



## تقرير حول أيام المعايشة في المركز المجتمعي

### مقدمة

قامت لجنة المساعلة المجتمعية بتنفيذ نشاط أيام المعايشة داخل المركز المجتمعي والذي ضمن خطتها السنوية ، وقد تم تنفيذ النشاط على مدار أربعة أيام متتالية بدءاً من يوم الاثنين الموافق 2022/09/05 وحتى يوم الخميس الموافق 2022/09/08، وقد تم تنفيذ النشاط باستخدام أداة المقابلة الشخصية لرواد المركز المجتمعي حيث كان يتم تناوب من اثنين إلى ثلاثة من أعضاء لجنة المساعلة المجتمعية يومياً وعلى مدار أربعة أيام لمقابلة الجمهور وقياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم.

### أسئلة المقابلات

- تم إعداد نموذج لأسئلة المقابلات لسهولة التحليل والتقييم.
- شملت أسئلة النموذج بيانات عامة عن النوع المجتمعي والمؤهل العلمي واسم الحي.
- شملت أسئلة النموذج عدد (5 أسئلة)، وتشمل المحاور التالية:
  - مدى رضا المواطن عن الفترة الزمنية لإنجاز المعاملة.
  - مدى كفاءة الموظف المسؤول في البلدية ومدى سهولة الوصول إليه.
  - مدى رضا المواطن عن سلاسة وسهولة إجراءات تنفيذ المعاملة.
  - مدى رضا المواطن عن طريقة تعامل الموظفين.
  - مدى رضا المواطن عن خدمات البلدية المقدمة في مكان سكناه.
  - وكانت الخيارات المتاحة كالتالي: 1 غير مقبول - 2 مقبول - 3 جيد - 4 جيد جداً - 5 ممتاز.
- ختم النموذج بسؤال عام عن مقتراحات وتوصيات المواطن لتحسين خدمات البلدية.



## تحليل أسلمة المقابلات

- تم أخذ عينة عشوائية من (72) مواطناً وتم تحليلها باستخدام برنامج الإكسيل.
- العينة العشوائية شملت أكثر من 50% من رواد المركز المجتمعي في الأيام الأربع.

## نتائج المبنية

رقم السؤال	السؤال	النتائج							معامل الاختلاف الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		معتار	جيد جداً	جيد	مقبول	غير مقبول	%	%		
1	قياس رضى المواطن عن الفترة الزمنية لإنجاز المعاملة	%15	%24	%15	%21	%25	1.43	50.61		
2	قياس رضى المواطن عن كفاءة الموظف المسؤول والوصول إليه بسهولة	%28	%32	%15	%18	%7	1.27	35.60		
3	قياس رضى المواطن عن سهولة إجراءات تنفيذ المعاملة	%7	%22	%25	%22	%24	1.26	47.10		
4	قياس رضى المواطن عن طريقة تعامل الموظفين	%35	%40	%21	%3	%1	0.90	22.14		
5	قياس رضى المواطن عن خدمات البلدية في الأحياء	%7	%25	%25	%15	%28	1.31	48.83		

- يوجد حالة رضى متوسطة عن المدة الزمنية لإنجاز المعاملة.
- يوجد حالة رضى عالية عن أداء وتعامل موظفي المركز المجتمعي مع المواطنين.
- يوجد حالة رضى متوسطة من إجراءات تنفيذ المعاملة.
- يوجد حالة رضى عالية عن تعامل موظفي البلدية بصورة عامة مع المواطن.
- يوجد حالة عدم رضى من خدمات البلدية المقدمة في الأحياء بنسبة متوسطة.
- بخصوص النوع الاجتماعي فوجود الإناث ضعيف (8%) من العينة العشوائية بسبب أن أغلب رواد المركز المجتمعي من الذكور.
- يوجد تنوّع في الفئة العمرية للعينة العشوائية حيث بلغت نسبة من هم أعلى من 40 عام 54%， بينما نسبة الفئة العمرية من (20 - 40) عام 46%， بالإضافة إلى تنوّع في المستويات التعليمية.



## أَلْهُمْ مُقْرَّبَاتِ الْمُوَاطِنِينَ:

تم تسجيل بعض المقترنات والتوصيات من قبل المواطنين وجاءت كالتالي:

- تخفيض رسوم البناء.
- تسهيل المعاملات من خلال التعامل مع جهة واحدة في البلدية.
- تأهيل وتعبيد الشوارع في الأحياء، وإنارة الشوارع وتركيب شبكات الصرف الصحي للأحياء المهمشة.
- دورات وتوعية وتنقيف صحي للمواطنين.
- صرف أكياس للقمامة المنزلية.
- إبلاغ المواطنين بالمباغ الكبير قبل تراكمها عليهم.
- إيجاد حلول للكلاب الضالة في أحياء المدينة.
- إرسال إشعارات أولية قبل تنفيذ الأوامر من قبل الشرطة.
- الاهتمام بالمنتزهات العامة وتركيب كراسى وتشجير الحدائق العامة.
- إزالة النفايات الصلبة يوم الجمعة والسبت نظراً لتراكمها.
- حل مشكلة مياه الأمطار وخاصة في المفترقات الرئيسية.
- تعزيز الاجتماعات بين أعضاء لجان الأحياء والبلدية.
- تعزيز تقديم طلبات الجمهور الكترونياً.
- إزالة التعديات على الطرق المرورية وتسهيل الحركة المرورية.



## التوصيات

- اعتماد نظام دوري لقياس رضى المواطنين عن خدمات البلدية، وتصميم استبيان لقياس كل خدمة من خدمات البلدية على حدة، لمعرفة موضع القصور في خدمات البلدية.
- تصميم أكثر من أداة لقياس رضى المواطن، وتنعيل الاستبيان الالكتروني على موقع البلدية والاتصال بالجوال (كول سنتر).
- إبلاغ المواطنين بالبالغ الكبيرة قبل أن تتراءم وتزداد عليهم.
- اعتماد منظومة الشباك الواحد في معاملات المواطنين، وإعلام المواطن سبب تأخر المعاملة، وهذا يتطلب تفعيل منظومة الكترونية لمتابعة إجراءات المعاملات عند مرورها على الأقسام المختصة.
- متابعة المدد الزمنية لمعاملات المواطنين لمعالجة أسباب التأخير.
- تفعيل موقع مدير صالة خدمات الجمهور لسهولة التواصل مع المواطن، وإعطاء موظفي الصالة صلاحيات التعامل والإجابة وحل إشكالات المواطنين، وعدم تركيز الصلاحيات عند مدير المركز المجتمعي.
- العمل على إنشاء نظام لتقديم الطلبات الكترونياً.
- تعزيز ثقافة تيسير الإجراءات وتقدير الظل الإداري والمدة الزمنية في منظومة الخدمات، وهذا يتطلب مراجعة إجراءات المعاملات وخاصة إجراءات الترخيص.
- تنويع طاقم المركز المجتمعي لصالح الشباب والذكور.
- إدراج توصيات الجمهور حول خدمات البلدية في الأحياء ضمن الخطة التنموية القادمة.

وفي الختام نتوجه بالشكر الخاص للأخ رئيس البلدية(د.أحمد الصوفي) لحرصه الشديد على تنفيذ المعايشة، وإلى الأخ مدير المركز المجتمعي (أحمد برهوم)، لتيسير لقاء المواطنين وتنفيذ أيام المعايشة.

### لجنة المسائلة المجتمعية



الصور





التاريخ: 12/08/2021

## تقرير عن لقاء لجنة المساعلة المجتمعية بمصلحة مياه بلديات الساحل

إنه في يوم الخميس الموافق 2021/08/12 تم عقد اجتماع لقاء لجنة المساعلة المجتمعية مع مصلحة مياه بلديات الساحل "مقر رفح" الساعة العاشرة صباحاً في مقر المصلحة.

وكان الحضور كالتالي:

- م/ محمد العبويني ..... (مدير مقر رفح).
- م/ علاء الهمص ..... (مدير دائرة المياه بمصلحة مياه بلديات الساحل).
- م/ فريد شعبان ..... (مدير دائرة المشاريع بمصلحة مياه بلديات الساحل).
- د/ وليد أبو ندا ..... (رئيس لجنة المساعلة المجتمعية).
- م/ دعاء قشطة ..... (منسقة لجنة المساعلة المجتمعية).
- أ/ حسني العطار ..... (عضو لجنة المساعلة المجتمعية).
- أ/ مصطفى أبو السعود ..... (عضو لجنة المساعلة المجتمعية).
- أ/ سامي برهوم ..... (عضو لجنة المساعلة المجتمعية).
- أ/ عبد القادر ضهير ..... (عضو لجنة المساعلة المجتمعية).
- أ/ سحر لافي ..... (عضوة لجنة المساعلة المجتمعية).
- أ/ إيمان أبو ختلة ..... (عضوة لجنة المساعلة المجتمعية).

وقد تم مناقشة العديد من المواضيع التي تخص عمل مصلحة مياه بلديات الساحل، وكان مجريات اللقاء كالتالي:

▪ بدايةً شكر د. وليد الأخوة في مصلحة مياه بلديات الساحل على حسن الاستقبال، وتحدث أن لجنة المساعلة المجتمعية هي همة الوصل بين المجتمع المحلي وبين المؤسسات الحكومية وأن الهدف من هذا اللقاء هو زيادة الثقة والتعاون مع المجتمع المحلي وتعزيز العمل المشترك بين لجنة المساعلة المجتمعية ومصلحة مياه بلديات الساحل بصفتها مؤسسة مقدمة للخدمات. ثم طلب من م/ محمد العبويني أن يقدم نبذة مختصرة عن طبيعة عمل المصلحة والخدمات المقدمة للمواطنين.

قام م/ محمد العبويني بالحديث عن خدمة المياه والصرف الصحي، كالتالي:

- نسبة تغطية شبكة الصرف الصحي في مدينة رفح تتراوح بين 88% - 92%，والسبب في تأخر وصول شبكات الصرف الصحي لكامل المدينة هي أن الأحياء المتبقية تحتاج إلى مضخات صرف صحي بسبب صعوبة الطبيعة الجغرافية واختلاف الميل في تلك الأحياء وارتفاع تكلفة شبكات الصرف الصحي في



تلك الأحياء، بالإضافة إلى قلة عدد السكان في تلك الأحياء مما يضعف من رغبة الممول بتمويل مشاريع ذات تكلفة عالية وتخدم عدد قليل من السكان. ولكن المصلحة تسعى جاهدة لتوفير التمويل اللازم لتنمية باقي أحياء المدينة بشبكات الصرف الصحي.

- يوجد لدى مصلحة مياه بلديات الساحل خطة لتطوير محطة الصرف الصحي للقضاء على الرائحة من خلال تطوير معالجة المحطة، وكان هناك زيارة للجنة رياضية لمحطة المعالجة ومنطقة المواصل من قبل مجلس تنظيم المياه وهو (مجلس رقابي لجميع خدمات المياه والصرف الصحي ل كامل قطاع غزة).
- كما أضاف م / محمد عن مشكلة المخيمات وأنه كان يوجد تمويل لإعادة تأهيل شبكات المياه والصرف الصحي في داخل المخيمات حيث أنها متهدلة وتحتاج إلى استبدال ولكن حدث تأخير في الحصول على التمويل وتسعي المصلحة جاهدة لحل مشكلة المخيمات.

- بخصوص خدمة المياه في مدينة رفح فإن طبيعة الآبار في مدينة رفح تختلف عن باقي المناطق في قطاع غزة، حيث أن آبار المياه تتكدس جميعها في المنطقة الغربية ولا يوجد آبار في المنطقة الشرقية نظراً لملوحة المياه الشديدة وإغلاق جميع الآبار في المناطق الشرقية، مما يؤدي إلى زيادة التكاليف والجهد لنقل المياه من المناطق الغربية للمناطق الشرقية. بالإضافة إلى تباعد وقت توصيل المياه في المناطق الشرقية، حيث أنه في المناطق الغربية من الممكن أن يكون جدول توزيع المياه يوم بعد يوم أو كل يومين ولكن في المناطق الشرقية تباعد الفترات لتصل كل 5 أو 6 أيام مع تعويض في زيادة عدد ساعات الوصول.

- يوجد نسبة فاقد كبيرة في شبكات المياه بسبب الوصلات الغير شرعية والتعديات على شبكات المياه مما يؤدي في بعض المناطق إلى شکوى من عدم وصول المياه أو ضعف وصولها. بالإضافة إلى ضعف التعاون من قبل الأجهزة الأمنية بسبب مخالفة المعتدين وأخذ الإجراءات القانونية بحقهم. وأكد د/وليد على ضرورة التعاون مع مصلحة مياه بلديات الساحل لتطبيق القانون والقضاء على الوصلات الغير شرعية.

- يوجد خطة لدى مصلحة مياه بلديات الساحل بتزويد المناطق الشرقية بخزانات من مياه المكروت مع مياه الآبار الغربية لتحسين جودة ونوعية خدمة توزيع المياه في المناطق الشرقية.

- تم حساب حصة الفرد في اليوم حسب إحصائية قراءة العدادات وبلغت (80 L/D).
- يوجد خزان مياه في منطقة حي الزهور وجاهز ولكنه ينتظر تنفيذ الخط الناقل للضخ.
- من مبدأ تعزيز النزاهة والشفافية تقوم مصلحة مياه بلديات الساحل بنشر جدول المياه يومياً عبر صفحات التواصل الاجتماعي لتعزيز النزاهة والشفافية.



- وأيضاً لتعزيز النزاهة والشفافية يتم تطبيق خدمة إدارة الجودة للخدمات المقدمة من خلال مركز خدمة (call center) لقياس جودة الخدمات وإعداد تغذية راجعة من المواطنين.
- تحدث م/ علاء الهمص عن إجراء تحسين هذا العام على خدمة توزيع المياه بعد تعاون شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، حيث تم إمداد بعض آبار المياه بخطوط كهرباء دائمة مما أدى إلى تحسن الخدمة بشكل ملحوظ وقلة عدد الشكاوى من نقص المياه بشكل ملحوظ.
- قام أ/ سامي برهوم بالاستفسار أنه على الرغم من الجهد الكبير والمبذول في خدمة توزيع المياه إلا أن نسبة الفاقد في مياه الشرب كبيرة مما يؤدي إلى ضعف الخدمة وتحتاج إلى متابعة في مناطق تل السلطان. بالإضافة إلى الحديث عن مشكلة تسديد لعدد (5 مناهل) من مفترق الإسكان الأحمر للقادسية وتتكرر المشكلة بشكل دوري.
- تم الرد على أ/ سامي من قبل م/ فريد شعبان وقال أن مشكلة الصرف الصحي ليست من الوصلة نفسها ولكن المشكلة في خط الصرف الصحي الواقع في منتصف شارع كندا ويحتاج إلى استبدال وتغيير الشارع الأسفلت بأكمله، والمصلحة تعمل جاهدة على توفير التمويل اللازم له.
- وأكمل م/ محمد بأن المصلحة تقوم بالإتفاق من موازنتها على برامج الطوارئ لسد الاحتياج ولكن احتياجات المواطنين كبيرة ويوجد ضعف كبير في التمويل من قبل المانحين مما أدى إلى زيادة الضغوطات على كاهل المصلحة وتتأخر صرف رواتب موظفيها.
- أكد م/ فريد شعبان على ضرورة مشاركة مصلحة مياه بلديات الساحل في لقاءات البلدية الخاصة مع المواطنين بخصوص مشاريع البنية التحتية.
- وفي نهاية اللقاء اقترحت م/ دعاء أن يتم تعديل العلاقات العامة بمصلحة مياه بلديات الساحل وزيادة التوعية الإعلامية بخدمات المصلحة، بالإضافة إلى زيادة التعاون مع بلدية رفح لتحديد الأولويات المجتمعية لمواطني المدينة بالمشاركة بين البلدية والمصلحة.
- وتم إنتهاء اللقاء الساعة الحادية عشر والنصف ظهراً.



**صور اللقاء :** 



م/ دعاء قشطة

(وحدة التخطيط الاستراتيجي)



التاريخ: 2021/09/21

## تقرير عن لقاء لجنة المساعدة المجتمعية مع مديرية التربية والتعليم "رفح"

إنه في يوم الثلاثاء الموافق 2021/09/21 تم عقد اجتماع لقاء لجنة المساعدة المجتمعية مع مديرية التربية والتعليم "مقر رفح" الساعة الحادية عشر والنصف ظهراً في مقر مديرية التربية والتعليم "رفح".

وكان الحضور كالتالي:

- د/ وليد أبو ندا ..... (رئيس لجنة المساعدة المجتمعية).
- م/ دعاء قشطة ..... (منسقة لجنة المساعدة المجتمعية).
- أ/ حسني العطار ..... (عضو لجنة المساعدة المجتمعية).
- أ/ عبد القادر ضمير ..... (عضو لجنة المساعدة المجتمعية).
- أ/ نجلاء عصفورة ..... (عضوة لجنة المساعدة المجتمعية).
- أ/ أميرة النحال ..... (عضوة لجنة المساعدة المجتمعية).
- أ/ سحر لافي ..... (عضوة لجنة المساعدة المجتمعية).
- أ/ إيمان أبو خالة ..... (عضوة لجنة المساعدة المجتمعية).
- أ/ أشرف عابدين ..... (مدير مديرية التربية والتعليم - رفح).
- أ/ سمير الحوراني ..... (مدير الدائرة الإدارية بمديرية التربية والتعليم - رفح).
- أ/ زايد قشطة ..... (رئيس قسم العلاقات العامة بمديرية التربية والتعليم - رفح).

وقد تم مناقشة العديد من المواضيع التي تخص عمل مديرية التربية والتعليم، وكان مجريات اللقاء كالتالي:

بدايةً رحب أ/ أشرف عابدين بالحضور وتم التعارف بين الحضور.

ثم شكر د. وليد الأخوة في مديرية التربية والتعليم على حسن الاستقبال، وتحدث أن لجنة المساعدة المجتمعية هي همة الوصل بين المجتمع المحلي وبين المؤسسات الحكومية وأن الهدف من هذا اللقاء هو زيادة الثقة والتعاون مع المجتمع المحلي وتعزيز العمل المشترك بين لجنة المساعدة المجتمعية ووزارة التربية والتعليم التي تعتبر المفصل الرئيسي لأسس المجتمع.

بدأ أ/ أشرف حديثه بمكانة وتفوق مدينة رفح في التعليم حيث بلغ عدد الطلبة الحاصلون على معدل 99% وما فوق في الثانوية العامة (51 طالب)، وعن سعي المديرية الدائم لتطوير منظومة التعليم وتحسين البيئة الصيفية وتحدث أ/ عابدين عن افتتاح مدرسة مسقط الجديدة وإجراء بعض التعديلات على أنظمة المدارس المجاورة لمدرسة مسقط، ثم تحدث أ/ عابدين عن الكثافة الصيفية المرتفعة وتصل إلى 50-45 طالب في الصف.



الواحد وأن هناك عدة عوامل أدت إلى زيادة الكثافة الصيفية منها جائحة كورونا وأن الكثير من الطلبة أقبلوا على التعليم بعد جائحة كورونا بالإضافة إلى الزيادة السكانية الطبيعية لأهالي المدينة. وأضاف أن الوزارة لديها رؤية توسيع أفقى أو رأسي في المدارس لتخفيض الكثافة الصيفية وتم تنفيذ بعض هذه المقترنات مثل ما حدث في مدرسة القدس.

ثم تم التطرق إلى الحديث عن صعوبة توفير المرافق العامة لبناء المدارس وقاموا بطلب من البلدية بتكليف لجنة لمناقشة هذه القضية، وتم الاتفاق على تشكيل لجنة لدراسة هذه القضية مع البلدية ووضع رؤية واضحة لقضية المرافق العامة.

قام أ/ حسني العطار بمناقشة قضية المياه الحلوة ونقصها في المدارس، فتم التعقيب من أ/ عابدين أنه يوجد لكل مدرسة بئر مياه ولكن من نوع إنشاء محطات تحلية في المدارس، ويوجد لكل مديرية بئر مياه ومحطة تحلية وسيارة لتوزيع المياه ولكن الإشكالية تكمن في صيانة محطة التحلية وفي قلة السولار المتوفّر فيسبب عدم تنقل سيارة توزيع المياه بالصورة المطلوبة، ولكنه كافي لسد احتياجات المدارس، وسبب حدوث بعض الضغط أحياناً أيضاً فصل الصيف والحر الشديد فيزيد من استهلاك المياه.

قامت أ/ إيمان أبو ختلة بمناقشة قضية رياض الأطفال وأحياناً يوجد 5 روضات في شارع واحد فسألت عن أنظمة عمل الروضات وهل يوجد أنظمة وقوانين للتوزيع الجغرافي للروضات وأيضاً هل يوجد حد أدنى للأجر، فتمنت الإجابة من قبل أ/ سمير الحوراني بأنه لا يوجد أنظمة وقوانين تخص التوزيع الجغرافي ولكن القوانين المتبعه هي مدى توفر الشروط الصحية والبيئة التعليمية في رياض الأطفال، وبخصوص الرواتب فالرياض تعتبر تعليم خاص والوزارة ليس لديها أي صلاحيات على مقدار الراتب لأنها تصنف ضمن التعليم الخاص.

تحدث د/ وليد أبو ندا عن حادثة مدرسة الشمال في بيت حانون وهل المديرية تعتبرها ناقوس خطر وما هي الإجراءات المتتبعة بعد الحادثة، فقام أ/ عابدين بالرد بأن الوزارة أخذت قرارات وتعليمات صارمة وخاصة فيما يخص الجوالات وتم تنفيذها على أرض الواقع.

تحدث أ/ العطار عن المبالغة في إقامة المهرجان وأن هذه المهرجانات مرهقة ومكلفة، فكانت الإجابة أنها مهرجانات تخص العائلات وأنها مشجعة ومحفزة للطلاب المقلبين على مرحلة التوجيهي.

تحدث أ/ العطار عن مقترن إنشاء مجلس تربوي استشاري للمتقاعدين والاستفادة من خبراتهم وتجاربهم في مجال التعليم ولاقت الفكرة ترحيب واستجابة من قبل الوزارة.

تحدث م/ دعاء قشطة عن أعمال الصيانة والوحدات الصحية داخل المدارس وعن التعليم المهني وأهميته، فكانت الإجابة أن الوحدات الصحية يتم صيانتها بشكل دوري ويوجد قسم صيانة في المديرية ويتبع كافة



أعمال الصيانة في المدارس وكذلك الأذنة ، ولكن المدارس التي تعمل بفترتين تم إحالة النظافة بها إلى شركات النظافة وليس للأذنة. وبخصوص التعليم المهني فإن الوزارة تقوم بحملات توعية للطلاب عن أهمية التعليم المهني وكانت بقصد إنشاء صنوف تعليم مهني ولكن العائق هو عدم توفر الأماكن الازمة.

تم طرح قضية المكتبات والاهتمام بها وتعزيزها في جميع المدارس وفي المديرية، واستعداد مكتبة البلدية لتقديم الدعم اللازم لمكتبات المدارس.

تم طرح قضية جائحة كورونا ومدى تطبيق إجراءات الأمن والوقاية في المدارس الحكومية والرقابة عليها.  
وفي نهاية اللقاء شكر د. أبو الندا مدير مديرية التربية والتعليم وكافة العاملين على مجدهم وعن أهمية تلك القلعة وذلك الصرح المفصلي في بناء المجتمعات وكما شكرهم على إنشاء النوادي التعليمية في المدارس وتحدث عن نشاطها وأهميتها، كما أوصى د. أبو الندا بزيادة التعاون مع البلدية في مجال الخدمات التعليمية لتحسين البيئة التعليمية في مدينة رفح.  
وتم انتهاء اللقاء الساعة الواحدة ظهراً.

#### صور اللقاء :



#### وحدة التخطيط الاستراتيجي

م/ دعاء قشطة