



معهد الأبحاث التطبيقية - القدس (أريج)

بطاقة رأي المواطن حول خدمة النفايات الصلبة مدينة نابلس

إعداد:

لجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل - نابلس

آب 2010



الفهرس

2 المقدمة
3 أهداف الاستمارة
4 المنهجية
4 أهم الاستنتاجات
5 ملخص لأهم النتائج
7 النتائج الأساسية
14 الخاتمة
15 ملحق رقم 1

المقدمة:

نابلس هي مدينة فلسطينية تقع في شمال الضفة الغربية، حوالي 63 كيلو متراً شمال القدس. يبلغ عدد سكانها 134,000 نسمة. تقع نابلس في موقع استراتيجي بين جبل عيبال وجبل جرزيم، وتعتبر عاصمة محافظة نابلس الفلسطينية ومركزاً تجارياً وثقافياً.

تأسست بلدية نابلس في عام 1869، وتعتبر حالياً واحدة من أكبر البلديات في فلسطين من حيث حجم الخدمات التي تقدمها، والمشاريع التي تقوم بها، وعدد الموظفين العاملين لديها. كما تعتبر بلدية نابلس واحدة من أكبر المؤسسات التي تشغل أيدي عاملة في فلسطين وهي القوة الدافعة الرئيسة وراء عملية التنمية في مدينة نابلس. الوحدات الرئيسة للبلدية هي: وحدة الإدارة ووحدة الهندسة ووحدة الكهرباء ووحدة المياه ووحدة الصرف الصحي ووحدة المالية ووحدة الصحة العامة والبيئة، ووحدة إدارة النفايات الصلبة ووحدة الميكانيكا، ومحكمة البلدية، والمسالخ، وسوق الخضار المركزي، والمطافئ، وخدمة قسم الشكاوى للعملاء، وأخيراً مركبات الأقسام والوحدات. (بلدية نابلس)

ومن بين الإنجازات الرئيسة لبلدية نابلس: إقامة المراكز الثقافية والمنتزهات العامة، ومشاريع الحفاظ على تراث نابلس الثقافي والتاريخي كمشروع إعادة إعمار المدينة القديمة، والمركز التجاري والذي يعتبر واحداً من العلامات الاقتصادية والمعمارية البارزة في مدينة نابلس، بالإضافة إلى حفر آبار المياه، ليس فقط لتلبية حاجة المواطنين في نابلس، ولكن كذلك في البلدات والقرى المجاورة. (بلدية نابلس)

أما فيما يتعلق بوحدة الصحة العامة والبيئة فقد تأسست عام 1868 وتعتبر ذات أهمية بالغة نظراً لارتباطها بأوضاع الصحة العامة في المدينة وتأثيرها المباشر على نوعية الحياة للمواطنين. يشمل هذا القسم أربعة فروع رئيسة على كل منها واجبات ومسؤوليات مختلفة تنظم وتدار من قبل 248 موظفاً. ويضم هذا القسم إدارة النفايات الصلبة التي تقوم بجمعها ونقلها والتخلص منها من جميع

أنحاء المدينة. و ينفذ هذا القسم العديد من المشاريع الحيوية والتي تشمل تأسيس لجان تعاونية للتخلص من النفايات. كما تبلغ ميزانية التخلص من النفايات الناتجة عن 140,000 نسمة في نابلس 3 ملايين شيفل جديد (675,000 دولار أمريكي). (بلدية نابلس)

ومن الجدير ذكره أن القانون رقم (1) الخاص بالسلطات المحلية الفلسطينية والصادر في سنة 1997 يشير في البند 8 الخاص بالنظافة إلى أن من واجب البلدية جمع النفايات والقمامة من الشوارع والمنازل والمحلات العامة، ونقلها وإتلافها والتخطيط لذلك كله.

أهداف الاستثمار:

تهدف هذه الاستثمارة والتي تتعلق باستطلاع رأي المواطن حول تقديم خدمة النفايات الصلبة من قبل بلدية نابلس إلى تقوية وتمكين المجتمع المدني من جمع المعلومات و تحليلها، إضافة إلى معرفة مدى العدالة في تقديم الخدمة للمواطنين من حي إلى آخر في مدينة نابلس.

وتأتي هذه الأهداف كجزء من أهداف مشروع النزاهة من أجل الفقراء الذي ينفذ بالشراكة مع معهد الأبحاث التطبيقية-القدس (أريج) و TIRI ومؤسسة أمان، والذي تقوم بتمويله وكالة التعاون الدولي البريطاني (DFID). ويهدف المشروع إلى تعزيز الثقة والعلاقة بين المجالس المحلية ومجتمعاتها، عن طريق تحسين وتطوير أداء وكفاءة هذه المجالس وبناء قدراتها من أجل الاستجابة لاحتياجات المواطنين/ات وتلبيتها من جهة، وبناء قدرات المجتمعات المحلية على إيصال هذه الاحتياجات لصانعي القرار، والقدرة على المطالبة بحقوقها والدفاع عنها من جهة أخرى، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير هذه المجتمعات، وتحقيق تنمية حقيقية مستدامة.

كما يهدف مشروع النزاهة من أجل الفقراء إلى تعزيز مفهوم النزاهة ومبادئ الشفافية ونظم المساءلة في عمل المجالس المحلية، وتحديدًا في مجال الخدمات التي تقدمها للمواطنين/ات، وخاصة خدمات

المياه، الصرف الصحي، وإدارة النفايات الصلبة. والمجالس المحلية المستهدفة في المشروع، هي بلدية نابلس، بلدية الخليل، بلدية أريحا، ومجلس محلي الرام.

المنهجية:

لقد تم تشكيل لجنة النزاهة من أجل تقديم خدمة أفضل التي تهدف إلى رفع مستوى خدمة إدارة النفايات الصلبة المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات من مواطني مدينة نابلس ثم تحليلها ونشرها. كذلك تهدف اللجنة إلى زيادة التواصل بين بلدية نابلس ومواطنيها عن طريق فتح قنوات الحوار بين البلدية والمجتمع. ولهذا تم تدريب اللجنة في السنة الأولى من المشروع على جمع و تحليل البيانات والتي بدورها قامت بتحضير البطاقة و تدريب مجموعة من المتطوعين على توزيعها وجمع المعلومات المطلوبة من أحياء المدينة.

وقسمت لجنة النزاهة من أجل تقديم خدمة أفضل مدينة نابلس الى 27 منطقة و تم تعبئة 802 بطاقة (انظر ملحق رقم -1-) في هذه المناطق خلال شهر حزيران 2010. حيث استخدم برنامج SPSS لتفريغ وتحليل البيانات الواردة وإعطاء النتائج التالية.

أهم الاستنتاجات:

- تقدّم بطاقة رأي المواطن التي تمّ تحليلها العديد من النتائج والاستنتاجات، ومنها:
- بناءً على النتائج فإن هناك رضى عام عن خدمة النفايات الصلبة في مدينة نابلس.
- بحسب الاستطلاع فإن المناطق المختلفة في نابلس لا تتمتع بنفس جودة الخدمة المقدمة فيما يتعلق بالنفايات الصلبة.
- لا يتم نشر جميع المعلومات المتعلقة بخدمة النفايات الصلبة، مما يؤثر على مدى تطبيق البلدية لمبادئ الشفافية والانفتاح على المواطنين.

- وجود المسؤولين في بعض المناطق يؤثر على جودة الخدمات المقدمة بشكل إيجابي.
- يعتبر المواطن في مدينة نابلس أن موظفي البلدية قادرون على تحمل المسؤولية بالكامل وقادرون على القيام بواجبهم.

ملخص لأهم النتائج:

لقد أظهرت بطاقة رأي المواطن أن هناك رضى عام عن خدمة إدارة النفايات الصلبة في مدينة نابلس. حيث أوضح 58% من المواطنين المشاركين في تعبئة البطاقة أنهم راضون عن انتظام وصول وتقديم خدمة النفايات الصلبة، ورأى 53% منهم أن هناك عدل ومساواة بين المواطنين في تقديم هذه الخدمة.

وبشكل عام أظهرت النتائج أن 54% من المواطنين راضون عن خدمة النفايات الصلبة في منطقتهم، ويظهر ذلك واضحاً من خلال تأكيد 74% منهم أن هناك تفريغ دوري للحاويات في أماكن سكنهم، إلا أن العديد منهم بنسبة 49% غير مستعدين لدفع ثمن أعلى للخدمة حتى لو كان رفع رسوم ضريبة النفايات يحسن من جودة الخدمة.

ومن الجدير بالذكر فيما يتعلق بخدمة النفايات الصلبة في نابلس أن 50% من المواطنين يرون أن عدد الحاويات الموجودة في منطقتهم كافٍ، في حين أن 40% منهم يرون أن عددها غير كافٍ، وهذه نسبة لا يمكن الاستهانة بها وإن كانت لا تشكل الأغلبية. وفي الوقت نفسه فإن 58% من المواطنين يجدون أن مكان الحاويات مناسب في مناطق سكنهم، في حين أن 43% فقط رأوا أن نوعية الحاويات المستخدمة مناسب.

أمّا فيما يخص قيام عمال النظافة بتكنيس الشوارع، فقد بينت بطاقة رأي المواطن أن 56% من المواطنين يؤكدون قيام عمال النظافة بتكنيس شوارع منطقتهم، أما بقية المواطنين بنسبة 20%

فأجابوا بالنفي فيما يتعلق بتكليس الشوارع، في حين بيّن 24% منهم أن عمال النظافة يقومون بهذا أحياناً.

وفيما يخص مدى تطبيق البلدية لمبادئ الشفافية والانفتاح على المواطنين فقد تراوحت آراء المواطنين في هذا المجال. فقد رأى أغلبية المواطنين بنسبة 53% أنه ليس هناك معلومات منشورة من قبل البلدية عن خدمة النفايات الصلبة، وفي الوقت ذاته بلغت نسبة الذين لم يواجهوا مشكلة في الحصول على معلومات أو إرشادات متعلقة بإجراءات الحصول على خدمة النفايات الصلبة المطلوبة من البلدية 59%. وتوضح نتائج بطاقة رأي المواطن كذلك أن 59% من المواطنين في مدينة نابلس يرون أن البلدية لا تقوم بالإعلان عن معلومات حول خدمة النفايات الصلبة، كما يرى 52% منهم أن البلدية لا تقوم بنشر قراراتها المتعلقة بهذه الخدمة.

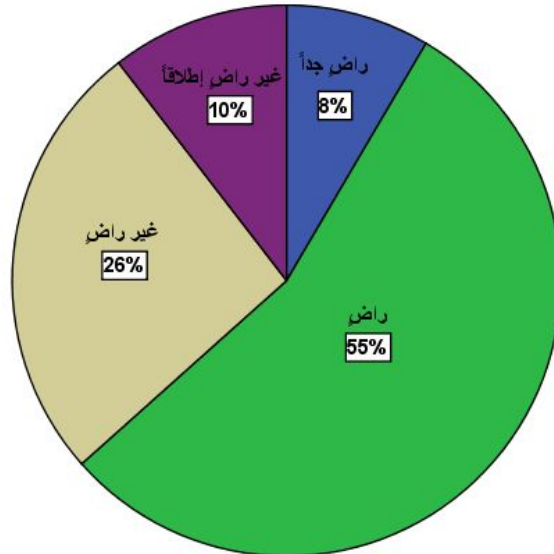
وترى أغلبية المواطنين وذلك بنسبة 61% أن البلدية لا تقوم بإطلاعهم على المنح والمساعدات التي تتلقاها من جهات مختلفة، كما أنها لا تقوم بتقديم معلومات للمواطنين حول نفقاتها وإيراداتها، وقد أيد ذلك 66% من مواطني نابلس المشاركين في بطاقة رأي المواطن.

ومن المواضيع التي تطرقت لها بطاقة رأي المواطن في مدينة نابلس موضوع مدى تطبيق نظم المساءلة من قبل البلدية في تقديم خدمة النفايات الصلبة. وقد أوضحت النتائج في هذا الخصوص أن 58% من المواطنين يعرفون إلى من يتوجهون في البلدية حين تواجههم أية مشاكل متعلقة بخدمة النفايات الصلبة، إلا أن 75% منهم يرون أن البلدية لا تقوم بإشراكهم في تطوير اقتراحات أو في اتخاذ أية قرارات متعلقة بخدمة النفايات الصلبة. ومن أهم النتائج التي تبينها بطاقة رأي المواطن كذلك أن 65% من المواطنين يرون أن هناك مناطق تقدم فيها خدمة النفايات الصلبة بشكل أفضل من غيرها، مما يعني أن هناك عدم مساواة بين المناطق المختلفة في مدينة نابلس.

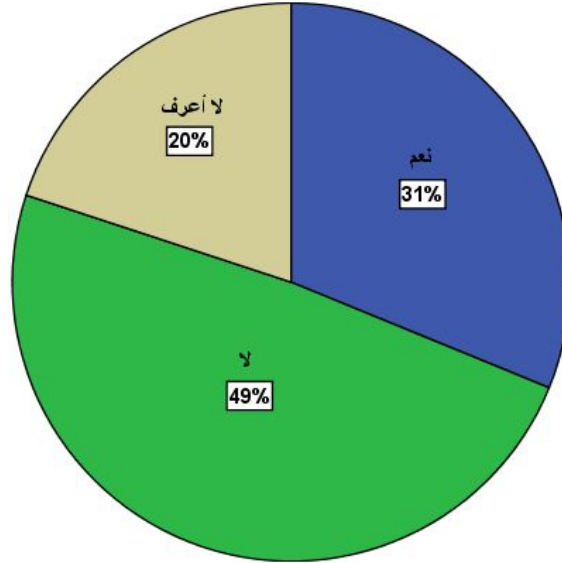
أما فيما يتعلق بمدى مستوى القدرات والإمكانات لدى البلدية وموظفيها، فإن النتائج تظهر أن أغلبية المواطنين بنسبة 55% يرون أن البلدية ملتزمة بتسهيل عمليات تطوير خدمة النفايات الصلبة المقدمة للمواطنين، في حين أن 67% من المواطنين يرون أن موظفي الخدمة في البلدية قادرون على النهوض بمسؤولياتهم وتحملها، مما يعكس ثقة المواطنين بالبلدية وموظفيها، وبإمكاناتهم وقدراتهم. وفي المقابل، يعتقد 50% من المواطنين أن هناك واسطة ومحسوبة ومحابة في عملية تقديم خدمة النفايات الصلبة، ويعتبر هذا مؤشراً غير إيجابي فيما يخص النزاهة في البلدية.

النتائج الأساسية:

تشير بطاقة رأي المواطن إلى أن أغلبية المواطنين بنسبة 63% راضون عن تكلفة وسعر خدمة النفايات الصلبة (انظر الشكل (1)) إلا أن 32% منهم فقط مستعدون لدفع ثمن أعلى للخدمة حتى لو كان ذلك يؤدي إلى تحسين الخدمة، ويظهر هذا واضحاً في الشكل (2).

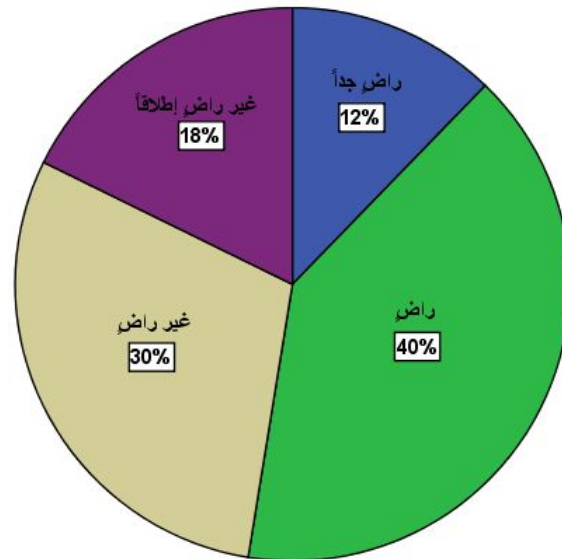


الشكل (1) - درجة الرضا عن تكلفة /خدمة النفايات الصلبة



الشكل (2) – استعداد المواطنين لدفع ثمن أعلى للخدمة إذا كان ذلك يحسن من جودتها

وعلى الرغم من أن أغلبية المواطنين بنسبة 53% (الشكل (3)) بينوا من خلال بطاقة رأي المواطن أنهم يرون أن هناك عدل ومساواة بين المواطنين في تقديم خدمة النفايات الصلبة إلى أن نسبة الرضا عن عدد الحاويات الموجودة في مناطق السكن المختلفة يتفاوت بشكل ملاحظ بين الأحياء والشوارع المختلفة في مدينة نابلس. ويمكن رؤية هذه الفروقات من خلال جدول (1).



الشكل (3) – درجة الرضا عن العدالة والمساواة بين المواطنين في تقديم خدمة النفايات الصلبة

درجة الرضا	عدد المواطنين المشاركين	الحي / الشارع	
%100	2	بلاطة البلد	1
%100	5	راس العين / شارع 10	2
%81	63	خلة العامود	3
%78	69	شارع الاتحاد	4
%70	67	شارع المدارس	5
%67	30	راس العين / كشبكة	6
%67	3	البلد القديمة	7
%63	32	شارع فيصل	8
%59	17	راس العين / راس العين	9
%48	64	شارع الجامعة	10
%45	33	شارع عمان	11
%45	11	القريون	12
%44	16	شارع كلية الروضة	13
%42	66	شارع سفيان	14
%42	12	حارة الياسمين	15
%40	5	راس العين / كروم عاشور	16
%38	69	رفيديا	17
%36	11	راس العين / شارع الباشا	18
%36	53	خلة الإيمان / شارع مؤتة	19
%34	64	المخفية	20
%33	15	السوق	21
%29	7	الدوار	22
%25	4	الشيخ مسلم	23
%25	4	حارة باب الساحة	24
%19	58	شارع عصيرة	25
%0	4	حارة حيس الدم	26
%0	6	حارة القيسارية	27
	790	المجموع	

جدول (1) - درجة الرضا عن كفاية عدد الحاويات الموجود في مناطق السكن حسب أحياء وشوارع مدينة نابلس

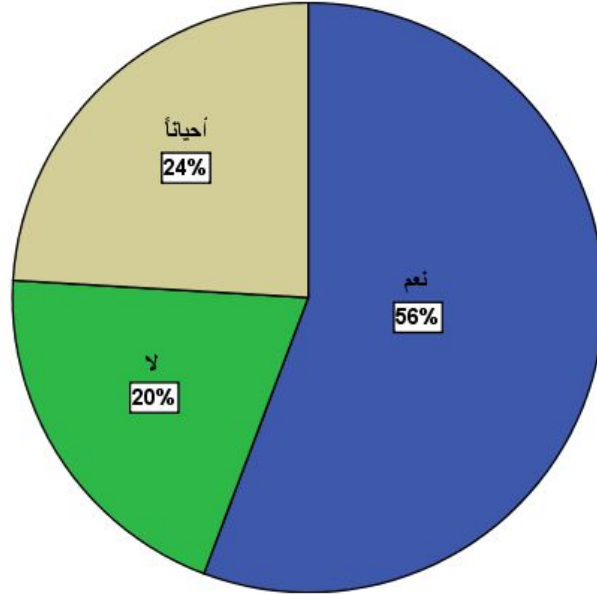
ويظهر واضحاً من الجدول (1) أن العديد من الأحياء في مدينة نابلس غير راضية عن عدد

الحاويات وترى أن عددها غير كافٍ مثل رفيديا، خلة الإيمان، والمخفية.

أما فيما يتعلق بقيام عمال النظافة بتكنيس شوارع المناطق السكنية فإن النسبة العامة تشير إلى أن

56% (الشكل (4)) من المواطنين يرون أن هذا متوفر في مناطق سكنهم إلا أن الجدول (2) يشير

إلى وجود تفاوت أيضاً بين الأحياء والشوارع في تقديم هذه الخدمة، مما يدعم فكرة عدم وجود مساواة في تقديم الخدمة بشكل عام بين المناطق.



الشكل (4) - قيام عمال النظافة بتكنيس شوارع المناطق السكنية

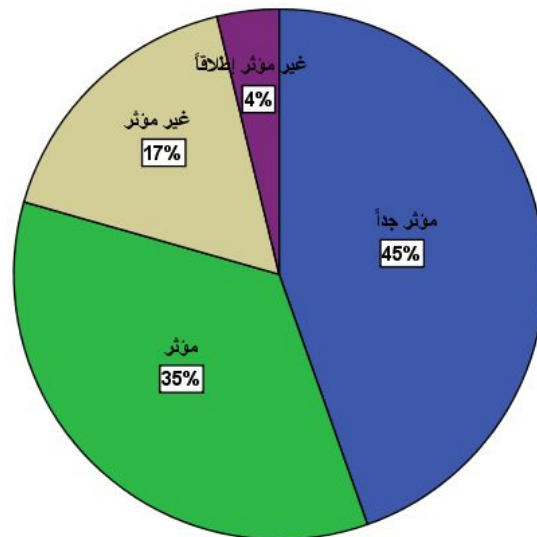
ويظهر واضحاً أن أغلبية المواطنين في ريفديا، وحارة الياسمين والمخفية وشارع عمان وغيرها يرون أن عمال النظافة لا يقومون بتكنيس شوارع منطقتهم كما يجب.

درجة الرضا	عدد المواطنين المشاركين	الحي / الشارع	
100%	69	شارع الاتحاد	1
82%	11	راس العين / شارع الباشا	2
80%	30	راس العين / كشبكة	3
69%	16	شارع كلية الروضة	4
67%	63	خلة العامود	5
65%	17	راس العين / راس العين	6
65%	65	شارع الجامعة	7
64%	58	شارع عصيرة	8
60%	5	راس العين / شارع 10	9
54%	67	شارع المدارس	10
54%	54	خلة الإيمان / شارع مؤتة	11
52%	66	شارع سفیان	12
50%	32	شارع فيصل	13

الحي / الشارع	عدد المواطنين المشاركين	درجة الرضا
حارة باب الساحة	4	50%
رفيديا	69	48%
السوق	15	33%
حارة القيسارية	6	33%
حارة الياسمين	12	33%
البلد القديمة	3	33%
شارع عمان	33	30%
الدوار	7	29%
القريون	11	27%
المخفية	65	23%
راس العين / كروم عاشور	5	20%
بلاطة البلد	2	0%
حارة حبس الدم	4	0%
الشيخ مسلم	4	0%
المجموع	793	

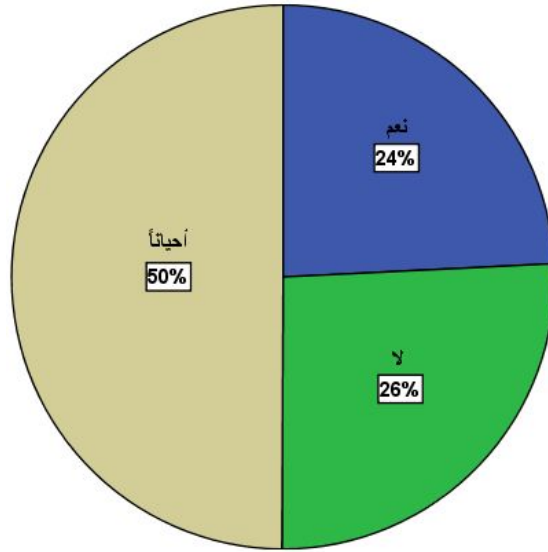
جدول (2) - قيام عمال النظافة بتكنيس شوارع المناطق السكنية حسب أحياء وشوارع مدينة نابلس

ومن النتائج التي تم استنتاجها من بطاقة رأي المواطن أن 73% من المواطنين يرون أن هناك تأثير مباشر لوجود مسؤول في منطقة سكنية ما على جودة خدمة النفايات الصلبة في تلك المنطقة. ويمكن التعرف على آراء المواطنين بخصوص هذا الموضوع من خلال الشكل (5).



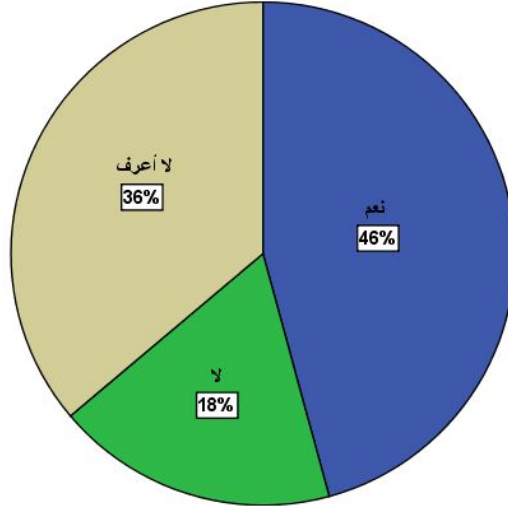
الشكل (5) - درجة تأثير وجود مسؤول في منطقة سكنية على جودة خدمة النفايات الصلبة

وتبيّن نتائج بطاقة رأي المواطن أيضاً أن البلدية أحياناً ما تستجيب للشكاوى المقدمة من قبل المواطنين في الوقت المناسب مما يعني أن البلدية تتجاوب مع طلبات المواطنين وتتابعها أحياناً، إلا أن نسبة المواطنين الذين أجابوا بالإيجاب على هذا السؤال كانت 24% فقط. والشكل (6) يوضح ذلك.



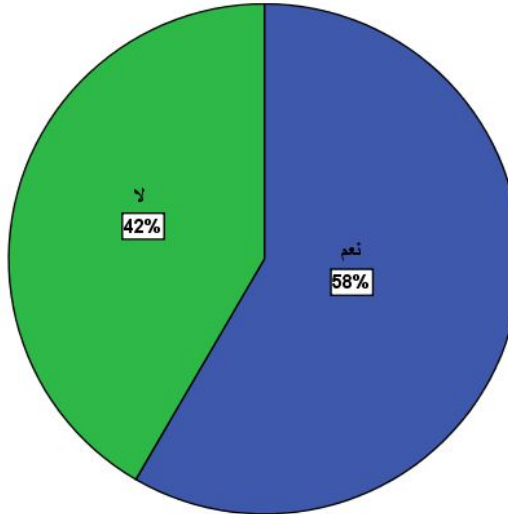
الشكل (6) – هل تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة من قبل المواطنين في الوقت المناسب؟

وفي نفس السياق أوضحت النتائج أن 46% من المواطنين يرون أن هناك آلية ونظام لتلقي الشكاوي من المواطنين في البلدية، في حين أن 36% منهم بيّنوا أنهم لا يعلمون بذلك، و18% أشاروا إلى عدم وجود ذلك. ويمكن الاطلاع على هذه النتائج من خلال الشكل (7).



الشكل (7) – وجود آلية / نظام لتلقي الشكاوي من المواطنين في البلدية

وفي الوقت نفسه فإن معظم المواطنين بنسبة 58% يعرفون إلى من يتوجهون في البلدية حين تواجههم أية مشاكل متعلقة بخدمة النفايات الصلبة. (انظر الشكل (8)).



الشكل (8) – معرفة المواطنين لمن يتجهون في البلدية حين تواجههم مشاكل متعلقة بخدمة النفايات الصلبة

الخاتمة:

إن نتائج بطاقة رأي المواطن تدل على أن هناك رضياً عام عن خدمة النفايات الصلبة في مدينة نابلس، على الرغم من وجود تفاوت ملحوظ في تقديم هذه الخدمة من منطقة إلى أخرى ومن حي إلى آخر. أي أن البلدية تعمل على توفير الخدمة الأساسية ولكن هناك مشكلة في التوزيع والعدل بين المناطق.

ونستطيع الاستنتاج أن هناك مشاكل تتعلق بالشفافية بين البلدية والمواطنين حيث أن هناك معلومات لا تشاركها البلدية مع مواطنيها، ولو كانت البلدية تقوم بذلك لكانت ثقة المواطنين بها أكبر، مما يؤدي إلى تعزيز التفاهم والمشاركة بين البلدية والمواطنين.

على بلدية نابلس أن تعمل على نشر معلومات البلدية وأن تقوم بعقد جلسات استماع يستطيع المواطنون من خلالها التعبير عن المشاكل التي يواجهونها، مما يساعد البلدية أيضاً على حل هذه المشاكل حال وضع يدها عليها.

ملحق رقم -1-
**الاستمارة الخاصة باستطلاع رأي المواطنين حول تقديم خدمة النفايات الصلبة من قبل
بلدية نابلس**

**لجنة النزاهة من أجل تقديم خدمة أفضل
الاستمارة الخاصة باستطلاع رأي المواطنين حول تقديم خدمة النفايات الصلبة من قبل
بلدية نابلس**

تهدف لجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل الى رفع مستوى خدمات البلدية المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات من مواطني نابلس ثم تحليلها ونشرها. كذلك تهدف اللجنة إلى زيادة التواصل والاتصال بين بلدية نابلس ومواطنيها عن طريق فتح قنوات الحوار بين البلدية والمجتمع.

لجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل منبثقة عن مشروع النزاهة من أجل الفقراء الذي ينفذ في فلسطين بالشراكة بين معهد الأبحاث التطبيقية - القدس (أريج) و الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان وبالتعاون مع مؤسسة TIRI وبالتمول من الوكالة البريطانية DFID.

A - معلومات تعريفية	
A.1	رقم الاستمارة <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
A.2	العنوان
A.3	اسم الباحث الميداني
A.4	تاريخ تعبئة الإستمارة <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
معلومات معبئ الاستمارة	
A.5	الجنس 1. ذكر 2. أنثى <input type="checkbox"/>
A.6	العمر بالسنوات الكاملة <input type="text"/> سنوات (يجب أن تكون 18 عام فما فوق)
A.7	المستوى التعليمي: 1. المرحلة الأساسية فما دون 2. ثانوي - دبلوم 3. جامعي فأكثر <input type="checkbox"/>

هذا الاستطلاع عن رأي المواطنين حول تقديم خدمة النفايات الصلبة من قبل بلدية نابلس.

B- محاور الاستطلاع لخدمة النفايات الصلبة

القسم الأول: مدى الرضا عن خدمة النفايات الصلبة المقدمة للمواطنين

<input type="checkbox"/>	<p>B.1 ماهي درجة رضاك عن تكلفة/ سعر خدمة النفايات الصلبة ؟ 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.2 ماهي درجة رضاك عن إنتظام وصول/تقديم خدمة النفايات الصلبة ؟ 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.3 ماهي درجة رضاك عن العدالة والمساواة بين المواطنين في تقديم خدمة النفايات الصلبة ؟ 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.4 ماهي درجة رضاك عن إجراءات خدمة النفايات الصلبة ؟ 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.5 كيف تقيم خدمة النفايات الصلبة في منطقتك؟ 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.6 كيف تقيم دورية تفرغ الحاويات في منطقة سكنك؟ 1. راض جداً 2. راض 3. غير راض 4. غير راض إطلاقاً</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.7 في حال كان رفع رسوم ضريبة النفايات يحسن من جودة خدمة النفايات الصلبة ، هل أنت مستعد لدفع ثمن أعلى للخدمة؟ 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.8 هل أنت راض أو غير راض عن نوعية خدمة إدارة النفايات الصلبة في نابلس؟ 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.9 هل عدد الحاويات كاف في منطقة سكنك؟ 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.10 هل مكان الحاويات مناسب في منطقة سكنك؟ 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف</p>
<input type="checkbox"/>	<p>B.11 هل نوعية الحاويات مناسب في منطقة سكنك؟ 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف</p>

<input type="checkbox"/>	<p>B.12 هل يقوم عمال النظافة بتكنيس شوارع منطقة سكنك؟</p> <p>1. نعم 2. لا 3. أحيانا</p>
--------------------------	---

القسم الثاني: درجة أهمية العوامل المؤثرة على جودة/ تكلفة / إنتظام/ العدالة والمساواة في خدمة مياه الشرب المقدمة من البلدية

<p>B.13</p>	<p>ما هي درجة تأثير وجود مسؤول في منطقة سكنية على</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>خدمة النفايات الصلبة</th> <th>مؤثر جداً</th> <th>مؤثر</th> <th>غير مؤثر</th> <th>غير مؤثر بناتاً</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>جودة خدمة النفايات الصلبة</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>العدالة والمساواة في تقديم خدمة النفايات الصلبة</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	خدمة النفايات الصلبة	مؤثر جداً	مؤثر	غير مؤثر	غير مؤثر بناتاً	جودة خدمة النفايات الصلبة					العدالة والمساواة في تقديم خدمة النفايات الصلبة				
خدمة النفايات الصلبة	مؤثر جداً	مؤثر	غير مؤثر	غير مؤثر بناتاً												
جودة خدمة النفايات الصلبة																
العدالة والمساواة في تقديم خدمة النفايات الصلبة																

القسم الثالث: مدى تطبيق مبادئ الشفافية والإنتفاع على المواطنين من قبل البلدية

<p>B.14</p>	<p>هل يوجد معلومات منشورة من قبل البلدية عن خدمة النفايات الصلبة ؟</p> <p>1. نعم 2. لا 3. أحيانا</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> </p>
<p>B.15</p>	<p>في حال الاجابة بنعم، هل المعلومات المنشورة من قبل البلدية عن خدمة النفايات الصلبة كافية؟</p> <p>1. نعم 2. لا 3. أحيانا</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> </p>
<p>B.16</p>	<p>هل واجهتم أي مشكلة في الحصول على معلومات أو ارشادات متعلقة بإجراءات الحصول على خدمة النفايات الصلبة المطلوبة من البلدية؟</p> <p>1. نعم 2. لا 3. أحيانا</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> </p>
<p>B.17</p>	<p>هل يتم الاعلان عن معلومات حول خدمة النفايات الصلبة ؟</p> <p>1. نعم 2. لا 3. أحيانا</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> </p>
<p>B.18</p>	<p>في حال الاجابة بنعم، هل الاعلان عنها واضح ومعهم على الجميع؟</p> <p>1. نعم 2. لا 3. أحيانا</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> </p>

B.19	هل ترون أن ثمن خدمة النفايات الصلبة يتناسب مع نوعية (جودة) خدمة النفايات الصلبة المقدمة؟ 1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.20	هل تقوم البلدية بنشر قراراتها المتعلقة بخدمة النفايات الصلبة للمواطنين؟ 1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.21	هل تقوم البلدية بالإعلان عن مشاريع التطوير التي تقدمها للمواطنين حول النفايات الصلبة؟ 1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.22	هل هناك خطة عمل واضحة ومعلنة للبلدية في مجال النفايات الصلبة؟ 1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.23	هل يتم إطلاعكم على المنح والمساعدات التي تتلقاها البلدية من جهات مختلفة؟ 1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.24	هل تقوم البلدية بتقديم معلومات للمواطنين حول نفقاتها وإيراداتها؟ (أي تنشر الموازنة؟) 1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.25	هل الخارطة الهيكلية/ الحدود لمنطقة نفوذ البلدية منشورة لإطلاع المواطنين؟ 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
القسم الرابع: مدى تطبيق نظم المساعلة من قبل البلدية في تقديم خدمة النفايات الصلبة		
B.26	هل تعرفون إلى من تتوجهون في البلدية حين تواجهكم أية مشاكل متعلقة بخدمة النفايات الصلبة ؟ 1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>
B.27	هل يتم إشراككم من قبل البلدية في تطوير إقتراحات وإتخاذ أية قرارات متعلقة بخدمة النفايات الصلبة ؟ 1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>
B.28	هل هناك مناطق تقدم فيها خدمة النفايات الصلبة بشكل أفضل من غيرها؟ 1. نعم 2. لا	<input type="checkbox"/>
B.29	هل يوجد آلية/نظام لتلقي الشكاوي من المواطنين في البلدية؟ 1. نعم 2. لا 3. لا أعرف	<input type="checkbox"/>
B.30	هل تستجيب البلدية للشكاوي المقدمة من قبل المواطنين في الوقت المناسب؟ 1. نعم 2. لا 3. أحيانا	<input type="checkbox"/>

القسم الخامس: مدى مستوى القدرات والامكانيات لدى البلدية وموظفيها

<input type="checkbox"/>	هل البلدية ملتزمة بتسهيل عمليات تطوير خدمة النفايات الصلبة المقدمة للمواطنين؟ 1. نعم 2. لا	B.31
<input type="checkbox"/>	هل موظفي خدمة النفايات الصلبة في البلدية قادرين على النهوض بمسئولياتهم وتحملها؟ 1. نعم 2. لا	B.32

القسم السادس: مدى توفر النزاهة في البلدية

<input type="checkbox"/>	هل تعتقد بوجود واسطة ومحسوبية ومحاباة في عملية تقديم خدمة النفايات الصلبة؟ 1. نعم 2. لا 3. أحيانا	B.33
--------------------------	--	------

C- التدقيق الميداني	
نتائج الاستمارة : 1. اكتملت 2. لم تكتمل السبب	C.1
تاريخ مراجعة الاستمارة من قبل الباحث...../...../.....	C.2
توقيع الباحث.....	C.3
التدقيق المكتبي	
تاريخ استلام الاستمارة...../...../.....	C.4
تاريخ تدقيق الاستمارة من قبل المشرف...../...../.....	C.5
توقيع المشرف.....	C.6