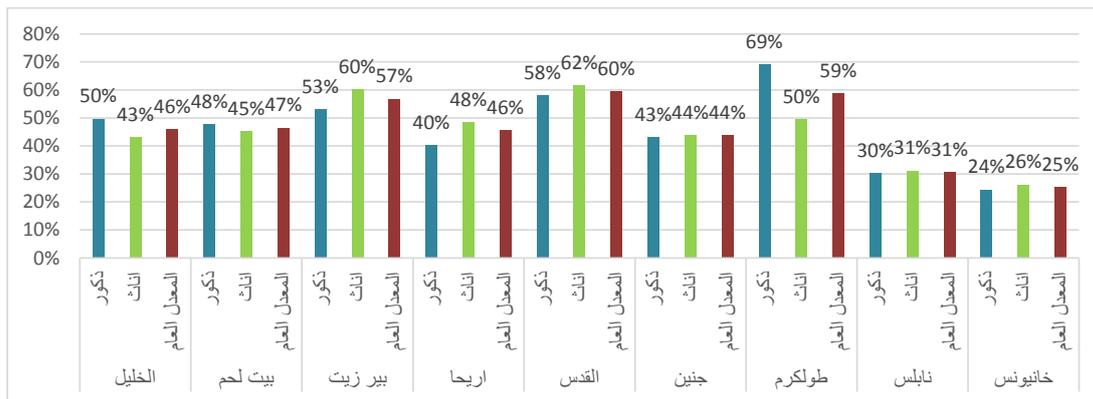
الخدمات والمحلات التجارية حسب الجنس



### 3.3 المياه

أشارت نتائج الاستطلاع إلى أن متوسط الرضا العام عن خدمات المياه لا تزيد عن 43.4%، حيث تبين النتائج أن متوسط نسبة الرضا لدى الذكور تصل إلى 44.8%، في حين تنخفض نسبة الرضا عن خدمات المياه لدى الاناث إلى 42%.

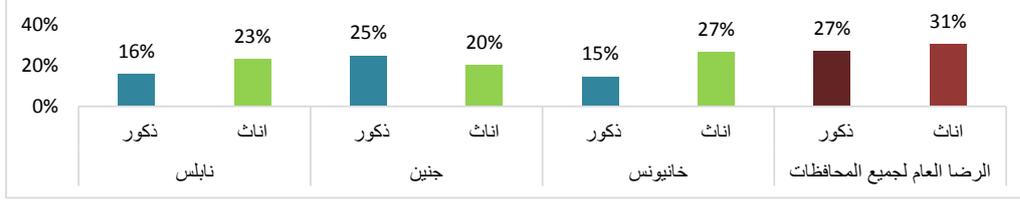
شكل رقم 14: نسبة رضا افراد العينة عن خدمة المياه حسب المحافظة والجنس



المؤشرات التي حصلت أدنى نسبة رضا حسب المحافظة:

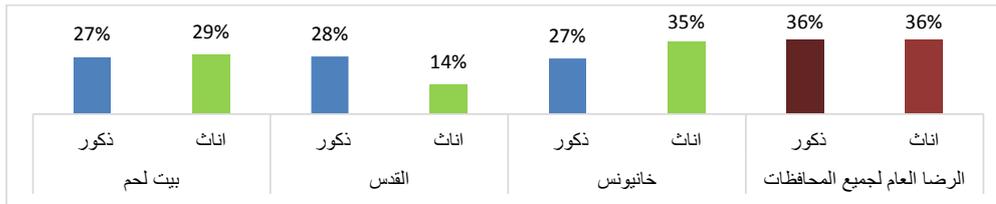
- توفر وسائل وصول مصادر المياه إلى جميع الأراضي الزراعية بكمية وتكلفة مناسبة (المعدل العام للرضا 29.2%): محافظة نابلس 19.5%، محافظة خانيونس 21.1%، محافظة جنين 23.5%.

شكل رقم 15: نسبة الرضا في المحافظات التي سجلت أدنى مستوى رضا حول توفر وسائل وصول مصادر المياه إلى جميع الأراضي الزراعية بكمية وتكلفة مناسبة



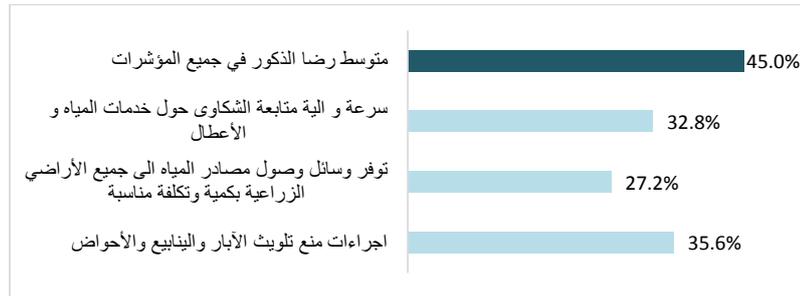
- اجراءات منع تلويث الآبار والينابيع والأحواض (المعدل العام للرضا 35.7%): محافظة القدس 21.9%، محافظة بيت لحم 28.2%، ومحافظة خانيونس 31.1%.

شكل رقم 16: نسبة الرضا في المحافظات التي سجلت أدنى مستوى رضا حول اجراءات منع تلويث الآبار والينابيع والأحواض



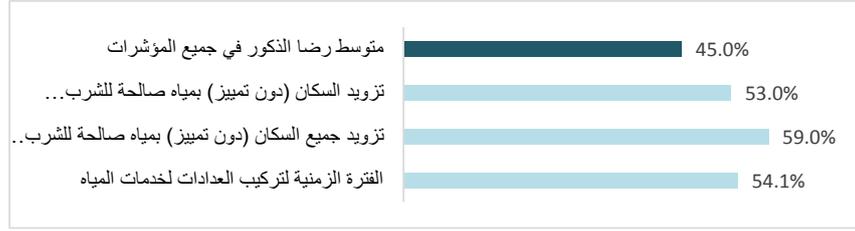
أما من منظور النوع الاجتماعي، تنخفض نسبة الرضا عن خدمات المياه عن المعدل العام لدى الذكور في المؤشرات التي شملت توفر وسائل وصول مصادر المياه إلى جميع الأراضي الزراعية بكمية وتكلفة مناسبة لتصل إلى 27.2%. وحول سرعة وآلية متابعة الشكاوى حول خدمات المياه والأعطال تنخفض نسبة الرضا إلى 32.8%، ومؤشر اجراءات منع تلويث الآبار والينابيع والأحواض إلى 35.9%.

شكل رقم 17: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأدنى نسبة رضا للذكور في مجال خدمات المياه



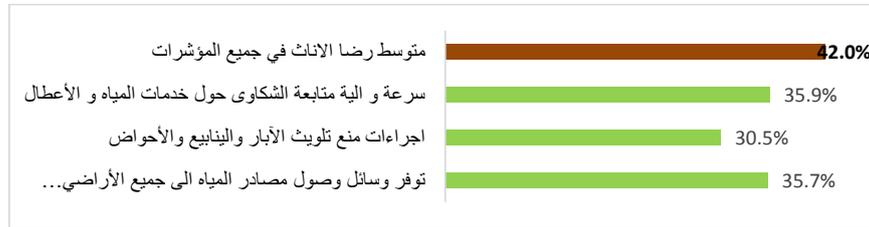
وترتفع نسبة رضا الذكور عن خدمات المياه عن المعدل العام بشكل ملحوظ في مجال تزويد جميع السكان (دون تمييز) بمياه صالحة للشرب وللاستعمالات المنزلية بتكلفة مناسبة إلى 59%، وتزويد السكان (دون تمييز) بمياه صالحة للشرب وللاستخدامات المنزلية بكمية كافية إلى 53%، والفترة الزمنية لتركيب عدادات المياه لتصل إلى 54.1%.

شكل رقم 18: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأعلى نسبة رضا للذكور في مجال خدمات المياه



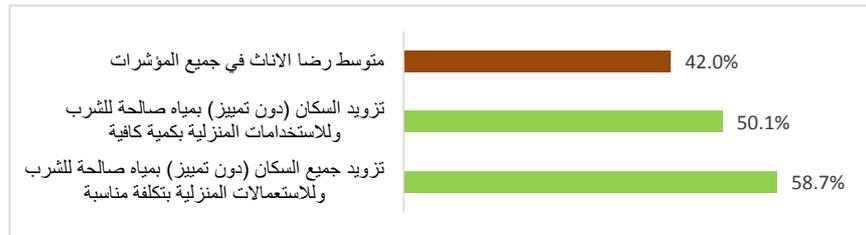
وفي حالة الاناث، تنخفض نسبة رضا الاناث بشكل خاص في المؤشرات التالية: توفر وسائل وصول مصادر المياه إلى جميع الأراضي الزراعية بكمية وتكلفة مناسبة لتنخفض إلى 30.5%، اجراءات منع تلويث الآبار والينابيع والأحواض إلى 35.7%، وسرعة وآلية متابعة الشكاوى حول خدمات المياه والأعطال إلى 35.9%.

شكل رقم 19: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأدنى نسبة رضا للاناث في مجال خدمات المياه



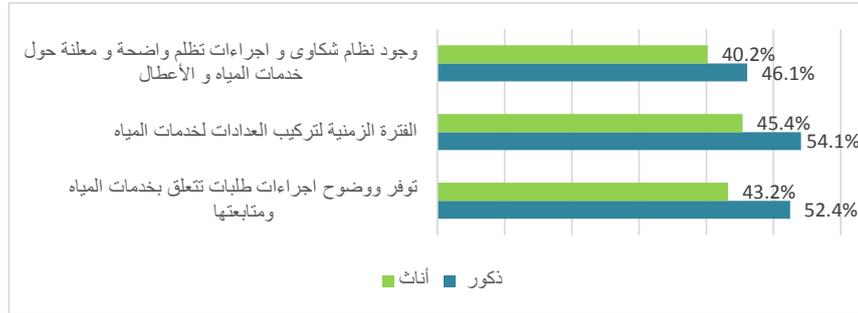
وترتفع نسبة رضا الاناث عن المعدل العام حول خدمات المياه في مجالات تزويد جميع السكان (دون تمييز) بمياه صالحة للشرب وللخدمات المنزلية بتكلفة مناسبة لتصل إلى 58.7%، وتزويد السكان (دون تمييز) بمياه صالحة للشرب وللخدمات المنزلية بكمية كافية لتصل إلى 50.1%.

شكل رقم 20: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأعلى نسبة رضا للاناث في مجال خدمات المياه



كما لوحظ أن تفاوت ملحوظ بين نسبة رضا الذكور والاناث عن خدمات المياه في المؤشرات التي تتعلق في توفر ووضوح اجراءات طلبات تتعلق بخدمات المياه ومتابعتها، حيث تزيد نسبة رضا الذكور ب 9.2% عن نسبة رضا الاناث. وفي الفترة الزمنية لتركييب العدادات لخدمات المياه حيث تزيد نسبة رضا الذكور بنسبة 8.7% عن نسبة رضا الاناث. إضافة إلى زيادة نسبة رضا الذكور حول وجود نظام شكاوى واجراءات تظلم واضحة ومعلنة حول خدمات المياه والأعطال بنسبة 5.9% عن نسبة رضا الاناث.

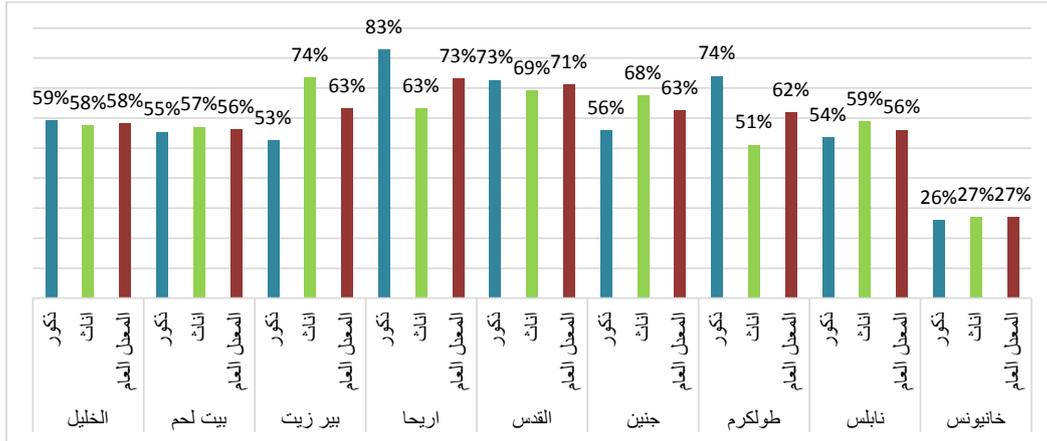
شكل رقم 21: نسبة الرضا في المؤشرات التي سجلت أعلى نسبة تفاوت بين الذكور والاناث في مجال خدمات المياه



### 4.3. الكهرباء

بلغت نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن خدمة الكهرباء لدى الهيئات المحلية المستهدفة 56.0%. وتقاربت نسبة الرضا بشكل كبير بين الذكور التي وصلت إلى 56.2%، والاناث والتي وصلت إلى 55.6%. ويبين الشكل التالي مستوى رضا أفراد العينة عن خدمة الكهرباء حسب المحافظة والجنس

شكل رقم 22: نسبة رضا افراد العينة عن خدمة الكهرباء حسب المحافظة والجنس

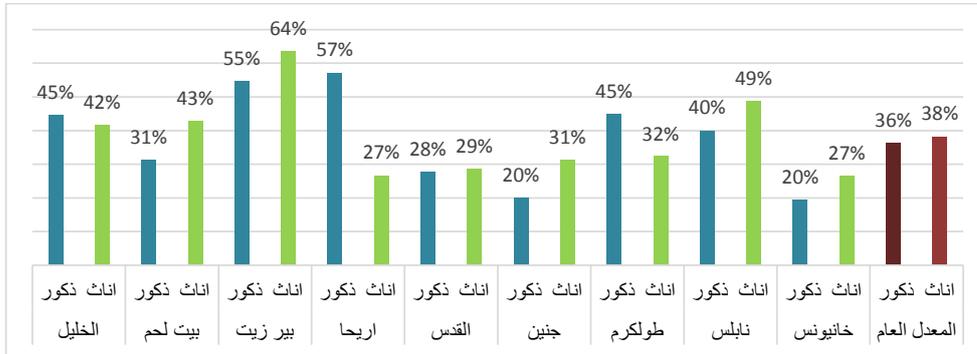


الى جانب المؤشرات المتعلقة بالمعرفة في الإجراءات والية التعامل مع الشكاوى، فإن أدنى نسبة رضا جاءت في:

- توفر الكهرباء والطاقة (إجراءات الطاقة البديلة) في حالات الطوارئ والكوارث (البشرية والطبيعية) (المعدل العام للرضا حيث كانت نسبة الرضا العام عن توفر الكهرباء والطاقة البديلة هي 37.3%، 36.2% للذكور و38.2% نسبة رضا الاناث. وجاءت نسبة رضا الاناث عن هذا المؤشر أعلى من نسبة رضا الذكور فيما عدا في محافظتي الخليل وأريحا، كما يبين الشكل التالي:

شكل رقم 23: نسبة رضا افراد العينة عن توفر الكهرباء والطاقة (اجراءات الطاقة البديلة) في حالات الطوارئ والكوارث

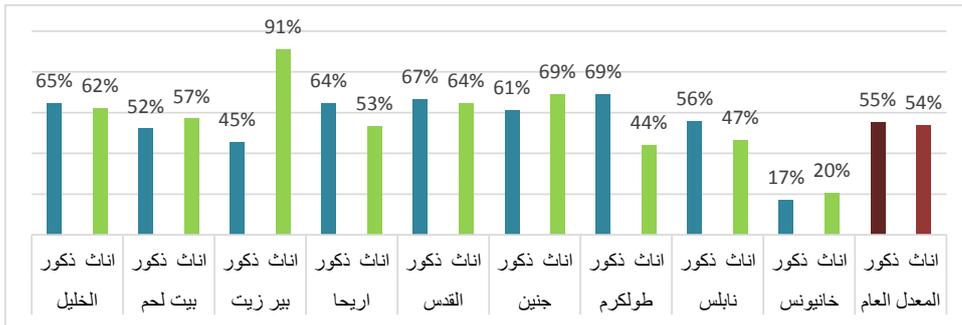
حسب المحافظة والجنس



- تزويد جميع السكان (دون تمييز) بالكهرباء بأسعار مناسبة وبما لا يزيد عن التكلفة التي تحددها سلطة الطاقة المعدل العام للرضا 54%، رضا الاناث 53.9% والذكور 55%. مبينة كالاتي حسب المحافظة:

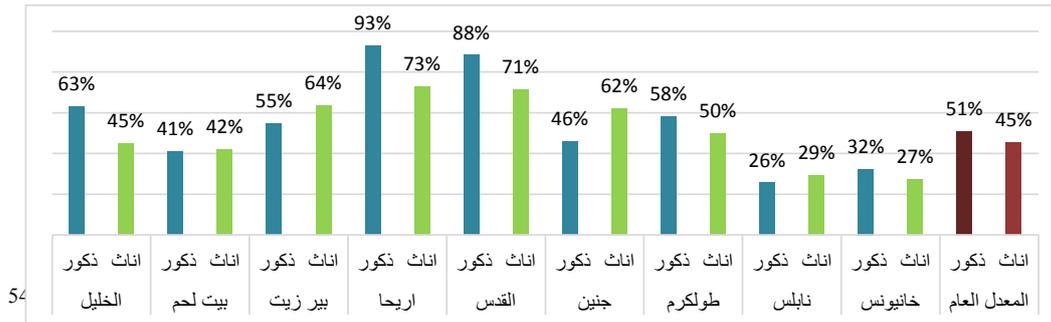
شكل رقم 24: نسبة رضا افراد العينة عن تزويد جميع السكان (دون تمييز) بالكهرباء بأسعار مناسبة حسب المحافظة

والجنس



بينت نتائج الاستطلاع أن أكبر نسبة تفاوت بين رضا الاناث والذكور حول خدمات الكهرباء جاءت في مجال سرعة وآلية متابعة الشكاوى حول خدمات الكهرباء والأعطال، حيث كان المعدل العام للرضا 48%، وصلت للذكور 50.9% مقابل 45.4% للإناث. يوضح الشكل التالي التفاوت في نسبة رضا الذكور والاناث حول سرعة وآلية متابعة الشكاوى حول خدمات الكهرباء والأعطال حسب المحافظة.

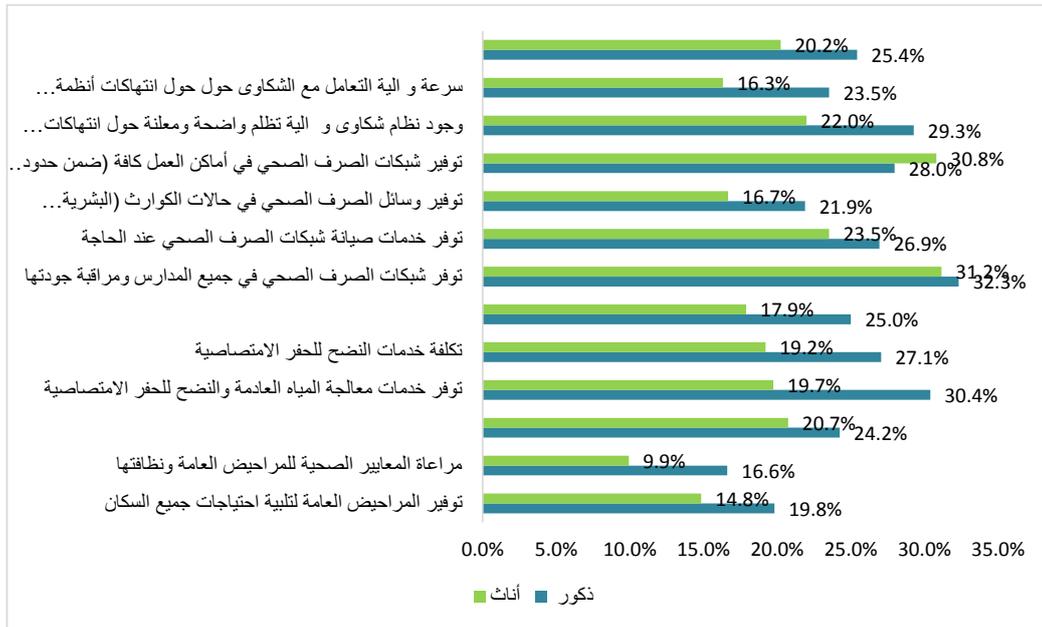
شكل رقم 25: نسبة رضا افراد العينة حول سرعة وآلية متابعة الشكاوى حول خدمات الكهرباء والأعطال حسب المحافظ والجنس



### 5.3. المجاري والمراحيض العامة

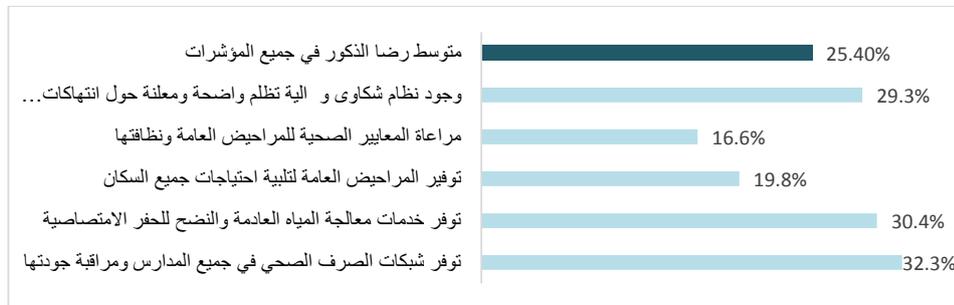
اشارت النتائج إلى أن نسب رضا افراد العينة حول خدمات المجاري والمراحيض العامة كانت متدنية جدا بالمقارنة مع الخدمات الأخرى، حيث بلغت نسبة الرضا 22.7%، 20.2% للإناث و 25.4% للذكور، وتفاوتت لدى افراد العينة حسب المؤشر والجنس كالآتي:

شكل رقم 26: نسبة الرضا لدى افراد العينة حول خدمة المجاري والمراحيض العامة حسب المؤشر والجنس



انخفضت نسبة رضا الذكور بشكل ملحوظ عن المعدل العام في مجال توفير المراحيض العامة لتلبية احتياجات جميع السكان إلى 19.8%، ومراعاة المعايير الصحية للمراحيض العامة ونظافتها إلى 16.6%.

شكل رقم 27: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأدنى نسبة رضا وأعلى نسبة رضا لدى الذكور في مجال المجاري والمراحيض العامة

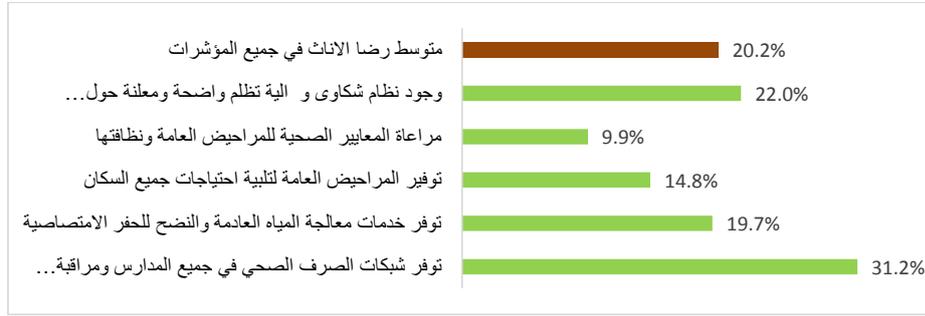


في حين ارتفعت نسبة رضا الذكور عن المعدل العام عن توفر خدمات معالجة المياه العادمة والنضح للحفر الامتصاصية إلى 30.4% (مقارنة بنسبة رضا 19.7% لدى الإناث)، وتوفر شبكات الصرف الصحي في جميع المدارس ومراقبة جودتها إلى 32.3%، ووجود نظام شكاوى وآلية تظلم واضحة ومعلنة حول انتهاكات أنظمة وقوانين المتعلقة بالصرف الصحي والتخلص من محتويات الحفر الامتصاصية إلى 29.3% (مقابل 22.0% نسبة رضا الإناث).

أما بالنسبة للإناث فتتخلف نسبة الرضا بشدة في المؤشرات المتعلقة بالمراحيض العامة لتصل إلى 14.8% في توفير المراحيض العامة لتلبية احتياجات جميع السكان، وإلى 9.9% في مراعاة المعايير الصحية للمراحيض العامة ونظافتها.

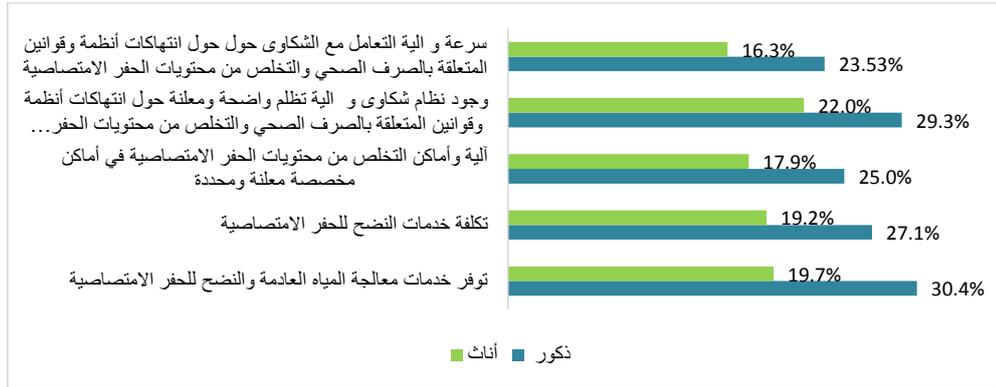
شكل رقم 28: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأدنى نسبة رضا وأعلى نسبة رضا لدى الإناث في مجال المجاري

#### والمراحيض العامة



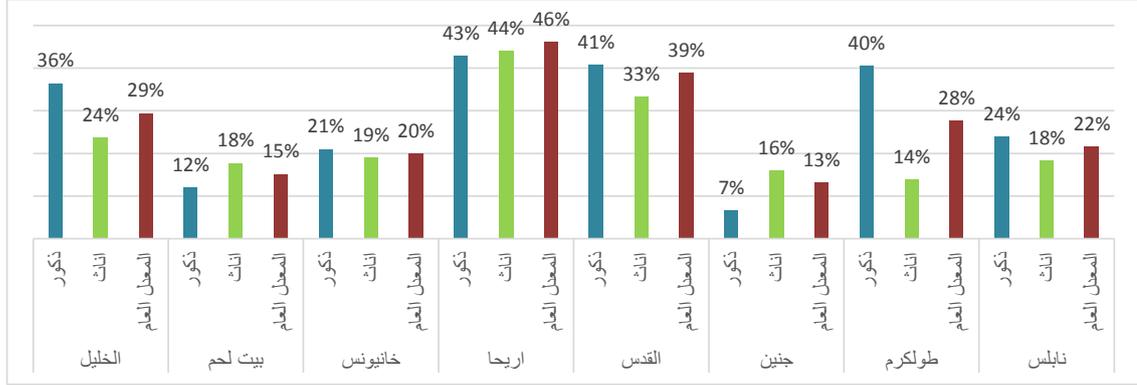
كما يلاحظ أن تفاوتاً كبيراً وصل إلى 10.7% بين نسبة رضا الذكور 30.4% ونسبة رضا الإناث 19.7% في مجال توفر خدمات معالجة المياه العادمة والنضح للحفر الامتصاصية. إضافة إلى نسبة تفاوت تراوحت بين 7.1% و 7.8% في مجالات تكلفة خدمات النضح للحفر الامتصاصية، آلية وأماكن التخلص من محتويات الحفر الامتصاصية في أماكن مخصصة معلنة ومحددة، وجود نظام شكاوى وآلية تظلم واضحة ومعلنة حول انتهاكات أنظمة وقوانين المتعلقة بالصرف الصحي والتخلص من محتويات الحفر الامتصاصية، وسرعة وآلية التعامل مع الشكاوى حول انتهاكات أنظمة وقوانين المتعلقة بالصرف الصحي والتخلص من محتويات الحفر الامتصاصية.

شكل رقم 29: نسبة الرضا الأكثر تفاوتاً بين الذكور والإناث في مجال المجاري والمراحيض العامة



أما حسب المحافظة يوضح الشكل التالي التفاوت بين مستوى رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في مجال المجاري والمراحيض العامة:

شكل رقم 30: نسبة الرضا لدى افراد العينة حول خدمة المجاري والمراحيض العامة حسب المحافظة والجنس



### 6.3. الحرف والصناعات والأسواق العامة

بلغت نسبة الرضا من قبل افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في مجال تنظيم وتشجيع الحرف والصناعات والأسواق العامة المقدمة بـ 30.4%. وتتنخفض هذه النسبة إلى 28.7% لدى الإناث مقابل 31.1% لدى الذكور.

في حالة الذكور فإن نسبة الرضا حول أداء الهيئات المحلية في مجال تشجيع الحرف والصناعات وتنظيمها، قد ارتفعت إلى 43.2% في مجال توفر انارة جيدة وإجراءات سلامة واضحة تكفل سلامة وأمن المستهلكين/ات، وإلى 37.3% في مجال تشجيع الحرف والصناعات واستهداف تطويرها.

في حين انخفضت نسبة رضا الذكور إلى 25.5% و 25.3% في مجالات تنظيم مساحات الأسواق العامة بما يكفل مشاركة صغار الحرفيين/ات والمزارعين/ات في الأسواق المحلية وتنظيم تكلفة المشاركة في الأسواق العامة بما يكفل مشاركة صغار الحرفيين/ات والمزارعين/ات في الأسواق المحلية على التوالي.

أما الإناث، فتتنخفض نسبة رضا الإناث عن المعدل العام في مجال توفر احتياجات الحرفيين/ات والصناعيين/ات من مساحات عامة وخاصة لتصل إلى 23.1%، وفي مجال تنظيم تكلفة المشاركة في الأسواق العامة بما يكفل مشاركة صغار الحرفيين/ات والمزارعين/ات في الأسواق المحلية لتصل إلى 22.5%.

في حين ترتفع نسبة رضا الإناث في مجالات توفر انارة جيدة وإجراءات سلامة واضحة تكفل سلامة وأمن المستهلكين/ات 38.8%، وتشجيع الحرف والصناعات واستهداف تطويرها 37.9%، وتصل إلى 31% في مجال تشجيع الحرف المتعلقة برعاية الأطفال (الحضانات ومراكز الرعاية).

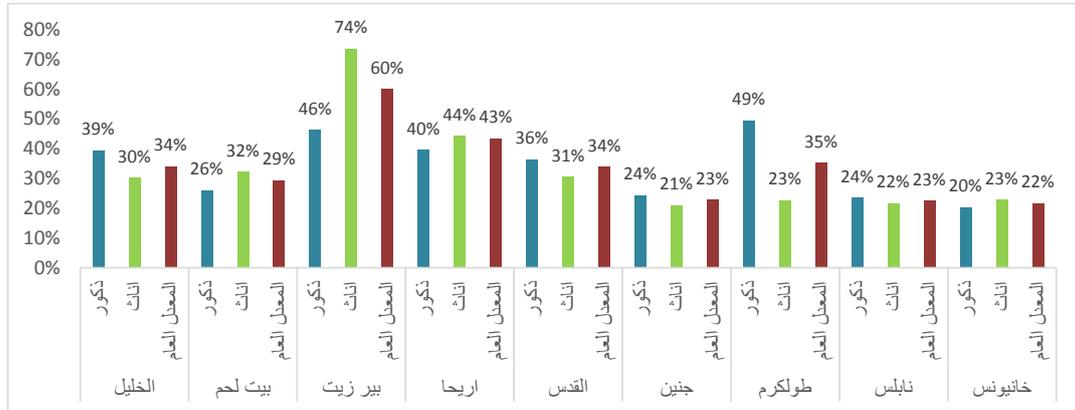
شكل رقم 31: نسبة الرضا الأكثر تفاوتاً بين الذكور والاناث في مجال تنظيم و تشجيع



ويلاحظ أن أكبر تفاوت وصل إلى 6.2% بين نسبة رضا الذكور ونسبة رضا الاناث قد ظهرت في مجال تنظيم الحرف المتعلقة برعاية الأطفال (الحضانات ومراكز) وإلى 5.3% في مجال سرعة وآلية التعامل مع شكاوى المواطنين/ات ذات العلاقة.

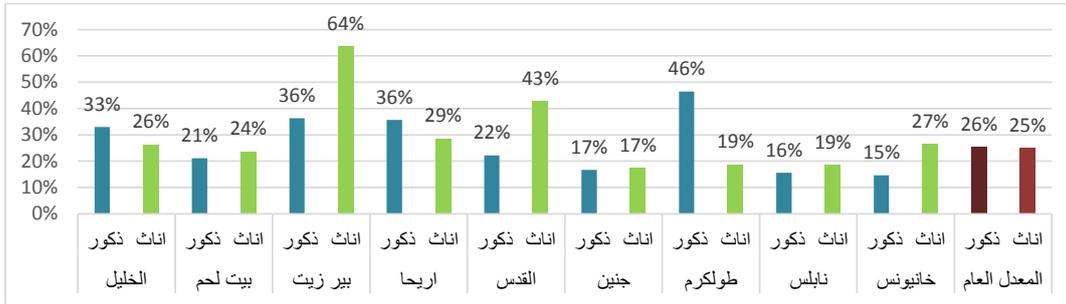
يبين الشكل التالي نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في مجال تشجيع وتنظيم الحرف والصناعات حسب المحافظة والجنس:

شكل رقم 32: نسبة الرضا عن أداء الهيئات في مجال تشجيع وتنظيم الحرف والصناعات والأسواق العامة حسب المحافظة والجنس



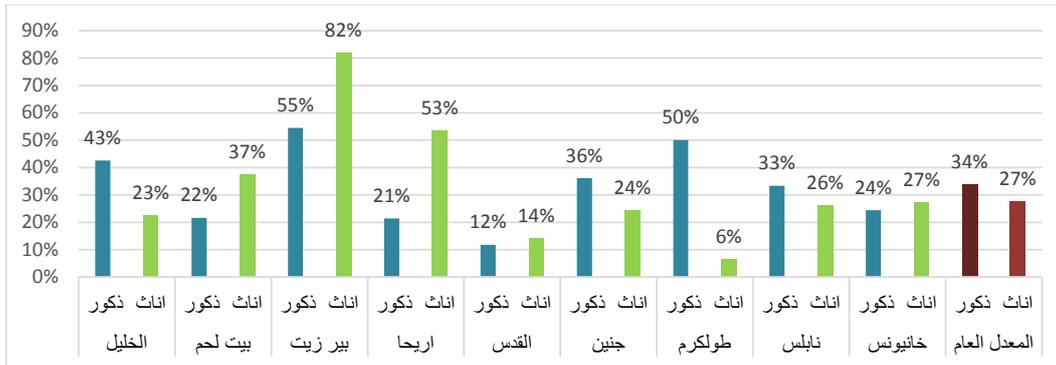
سجلت محافظة جنين أدنى نسب الرضا في مجال تنظيم مساحات الأسواق العامة بما يكفل مشاركة صغار الحرفيين/ات والمزارعين/ات في الأسواق المحلية 16.9%، وتلتها محافظتي نابلس 17% وخانيونس 21.1%. بينما تدنت نسبة رضا الاناث عن نسبة رضا الذكور في هذا المؤشر في محافظتي الخليل وأريحا. كما يوضح الشكل التالي

شكل رقم 33: نسبة الرضا عن أداء الهيئات في مجال تنظيم مساحات الأسواق العامة بما يكفل مشاركة صغار الحرفيين/ات والمزارعين/ات في الأسواق المحلية حسب المحافظة والجنس



أما في مجال تنظيم الحرف المتعلقة برعاية الأطفال (الحضانات ومراكز) ومراقبتها، حيث كانت أكبر نسبة التفاوت بين رضا الذكور الإناث، بفارق 6.2%، فقط توزعت على المحافظات كالاتي:

شكل رقم 34: نسبة الرضا عن أداء الهيئات في مجال تنظيم الحرف المتعلقة برعاية الأطفال (الحضانات ومراكز) ومراقبتها حسب المحافظة والجنس



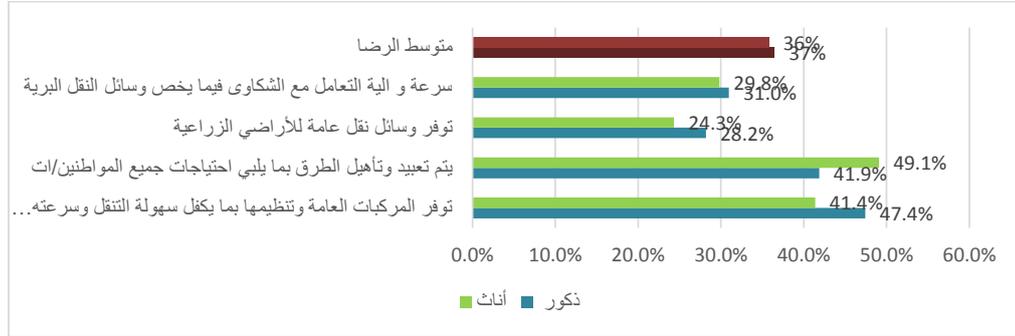
### 7.3 وسائل النقل البري

بلغت نسبة الرضا من قبل افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في توفير وتنظيم وسائل النقل البري 36.2%، وبلغ متوسط الرضا العام للذكور 36.5% وللإناث 35.8%، وهي معدلات متقاربة إلى حد كبير.

إلا أن نتائج استطلاع رضا الذكور تشير إلى ارتفاع الرضا بشكل ملحوظ عن المعدل العام في مجال توفر المركبات العامة وتنظيمها بما يكفل سهولة التنقل وسرعته (من وإلى المدن القريبة، القرى المجاورة) إلى 47.4% مقابل 41.4% للإناث. وفي مجال تعبيد وتأهيل الطرق بما يلبي احتياجات جميع المواطنين/ات 41.9% مقابل 49.1% للإناث.

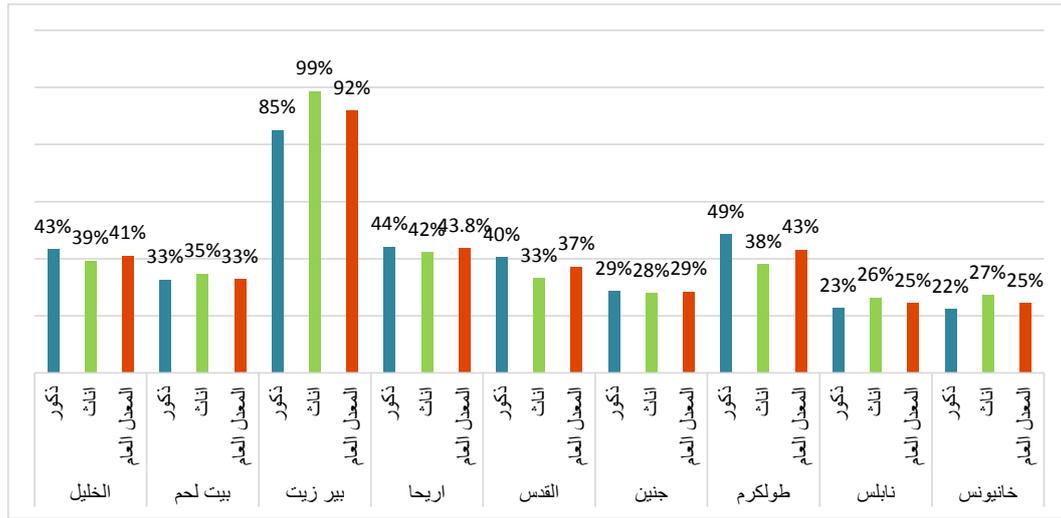
أما الإناث، فتتخفف نسبة الرضا لديهن بشكل ملحوظ في مجال توفر وسائل نقل عامة للأراضي الزراعية إلى 24.3%، مقابل 28.2% للذكور. وفي مجال سرعة وآلية التعامل مع الشكاوى فيما يخص وسائل النقل البرية التي تتخفف إلى 29.8% مقابل 31% للذكور.

شكل رقم 35: التفاوت في نسبة الرضا عن أداء الهيئات في مجموعة من المؤشرات المتعلقة في تنظيم وسائل النقل البري ومراقبتها حسب والجنس



أما على مستوى المحافظة، يوضح الشكل التالي التفاوت في نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في تنظيم وسائل النقل البري حسب المحافظة والجنس،

شكل رقم 36: نسبة الرضا عن أداء الهيئات المحلية في تنظيم وسائل النقل البري حسب المحافظة والجنس



يلاحظ من الشكل أعلاه أن المحافظات التي حصلت أعلى نسبة تفاوت بين رضا لذكور والإناث في مجال تنظيم ومراقبة وسائل النقل البري هي محافظات طولكرم والقدس حيث كان التفاوت في نسبة الرضا هي لصالح الذكور، وبلدة بيرزيت حيث التفاوت في نسبة الرضا جاء لصالح الإناث.

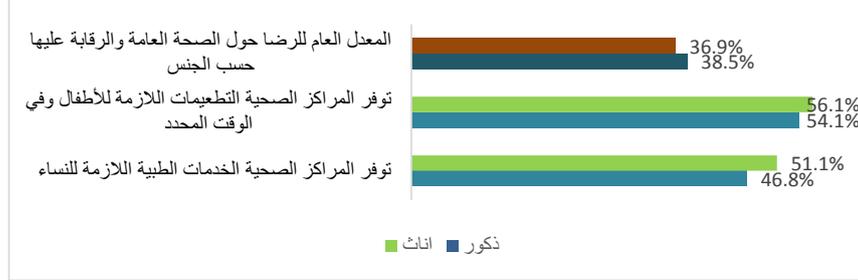
### 8.3. الصحة العامة والرقابة عليها

أشارت نتائج التحليل إلى أن نسبة رضا افراد العينة عن أداء الهيئات العامة الصحة العامة والرقابة عليها كما ورد في المادة 15 من قانون رقم 1 للعام 1997، قد بلغت 37.7% فقط، وتقايرت نسبة رضا الذكور بـ 38.5% والإناث بـ 39.9%. وارتفعت نسبة رضا الإناث عن المعدل العام لها بشكل ملحوظ في جوانب توفير المراكز الصحية الخدمات

الطبية اللازمة للنساء، حيث بلغت نسبة رضا الاناث حول توفر هذه الخدمة إلى 50.1% مقابل 46.8% للذكور. وفي توفير المراكز الصحية التطعيمات اللازمة للأطفال وفي الوقت المحدد إلى 56.1% للإناث و 54.1% للذكور.

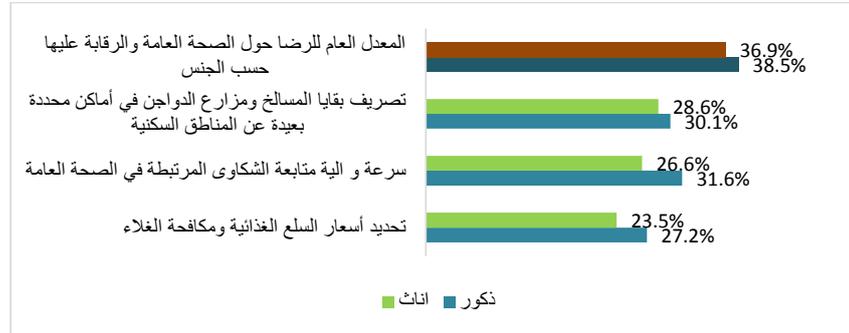
كما هو مبين في الشكل التالي،

شكل رقم 37: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأعلى نسبة رضا لدى الاناث في مجال الصحة العامة والرقابة عليها، مقابل الذكور



أما في مجال تحديد أسعار السلع الغذائية ومكافحة الغلاء، فشكلت نسبة رضا الاناث أقل نسبة رضا في هذا المجال لتصل إلى 23.5% (مقابل 27.2% للذكور)، كما انخفضت نسبة رضا الاناث إلى 26.6% في مجال سرعة وآلية متابعة الشكاوى المرتبطة في الصحة العامة (مقابل 31.6% للذكور). وكذلك الحال في مجال تصريف بقايا المسالخ ومزارع الدواجن في أماكن محددة بعيدة عن المناطق السكنية، حيث تنخفض نسبة رضا الاناث إلى 28.6% مقابل 30.1% للذكور.

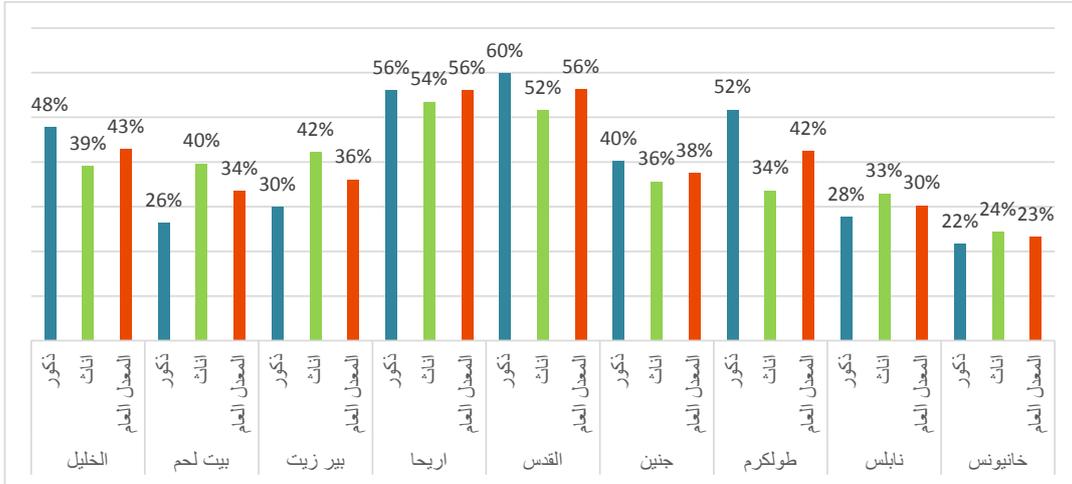
شكل رقم 38: نسبة الرضا في المؤشرات التي حظيت بأعلى نسبة رضا لدى الاناث في مجال الصحة العامة والرقابة عليها، مقابل الذكور



لوحظ أن أكبر تباين بين نسبة رضا الذكور والاناث جاء حول وجود اجراءات واضحة ومعلنة للتظلم حول انتهاكات الصحة العامة ويفرق زيادة الرضا بنسبة 5.5% للذكور عن رضا الاناث.

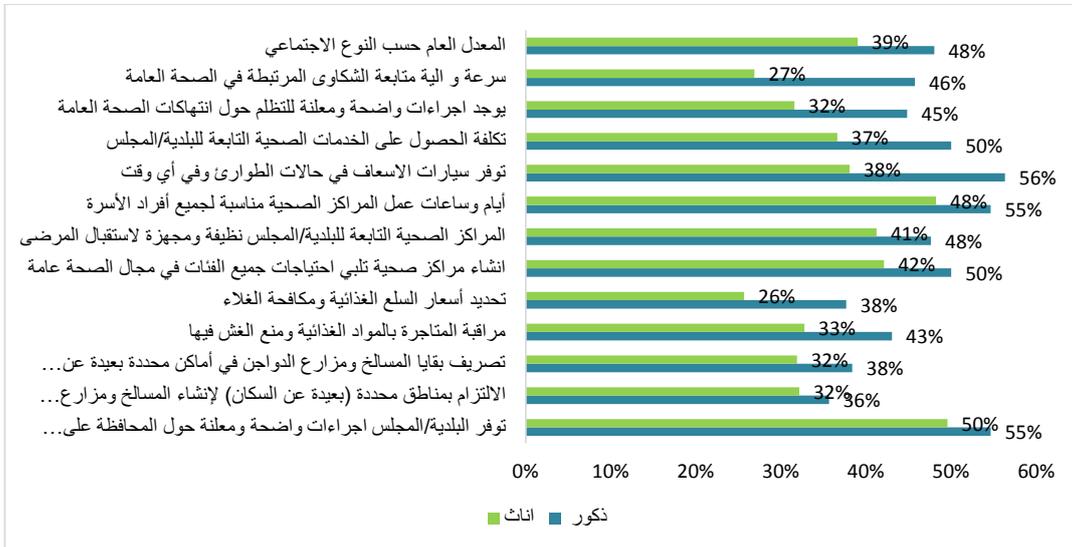
أما على مستوى المحافظة، فيبين الشكل التالي نسبة الرضا في مجال الصحة العامة والرقابة عليها حسب الجنس:

شكل رقم 39: نسبة الرضا عن أداء الهيئات المحلية في مجال الصحة العامة والرقابة عليها حسب المحافظة والجنس

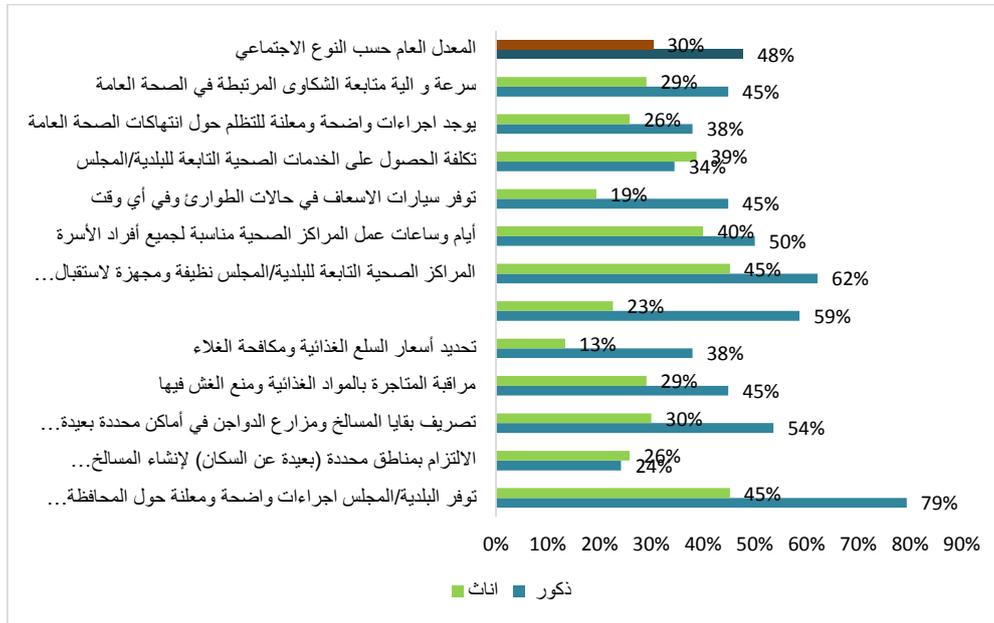


تبين نتائج استطلاع الرضا أعلاه، أنه وبالرغم من انخفاض نسبة الرضا في محافظات خانيونس ونابلس متدنية، الى أن التفاوت في نسبة رضا الإناث والذكور بسيطة. فيما ترتفع نسبة التفاوت في محافظتي طولكرم (17%) والخليل (9%) لصالح الذكور، وفي محافظة بيت لحم (12%) وبلدة بيرة زيت (12%) لصالح الإناث. تبين الأشكال التالية، التفاوت في نسبة الرضا بين الذكور والإناث في المحافظات التي سجلت أعلى نسب تفاوت على أساس النوع الاجتماعي، في المؤشرات الخاصة في مجال الصحة العامة والرقابة عليها،

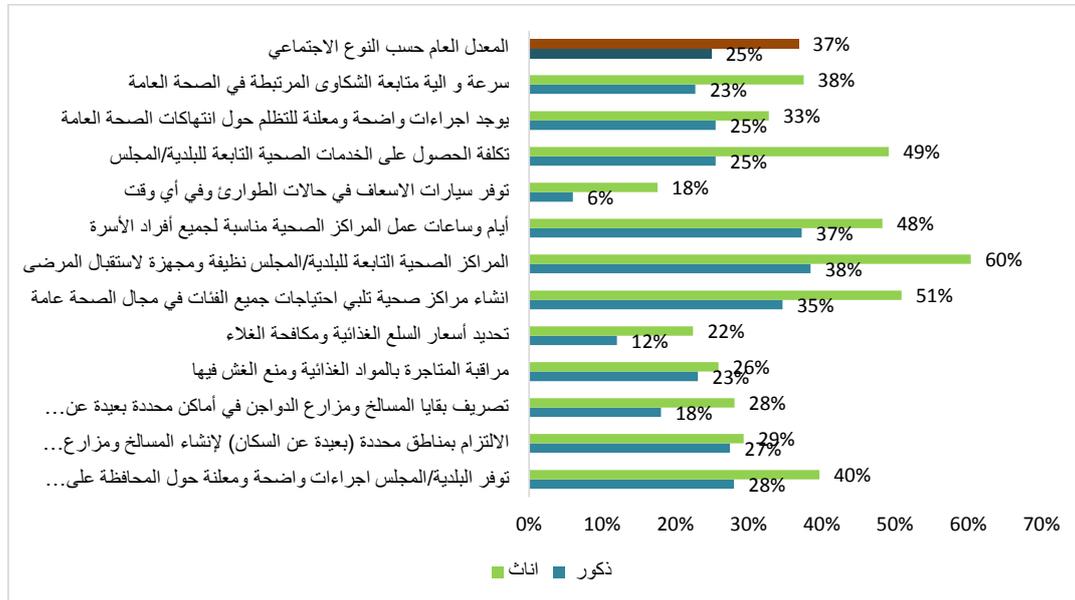
شكل رقم 40: نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في محافظة الخليل في مجال الصحة العامة والرقابة عليها حسب الجنس



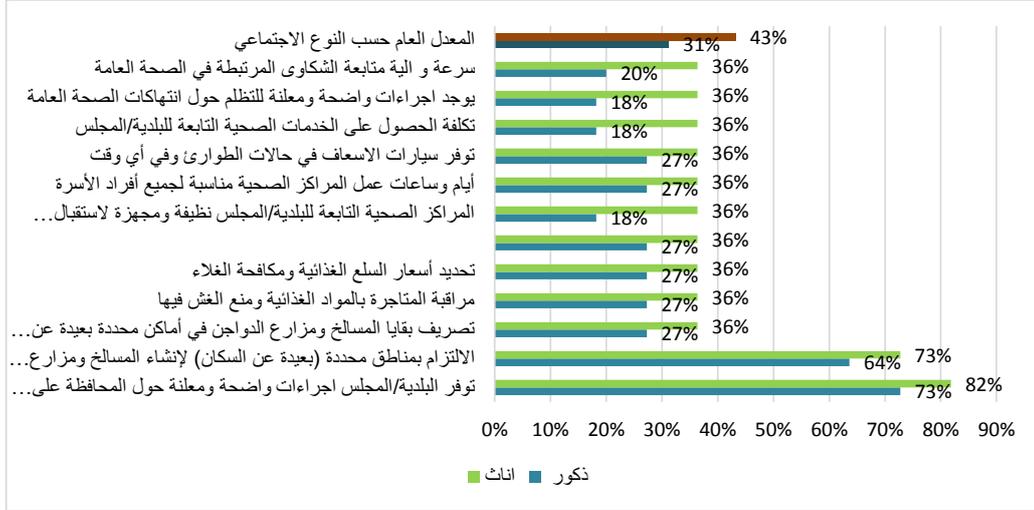
شكل رقم 41: نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في محافظة طولكرم في مجال الصحة العامة والرقابة عليها حسب الجنس



شكل رقم 42: نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في محافظة بيت لحم في مجال الصحة العامة والرقابة عليها حسب الجنس



شكل رقم 43: نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في بلدة بير زيت في مجال الصحة العامة والرقابة عليها حسب الجنس

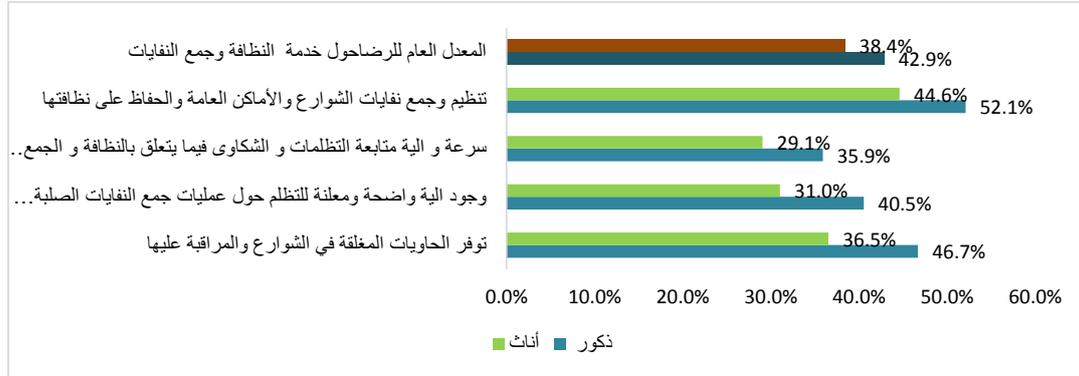


### 9.3. النظافة وجمع النفايات

بلغت نسبة الرضا من قبل افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في مجال النظافة وجمع النفايات المقدمة من قبل الهيئات المحلية بـ 40.6%، وتفاوتت نسبة رضا الذكور والاناث عن أداء الهيئات المحلية العام في مجال النظافة وجمع النفايات لتصل إلى 42.9% للذكور و 38.4% للإناث.

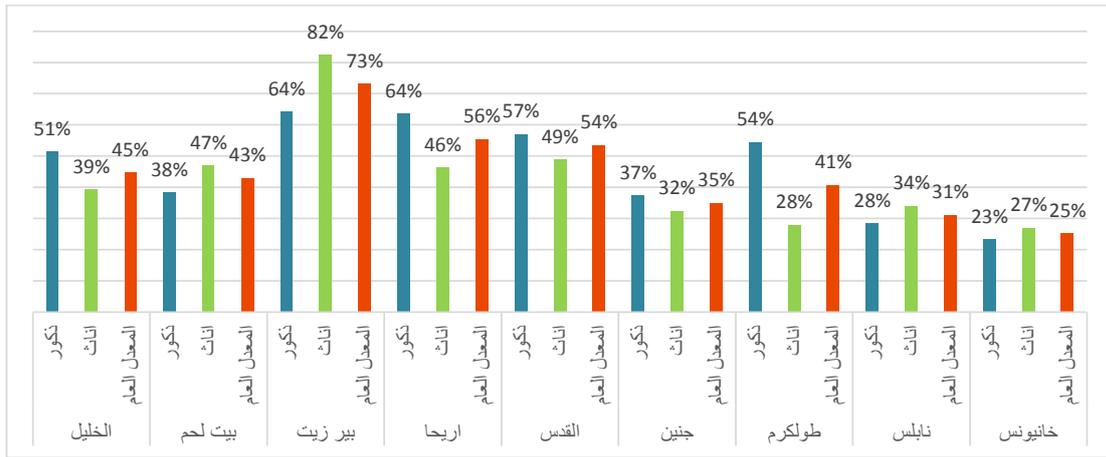
وصل التفاوت بين رضا الذكور والاناث حول توفر الحاويات المغلقة في الشوارع والمراقبة عليها إلى 10.2% حيث شكلت نسبير رضا الاناث عن هذه الخدمة 36.5% مقابل 46.7% للذكور. تلاها التفاوت في مستوى الرضا حول وجود آلية واضحة ومعلنة للتظلم حول عمليات جمع النفايات الصلبة والتخلص منها والذي وصل إلى 9.5% بين الذكور 40.5% والاناث 31%. كما ارتفعت نسبة رضا الذكور حول تنظيم وجمع نفايات الشوارع والأماكن العامة والحفاظ على نظافتها إلى 52.1%، وهي أعلى نسبة لرضا الذكور في مجالات النظافة العامة وجمع النفايات، مقابل 44.6% للإناث، أي تفاوت بنسبة 7.5%. في حين شكلت نسبة رضا للإناث في سرعة وآلية متابعة التظلمات والشكاوى فيما يتعلق بالنظافة وجمع النفايات 29.1%، أدنى نسبة لرضا للإناث في مجال النظافة وجمع النفايات. كما هو مبين في الشكل:

شكل رقم 44: نسبة الرضا عن أداء الهيئات المحلية في المؤشرات التي حظيت بأعلى نسبة تفاوت بين الذكور والاناث في مجال النظافة وجمع النفايات



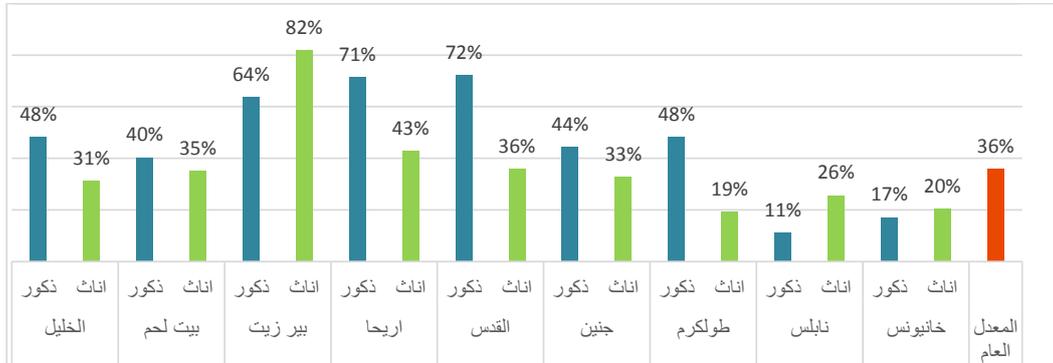
بلغت نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في مجال النظافة وجمع النفايات حسب المحافظة كالاتي:

شكل رقم 45: نسبة رضا افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في مجال النظافة وجمع النفايات حسب المحافظة والجنس



انخفضت نسبة الرضا في مجال وجود آلية واضحة ومعلنة للتظلم حول عمليات جمع النفايات الصلبة والتخلص منها في محافظات نابلس وخانيونس وطولكرم بشكل ملحوظ وصل إلى 18.2% في نابلس و 18.9% في خانيونس و 33.3% في محافظة طولكرم. موضحة حسب الجنس في الشكل التالي:

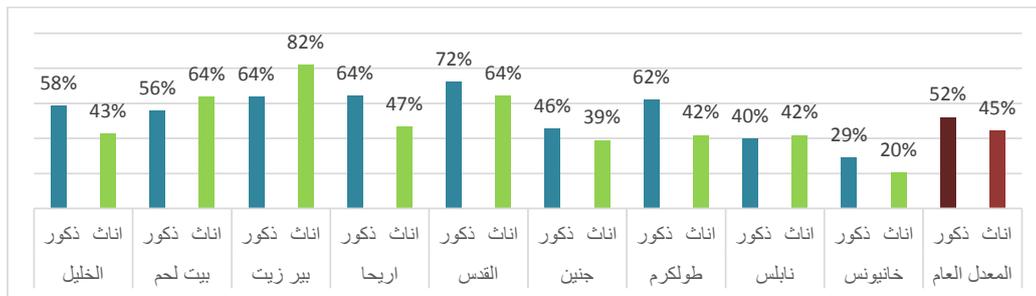
شكل رقم 46: نسبة رضا افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في مجال وجود آلية واضحة ومعلنة للتظلم حول عمليات جمع النفايات الصلبة والتخلص منها حسب المحافظة والجنس



بالرغم من أن معدل رضا المواطنين والمواطنات بنسبة 56.3% حول وجود آلية واضحة ومعلنة للتظلم حول عمليات جمع النفايات الصلبة والتخلص منها في محافظة القدس إلا أن التفاوت في نسبة رضا الإناث والذكور وصلت الى 37% لصالح الذكور، وكذلك الأمر في محافظات أريحا (التفاوت في النسبة 29%)، طولكرم (التفاوت في النسبة 29%)، والخليل (التفاوت في النسبة 17%).

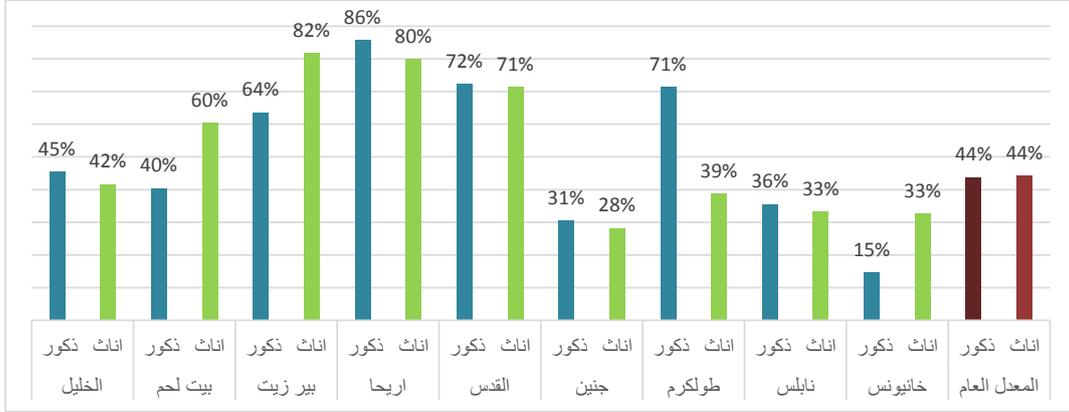
حول نسبة الرضا عن تنظيم عمل مركبات جمع النفايات التابعة للبلدية ودورية عملها، سجلت محافظات خانيونس ونابلس وجنين أدنى مستويات الرضا بنسب وصلت إلى 27.8%، و40.9% و42.2% على التوالي، إلا أن أعلى مستويات التفاوت في نسبة رضا الإناث و الذكور (لصالح الذكور) جاءت في محافظات طولكرم و أريحا و الخليل ومبينة حسب الجنس في الشكل التالي،

شكل رقم 47: نسبة رضا افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في مجال تنظيم عمل مركبات جمع النفايات التابعة للبلدية ودورية عملها حسب المحافظة والجنس



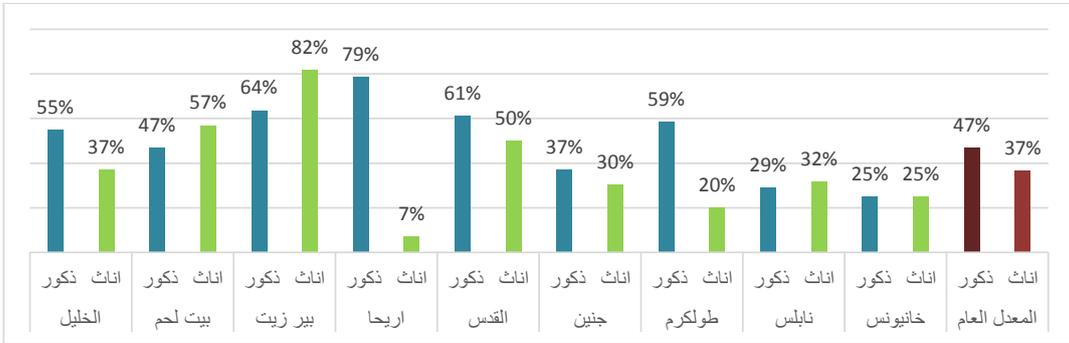
لوحظ أن أدنى نسبة رضا لدى المواطنين والمواطنات حول تكلفة ورسوم الاشتراك بخدمات جمع النفايات التابعة للبلدية/المجلس للمنازل هو في محافظتي خانيونس بنسبة 24.4% وجنين بنسبة 28.9%، وهي نسب منخفضة جداً مقارنة في المحافظات الأخرى. كما يبين الشكل رقم 48:

شكل رقم 48: نسبة رضا افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في مجال تكلفة ورسوم الاشتراك بخدمات جمع النفايات التابعة للبلدية/المجلس للمنازل حسب المحافظة والجنس



وحول توفر الحاويات المغلقة والمحافظة عليها، والتي ظهرت بها تفاوت في نسبة رضا الذكور والإناث، وصلت إلى 10%، فإن محافظات أريحا وطولكرم والخليل والقدس، سجلت أعلى معدلات التفاوت، كما هو مبين في الشكل رقم 49،

شكل رقم 49: نسبة رضا افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في مجال توفر الحاويات المغلقة والمحافظة عليها حسب المحافظة والجنس



انخفضت نسبة رضا المواطنين والمواطنات في محافظات نابلس وبيت لحم وأريحا وخانيونس إلى ما يقارب 26% في مجال الالتزام بالحفاظ على البيئة والصحة العامة في آلية التخلص من النفايات (منع الحرق والطمير).

### 10.3. الأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات

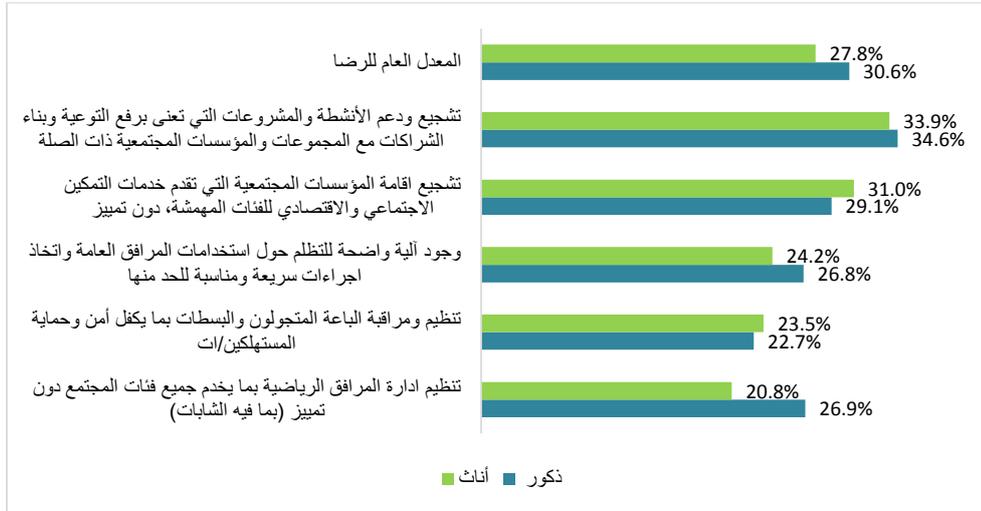
أشارت نتائج تحليل المسح إلى أن نسبة الرضا من قبل افراد العينة عن مدى اهتمام الهيئات المحلية بالأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات كانت منخفضة جداً حيث بلغت 29.2%، بنسبة 28% للإناث و31% للذكور.

تنخفض نسبة رضا الإناث بشكل كبير في مجال تنظيم ادارة المرافق الرياضية بما يخدم جميع فئات المجتمع دون تمييز (بما فيه الشبابات) إلى 20.8% مقابل نسبة رضا بلغت 26.9% للذكور لذات المؤشر. كما تنخفض نسبة رضا الإناث

والذكور بشكل ملحوظ عن المعدل العام حول تنظيم ومراقبة الباعة المتجولون والبسطات بما يكفل أمن وحماية المستهلكين/ات إلى 23.5% و 22.7% على التوالي. كما تنخفض نسبة رضا الاناث حول وجود آلية واضحة للتظلم حول استخدامات المرافق العامة واتخاذ اجراءات سريعة ومناسبة للحد منها إلى 24.2% مقابل 26.8% للذكور.

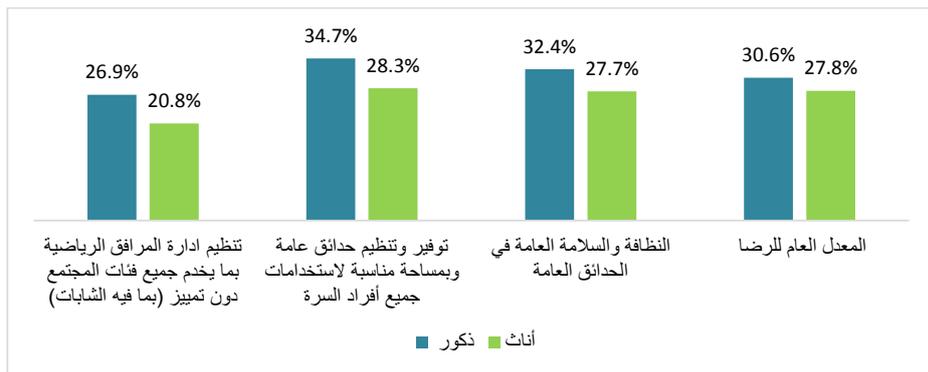
يبين الشكل رقم 50 نسبة الرضا في المؤشرات التي حصلت على أدنى وأعلى مستويات رضا لدى الاناث، مقابل الذكور.

الشكل رقم 50: نسبة الرضا في المؤشرات التي حصلت على أدنى وأعلى مستويات رضا لدى الاناث، مقابل الذكور



في مجال توفير وتنظيم حدائق عامة وبمساحة مناسبة لاستخدامات جميع أفراد الأسرة، فقد تفاوتت نسبة رضا الاناث والذكور بنسبة 6.4% لتصل إلى 28.3% للإناث و 34.7% للذكور، وهي أعلى نسبة تباين بين الذكور والاناث في مجال الأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات، كما هو موضح في الشكل التالي.

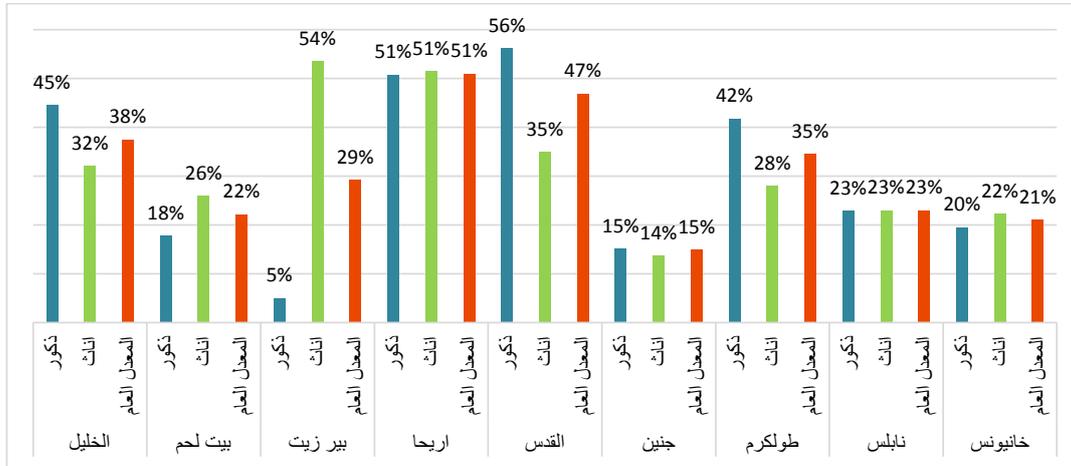
الشكل رقم 51: نسبة الرضا في المؤشرات التي حصلت على أدنى وأعلى مستويات رضا لدى الاناث، مقابل الذكور



وعلى مستوى المحافظات جاءت نتيجة رضا المواطنين والمواطنات حول اهتمام الهيئات المحلية في الأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات كالتالي:

شكل رقم 52: نسبة الرضا عن مدى اهتمام الهيئات المحلية بالأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات وتنظيمها حسب المحافظة

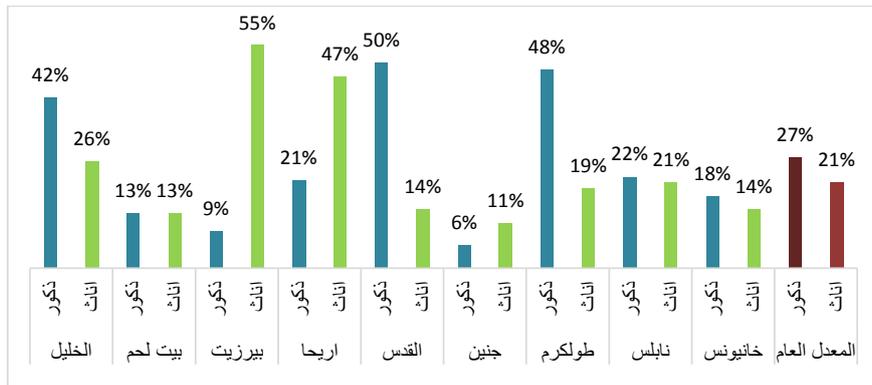
والجنس



جاءت نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في مجال تنظيم وتشجيع الأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات منخفضة بشكل خاص في محافظات جنين وخانيونس وبيت لحم ونابلس، كما هو مبين في الشكل 52 أعلاه، وينسب متقاربة بي الذكور والإناث. حيث انخفض المعدل العام للرضا في هذه المحافظات في المجالات التالية

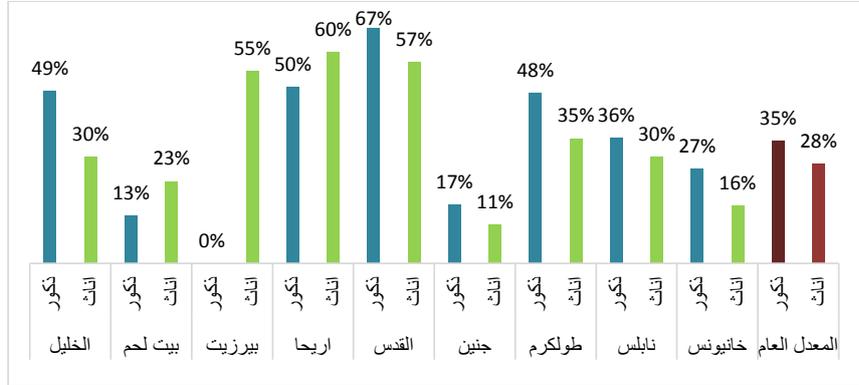
- تنظيم إدارة المرافق الرياضية بما يخدم جميع فئات المجتمع دون تمييز (بما فيه الشابات)، والتي انخفضت إلى 9.6% في محافظة جنين، و13.4% في محافظة بيت لحم، و15.7% في محافظة خانيونس، كالآتي:

شكل رقم 53: نسبة الرضا عن تنظيم إدارة المرافق الرياضية بما يخدم جميع فئات المجتمع دون تمييز (بما فيه الشابات) حسب المحافظة و الجنس



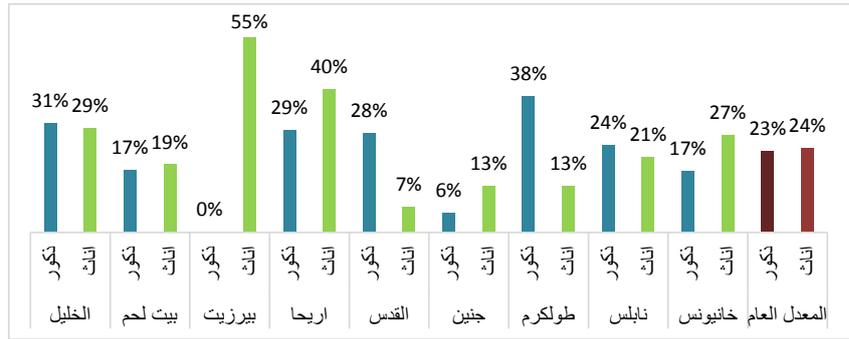
- توفير وتنظيم حدائق عامة وبمساحة مناسبة لاستخدامات جميع أفراد الأسرة، حيث تنخفض نسبة الرضا إلى 13.3% في محافظة جنين، و18.8% في محافظة بيت لحم، و22.1% في محافظة خانيونس.

شكل رقم 54: نسبة الرضا عن توفير وتنظيم حدائق عامة وبمساحة مناسبة لاستخدامات جميع أفراد الأسرة حسب المحافظة والجنس



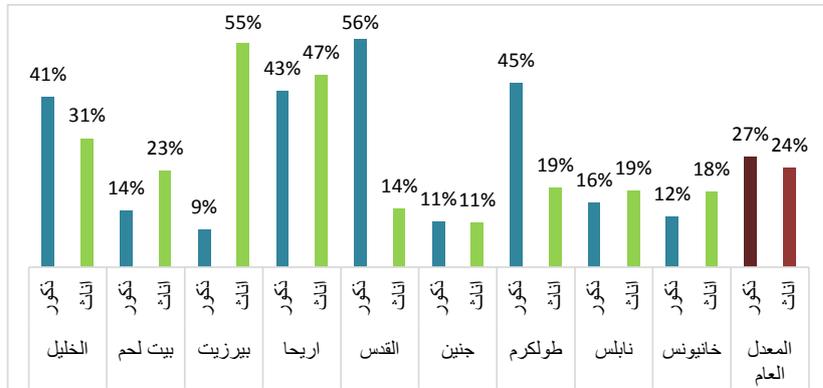
تنظيم ومراقبة الباعة المتجولون والبسطات بما يكفل أمن وحماية المستهلكين/ات، حيث وصلت نسبة رضا المواطنين والمواطنات في هذا المجال نسبة 9.6% في محافظة جنين، و18.2% في محافظة بيت لحم و18.8% في محافظة القدس.

شكل رقم 55: نسبة الرضا عن تنظيم ومراقبة الباعة المتجولون والبسطات بما يكفل أمن وحماية المستهلكين/ات حسب المحافظة والجنس



وجود آلية واضحة للنظم حول استخدامات المرافق العامة واتخاذ اجراءات سريعة ومناسبة للحد منها: جاءت أقل نسبة رضا للمواطنين والمواطنات حول هذا المؤشر في محافظات جنين ونابلس وخانيونس وبيت لحم، لتصل إلى 10.8%، و15.6%، و17% على التوالي.

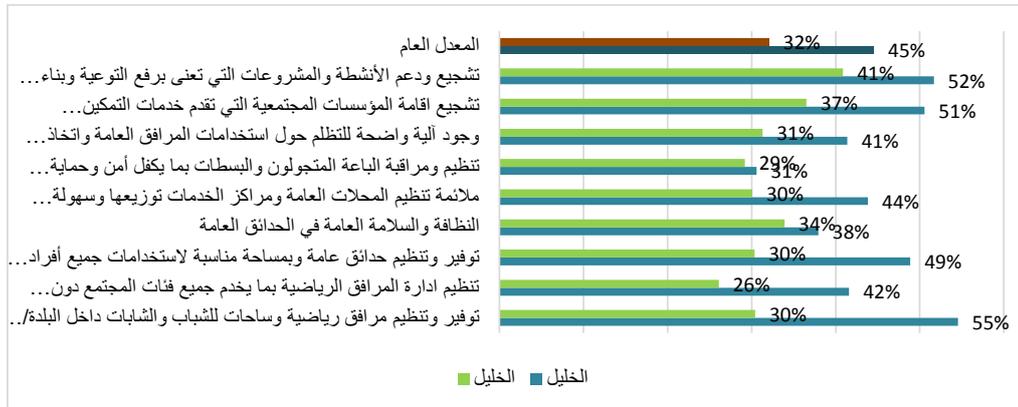
شكل رقم 56: نسبة الرضا عن وجود آلية واضحة للتظلم حول استخدامات المرافق العامة واتخاذ اجراءات سريعة ومناسبة للحد منها حسب المحافظة والجنس



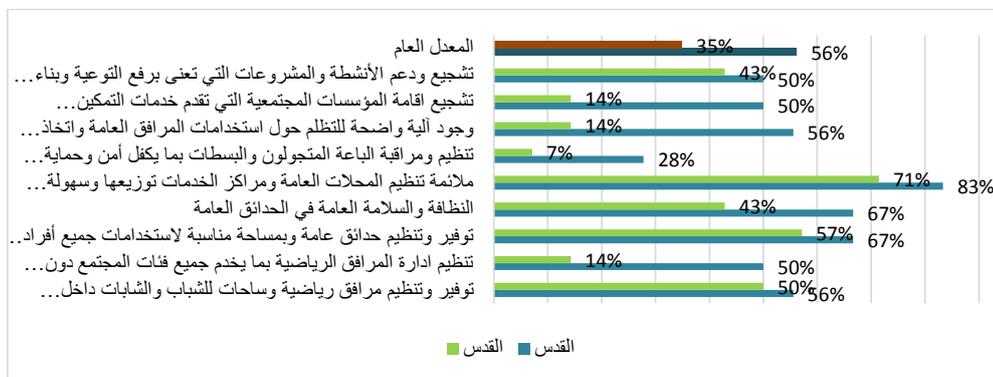
أما المحافظات التي سجلت أكبر تفاوت في نسبة الرضا بين الذكور والاناث، فشملت محافظات الخليل (تفاوت بنسبة 12%)، والقدس (تفاوت بنسبة 21%)، وطولكرم (تفاوت بنسبة 14%)، كما هو موضح في الشكل رقم 52 أعلاه.

تبين الأشكال التالية نسبة الرضا في المؤشرات التي أحدثت تفاوت في المحافظات الثلاث المذكورة:

شكل رقم 57: نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في محافظة الخليل في مجال المحلات العامة والمنزهات والمؤسسات حسب المؤشر والجنس

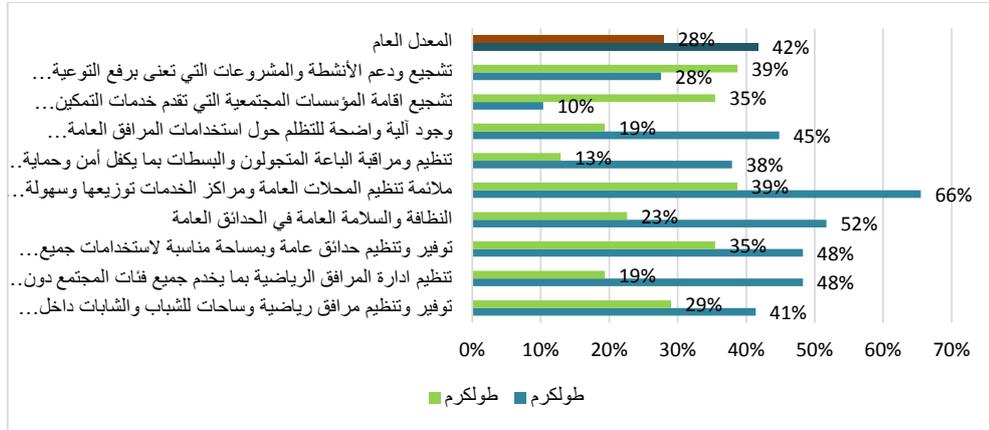


شكل رقم 58: نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في محافظة القدس في مجال المحلات العامة والمنزهات والمؤسسات حسب المؤشر والجنس



شكل رقم 59: نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية في محافظة طولكرم في مجال المحلات العامة والمنزهات والمؤسسات

حسب المؤشر والجنس



#### 4. أبرز النتائج والتوصيات

إن الانخفاض العام لمستوى رضا المواطنين والمواطنات وإن كان غير مستبعد، إلا أنه وبشكل عام يدل على انخفاض كبير في مستوى وآلية تقديم الخدمات ومستوى الردود على الاعتراضات المقدمة نحوها. وهو ما ينطبق على جميع المحافظات التي تمت دراستها وجميع البلديات والمجالس المحلية التي تم تقييمها وإن وجدت فروقات هنا وهناك. لقد شمل انخفاض الرضا عن خدمات البلدية جميع المناطق جغرافياً، والغالبية العظمى من الخدمات، بل وكذلك وآلية التقديم والمتابعة. لقد شمل هذا الانخفاض في الرضا الذكور و الإناث، وكان أكثر انخفاضاً من وجهة نظر الإناث وهو ما يدل على كونه غير ذي انحياز لجهة الحاجات الخاصة للنساء العاملات وربات المنزل، و غير مراعي للبعث المضاعف على النساء نتيجة الأدوار الاجتماعية التي فرضت عليهن. مع العلم أن الوصول إلى الخدمات الأساسية بجودة عالية و تكلفة مقبولة من شأنه تعزيز فرص مشاركة النساء في الحياة الاجتماعية و الاقتصادية.

مع العلم بعدم القدرة على إرضاء جميع المواطنين والمواطنات، وكذلك العلم بأن ما يعيق التقديم الجيد للخدمات كماً ونوعاً يرتبط فيما يرتبط بالقدرات والمخصصات المالية والموارد البشرية المتوفرة، إلا أن نوع وعمق المشكلات المرتبطة بمستوى الخدمات المقدمة إن توفرت يدل 1. على كبر حجم المشكلة. إذ ليس من المقبول أن يستمر المواطنون والمواطنات من المعاناة نتيجة عدم توفر جزء من الخدمات المفروض تقديمها من قبل البلديات (بشكل مباشر أو بالإشراف) وذلك بحس بنصوص القانون المعمول به. كذلك، ليس من المقبول أن يكون مستوى ما يتلقاه المواطن مقابل ما يدفعه من رسوم غير متكافئ وتلك الرسوم. 2. عمق الفجوة وبالتالي كبر الحاجة لردم هذه الفجوة. حيث تدل المستويات المنخفضة لرضا المواطنين والمواطنات عن الخدمات على ضعف في الإمكانيات من ناحية، وكذلك ضعف في القدرة على اتخاذ القرارات والتوجيه وضعف في المعارف والتنفيذ. لردم هذه الفجوة أو الفجوات العميقة، يجب العمل على تقوية وتمكين المجالس البلدية والإدارات العليا والتنفيذية، كذلك الموظفين والعمال التنفيذيين في مختلف مجالات العمل والتنفيذ.

أبرز النتائج
<p>جاء المعدل العام لنسبة الرضا العام للمواطنين والمواطنات عن أداء الهيئات المحلية 44.2% بمعدل متقارب بين الذكور (44.5%) والإناث بنسبة 43.7%.</p>
<p>الوصول الى المعرفة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>جاء التفاوت في نسبة رضا المواطنين والمواطنات حول وضوح إجراءات طلب الخدمات، بنسبة 5.5%، والتي تظهر فجوة في وجود فرصة متكافئة للحصول على المعلومات وترتبط مباشرة بحرص الهيئات المحلية على إيصال المعرفة والمعلومات المتعلقة بإجراءات عملها وخاصة في إجراءات طلب الخدمات بمعدلها العام 46%، 49% للذكور و 43% للإناث.</li> <li>جاء معدل الرضا حول وضوح الإجراءات للخدمات المتعلقة في المياه، تخطيط وتنظيم البلدة والشوارع، وسائل النقل البري، الصحة العامة، والنظافة وجمع النفايات بنسبة 46% للذكور و 43% للإناث.</li> </ul>
<p>الشكاوى والتظلمات</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>أظهرت نتائج الاستطلاع أن نسبة الرضا العام للإناث عن سرعة وآلية متابعة الشكاوى تصل إلى 30.2% فقط مقابل 32.2% للذكور.</li> <li>برزت نسبة تفاوت مرتفعة في مجال رضا المواطنين والمواطنات سرعة وآلية متابعة الشكاوى حسب الجنس في محافظات الخليل (10%)، والقدس (20%)، وطولكرم (12%)</li> </ul>
<p>تخطيط البلدة والشوارع</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>جاء متوسط رضا افراد العينة عن تخطيط البلدة والشوارع بنسبة 42.6% وبنسبة متقاربة بين الذكور 42.8% والإناث 42.4%.</li> <li>انخفضت لدى الإناث نسبة الرضا بشكل ملحوظ عن المعدل العام في المؤشرات التي تتعلق توفر أرصفة امنة للمسير وسهولة استخدامها للأشخاص ذوي الإعاقة وعربات الأطفال إلى 31.9%، وحول تحديد مناطق وقوف للسيارات أمام المدارس ومراكز الخدمات والمحلات التجارية إلى 32.9%.</li> </ul>
<p>المياه</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>أشارت نتائج الاستطلاع إلى أن متوسط الرضا العام عن خدمات المياه لا تزيد عن 43.4%، حيث تبين النتائج أن متوسط نسبة الرضا لدى الذكور تصل إلى 44.8%، في حين تنخفض نسبة الرضا عن خدمات المياه لدى الإناث إلى 42%.</li> <li>تنخفض نسبة رضا الإناث بشكل خاص في المؤشرات التالية: توفر وسائل وصول مصادر المياه إلى جميع الأراضي الزراعية بكمية وتكلفة مناسبة لتتخفف إلى 30.5%، اجراءات منع تلويث الآبار والينابيع والأحواض إلى 35.7%، وسرعة وآلية متابعة الشكاوى حول خدمات المياه والأعطال إلى 35.9%.</li> </ul>
<p>الكهرباء</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>بلغت نسبة رضا المواطنين والمواطنات عن خدمة الكهرباء لدى الهيئات المحلية المستهدفة 56.0%. وتقاربت نسبة الرضا بشكل كبير بين الذكور التي وصلت إلى 56.2%، والإناث والتي وصلت إلى 55.6%.</li> <li>أكبر نسبة تفاوت بين رضا الإناث والذكور حول خدمات الكهرباء جاءت في مجال سرعة وآلية متابعة الشكاوى حول خدمات الكهرباء والأعطال، حيث كان المعدل العام للرضا 48%، وصلت للذكور 50.9% مقابل 45.4% للإناث.</li> </ul>
<p>المجاري والمراحيض العامة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>نسب رضا افراد العينة حول خدمات المجاري والمراحيض العامة كانت متدنية جدا بالمقارنة مع الخدمات الأخرى، حيث بلغت نسبة الرضا 22.7%، 20.2% للإناث و 25.4% للذكور.</li> <li>تنخفض نسبة الرضا بشدة لدى الإناث في المؤشرات المتعلقة في المراحيض العامة لتصل 14.8% في توفير المراحيض العامة لتلبية احتياجات جميع السكان، والى 9.9% في مراعاة المعايير الصحية للمراحيض العامة ونظافتها.</li> </ul>

<p>الحرف والصناعات والأسواق العامة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بلغت نسبة الرضا من قبل افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في مجال تنظيم وتشجيع الحرف والصناعات والأسواق العامة المقدمة بـ 30.4%. وتنخفض هذه النسبة إلى 28.7% لدى الإناث مقابل 31.1% لدى الذكور.</li> <li>▪ انخفضت نسبة رضا الإناث عن المعدل العام في مجال توفر احتياجات الحرفيين/ات والصناعيين/ات من مساحات عامة وخاصة لتصل إلى 23.1%، وفي مجال تنظيم تكلفة المشاركة في الأسواق العامة بما يكفل مشاركة صغار الحرفيين/ات والمزارعين/ات في الأسواق المحلية لتصل إلى 22.5%.</li> </ul>
<p>وسائل النقل البري</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بلغت نسبة الرضا من قبل افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في توفير وتنظيم وسائل النقل البري 36.2%، وبلغ متوسط الرضا العام للذكور 36.5% وللإناث 35.8%.</li> <li>▪ انخفضت نسبة الرضا لدى الإناث بشكل ملحوظ في مجال توفر وسائل نقل عامة للأراضي الزراعية إلى 24.3%، مقابل 28.2% للذكور. وفي مجال سرعة وآلية التعامل مع الشكاوى فيما يخص وسائل النقل البرية التي تنخفض إلى 29.8% مقابل 31% للذكور</li> </ul>
<p>الصحة العامة والرقابة عليها</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ نسبة رضا افراد العينة عن أداء الهيئات العامة الصحة العامة والرقابة عليها كما ورد في لمادة 15 من قانون رقم 1 للعام 1997، قد بلغت 37.7% فقط، وتقاربت نسبة رضا الذكور بـ 38.5% والإناث بـ 39.9%.</li> <li>▪ تنخفض نسبة رضا الإناث عن المعدل العام لها في مجال تحديد أسعار السلع الغذائية ومكافحة الغلاء، فشكلت نسبة رضا الإناث أقل نسبة رضا في هذا المجال لتصل إلى 23.5% (مقابل 27.2% للذكور). في مجال سرعة وآلية متابعة الشكاوى المرتبطة في الصحة العامة بنسبة 26.6% (مقابل 31.6% للذكور). وفي مجال تصريف بقايا المسالخ ومزارع الدواجن في أماكن محددة بعيدة عن المناطق السكنية تنخفض نسبة رضا الإناث إلى 28.6% مقابل 30.1% للذكور.</li> <li>▪ يرتفع التفاوت في رضا الإناث والذكور في مجال الصحة العامة في محافظتي طولكرم (17%) والخليل (9%) لصالح الذكور.</li> </ul>
<p>النظافة وجمع النفايات</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بلغت نسبة الرضا من قبل افراد العينة عن أداء الهيئات المحلية في مجال النظافة وجمع النفايات المقدمة من قبل الهيئات المحلية بـ 40.6% (42.9% للذكور و38.4% للإناث).</li> <li>▪ وصل التفاوت بين رضا الذكور والإناث حول توفر الحاويات المغلقة في الشوارع والمراقبة عليها إلى 10.2% حيث شكلت نسر رضا الإناث عن هذه الخدمة 36.5% مقابل 46.7% للذكور.</li> <li>▪ ارتفعت نسبة رضا الذكور حول تنظيم وجمع نفايات الشوارع والأماكن العامة والحفاظ على نظافتها إلى 52.1%، وهي أعلى نسبة لرضا الذكور في مجالات النظافة العامة وجمع النفايات، مقابل 44.6% للإناث، أي تفاوت بنسبة 7.5%.</li> </ul>
<p>الأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ نسبة الرضا من قبل افراد العينة عن مدى اهتمام الهيئات المحلية بالأماكن العامة والمنتزهات والمؤسسات كانت منخفضة جداً حيث بلغت 29.2%، بنسبة 28% للإناث و31% للذكور.</li> <li>▪ تنخفض نسبة رضا الإناث بشكل كبير في مجال تنظيم ادارة المرافق الرياضية بما يخدم جميع فئات المجتمع دون تمييز (بما فيه الشبابات) إلى 20.8% مقابل نسبة رضا بلغت 26.9% للذكور لذات المؤشر.</li> <li>▪ تنخفض نسبة رضا الإناث والذكور بشكل ملحوظ عن المعدل العام حول تنظيم ومراقبة الباعة المتجولون والبسطات بما يكفل أمن وحماية المستهلكين/ات إلى 23.5% و 22.7% على التوالي.</li> </ul>

أبرز الخدمات، القضايا التي عبر المواطنين والمواطنات عن عدم الرضا حولها وتوصيات لتطويرها، بناء على

#### اللقاءات الجماعية

- زيادة عدد ساعات عمل المراكز الصحية في البلدات.
- تنظيم الباعة المتجولون.
- شبكات الصرف الصحي وعدم توفرها في معظم البلدات.
- تشجيع الحرف والصناعات والمنتجين الصغار.
- تنظيم عمل المركبات العامة.
- اليات التخلص من مخلفات مركبات النضح، ومساعدة متجاوزي القانون حول ألية وأماكن التخلص منها.
- معالجة قضية الكلاب الضالة والحيوانات الأخرى مثل الخنازير البرية التي تتعرض لأراضي المزارعين والمزارعات.
- وضوح موضوع الإعفاءات في البلديات ونشرها.
- الاهتمام بإنشاء الحدائق العامة ومراكز رياضية لجميع أفراد الأسرة.
- تشجيع المبادرات الشبابية

#### التوصيات العامة

- رفع قدرة المجالس المنتخبة على التغيير في الثقافة الإدارية والتوظيفية المتوارثة والمرتبطة بشكل كبير بالروابط العائلية والعشائرية والجيوسياسية أكثر من ارتباطها بالمهنية والكفاءة والقدرة على الإنجاز؛ وهو ما يؤثر بشكل كبير على قدرة جميع المواطنين والمواطنات على الوصول الى المعرفة والقدرة على المسائلة بدون تمييز .
- مراجعة القوانين والأنظمة المتعلقة بتركيبة الهيئات المحلية وخاصة شروط الترشح، لتشمل السيرة العملية للمرشح ووجود الكفاءة والتخصص في مجالات عمل الهيئات المحلية أكثر من اعتمادها على التمثيل السياسي الحزبي فقط؛ إضافة الى التفرغ للعمل البلدي اختياري.
- مراجعة جدية في نسبة تمثيل النساء في الهيئات المحلية ومن ذوات الاختصاص في مجال عمل الهيئات المحلية، تستطعن من خلالها وضع الخدمات في أطر تخدم الحاجات الخاصة للنساء العاملات، للطالبات، لذوي وذوات الاحتياجات الخاصة والأطفال، و تقلل العبئ المضاعف عليهن نتيجة الأدوار النمطية للنساء.

أما التوصيات الخاصة بقضايا النوع الاجتماعي في أداء الهيئات المحلية فتشمل:

- مراجعة السياسات والإجراءات المتعلقة بالشفافية ونشر المعلومات، بما يخدم وصول المعلومات الى جميع أفراد المجتمع من خلال اليات نشر وتواصل تراعي النوع الاجتماعي. وذلك حول أدوار، مسؤوليات وصلاحيات الهيئات المحلية وفق القانون، إجراءات عمل الهيئات المحلية وإجراءات طلب الخدمات.

- مراجعة جديده لسياسات وإجراءات التظلم والشكاوى، حيث يظهر التقييم أن قدرة المواطنين والمواطنات على التظلم ترتبط بشكل كبير في الهيئات المحلية في البلدات والقري تعتمد على العلاقة الشخصية بأعضاء المجلس، أم في المدن في تعتمد بشمل كبير على المعرفة بإجراءات التظلم وسهولة الوصول إليها.
- مراجعة السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة الشكاوى في الهيئات المحلية بما يكفل مراعاة قضايا النوع الاجتماعي في متابعة الشكاوى والتظلمات وإيجاد حلول سريعة لموضوعات التظلم. وخاصة في الحالات التي تعبر بها الشكاوى عن ضرر عام وليس فقط خاصا".
- فرض أدوات رقابة مجتمعية على إدارة عمليات الشكاوى في الهيئات المحلية.
- مراجعة المادة 15 قانون الهيئات العامة رقم 1 للعام 1997، وتوضيح نطاق صلاحيات الهيئات في المجالات التي تتقاطع بشكل كبير مع القوانين والأنظمة الأخرى وخاصة في مجالات الكهرباء والطاقة، والمياه والنقل والصحة.
- تعزيز دور عضوات الهيئات المحلية في نظام المتابعة والتقييم والتظلم والشكاوى لتعزيز وصول النساء الى الخدمات وبلورة سياسات تدعم وصول وتزويد النساء بالخدمات.
- تعزيز وجود كوادر نسائية عاملة داخل الهيئات المحلية بما يعكس التفاعل مع احتياجات ومتطلبات النساء.
- تعزيز انظمة الرقابة والمساءلة المجتمعية وتعزيز مشاركة النساء في المساءلة الاجتماعية.
- مراجعة ميثاق النوع الاجتماعي والذي وقعت عليه مجموعة من البلديات، بهدف بتفعيل نطاق النوع الاجتماعي للوصول الى بيئة سياساتية حامية و محفزة تكفل مشاركة النساء في عمليات المسائلة ووصلهن الى المعرفة.
- الضغط نحو مراجعة السياسات والإجراءات في مجال المراكز الصحية/ الخدمات المقدمة بها و ساعات عملها.
- دراسة موضوع شبكات الصرف الصحي في جميع المناطق و الضغط نحو توفير الموازنات اللازمة لتوفيرها بجودة عالية.
- مسائلة منتهكي الحقوق الصحية البيئية في مجال التخلص من مخلفات الحفر الامتصاصية في مناطق قريبة من السكان و الأراضي الزراعية.
- نشر سياسات و الآليات الاعفاءات، و تعميمها في الأماكن التي يسهل وصول النساء إليها.

## 5. قضايا على مستوى البلدات

المحافظة	القدس
1.1 بلدة بدو	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم وجود معايير للإعفاءات وخاصة في حالات وجود إعاقة أو نساء معيلات.</li> <li>• عدم تنظيم الشوارع وقوف السيارات أمام المحلات التجارية</li> <li>• الشارع المؤدي الى مدرسة البنات مغلق لصالح السيارات المشطوبة مما يعيق حركة الطالبات والمعلمات، كما يعرض الفتيات للعنف المبني على النوع الاجتماعي.</li> <li>• التخلص غير القانوني من مخلفات الحفر الامتصاصية بالقرب من الأراضي الزراعية مما يؤثر على جودة المحاصيل</li> </ul>	

- الزراعية، ويعيق جد الزيتون بسبب الرائحة الكريهة. (علما بأن سيارات النضح الخاصة، يملكها موظفون في البلدية).
- عدم تنظم عمل السيارات المشطوبة في النقل العام مما يرفع فرص العنف المبني على النوع الاجتماعي، علما" بأن شكاوى الفتيات لم تؤخذ بعين الاعتبار سابقا".
- وجود خنازير برية، واطافها للمحاصيل الزراعية، دون أي تدخل من البلدية للحد من المشكلة.
- لا تتم متابعة الباعة المتجولين وبتحركون داخل البلدة بحرية مطلقة، لا تشعر السكان نحوهم بأمان.
- عدد ساعات عمل المركز الصحي ليست كافية، نصف نهار وباقي الوقت نضطر الى الذهاب الى رام الله.

2. المحافظة	أريحا
2.1 مدينة أريحا	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• المياه لا تصل بشكل كافي ووافي بل بشكل موسمي غالبا فاغلب المياه يتم استنفادها لبيوت سياح (القدس) الذين يستخدمون غالبا مطورات مياه لتعبئة برك السباحة وعليها تستهلك كمية كبيرة من المياه ولا تصل السكان المحليين بشكل جيد او كافي ففي بعض الايام تكون فقد لساعات محددة ثم تقطع.</li> <li>• حرق النفايات بشكل كبير دون مسانلة السكان اللذين يحرقون.</li> <li>• عدم وجود أرصفة في الشوارع الفرعية</li> <li>• عدم وجود انارة في الشوارع الفرعية.</li> <li>• عدم وجود مراحيض عامة واغلاقها بعد وفاة الموظف المسؤول عنها.</li> <li>• لا يتم توفير مساحات عامة وخاصة توفي باحتياجات اصحاب الحرف والصناعيين..... اصحاب البسطات ... الخ.</li> <li>• لا يتم اتخاذ اجراءات لحماية المستهلكين ومنع الغلاء وخاصة في مواسم السياحة.</li> <li>• خصخصة الحديقة الاسبانية مما رفع أسعار دخولها وتهيئتها لخدمة السياح وليس سكان المدينة.</li> <li>• لا يوجد تشجيع على اقامة مؤسسات مجتمعية تقدم خدمات لتمكين الاجتماعي والاقتصادي للفئات المهمشة كالأشخاص ذوي الإعاقة.</li> </ul>	

3. المحافظة	خانيونس
3.1 الفخاري	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• هناك امكان لا يتم ازالة الحاويات الا يوم واحد خلال الاسبوع مما يؤدي الى انتشار البعوض والحشرات خصوصا في فصل الصيف.</li> <li>• بلدية الفخاري لا تهتم بإنارة الشوارع حيث انها بلدية ضعيفة وليس لديها الامكانيات اللازمة.</li> <li>• لا تحصل لا الدعم المطلوب (بلدية الفخاري) كباقي البلديات حيث أنها تخدم بين 9000 أو 8000 نسمة تقريبا.</li> <li>• الجباية قليلة مما يؤثر على قلة الخدمات.</li> <li>• المياه للاستخدام المنزلي في منطقة الفخاري ملوثة جدا.</li> <li>• منطقة الفخاري بها محطة تحلية واحدة ولا تغطي 10% من السكان حيث أن مكانها بعيد ومغلقة في أغلب الأحيان.</li> <li>• لا يوجد شبكة صرف صحي في المنطقة.</li> <li>• لا يوجد اهتمام بالحرف في المنطقة لأنها منطقة زراعية وتعتمد على الزراعة.</li> <li>• لا يوجد مراكز صحية وثقافية في المنطقة بما يلبي حاجة المواطنين والمواطنات.</li> <li>• لا يوجد شراكة بين البلدية والمواطن حيث تكون مشاركة المواطن صورية كما يشعر المشاركون، ولا يوجد أية فرصة المساءلة.</li> <li>• أوصى المشاركين/ات بتفعيل دور لجان الاحياء في المنطقة وتفعيل دور الشباب</li> </ul>	
3.2 مدينة خانيونس	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• عملية الانتخابات كما عبر عنها المواطنين لم تكن ديمقراطية ولا تتم في وقتها القانوني.</li> <li>• التوظيف يتم على اساس عائلي وتنظيمي مما يؤثر سلبا على الشارع</li> <li>• البلدية تتدخل في شؤون المخيم حيث نسبة الخدمات التي تقدمها 1% فقط وتعرقل عمل الوكالة.</li> <li>• تراخيص البناء مكلفة جدا".</li> <li>• الحرفة يدفع لها رسوم عالية مقابل عدم وجود خدمات.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• قضية البسطات، حيث تم اللجوء للبلدية لإزالة جميع البسطات ونقلها الى سوق تجاري، ووافقت البلدية على النقل الا انه لم يتم تنفيذ القرار على أرض الواقع.</li> <li>• الانقسام الحالي في البلد يؤثر سلبا على عمل البلدية وعلى تمويلها.</li> <li>• بعض المناطق لا يوجد فيها كهرباء وإنارة شوارع، وتم توصيل الكهرباء بمجهود خاص من قبل افراد في هذه المناطق.</li> <li>• البلدية لا تهتم بالمناطق النائية والمهمشة والتي بها تعداد سكاني قليل.</li> <li>• لجان الاحياء غير مفعلة في اي منطقة في خان يونس.</li> <li>• البلدية لا تقدم خدمات لمشكلة الكراجات وخصوصا كراج رفح حيث لا يوجد معرشات ولا دورات مياه.</li> <li>• نسبة موظفين البلدية المواطنين أكثر من نسبة اللاجئين.</li> <li>• لا تهتم البلدية بمشكلة الصرف الصحي خصوصا مياه البحر وأثرها الصحي السلبي على صحة أبناءنا.</li> <li>• بالنسبة لمعالجة الصرف الصحي حيث مياه بحر خان يونس مليئة بالمجاري والمياه الملوثة.</li> <li>• مشكلة البعوض والحشرات من تواجد برك المجاري.</li> <li>• هناك تجاوزات من قبل البلدية لبعض البيوت فيما يختص بالارتدادات على الشارع.</li> <li>• الحاجة الى تشجيع الشباب</li> <li>• يجب أن يعرف المواطن القوانين التي تقوم البلدية بالعمل على أساسها حتى يعرف المواطن ماذا تفعل البلدية.</li> <li>• لا يوجد لدى البلدية خطة لمواجهة أخطار السيول وإدارة النفايات.</li> <li>• مشاريع البنية التحتية جميعها مكلفة وبحاجة الى تمويل خارجي.</li> <li>• مياه البحر ملوثة وما نأكله من اسماك غير صحية وغير آمنة على صحة المواطن.</li> <li>• موضوع الحاويات في الشوارع يشكل مشكلة كبيرة للمواطن حيث يقوم المواطن بحرقها لعدم اهتمام البلدية لها وبازالتها عندما تمتلئ</li> </ul>
--

4. المحافظة	الخايل
4.1 سعير	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير المياه للمواطنين بشكل مستمر مع ضرورة تأهيل الينابيع المنتشرة في حدود بلدية سعير.</li> <li>• معالجة الفاقد من المياه المزودة للبلدية من خلال صيانة الدورية للشبكة المياه من جانب ومن جانب اخر تفعيل دور الرقابي للبلدية على سرقات المياه من قبل مجموعة من المواطنين.</li> <li>• توسعة المخطط الهيكلي للبلدية مع ضرورة اعلام المواطنين بنخسة المخطط الهيكلي المحدث.</li> <li>• تنظيم حملات توعوي للمواطنين حول المشاركة المجتمعية ومشاركة البلدية في صنع القرار من جانب ومن جانب اخر توعوية للمواطنين حول تسديد التزاماتهم نحو البلدية.</li> <li>• تفعيل القوانين والأنظمة الخاصة بالأبنية مع ضرورة التركيز على محافظة على الحق العام (الشوارع)</li> <li>• تأهيل الشوارع وترسميها.</li> <li>• الاهتمام الأكثر من قبل البلدية بالحدائق العامة والمنتزهات.</li> </ul>
4.2 الكرمل	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تفعيل الدور الرقابي للبلدية على جمع النفايات ليشمل كافة حدود البلدية</li> <li>• زيادة عدد الحاويات المنتشرة في البلدية مع ضرورة الاهتمام بنظافتها بشكل مستمر.</li> <li>• صيانة الشوارع بشكل دوري</li> <li>• توزيع المياه بشكل عادل ليشمل مع كافة مناطق البلدة من جانب ومن جانب اخر ضرورة نشر جدول اسبوعي حول مواعيد إيصال المياه للسكان من خلال الفيس بوك او من خلال رسائل نصية للمواطنين.</li> <li>• الاهتمام أكثر بإنارة الشوارع البلدة وخاصة المناطق المتطرفة منها.</li> <li>• الاهتمام بالجوانب الصحية للبلدة وخاصة أن بلدة تعتمد بشكل كلي على الحفر الامتصاصية من خلال زيارات الميدانية او من خلال حملات توعوية.</li> </ul>
4.3 دورا	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• تأهيل شبكة المياه وصيانتها بشكل دوري مع توفر المياه بالكميات المطلوبة للمواطنين.</li> <li>• توسيع شبكة الصرف الصحي للبلدة لتشمل كافة مناطق السكنية في البلدة.</li> <li>• تأهيل الشوارع وصيانتها بشكل دوري مع ضرورة التركيز على الشوارع الفرعية.</li> <li>• تنظيم الأسواق العامة من خلال خلق مساحة لتجار البسطات التي تعيق من حركة السير وخاصة في مركز البلدة.</li> <li>• تفعيل الدور الرقابي للبلدية على المسالخ الدواجن واللحوم من خلال الزيارات الميدانية المتكررة مع ضرورة توفير مسلخ عام للبلدة.</li> <li>• تنظيم المباني مع ضرورة التركيز على السلامة العامة للمباني في البلدة.</li> </ul>
<p>4.4 خاراس</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• زيادة كفاءة خدمة جمع النفايات في البلدة وخاصة في فصل الشتاء.</li> <li>• الاهتمام أكثر من قبل البلدية بالمرافق العامة والحدائق العامة.</li> <li>• توفير موفق خاصة للمركبات العمومي التي تعيق من حركة السير وخاصة في مركز البلدة مع ضرورة تفعيل الدور الرقابي للبلدية على حركة سير المركبات العمومي لتشمل كافة مناطق البلدة (إيصال المواطنين لكافة احياء البلدة)</li> <li>• تنظيم حملات توعوية للمجتمع المحلي حول مشاركتهم المجتمعية من جانب ومن جانب اخر تعزيز المصلحة العامة في البلدة</li> <li>• الاهتمام أكثر بالجانب الصحي من خلال توفير سيارة اسعاف بشكل كامل ومستمر في البلدة.</li> <li>• توسيع شبكة الصرف الصحي في البلدة لتشمل كافة المناطق و احياء البلدة مع ضرورة نقل محطة تكرير المياه من مواقعها الحالي الى موقع مطرف عن البلدة.</li> </ul>
<p>4.5 حلحول</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• خلق شبكة صرف صحي للبلدة من خلال أعداد دراسة كاملة لتوفير هذه الخدمة بالتعاون مع البلديات المجاورة.</li> <li>• تفعيل الدور الرقابي للبلدية على خدمة الكهرباء من خلال توفير أنظمة الدفع لديها داخل البلدية ( تتوفر خدمة الكهرباء من قبل بلدية الخليل حيث لا يوجد أي تدخل من قبل بلدية حلحول حول خدمة الكهرباء مما يطر المواطنين الى مراجعة بلدية الخليل في حال وجود أي خلاف حول خدمة الكهرباء)</li> <li>• تنظيم الشوارع وتوفير شاخصات مرور على طرق البلدة.</li> <li>• تعزيز دور الرقابي للبلدية على طرق التخلص من النفايات نتيجة ممارسات بعض المواطنين السيئة في التخلص من النفايات في الأراضي الزراعية.</li> <li>• توفير أماكن وقوف للمركبات العامة في البلدة</li> <li>• تأهيل الشوارع مع ضرورة التركيز على الأرصفة في كافة مناطق البلدة وعدم الاقتصار على الشارع الرئيسي للبلدة فقط</li> <li>• تنظيم الأسواق العامة من خلال الاستخدام الأمثل لساحة البلدية</li> <li>• نشر المخطط الهيكلي واعلام المواطنين بالنسخ المحدثة منه.</li> </ul>

بييت لحم	5. المحافظة
5.1 العبيدية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاهتمام بالمرافق العامة الحدائق العامة للبلدية</li> <li>• ضغط على شركة الكهرباء من أجل تعزيز الصيانة الدورية للشبكة وتغيير الاعمدة الخشبية القديمة في البلدة</li> <li>• الاهتمام بالجوانب الصحية للبلدة من خلال تفعيل مركز طوارئ صحي يعمل على مدار الساعة مع ضرورة توفير سيارة اسعاف خاصة للبلدة.</li> <li>• تنظيم حملات توعوية حول الصحة العامة.</li> <li>• سيارة جمع نفايات خاصة للبلدة على رغم من رضا المواطنين نوع ما على خدمة جمع النفايات الا أن سيارة واحدة للبلدة لا تكفي لذا لا بد من توفير سيارة أخرى للبلدة من اجل رفع من كفاءة وجودة خدمة جمع النفايات المقدمة من قبل البلدية بالتعاون مع مجلس الخدمات المشترك.</li> <li>• تنظيم الأسواق العامة والاهتمام بالحرف والصناعات من خلال تشجيعهم او خلال توفير منطقة خاصة بهم.</li> <li>• الاهتمام بشكل أكثر بالصيانة الدورية للمدارس.</li> <li>• تعزيز الشراكة بين مؤسسات المجتمع المدني والبلدية وذلك من خلال تفعيل دور هذه المؤسسات من خلال علاقات البلدية</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير المشاريع التنموية وتمكين الاقتصادي للنساء بلدة العبيدية.</li> <li>• توفير أماكن دفع فواتير الكهرباء للمواطنين الذين لا يعتمدون على الدفع المسبق (تتوفر أماكن الدفع في بيت لحم فقط)</li> </ul>
5.2 بيت فجار
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تلوث الهواء من الكسارات، عدم التزام أصحابها بالقوانين وخاصة بتركيب وتشغيل بخاخات المياه، ولم تتم مسألتهن بالشكل الواجب من قبل البلدية.</li> <li>• الفتيات تسرن في الشوارع الملوثة من مخلفات المجاري، نتيجة عدم الالتزام بمعايير التخلص من محتويات الامتصاصية.</li> <li>• عدم تنظيم حركة الشاحنات داخل البلدة وعدم أهلية الشوارع لحركتها بأمان.</li> <li>• نظام الشكاوى غير مطبق، وتم على أساس عشائري.</li> <li>• الغاء اللجنة التنظيمية تم لمنعها من الضغط على القطاع الخاص في البلدة.</li> <li>• لا يوجد ملاعب أو حدائق عامة للفتيات</li> </ul>
5.3 بئير
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تنافس مع المؤسسات الأهلية والقاعدية.</li> <li>• تشجيع الحرف بشكل جزئي وخاصة في مجال الإنتاج التراثي.</li> <li>• عدم تنظيم معارض دائمة للمنتجات والمنتجين.</li> <li>• تشجيع السياحة على حساب السكان</li> <li>• تم هدم المراحيض العامة، بالرغم من كل جهود تشجيع السياحة.</li> <li>• عدم وجود سلطة تنفيذية للبلدية ولا تتم ملاحقة منتهكي القوانين كما يجب.</li> <li>• عدم تنظيم عمل المركبات العامة مما يأخذ من الركاب/الراكبة وقت طويل في انتظار ركاب.</li> <li>• عدم وجود صيانة دورية لجميع شوارع البلدة.</li> <li>• مشكلة الكلاب الضالة، لا تتعامل معها البلدية، علما" بأن كلاب ضالة بأعداد كبيرة يتم اطلاقها من قبل الاحتلال في المنطقة.</li> <li>• عدم مراقبة الباعة المتجولين.</li> </ul>

6. المحافظة	جنين
6.1 مدينة جنين	
المياه.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم توفر المياه في أغلب أيام السنة هي المشكلة الأساسية التي يعاني منها سكان المدينة وفي أغلب مناطقها وأحيائها. إذ أنه قد تم التطرق إلى هذه المشكلة بشكل كبير من الجميع. يضطر المواطنون /ات لدفع الحد الأدنى للفاتورة وهم لا يتمتعون بأي نقطة مياه لفترات طويلة.</li> <li>• يضطر لمواطنون إلى استجلاب مياه الآبار أو شراء مياه الناقلات بشكل دائم على الرغم من توفر المياه في الآبار الجوفية في المنطقة وارتفاع مستويات الأمطار في المحافظة بشكل عام.</li> <li>• يضطر المواطنون وفي كثير من الأحيان إلى دفع فواتير وهمية يقوم جابون الضرائب بفرضها على المواطنين دون أن يكون هنالك استهلاك من مياه البلدية. وعند الشكوى تكون الإجابة بأن المشكلة في كون العدادات تعد هواء بدل المياه؟</li> <li>• كثر الحديث عن الحاجة والعمل على إصلاح الآبار التي تمثل المصدر الأساسي لمياه جنين إلا أن ذلك لم يتم من عشرات السنوات وحتى بعد تبديل المجالس البلدية.</li> <li>• في كثير من الأحيان، لا يصل الجابون لفحص عداد المياه، وبالتالي يدفع المواطن الحد الأدنى المطلوب، وبعدها يتفاجئ بأن الفواتير تتراكم عليه.</li> <li>• تكثر في الفترة الأخيرة العمارات السكنية التي لا يشبك المواطنون للحصول على المياه من البلدية، بل يعتمدون مباشرة على مياه النقل.</li> <li>• يشكل هذا جميعه عبئ على النساء وخاصة العاملات واللاتي يضطررن إلى التعامل مع عمال نقل المياه، التعامل مع المياه متى توفرت وليس متى احتاجت للمياه وهو ما يؤثر على عملهن المنزلي وعملهن في الخارج. حتى أنه يؤثر على مستويات النظافة والسلامة في المنازل وحولها.</li> </ul> <p><b>النظافة وجمع النفايات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تبدو جنين على نفس حالها منذ عشرات السنوات ولا يبدو أن هنالك أي تطور لناحية كنس وتنظيف الشوارع والأرصفة ولا</li> </ul>	

- حتى جمع النفايات. تكثر الأتربة في كل مكان، ولا يتم جمع النفايات بشكل دوري ملتزم به، بل يكون الجمع عشوائي وغير منتظم وهو بالتالي يترك آثار على المنظر العام والرائحة العامة.
- لا يتم التخلص من النفايات الطبية بشكل منفصل، فتجد لأبر الطبية والفضلات الطبية على الأرصفة وهذا يشكل خطر كبير.

#### الأرصفة والشوارع

- لا تتواجد الأرصفة في كثير من مناطق المدينة وأحيائها السكنية، وإن توفرت لا تكون مبنية على مستوى جيد.
- لم تعد البلدية تهتم بتشجير الأرصفة كما في السابق، ونادرا ما يتم تجديد الأشجار التي تتلف أو تموت.
- لا يوجد تصريف لمياه الأمطار وهي تتراكم بشدة في الشوارع وتشكل مشكلة كبيرة للمارة وخاصة الطلاب والنساء المارات بقربيهم أو من خلالهم.
- الشوارع مليئة بالمطبات والحفر والمناهل.
- الأرصفة يتم استخدامها من قبل أصحاب المحال ولا يوجد مكان للمارة فيضربون للمشاة في الشوارع.
- لا يوجد دهان جيد للأرصفة
- لا يوجد ممرات مشاة، وغن وجدت تنوب خلال أيام وتصبح كأنها لم تكن.
- الأشجار في الجزر الوسطية في حالة سيئة ولا يتم تنظيمها والاهتمام بها.
- لا يتم الاستجابة لطلبات لتزفيت شوارع ضمن حدود البلدية أصبحت مليئة بالبيوت والسكان مثل حي الجابري خلف البلدية بعشرات الأمتار فقط.
- لقد تم تأجير الأرصفة لشركة خاصة مسؤولة عن الدفع المسبق بدل صف السيارات، وأصبحت تكلفة الساعة 3 شيكل (1 شيكل كل 20 دقيقة) وهو مبلغ مبالغ فيه وخاصة في ظل عدم وجود تطوير لا في الأرصفة ولا في الشوارع.
- كل ما ذكر يؤثر بشكل عام على جميع سكان المدينة وزوارها وخاصة للنساء والأطفال. يزيد كل ذلك من التوتر ومن الحاجة لمزيد من المصروف على النظافة. يرفع ذلك من عدد الحوادث وإمكانية حدوثها.

#### الكلاب الضالة

- تكثر الكلاب الضالة بشكل واضح، ولا يتم التعامل معها وعلى الرغم من تكرار الشكاوى.
- يكثر الخوف لدى الأطفال والنساء وكبار السن في التنقل في العديد من المناطق وخاصة للمدارس وفي الأوقات المتأخرة نسبيا. هذا كله يحد من حركة النساء والأطفال ويمنعهم من المشاركات خارج المنزل.

#### النواحي الثقافية والتوعوية

- لا توجد أية أماكن عامة للنشاطات الرياضية والترفيهية والثقافية في المدينة.
- حتى المنتزه الذي كان من المفروض أن يكون منتزه المحافظة ومنتزه ياسر عرفات أصبح يستغل من قبل المقاهي القريبة وأصبح تجمع للشباب لشرب القهوة والأراجيل ولم يعد متاح للعائلات.
- لم تستطع البلدية أو أي كان الحفاظ على منتزه سينما جنين وخسرت المدينة أهم معلم ثقافي فيها سينما ومسرح جنين على الرغم من كل محاولات الجهات المانحة للمحافظة عليه.
- منتزه الجابرية أصبح مكب للنفايات.
- حديقة ساحة البلدية تدمرت.

#### مشكلات أخرى عامة عبر عنها المواطنين/المواطنات عامة:

- يوجد في البلدية 698 موظف وموظفة، عدد لا بأس منهم يقبض دون التوجه للعمل على الإطلاق وذلك يعود لأسباب التجاذبات والمصالح الخاصة التي تسيطر على البلدية ومجلسها.
- عدد من أعضاء المجلس البلدي غير متفرغ وهم بالتالي لا ينزلون إلى الشوارع لمتابعة أمور المواطن، كذلك هو الحال بالنسبة لرئيس البلدية الذي نادرا ما يتابع المواطنين.
- هنالك مشكلة عامة تتمثل في عدم كفاءة موظفي البلدية على عدة مستويات مما يخفض من مستوى الخدمات المقدمة والسياسات والقرارات المتخذة.
- تبتعد النساء عن الترشح للمجلس البلدي ذلك أن الرئيس وأغلب أعضاء المجلس يصرون على الاجتماع في المساء وفي ساعات متأخرة وهو ما لا يتناسب مع أغلب النساء في المدينة. كذلك يتم محاربة النساء من عضوات المجلس البلدي لقلّة عددهن ويتم التقليل من رأيهن لدى اتخاذ القرارات وبالتالي يتم تهميشهن.
- وحدة الشكاوى في البلدية تقوم بأخذ الشكاوى فقط، في العادة لا يتم أية متابعة حقيقية والكثير من الأوقات لا يتم حتى الرد على الشكاوى.
- يتم التسويف والتأخير ولا يوجد احترام للمواعيد ولا تعطى فرصة للقاءات مع المجلس وأعضاءه ويطول الحصول على موعد حتى عدة أشهر.
- هنالك مشكلة عامة في عدم وجود توعية لدى موظفي البلدية. والأهم أنه لا يوجد جهود توعوية للمجتمع والناس حول

الحفاظ على مقدرات المدينة من مياه ونظافة وأرصفة وشوارع وغيرها الكثير.
6.2 الزبادة
<ul style="list-style-type: none"> <li>لا يتم تنظيم وسائل النقل مما يضطر السكان بما فيهم الطالبات والطلاب الى الانتظار مدة طويلة.</li> <li>لا يتم جمع النفايات بشكل دوري، بل يوما واحد في الأسبوع نظرا " لأن البلدية باعت سيارة النفايات وتعتمد على سيارات بلديات أخرى، مما يؤدي الى تراكم نفايات المنازل ونفايات المحلات التجارية.</li> <li>مشكلة الكلاب الضالة، توجهنا بعدة شكاوى ولم تتم معالجتها.</li> <li>لا يوجد مساحات عامة ومرافق رياضية لجميع أفراد العائلة وخاصة الفتيات.</li> <li>المياه تقطع كثيرًا في المياه والكميات التي تصل إلى الأراضي الزراعية ليست كافية.</li> <li>لا يتم تأهيل الطرق الزراعية.</li> <li>المراكز الصحية غير ملائمة لاحتياجات كبار السن الطبية، الخدمات ضعيفة ونضطر إلى الذهاب إلى جنين، خصوصا أن عدد ساعات عمل المركز قليلة.</li> <li>الإنارة في الشوارع والأسواق غير كافية مما يضطر التجار الى تركيب الإنارة على تكلفتهم الخاصة، وهذا لا يتلاءم مع الرسوم التي تدفع للبلدية.</li> <li>لا تتم مراقبة الباعة المتجولين مما يعرض تجارة السكان الى منافسة غير قانونية.</li> <li>لا يوجد سيارة إسعاف.</li> </ul>

طوكرم	7. المحافظة
	7.1 علالر
	<ul style="list-style-type: none"> <li>شبكات الصرف الصحي تشكل قضية جوهرية للأهالي.</li> <li>لا يوجد ساحات ومراكز رياضية تلبي احتياجات جميع الفئات.</li> <li>مشكلة الكلاب الضالة لا يتم متابعتها.</li> <li>تنظيم مواقف للسيارات العمومي.</li> <li>رش المبيدات للحشرات في الصيف لكثرتها.</li> <li>دوام المركز الصحي نصف نهار، وهذه مدة غير كافية لتلبية الاحتياجات في جميع الأوقات.</li> <li>الحاجة لتنظيم مراكز الخدمات لتشغل فتيات، حتى تتمكن الطالبات من ارتيادها وزيارتها بحرية.</li> <li>لا يوجد سيارة إسعاف.</li> <li>لا يوجد أرصفة في الشوارع الفرعية ولا صيانة لتصريف مياه الأمطار.</li> <li>تشجيع الزراعة النباتية واطار المزارعين في حالات الكوارث.</li> <li>لا يتم تشجيع الحرف والصناعات ولا بأي طريقة.</li> <li>المركز النسوي حديث جدا وبحاجة لدعمه.</li> </ul>
	7.2 كفر اللبد
	<ul style="list-style-type: none"> <li>دوام المركز الصحي، زيادة عدد ساعات العمل.</li> <li>توفير سيارة إسعاف.</li> <li>رصف الشوارع الفرعية.</li> <li>تشجيع النساء المبادرات في البلدة.</li> <li>متابعة الية التخلص من النفايات ومنع الحرق.</li> <li>صيانة وتعبيد الطرق، وخاصة في الشوارع الفرعية.</li> <li>استكمال شبكة الصرف الصحي لجميع البلدة.</li> <li>توفير وسائل الطاقة البديلة، لخفض تكلفة الكهرباء المرتفعة.</li> <li>لا يتم توصيل المياه للأراضي الزراعية بشكل كافي مما يستهلك جهد ووقت المزارعين، ويزيد تكلفة الإنتاج.</li> <li>لا يتم فحص الأبناء وتلوثها.</li> <li>لا يتم ملاحقة متجاوزي البناء، بحجة أنه البلدة صغيرة.</li> <li>لا يوجد أي إشارات ضوئية في البلدة.</li> </ul>

## 6. التغطية الجغرافية للدراسة

المحافظة	المدن الرئيسية	عدد البلديات
1. القدس	-	2
2. أريحا	1	0
3. الخليل	3	4
4. بيت لحم	1	4
5. جنين	1	3
6. طولكرم	-	3
7. نابلس	1	2
8. خانيونس	1	2
9. رام الله	-	1

The Palestinian Initiative for the Promotion of **Global Dialogue and Democracy** MIFTAH

المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية



## ملخص تنفيذي

**استطلاع رضا المواطنين والمواطنات عن خدمات  
الهيئات المحلية في الضفة الغربية و محافظة  
خانيونس على أساس النوع الاجتماعي**

كانون أول 2018

في إطار تعزيز دور مؤسسات المجتمع المدني؛ أعضاء "منتدى النوع الاجتماعي في الحكم المحلي" في مساءلة الهيئات المحلية، ووزارة الحكم المحلي، نفذت المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية -مفتاح استطلاعاً للرأي، حول مستوى رضا المواطنين والمواطنات عن خدمات الهيئات المحلية في الضفة الغربية ومحافظة خان يونس على أساس النوع الاجتماعي، وذلك استناداً للمادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 لسنة 1997. وهدف الاستطلاع إلى تحديد مجموعة من القضايا الاستراتيجية، التي ستسعى مؤسسة مفتاح، إلى جانب منتدى النوع الاجتماعي في الحكم المحلي، إلى تناولها في عمليات الضغط، لتطوير السياسات وتفعيلها، بهدف زيادة وصول النساء والفتيات إلى الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية، والتي من شأنها تعزيز فرص مشاركة النساء في الحياة الاجتماعية والاقتصادية.

تم إعداد الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار الدراسات السابقة المتعلقة بمواضيع إدماج ومأسسة قضايا النوع الاجتماعي في الحكم المحلي، من منظور المشاركة المتكافئة في صناعة القرار، والتخطيط والمساءلة وعلاقتها بالدفاع عن والترويج لاعتبارات النوع الاجتماعي في توزيع المصادر، والتوجهات الاستراتيجية لهيئات الحكم المحلي، وتنظيم عملها بما يكفل تضيق الفجوة القائمة على أساس النوع الاجتماعي، وذلك من خلال خلق تكافؤ في فرص النساء والرجال للمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إضافة إلى البيئة السياسية التي تتمثل في استمرار الاحتلال للأرض والموارد، بما فيها المياه، والبنى التحتية، والحدود، وطرق النقل ... وغيرها، إلى جانب استمرار الانقسام، فضلاً عن البيئة القانونية الناظمة لعمل هيئات الحكم المحلي وصلاحياتها المنصوص عليها في المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 لسنة 1997 وتعديلاته، إضافة إلى الأنظمة واللوائح الداخلية التي تعبر عن تفعيل التفويض التشريعي، وبما لا يتعارض مع أحكام القوانين الفلسطينية الأخرى، والقرارات<sup>1</sup> التي تتقاطع مع اللوائح والأنظمة التي وحدتها وزارة الحكم المحلي للهيئات المحلية.

<sup>1</sup> ومنها قانون التنظيم والبناء لسنة 1966 وتعديلاته، وقانون ضريبة الأبنية والأراضي داخل مناطق البلديات والمجالس المحلية لسنة 1954 وتعديلاته، وقانون مجالس الهيئات المحلية للعام 2005 وتعديلاته، وقرار بقانون رقم 13 لسنة 2009 بشأن قانون الكهرباء العام وتعديلاته، والتعليمات ذات الصلة، وقانون الحرف والصناعات لسنة 1953 وتعديلاته، وقرار مجلس الوزراء للعام 2009 بشأن تشكيل لجنة فنية تعنى بإنشاء المدارس والعيادات الطبية في الهيئات المحلية، وقرار مجلس الوزراء للعام 2008 بشأن حل الجمعيات التعاونية لتزويد المياه والكهرباء ونقل صلاحياتها إلى الهيئات المحلية، وقرار رقم 3 لسنة 2017 بشأن نظام مواقف المركبات في مناطق الهيئات المحلية وتعديلاته، ونظام أسواق الجملة للخضار والفواكه رقم 3 لسنة 1998، ونظام ربط المساكن والمنشأة بشبكة المجاري العامة رقم 16 لسنة 2013، ونظام المسالخ في الهيئات المحلية رقم 4 لسنة 1998.

### محاوَر الدراسة:

لتحقيق أهداف هذا الاستطلاع؛ تم تحديد مجموعة من الخدمات الواقعة ضمن مسؤوليات الهيئات المحلية وصلاحياتها، لقياس رضا المواطنين والمواطنات حولها، حيث تعتبر هذه الخدمات جوهرية من منظور أثرها على جسر الفجوة المتعلقة بالنوع الاجتماعي، وترتبط بشكل مباشر في مجالات تخطيط البلديات، والشوارع، وتنظيم الأسواق، ووسائل النقل، ومصادر الطاقة، والمياه، والصرف الصحي، والنظافة، والبيئة وإدارة النفايات، ومخلفات الحرف والصناعات، والأماكن العامة، والمنتزهات، والمؤسسات. وبناءً عليه، تم استطلاع رضا المواطنين والمواطنات في المجالات المذكورة على أساس المحاور الأساسية الثلاثة: أولاً. جودة الخدمات وتنظيمها، ثانياً. إدارة ومتابعة الشكاوى المتعلقة بالخدمات والصلاحيات المناطة بالهيئات، ثالثاً. سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بخدمات الهيئات المحلية وإجراءات عملها.

### منهجية الدراسة:

تم تصميم منهجية استطلاع رضا المواطنين والمواطنات عن خدمات الهيئات المحلية باستخدام بطاقات تقرير المواطن، التي تأخذ الطابع الكمي والكيفي، حيث تم استطلاع الرضا من خلال استبيان تمت تعبئته بشكل فردي بعد عرض نص المادة 15 من القانون على المبحوثين، وتنظيم 17 لقاءً تقييمياً بالتنسيق مع الهيئات المحلية ومؤسسات أهلية وقاعدية، تم خلالها عرض المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 لسنة 1997، وسُمح للمشاركين والمشاركات خلالها بعرض تجاربهم، والكشف عن تظلماتهم، وإعطاء رأيهم حول جودة الخدمات ودورية تقديمها.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأفراد الذين بلغت أعمارهم 18 عاماً فأكثر، والذين يقيمون ضمن حدود الهيئات المحلية في المحافظات التسعة المستهدفة، وهي: القدس، نابلس، جنين، طولكرم، الخليل، بيت لحم، أريحا، محافظة رام الله والبيرة- بلدة بيرزيت، خان يونس في قطاع غزة. وتكوّن إطار المعاينة من قائمة تشمل كافة الهيئات المحلية ضمن المحافظات المستهدفة، إضافة إلى متغيرات تصنيفية استخدمت في عملية إنشاء الطبقات؛ مثل حجم السكان، وتصنيف الهيئة المحلية لدى وزارة الحكم المحلي الفلسطينية.

بلغ عدد الهيئات المحلية 29 هيئة محلية، جميعها مصنفة كمناطق حضرية، تم تصنيفها لهدف هذه الدراسة إلى مدن وبلدات (8 مدن، 6 منها هي مراكز للمحافظات، و21 بلدة). وفي المرحلة الثانية، تم اختيار عينة عشوائية من الأفراد ضمن حدود الهيئات المحلية، حيث

بلغ حجم العينة الإجمالي 743 فرداً، مواطناً ومواطنة، 35% منهم/ن هم سكان المدن، و65% من سكان البلدات)، وشكلت نسبة الإناث 53% (31% منهن معيلات للأسرة) من العينة المستجيبة، ونسبة الذكور 47% منها. في حين مثلت نسبة الذين توجهوا إلى الهيئات البلدية والمحلية لتلقي واحدة أو أكثر من خدماتها، خلال العام الماضي، ما نسبته 67.6% من الذكور، و37.9% من الإناث، في حين شكّل الباقيون آراءهم نتيجة توجههم لتلقي الخدمات ما قبل العام الماضي، أو بناءً على تجربة الغير من الأقارب أو الجيران أو المحيطين بهم.

#### محددات الدراسة:

أولاً. يرصد البحث مستوى رضا المواطنين والمواطنات العام عن أداء الهيئات المحلية على أساس النوع الاجتماعي، دون التطرق إلى تقييم الهيئات المحلية. ثانياً. يرصد البحث مستوى الرضا العام في مناطق جغرافية متعددة من الضفة الغربية ومحافظة خان يونس، على أساس المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 للعام 1997، على أساس الوصول إلى الخدمات الأساسية، ولا يشمل تحليلاً تفصيلياً للخدمات، إلا أن نتائج البحث تُوجه نحو دراسات تحليلية متخصصة في مجال النوع الاجتماعي.

ثالثاً. تم رصد مجموعة من مسببات الرضا في عدد محدود من المناطق التي شملها البحث، 17 من أصل 29، من خلال لقاءات مجموعات مركزة. ولم تشمل المجموعات جميع المناطق، وذلك لأسباب تتعلق بمستوى تفاعل الهيئات المحلية مع أهداف الدراسة، والرغبة الجدية في تحقيق أهدافها.

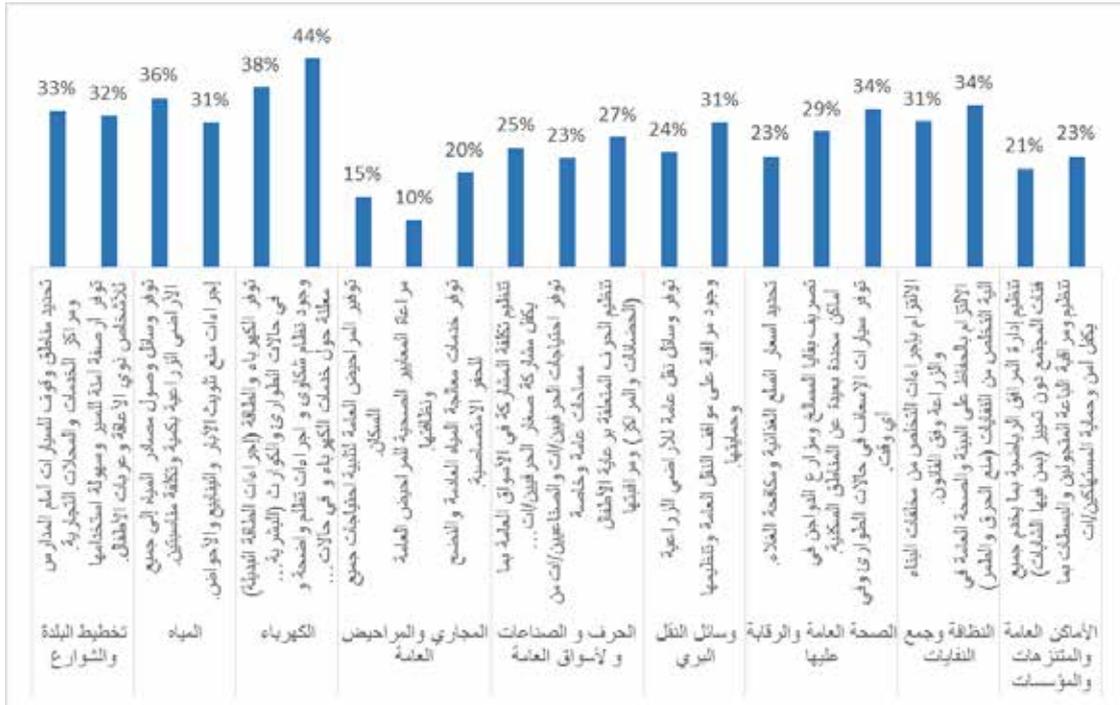
رابعاً. تعبر نتائج البحث عن مستوى الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية في مناطق الضفة الغربية ومحافظة خان يونس، على أساس المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 للعام 1997، وتلبيتها للاحتياجات الأساسية، حيث يصعب إبراز الفوارق الجندرية إلا بتوفرها.

#### النتائج الرئيسية:

تشير النتائج الرئيسية إلى حالة من عدم الرضا العامة في المحاور الثلاثة التي تناولتها الدراسة، إضافة إلى وجود بعض التفاوت بين معدلات رضا الإناث والذكور، وإن كانت بسيطة، إضافة إلى حالة التفاوت في مجال الرضا على مستوى المحافظات، فجاءت النتائج الرئيسية للدراسة على النحو الآتي:

- بلغ معدل الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية 44.2%، وينسب مقارنة بين الذكور (44.5%) والإناث (43.7%).
- سجلت محافظة خانيونس ونابلس أدنى مستويات من الرضا العام عن أداء الهيئات المحلية.
- جاء معدل الرضا العام حول وضوح إجراءات طلب الخدمة 44%، (43% للإناث و46% للذكور).
- بينت ردود النساء حول الرضا عن الوصول إلى المعرفة حول عمل الهيئات وإجراءاتها، وجود فجوة في القدرة على الوصول إلى المعلومات لأسباب تتعلق بآلية النشر وشفافية المعايير. إلا أن النساء أكدن على أن زيادة عدد الإناث الممثلات في مجلس الهيئة، وفي الوظائف، سهلت عملية الوصول إلى المعرفة إلى حد كبير، وبخاصة في البلدات.
- جاء معدل الرضا العام عن الشكاوى، وإدارتها ومتابعتها متدنياً جداً، ليصل إلى 31% (32% للذكور و30% للإناث).
- تدنت نسبة رضا الإناث عن المعدل العام في مجالات إدارة الشكاوى ومتابعتها في الخدمات المتعلقة بالمجاري والمراحيض العامة (16%)، والمحلات العامة والمتنزّهات (24%)، والخدمات المتعلقة بتشجيع وتنظيم الحرف والصناعات والمحلات العامة (26%).
- بينت ردود النساء حول إدارة ومتابعة الشكاوى، أن أبرز المعوقات ترتبط بالتركيبية الاجتماعية من ناحية العشائرية في متابعة الشكاوى، ومتابعة الشكاوى حسب جنس المشتكي، وصلاحيات المجلس في تنفيذ أحكام القضاء.

إلى جانب المؤشرات المتعلقة بالشكاوى، يبين الشكل التالي أبرز المؤشرات التي تدنت فيها نسبة رضا الإناث حسب نوع الخدمة:



## التوصيات:

خرجت الدراسة بجملة من التوصيات العامة التي شملت:

1. رفع قدرة المجالس المنتخبة على التغيير في الثقافة الإدارية التوظيفية المتوارثة والمرتبطة، بشكل كبير، بالروابط العائلية والعشائرية السياسية.
2. مراجعة القوانين والأنظمة المتعلقة بتركيبة الهيئات المحلية، وبخاصة شروط الترشح، لتشمل السيرة العملية للمرشح، ووجود الكفاءة والتخصص في مجالات عمل الهيئات المحلية، والتفرغ للعمل البلدي.
3. إجراء مراجعة جديده في نسبة تمثيل النساء في الهيئات المحلية، ومن نوات الاختصاص في مجال عمل الهيئات المحلية، يستطعن من خلالها وضع الخدمات في أطر تخدم الحاجات الخاصة للنساء العاملات، وللطالبات، ولذوي وذوات الاحتياجات الخاصة والأطفال، وتقلل العبء المضاعف عليهن نتيجة الأدوار النمطية للنساء.

أما التوصيات الخاصة، فشملت:

أولاً. مراجعة السياسات والإجراءات المتعلقة بـ:

1. الشفافية ونشر المعلومات، بما يخدم وصول المعلومات إلى جميع أفراد المجتمع من خلال آليات نشر وتواصل تراعي النوع الاجتماعي.
2. مراجعة جديّة لسياسات وإجراءات التظلم والشكاوى وإدارتها، بما يكفل مراعاة قضايا النوع الاجتماعي في متابعة الشكاوى والتظلمات، وإيجاد حلول سريعة لموضوعات التظلم، وبخاصة في الحالات التي تعبر بها الشكاوى عن ضرر عام، وليس خاصاً فقط، إلى جانب فرض الرقابة المجتمعية عليها، وتعزيز دور عضوات الهيئات المحلية في نظام المتابعة والتقييم والتظلم والشكاوى.
- ثانياً. تعزيز وجود كوادرنسائية عاملة داخل الهيئات المحلية، بما يعكس التفاعل مع احتياجات النساء ومتطلباتهن.
- ثالثاً. مراجعة المادة 15 من قانون الهيئات العامة رقم 1 للعام 1997، وتوضيح نطاق صلاحيات الهيئات في المجالات التي تتقاطع، بشكل كبير، مع القوانين والأنظمة الأخرى، وبخاصة في مجالات الكهرباء والطاقة، والمياه، والنقل، والصحة.
- رابعاً. تعزيز أنظمة الرقابة والمساءلة المجتمعية وتعزيز مشاركة النساء في المساءلة الاجتماعية.
- خامساً. مراجعة ميثاق النوع الاجتماعي الذي وقعت عليه مجموعة من البلديات؛ بهدف تفعيل نطاق النوع الاجتماعي للوصول إلى بيئة سياساتية آمنة ومحفزة، تكفل مشاركة النساء في عمليات المساءلة، ووصولهن إلى المعرفة.
- سادساً. الضغط نحو مراجعة سريعة للسياسات والإجراءات المتعلقة بالخدمات التالية، وفقاً لأولويات النساء:
  1. المراكز الصحية؛ الخدمات المقدمة فيها، وساعات عملها.
  2. شبكات الصرف الصحي في جميع المناطق، والضغط نحو توفير الموازنات اللازمة لتوفيرها بجودة عالية.
  3. مساءلة منتهكي الحقوق الصحية البيئية في مجال التخلص من مخلفات الحُفر الامتصاصية في مناطق قريبة من السكان والأراضي الزراعية.
  4. نشر سياسات وآليات الإعفاءات، وتعميمها في الأماكن التي يسهل وصول النساء إليها.

3. Accountability of health and environment rights violators in the disposal of absorption well waste in areas close to housing and agricultural lands.
4. Disseminating policies, mechanisms and exemptions and circulating them in areas easily accessible to women.

---

<sup>i</sup> This includes the law for regulation and construction of 1966 and its amendments, the buildings and land tax law within areas of municipalities and local councils, of 1954 and its amendments, the Local Councils Law of 2005 and its amendments, the decision by law No. 13 of 2009 for the general electricity law and its amendments and directives in this regard, the law of crafts and industries for 1953 and its amendments, the Council of Ministers decision of 2009 regarding the formation of a technical committee for building schools and medical clinics in LGUs, the Council of Ministers decision of 2008 on dissolving cooperative associations to provide water and electricity and to transfer their authorities to LGUs, decision No. 3 of 2017 on the regulations for parking lots in LGU areas and its amendments, the system for bulk vegetable and fruit markets No. 3 of 1998, the system for connecting houses and structures to public sewage networks, No. 16 of 2013 and the regulation for slaughterhouses in LGUs, No. 4 of 1998

**Recommendations:**

The study produced a number of general recommendations, including:

1. Increasing the ability of elected councils to make changes in the inherited administrative employment culture, which is largely associated with family, tribal and political ties.
2. A review of the laws and regulations on the structure of LGUs, in particular the conditions for candidacy, so they include the candidate's biography, qualifications and expertise in the field of LGUs and their ability to work on local issues
3. To conduct an earnest review of the percentage of women's representation in LGUs and those specialized in the field of LGU work through which they can place the services in frameworks that serve the needs of working women, female students and females with special needs, namely children, and decrease the multiple burdens on them resulting from the stereotypical roles for women.

Specific recommendations included:

First: A review of the policies and procedures pertaining to:

1. Transparency and the dissemination of information so all members of society can access information through gender-sensitive means of communication and dissemination
2. An earnest review of the policies and regulations for grievances and complaints and how they are managed in a way that will guarantee gender issues in the follow-up of complaints and grievances and find quick solutions to these grievances, especially in cases where the complaints express general and not just private damage. Furthermore, to impose societal monitoring on this and to promote the role of female LGU members in the follow-up, evaluation, grievances and complaints system.

Second: To promote a women's cadre within LGUs, which reflects interaction with the needs and demands of women

Third: A review of Article 15 of the Local Authorities Law, No. 1 of 1997; clarification of the jurisdictions of LGUs in fields which largely overlap with other laws and regulations, particularly in the areas of electricity, energy, water, transportation and sanitation.

Fourth: Promoting societal systems of monitoring and accountability and promoting the participation of women in social accountability.

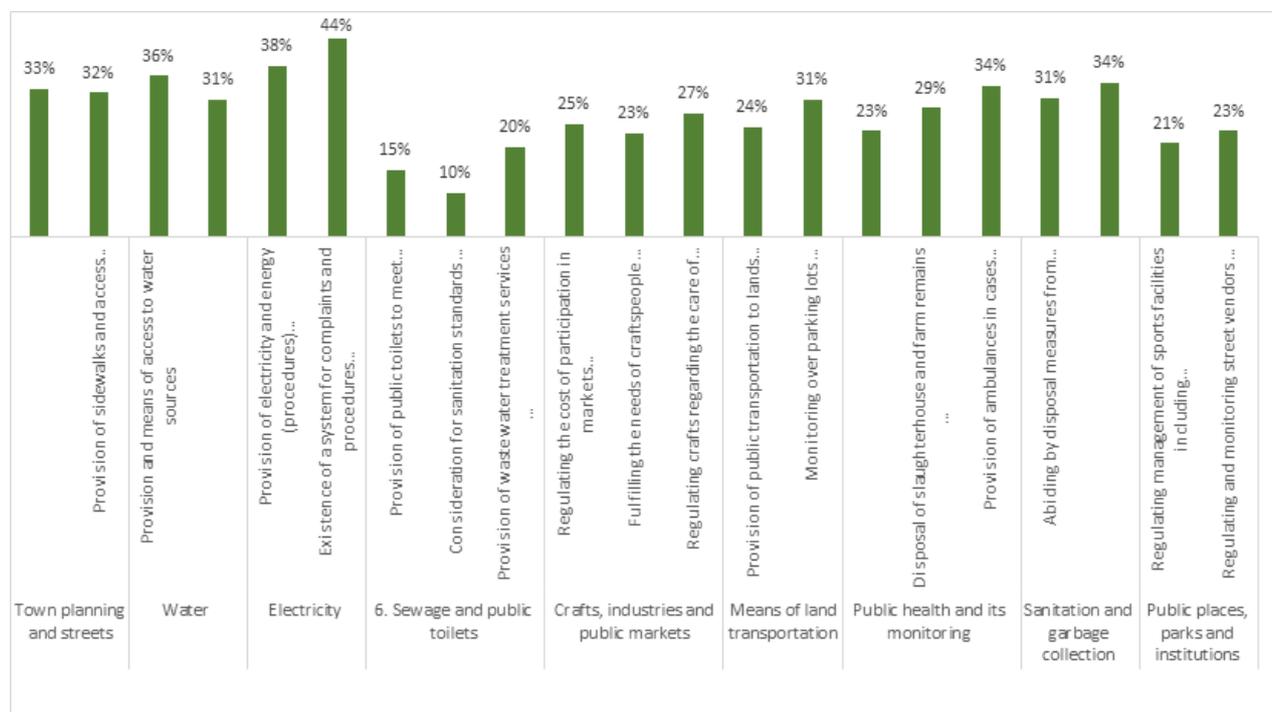
Fifth: Review of the gender charter signed by a number of municipalities in order to revive the gender scope and arrive at a protective and motivating political environment that guarantees the participation of women in accountability processes and their access to knowledge.

Sixth: To press for a quick review of the policies and procedures pertaining to the following services and according to women's priorities:

1. Health clinics/services and their working hours
2. Sewage systems in all areas; and to press for the provision of the necessary budgets to provide high quality networks

- The Khan Younis and Nablus districts registered the lowest levels of overall satisfaction with LGU performance
- The average overall satisfaction regarding the clarity of procedures for requesting services was 44% (43% females and 46% males)
- The responses of women regarding satisfaction towards accessing information about the work and procedures of LGUs showed a gap in the ability to access information for reasons pertaining to the means of dissemination and the transparency of criteria. Still, women confirmed that the increase in the number of females represented in council boards and in positions facilitated the process of accessing information to a large extent, especially in towns.
- The average overall satisfaction regarding complaints and how they are managed and followed up was very low at 31% (32% of males and 30% of females).
- The percentage of female satisfaction was lower than the overall average in regards to complaint management and follow-up in services related to sewage and public toilets (16%), public places and parks (24%) and services related to encouraging and regulating crafts, industries and public places (26%)
- While women’s responses to the management and follow-up of complaints were apparent, the most prominent obstacles were linked to the social structure, i.e., tribalism, in following up complaints which was conducted according to the sex of the complainant and the authorities of the local council in carrying out the judgments.

In addition to the indicators on complaints, the following chart showcases the most significant indicators of low satisfaction among females according to service:



The study sample includes all members of society 18 years or above and who live within LGU borders in the eight targeted districts: Jerusalem, Nablus, Tulkarm, Hebron, Bethlehem, Jericho, Birzeit town in the Ramallah district and Khan Younis in the Gaza Strip. The sample framework is comprised of a list that includes all LGUs within the targeted districts in addition to variables used in selecting the stratified sample, such as population and the LGU classification by the Palestinian Ministry of Local Governance.

There are 29 LGUs, all of which are classified as urban areas, categorized for the purpose of this study into cities and towns (eight cities, six of which are district centers, and 21 towns). In the second phase, a random sample was chosen from among individuals within the LGU borders, totaling 743 male and female citizens. 35% are residents of cities while 65% are residents of towns. Females constituted 53% of the sample's respondents (31% who are the family breadwinners); males comprised 47% of the sample. Meanwhile, the percentage of those who went to their LGU to receive one or more of its services in the past year comprised 67.6% of males and 37.9% of females. The remainder formed their opinions from either their own experience in receiving services over a year ago or based on the experiences of others, including relatives, neighbors or acquaintances.

### **Determinants**

First: The research monitored the level of satisfaction of male and female citizens with the performance of LGUs from a gender perspective without any evaluation of the LGUs themselves.

Second: The research monitored the overall level of satisfaction in multiple geographic areas of the West Bank and the Khan Younis district on the basis of Article 15 of the Local Authorities Law, No. 1 of 1997 in regards to accessing basic services and which does not include a detailed analysis of these services. Still, the research results leaned towards analytical studies focused on gender.

Third: A number of causes of the satisfaction were monitored in a limited number of areas (17 of 29) included in the research, through focus group meetings. These groups did not include all the areas for reasons related to the level of interaction by LGUs with the goals of the study or a serious desire to achieve these goals.

Fourth: The research results express the overall level of satisfaction with the performance of LGUs in West Bank areas and the Khan Younis district on the basis of Article 15 of the Local Authorities Law No. 1 of 1997 and its fulfillment of basic needs; hence it is difficult to highlight gender discrepancies if they are not provided.

### **Main findings:**

The main findings point to general dissatisfaction with the three main topics addressed in the study in addition to disparities between the levels of satisfaction between males and females, however slight. There was also disparity in satisfaction at the level of districts. Following are the main findings of the study:

- The overall average of satisfaction with LGU performance was 44.2% with close percentages between males (44.5%) and females (43.7%).

As part of its promotion of the role of civil society institutions in holding LGUs and the Ministry of Local Governance accountable, members of the Forum for Gender in Local Governance “Al Muntada” and MIFTAH conducted a survey on the level of satisfaction of male and female citizens with LGU services in the West Bank and the Khan Younis district from a gender perspective, based on Article 15 of the Local Authorities Law, No. 1 of 1997. The survey’s objective was to identify a group of strategic issues MIFTAH and the Muntada Forum address in lobbying operations, aimed at developing and reviving policies. This is aimed at increasing women and girls’ access to LGU services, which in turn strengthen opportunities for women’s participation in social and economic life.

The study took into consideration previous studies on the integration and institutionalization of gender issues in local governance from the perspective of equal participation in decision making, planning and accountability and its relation to the defense of promoting gender consideration in the distribution of resources; it also considered: the strategic approaches of LGUs and the regulation of their work in a way that will guarantee narrowing the current gender gap and creating equal opportunities for men and women to participate in economic and social development; the political climate, represented in the continued occupation of land and resources, including water, infrastructure, borders, transportation and others; the ongoing division; the legal climate regulating the work of LGUs and their jurisdictions stipulated in Article 15 of the Local Authorities Law No. 1 of 1997 and its amendments; and the regulations and bylaws that reflect the enactment of the legislative mandate in a way that does not conflict with the other provisions of Palestinian laws which intersect with the LGU regulations and bylaws unified by the Ministry of Local Governance.

### **Topics:**

To achieve the objectives of this survey a number of services were identified, which fall within the responsibilities and jurisdictions of LGUs to measure the level of citizen satisfaction towards them. These services are considered essential in terms of their impact on bridging the gender gap and are directly linked to town planning, roads, regulation of markets, transportation, energy sources, water, sewage, sanitation, the environment, waste management and industrial waste, public places, parks and institutions. Based on this, a perceptions survey was conducted on the satisfaction of male and female citizens towards the abovementioned fields on the basis of three main points: First: service quality, its regulation and management and follow-up on complaints regarding the services, two: the jurisdictions granted to LGUs; and three, the easy access to information pertaining to LGU services and their procedures.

### **Methodology:**

The methodology for the survey was designed by using citizen report cards which are of a qualitative and quantitative nature. The perceptions poll was conducted through a questionnaire filled out after researchers presented Article 15 of the law to respondents. Furthermore, 17, assessment meetings were set up in coordination with LGU, civil society and grassroots institutions in which Article 15 of the Local Council Law, No. 1 of 1997 was presented. During these meetings, the participants were allowed to present their experiences, air their grievances and offer their opinions on the quality, provision and periodicity of services.

The Palestinian Initiative for the Promotion of **Global Dialogue and Democracy** MIFTAH  
المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية



## Executive Summary

# Perceptions survey on satisfaction of citizens with services provided by LGUs in the West Bank and Khan Younis district from a gender perspective

December, 2018