

## استطلاع رأي حول رضى الجمهور الفلسطيني عن شفافية ونزاهة المؤسسات العامة والعاملين فيها 2010

- تحسن ملحوظ في أداء المؤسسات العامة في تقديم الخدمات للجمهور
- الوساطة والمحسوبة ما زالت تؤثر على العدالة والمساواة في تقديم الخدمات
- المواطن الفلسطيني يعتبر التغاضي عن الموظفين الذين يتلقون رواتبهم من الخزينة العامة ولا يتواجدون في أماكن عملهم شكلا من أشكال الفساد
- القانون الفلسطيني قاصر في تجريم جميع أشكال الفساد ومتساهل بشأن العقوبات

المحور الثالث تطرق الى استطلاع آراء الجمهور حول آليات الحد من ظاهرة الفساد في المجتمع الفلسطيني.

واللافت في نتائج هذا الاستطلاع أن هناك تطور عام في وعي المواطنين على اهمية وضروة العمل على الحد من وجود الفساد في القطاع العام بشكل خاص، والحاجة لتوحيد جهود كافة الاطراف الرسمية وغير الرسمية في هذا المجال.

نفذ هذا الاستطلاع مركز استطلاعات الرأي والدراسات المسحية في جامعة النجاح الوطنية لصالح ائتلاف أمان في الفترة ما بين 26-28 آذار 2010 على عينة حجمها 1229 شخصا ممن بلغت أعمارهم 18 عام فأكثر في كل من الضفة الغربية والقدس و قطاع غزة.

تقديم الخدمات والمعلومات التي توفرها المؤسسات العامة للجمهور حول هذه الخدمات، كفاءة ونزاهة المؤسسات العامة في متابعة ومعالجة شكاوى الجمهور، بالإضافة الى النزاهة والشفافية في التعيينات والترقيات. كما تطرق هذا المحور الى كفاءة ومهنية وجدية مؤسسات السلطة الوطنية المختصة على محاسبة كبار الموظفين المتورطين في قضايا فساد.

المحور الثاني تطرق الى استطلاع آراء المواطنين حول أداء الموظف العام من حيث كفاءة ومهنية ونزاهة الموظف العام في تقديم الخدمات للجمهور كواجب عليه. كما تطرق هذا المحور الى استطلاع آراء المواطنين حول موظفون يتقاضون راتبا شهريا من موازنة السلطة ولا يتواجدون في أماكن عملهم.

نفذ الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة -أمان استطلاعا للرأي حول رضا الجمهور الفلسطيني عن شفافية ونزاهة المؤسسات العامة والعاملين فيها 2010 بقضايا تتعلق بأداء المؤسسات العامة من حيث كفاءة وشفافية ونزاهة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، أيضا سعى هذا الاستطلاع إلى قياس رضا المواطنين عن أداء الموظف العام من حيث الكفاءة والمهنية والالتزام بالدوام وتقديم الخدمة للمواطن، وأيضا قياس رأي المواطنين بظاهرة الموظفين الذين لا يتواجدون على رأس عملهم.

شمل هذا الاستطلاع ثلاثة محاور رئيسية، تناول المحور الأول استطلاع آراء المواطنين حول أداء المؤسسات العامة، من حيث الشفافية والمساءلة والنزاهة في

## ملخص نتائج الاستطلاع

### القسم الأول: مدى الرضا عن أداء المؤسسات العامة \*

#### أولاً: الشفافية والنزاهة

- الجمهور الفلسطيني راضٍ بشكل متوسط عن حجم المعلومات والارشادات التي تنشرها المؤسسات العامة حول الخدمات التي تقدمها، وذلك بمتوسط 53.8%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 51.7% في الضفة الغربية و 57.4% في قطاع غزة. علماً بأن 4% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن دقة المعلومات التي تنشرها المؤسسات العامة حول تكلفة الخدمات التي تقدمها، وذلك بمتوسط 49.0%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 47.1% في الضفة الغربية و 51.0% في قطاع غزة. علماً بأن 5.5% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني راضٍ بشكل متوسط عن المعلومات التي تقدمها المؤسسات العامة حول شروط ومعايير الحصول على خدمة، وذلك بمتوسط 51.3%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 50.8% في الضفة الغربية و 52.1% في قطاع غزة. علماً بأن 4.8% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن العدالة والمساواة والشفافية في تقديم الخدمات للمواطنين، وذلك بمتوسط 37.4%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 36.5% في الضفة الغربية و 39.1% في قطاع غزة. علماً بأن 0.7% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن دقة المواعيد التي تحددها المؤسسات العامة لانجاز الخدمات المطلوبة، وذلك بمتوسط 45.5%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 45.3% في الضفة الغربية و 46.0% في قطاع غزة. علماً بأن 1.5% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ بشكل كبير عن الشفافية والمساواة في التعيينات العامة والترقيات، وذلك بمتوسط 32.3%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 29.0% في الضفة الغربية و 38.4% في قطاع غزة. علماً بأن 3.2% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن الشفافية والمساواة في تقديم المنح الدراسية، وذلك بمتوسط 42.5%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 39.5% في الضفة الغربية و 47.9% في قطاع غزة. علماً بأن 6.5% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن الشفافية والمساواة في تقديم تحويلات العلاج، وذلك بمتوسط 48.2%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 50.2% في الضفة الغربية و 44.7% في قطاع غزة. علماً بأن 6.1% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني راضٍ بشكل متوسط عن الشفافية والمساواة في إصدار رخص البناء، وذلك بمتوسط 54.1%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 57.9% في الضفة الغربية و 47.7% في قطاع غزة. علماً بأن 18.1% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني راضٍ بشكل متوسط عن الشفافية والمساواة في تسجيل الأراضي، وذلك بمتوسط 56.1%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 60.7% في الضفة الغربية و 48.1% في قطاع غزة. علماً بأن 22.3% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني راضٍ بشكل متوسط عن الشفافية والمساواة في إصدار رخص مزاوله المهنة، وذلك بمتوسط 55.3%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 58.8% في الضفة الغربية و 49.6% في قطاع غزة. علماً بأن 22.8% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.

\* الرجاء الإطلاع على تقسيمات درجات الرضا المستخدمة لأغراض الدراسة في ص 15

- الجمهور الفلسطيني راضٍ بشكل متوسط عن الشفافية والمساواة في إصدار رخص المركبات، وذلك بمتوسط 62.6%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 67.2% في الضفة الغربية و 54.4% في قطاع غزة. علماً بأن 15.7% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن استخدام الموظفين لممتلكات المؤسسات العامة لاغراض العمل فقط (السيارات، وسائل الاتصال... الخ) ، وذلك بمتوسط 43.3%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 42.1% في الضفة الغربية و 45.3% في قطاع غزة. علماً بأن 4.2% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن إدارة السلطة لأموال المانحين لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة، وذلك بمتوسط 42.1%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 40.6% في الضفة الغربية و 44.9% في قطاع غزة. علماً بأن 4.6% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.

#### ثانياً: المساءلة

- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن كفاءة المؤسسات العامة في معالجة ومتابعة الشكاوى المقدمة من الجمهور، وذلك بمتوسط 40.4%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 38.0% في الضفة الغربية و 44.6% في قطاع غزة. علماً بأن 4.1% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن المساواة في متابعة ومعالجة المؤسسات العامة للشكاوى المقدمة من الجمهور، وذلك بمتوسط 37.7%. وقد تفاوت هذا الرضا ما بين 35.3% في الضفة الغربية و 41.7% في قطاع غزة. علماً بأن 3.9% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن الارادة السياسية لمؤسسات السلطة الوطنية المختصة على محاسبة كبار الموظفين في المؤسسات العامة المتورطين بقضايا فساد، وذلك بمتوسط 34.7%. وقد تفاوت هذا الرضا ما بين 30.6% في الضفة الغربية و 41.9% في قطاع غزة. علماً بأن 4.3% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- كان اعتقاد الجمهور الفلسطيني (بشكل متوسط) في أن محاسبة أو عدم محاسبة موظفي المؤسسات العامة المتورطين في قضايا فساد تخضع لاعتبارات سياسية، وذلك بمتوسط 63.1%. وقد تفاوت متوسط هذا الاعتقاد ما بين 64.8% في الضفة الغربية و 60.2% في قطاع غزة. علماً بأن 4.9% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني غير راضٍ عن كفاءة ومهنية مؤسسات السلطة الوطنية المختصة في التحقيق ومعالجة قضايا الفساد، وذلك بمتوسط 41.6%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 41.8% في الضفة الغربية و 41.2% في قطاع غزة. علماً بأن 3.7% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.

#### القسم الثاني: مدى الرضا عن أداء الموظف العام

- رأى الجمهور الفلسطيني في درجة تأثير "وجود فساد (رشوة، واسطة، محسوبية، محاباة)" على العدالة والمساواة في تقديم الخدمات بأنها تؤثر بشكل كبير، وذلك بمتوسط 75.4%. وقد تفاوت متوسط درجة هذا التأثير ما بين 75.9% في الضفة الغربية و 74.6% في قطاع غزة. علماً بأن 0.9% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني راضٍ بشكل متوسط عن التزام الموظف العام بساعات العمل اليومية، وذلك بمتوسط 62.3%. وقد تفاوت متوسط هذا الرضا ما بين 64.6% في الضفة الغربية و 58.4% في قطاع غزة. علماً بأن 2.2% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- الجمهور الفلسطيني راضٍ بشكل متوسط عن كفاءة ومهنية الموظف العام في تقديم الخدمات كواجب عليه تجاه المواطنين، وذلك بمتوسط 56.5%. وقد تفاوت هذا الرضا ما بين 57.0% في الضفة الغربية و 55.5% في قطاع غزة. علماً بأن 1.1% من أفراد العينة لا يعرفون شيئاً عن هذا الموضوع.
- أفاد 43.7% من أفراد العينة بوجود اشخاص موجودين خارج فلسطين يتلقون راتباً شهرياً من موازنة السلطة ولا يقومون بأي

عمل حكومي في فلسطين او خارجها (موظفين لا يتواجدون في اماكن عملهم)، وقد تفاوتت هذه النسبة ما بين 40.6% في الضفة الغربية إلى 49.2% في قطاع غزة.

- أفاد 59.5% من أفراد العينة بوجود اشخاص داخل فلسطين يتلقون راتباً شهرياً من موازنة السلطة ولا يتواجدون في اماكن عملهم ابدأ، وقد تفاوتت هذه النسبة ما بين 60.7% في الضفة الغربية إلى 57.4% في قطاع غزة.
- أفاد 58.9% من أفراد العينة بوجود اشخاص داخل فلسطين يتلقون راتباً شهرياً من موازنة السلطة ومن مؤسسة أخرى بنفس الوقت كمنظمة أهلية أو شركة قطاع خاص، وقد تفاوتت هذه النسبة ما بين 61.7% في الضفة الغربية إلى 54% في قطاع غزة.
- اعتقد 74.2% من أفراد العينة أن اختيار هؤلاء الاشخاص والتغاضي عنهم يتم على خلفية الانتماء السياسي او العلاقة العائلية للمتنفذين في السلطة، وقد تفاوتت هذه النسبة ما بين 78.6% في الضفة الغربية إلى 66.4% في قطاع غزة.
- اعتقد 85.5% من أفراد العينة أن صرف هذه الرواتب لمثل هؤلاء الأشخاص هو شكل من اشكال الفساد، وقد تفاوتت هذه النسبة ما بين 91.1% في الضفة الغربية إلى 75.5% في قطاع غزة.
- اعتقد 70.4% من أفراد العينة أن اختيار مثل هؤلاء الاشخاص لا يخضع لاجراءات التعيين الرسمية، وقد تفاوتت هذه النسبة ما بين 76.1% في الضفة الغربية إلى 60.1% في قطاع غزة.
- بالنسبة للأشخاص الذين يتلقون راتباً شهرياً من موازنة السلطة ومؤسسة أخرى كمنظمة أهلية أو شركة قطاع خاص، فقد أفاد 35.4% من أفراد العينة بأن مثل هؤلاء الأشخاص يعملون في مؤسسة مدنية، و 29.8% أفادوا بأنهم يعملون في مؤسسة عسكرية، بينما 34.8% أفادوا بأنهم لا يعرفون ذلك.
- بالنسبة للأشخاص الذين يتلقون راتباً شهرياً من موازنة السلطة ومؤسسة أخرى كمنظمة أهلية أو شركة قطاع خاص، فقد أفاد 16.8% من أفراد العينة بأن مثل هؤلاء الأشخاص يعملون في الوظائف العليا (وكلاء وزاره / مدراء عامون)، و 23.1% يعملون في الوظائف الإدارية (رؤساء وحدة أو دائرة أو قسم)، و 7.6% يعملون في وظائف الاختصاص (مهندس / مستشار قانوني / طبيب)، و 32.1% هم من منتسبي الأجهزة الأمنية، بينما 20.4% أفادوا بأنهم لا يعرفون ذلك.

### القسم الثالث: الحد من الفساد

- أعطى أفراد العينة أهمية كبيرة بشكل جيد، وذلك بمتوسط 79.6% لتنمية قدرات المؤسسات الاهلية في الرقابة على عمل المؤسسات العامة، وقد تفاوتت متوسط هذه الأهمية من 81.7% في الضفة الغربية، إلى 75.9% في قطاع غزة.
- أعطى أفراد العينة أهمية كبيرة بشكل جيد، وذلك بمتوسط 81.6% لتنمية قدرات كادر وحدة مكافحة الفساد في النيابة العامة، وقد تفاوتت متوسط هذه الأهمية من 83.6% في الضفة الغربية، إلى 78.1% في قطاع غزة.
- أعطى أفراد العينة أهمية كبيرة بشكل جيد، وذلك بمتوسط 79.4% لتنمية قدرات العاملين في وحدات الشكاوى في المؤسسات العامة، وقد تفاوتت متوسط هذه الأهمية من 82.3% في الضفة الغربية، إلى 74.3% في قطاع غزة.
- أعطى أفراد العينة أهمية كبيرة بشكل جيد، وذلك بمتوسط 82.7% لتوعية المواطنين بأشكال الفساد، وقد تفاوتت متوسط هذه الأهمية من 86.3% في الضفة الغربية، إلى 76.1% في قطاع غزة.
- أعطى أفراد العينة أهمية كبيرة بشكل جيد، وذلك بمتوسط 83.0% لتعزيز دور وبناء قدرات الإعلام في الرقابة على الأداء الحكومي وكشف قضايا الفساد، وقد تفاوتت متوسط هذه الأهمية من 86.6% في الضفة الغربية، إلى 76.8% في قطاع غزة.
- أعطى أفراد العينة أهمية كبيرة بشكل جيد، وذلك بمتوسط 82.4% لتعزيز دور المجلس التشريعي في الرقابة على السلطة التنفيذية ومساءلتها، وقد تفاوتت متوسط هذه الأهمية من 85.7% في الضفة الغربية، إلى 76.4% في قطاع غزة.
- أعطى أفراد العينة أهمية كبيرة بشكل ممتاز، وذلك بمتوسط 86.4% لتجريم جميع أشكال الفساد في القانون الفلسطيني (الواسطة المحسوبة والمحابة والرشوة)، وقد تفاوتت متوسط هذه الأهمية من 91.1% في الضفة الغربية، إلى 78.1% في قطاع غزة.

## تحليل نتائج الاستطلاع وفق رؤية أمان

### رضا المواطن عن أداء المؤسسات العامة

أظهرت نتائج الاستطلاع حول رضا الجمهور الفلسطيني عن أداء المؤسسات العامة أن هناك رضا بشكل متوسط عن حجم المعلومات والارشادات والشروط والمعايير التي تنشرها المؤسسات العامة حول الخدمات التي تقدمها بنسبة 51% في الضفة 57% في قطاع غزة، بينما هناك عدم رضا بشكل عام عن مستوى النزاهة والشفافية في تقديم الخدمات العامة سواء في الضفة أو غزة من حيث تكلفة هذه الخدمات والعدالة والمساواة والشفافية في تقديم الخدمات والتعيينات العامة والترقيات ومع أن موضوع التعيينات والترقيات قد طرأ عليه تحسن كبير خلال السنتين الأخيرتين لكن يبدو ان انطباع الجمهور لم يلمس هذا التحسن إلى الآن وربما يرجع ذلك إلى حالة الانقسام بين الضفة وغزة وتأثير الانتماء الحزبي على التوظيف.

وفيما يخص الرضى عن الشفافية والمساواة في تقديم خدمات المنح التعليمية، تحويلات العلاج، رخص البناء، تسجيل الأراضي، رخص المركبات، رخص مزاولة المهنة لوحظ وبشكل لافت أن نسبة الرضى عن تقديم هذه الخدمات هي عالية في الضفة وهذا يعكس أن المؤسسات العامة تعمل على تحسين خدماتها المقدمة للجمهور بينما نرى عدم رضى وبشكل واضح في تقديم هذه الخدمات في غزة المترافق مع عدم القدرة على توفير بعض الخدمات بسبب سياسة الحصار والاعلاق.

أما بالنسبة لموضوع الشكاوى ومتابعتها ومعالجتها فقد شهدت معظم المؤسسات العامة تحسنا على هذا الموضوع من خلال انشاء مراكز للشكاوى في معظم الوزارت والمؤسسات العامة غير أن رضا الجمهور عن كفاءة المؤسسات العامة في متابعة ومعالجة الشكاوى فقد كان هناك عدم رضى بشكل كبير سواء في الضفة أو غزة وهنا يمكن القول أن المؤسسات العامة التي أنشأت ديوان للشكاوى لم تتابع ذلك بتأهيل العاملين في هذه الوحدات بشكل فعال وتأمين احتياجاتها

بما يسهل على المواطن الحصول على ردود سريعة ومقنعة مما يولد شعور لدى المواطن بعدم الثقة في كفاءة وقدرة المؤسسات العامة على متابعة شكواه ، وتوفير المعلومات الضرورية التي يطلبها أو تفسير مقبول للقرارات التي تتخذ.

### رضا المواطن عن أداء الموظف العام

المواطن ما زال يعتقد وينسبة 75.4% في الضفة وغزة أن الواسطة والمحسوبية والمحابة تشكل الوسيلة الأسهل للاسراع في الحصول على الخدمات سواء في الضفة أو غزة، واكثر ما عكس عدم رضا المواطنين وبنسبة 43% هو استخدام الموظفين لممتلكات المؤسسات العامة لغير أغراض العمل وعدم الالتزام بساعات العمل الرسمية مما يعكس أولا عدم اهتمام الموظف بالواجب الاخلاقي والمهني الذي يمليه عليه عمله وثانيا عدم وجود رقابة فعلية على أداء الموظفين في الوزارات العامة وهذا ما يعكس وجود بطالة مقنعة غير منتجة.

فيما يخص انطباع المواطنين عن ظاهرة تلقي موظفين داخل فلسطين رواتب شهرية من موازنة السلطة ولا يتواجدون في أماكن عملهم أظهر 60% في الضفة و57% في غزة تأكيدهم لوجود الظاهرة وتعكس هذه النسبة مشكلة حقيقية تترافق مع امتناع أعداد كبيرة في غزة لا يتواجدون على رأس عملهم ويتلقون رواتب شهرية بسبب حالة الصراع السياسي بين حركتي حماس وفتح والتي تبعها تدخلات واضرابات أدت إلى مغادرة أعداد من هؤلاء لاماكن عملهم، الأعداد غير محصورة حتى الآن من الأشخاص الذين يتلقون رواتب شهرية من موازنة السلطة سواء داخل فلسطين أو خارجها دون أن يكونوا على رأس عملهم وياتت هذه الظاهرة تشكل عبئا على الجهاز الاداري المدني والامني، ناهيك عن اهدار المال العام، ولا شك أن هذه الظاهرة لا يتم معالجتها بشكل جدي بسبب عدم تعاون الجهات الرقابية المختصة كديوان الرقابة المالية والادارية وديوان الموظفين العام والتنظيم والادارة العسكرية ومسؤولي الادارة في الوزارات والمؤسسات الرسمية الاخرى.

**أكدت  
انطباعات الجمهور على  
وجود تحسن ملحوظ في أداء المؤسسات  
العامة في تقديم الخدمات**

**الرشوة  
والواسطة والمحسوبية تؤثر  
على العدالة والمساواة في تقديم الخدمات**

**تؤكد  
انطباعات المواطنين بوجود  
ظاهرة الموظفين الذين لا يتواجدون في  
أماكن عملهم، ويعد هذا شكل من أشكال الفساد،  
والسبب يعود لعدم إخضاع هؤلاء الأشخاص  
لاجراءات التعيين الرسمية**

أهمية تجريم جميع أشكال الفساد في القانون الفلسطيني مثل الوساطة المحسوبة والمحابة والرشوة. وفي باقي الأولويات جاءت آراء المواطنين متقاربة ومتوافقة في الضفة وغزة حول ضرورة تنمية قدرات المؤسسات الرقابية ورفع قدرات وحدة مكافحة الفساد في النيابة العامة بنسبة 81.6%، وأيضا أن تكون هناك متابعة جدية وتنمية فعلية لقدرات العاملين في وحدات الشكاوى في المؤسسات العامة بنسبة 79.4%، وقد أعطى المواطنون أهمية كبيرة لضرورة التوعية بأشكال الفساد المختلفة بنسبة 82.6% وأن يكون للمؤسسات الأهلية دور فاعل أكبر في الرقابة على المؤسسات العامة بنسبة 79.6%، وأعطى المواطنون أهمية كبيرة لدور الاعلام في الكشف عن قضايا الفساد والرقابة على الأداء الحكومي بنسبة 83%.

وبلاحظ مما سبق تحسن في تطور الوعي العام لدى المواطن لخطورة وجود الفساد وتغلغله في أوصال المجتمع الفلسطيني وأنه لا بد من العمل الشامل وعلى كل المستويات من أجل الحد من وجوده وانتشاره وأن هناك استعداد للانخراط في العمل ضد الفساد والتقليل من أثره على مختلف نواحي الحياة.

**أشارت النسبة العظمى من المستطلعة آراءهم على أهمية تجريم جميع أشكال الفساد في القانون الفلسطيني ومكافحته بشكل شامل وفي اطار خطة متناسقة يتعاون في تنفيذها الجميع**

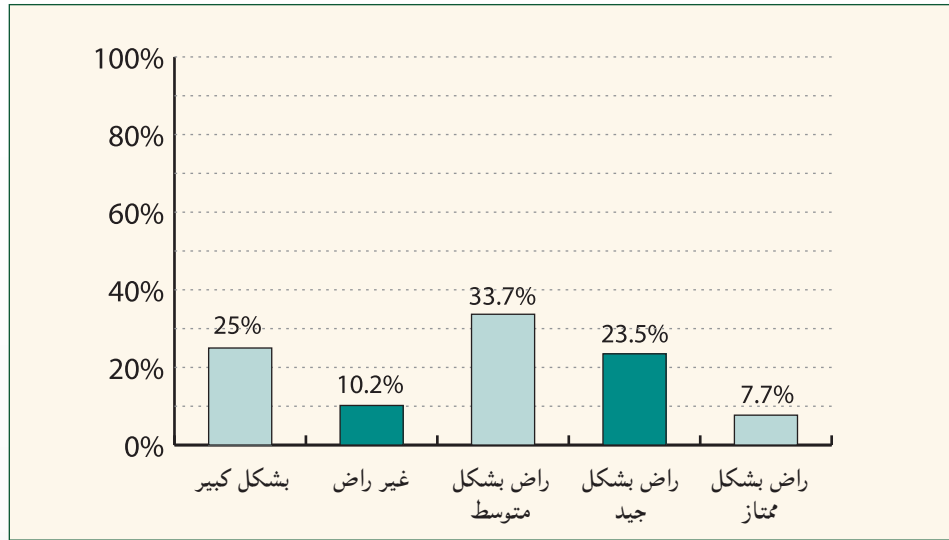
وأشار المواطنون وبنسبة 70.4% أن الاشخاص الذين لا يتواجدون على رأس عملهم غالبا ما يتم تعيينهم أو انتدابهم أو نقلهم دون الخضوع لاجراءات التعيين أو الانتداب أو النقل الرسمية وأن معظم هؤلاء الأشخاص يتم التغاضي عنهم بسبب المحابة والمحسوبة على خلفية الانتماء السياسي أو العائلي، ولدى سؤال المواطنين عن القطاع الوظيفي لهؤلاء الأشخاص الذين يتلقون راتبا شهريا من موازنة السلطة ومؤسسة أخرى كمنظمة أهلية أو شركة قطاع خاص، فقد أفاد 35.4% من أفراد العينة بأن مثل هؤلاء الأشخاص يعملون في مؤسسة مدنية، و 29.8% أفادوا بأنهم يعملون في مؤسسة عسكرية، بينما 34.8% أفادوا بأنهم لا يعرفون ذلك. وأكد 85% من المواطنين المستطلعة آرائهم أن استمرار صرف هذه الرواتب لمثل هؤلاء الأشخاص هو شكل من أشكال الفساد.

#### آراء المواطنين للحد من الفساد

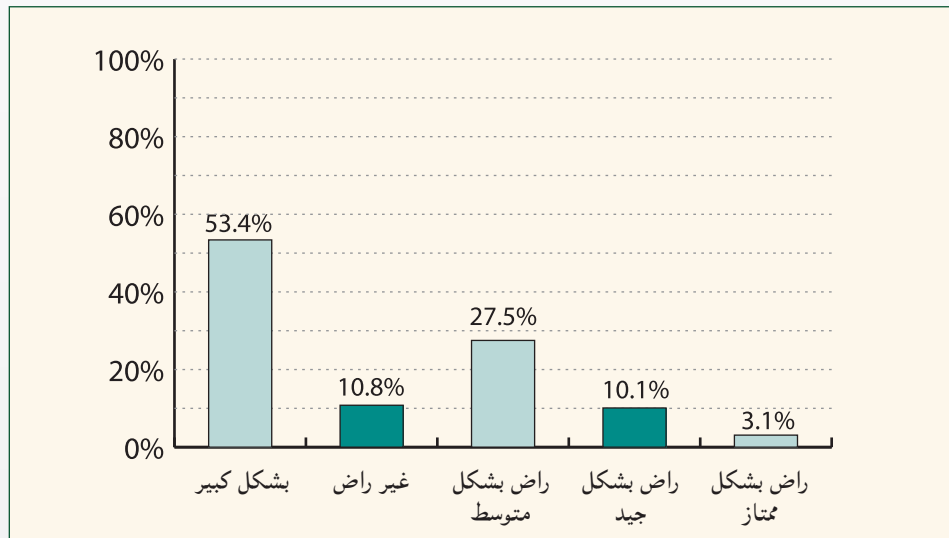
من اللافت للنظر في هذا الاستطلاع (ولدى سؤال المواطنين حول الأولويات للحد من مظاهر الفساد في عمل المؤسسات العامة) أن غالبية المواطنين وبنسبة 86.4% ركزت على

## نتائج الاستطلاع:

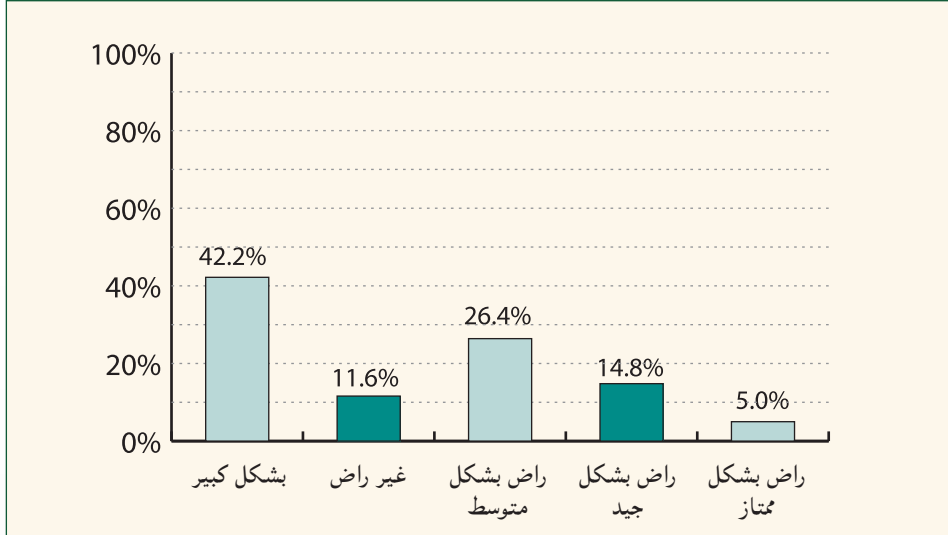
- ماهي درجة رضاك عن المعلومات التي تقدمها المؤسسات العامة حول شروط ومعايير الحصول على خدمة؟



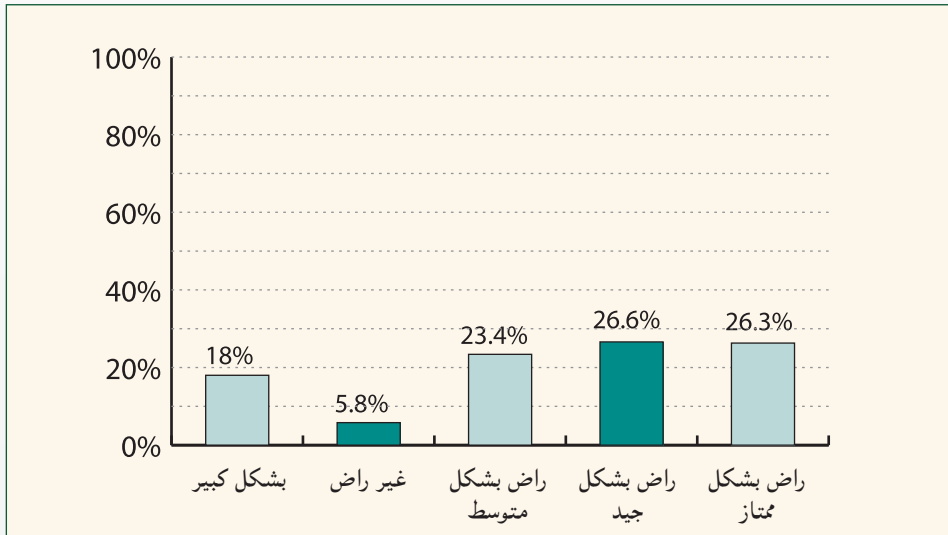
- ماهي درجة رضاك عن الشفافية والمساواة في التعيينات العامة والترقيات؟



• الشكاوى المقدمة من الجمهور؟

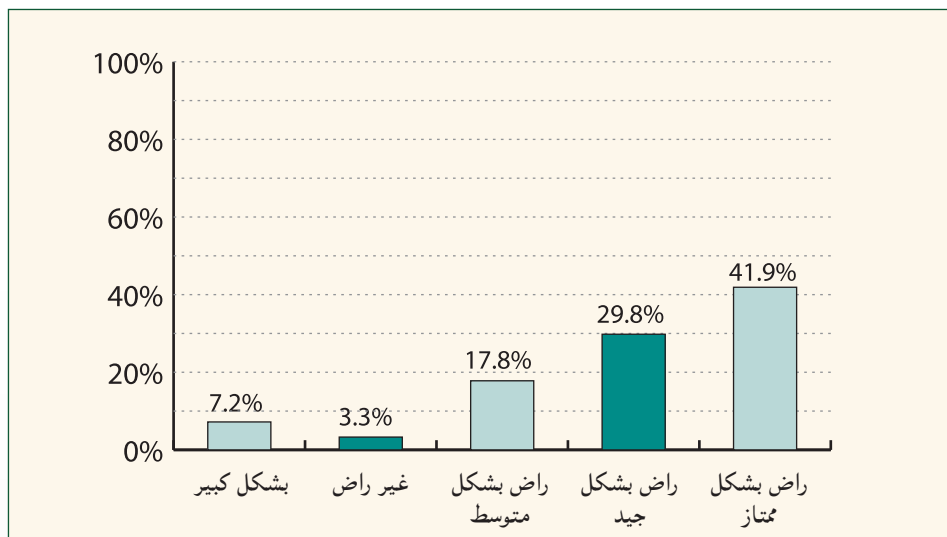


• محاسبة أو عدم محاسبة موظفي المؤسسات العامة المتورطين في قضايا فساد تخضع لاعتبارات سياسية؟



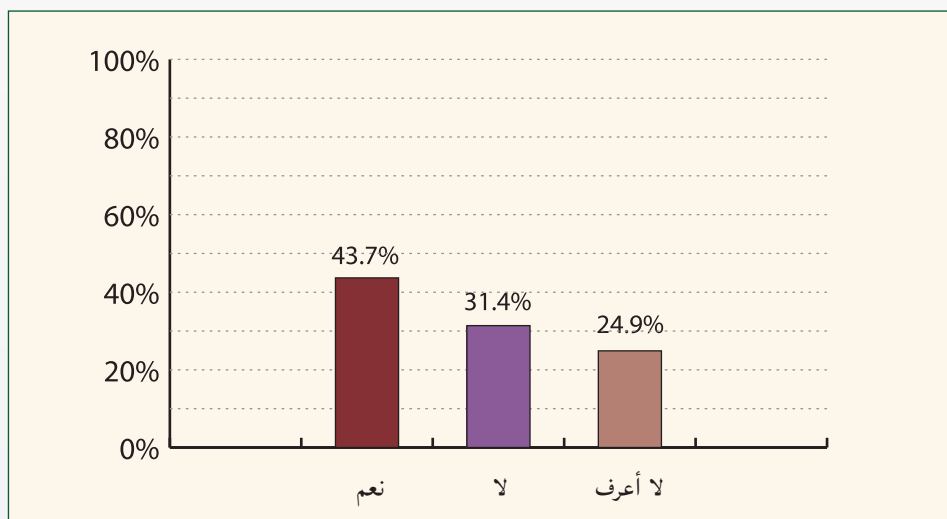


- إن وجود فساد (رشوة، واسطة، محسوبية، محاباة) يؤثر على العدالة والمساواة في تقديم الخدمات؟

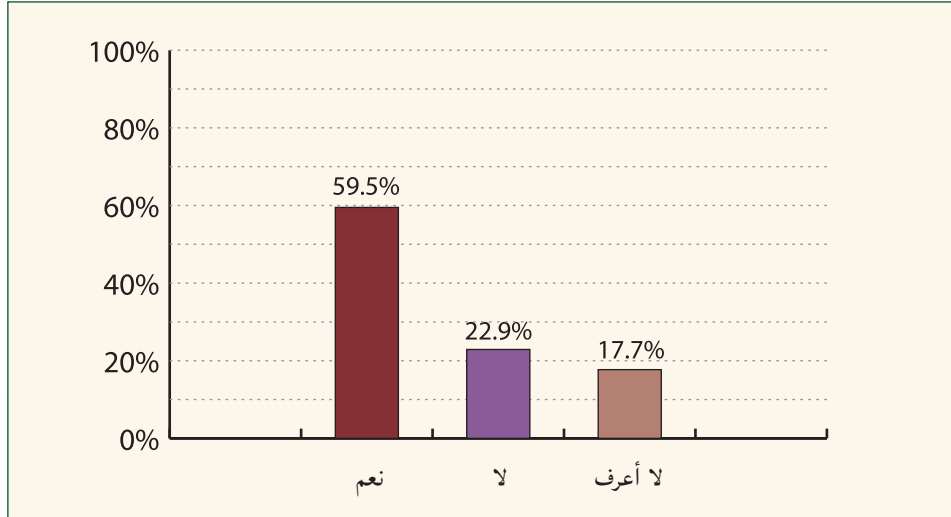


### اداء الموظف العام

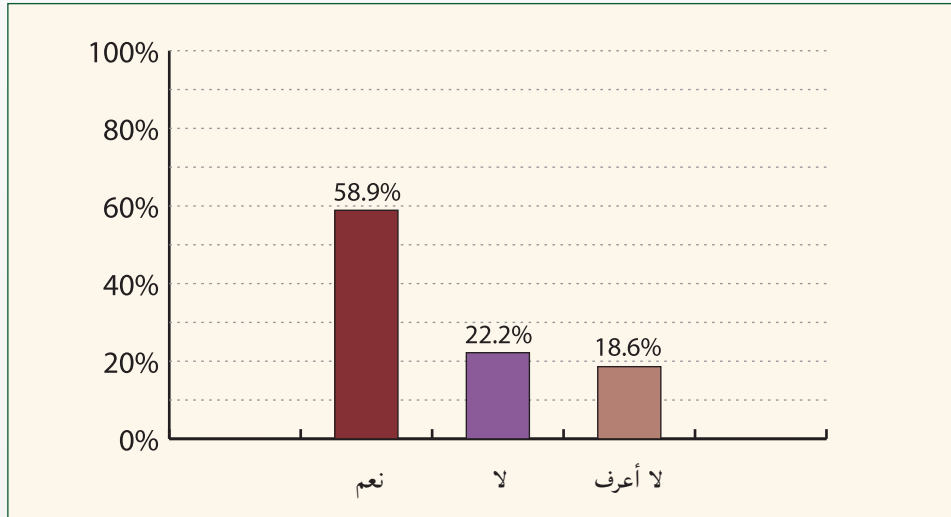
- أ. هل تعلم بوجود اشخاص موجودين خارج فلسطين يتلقون راتبا شهريا من موازنة السلطة ولا يقومون بأي عمل حكومي في فلسطين او خارجها (موظفين لا يتواجدون في اماكن عملهم)؟



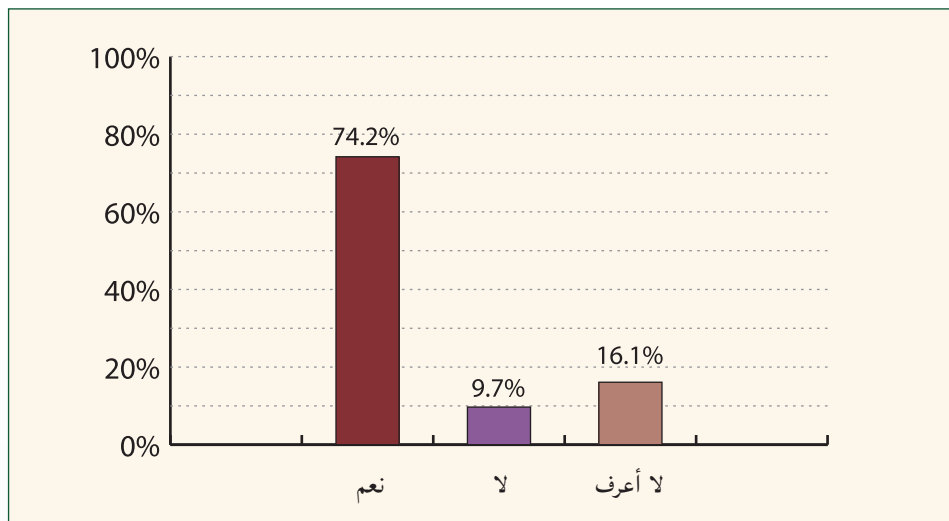
ب. هل تعلم بوجود اشخاص داخل فلسطين يتلقون راتباً شهرياً من موازنة السلطة ولا يتواجدون في امكان عملهم ابداً؟



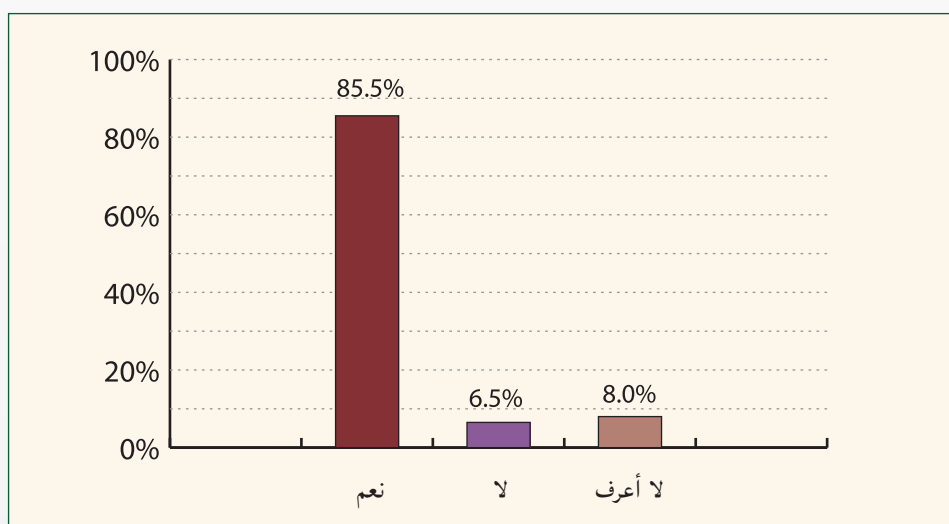
ج. هل تعلم بوجود اشخاص داخل فلسطين يتلقون راتباً شهرياً من موازنة السلطة ومن مؤسسة أخرى بنفس الوقت كمنظمة أهلية أو شركة قطاع خاص؟



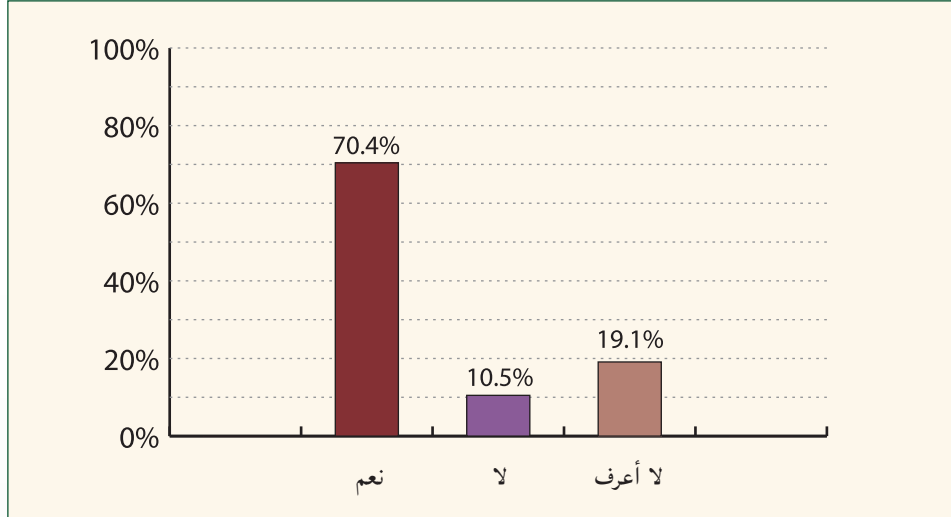
د . هل تعتقد ان اختيار هؤلاء الاشخاص والتغاضي عنهم يتم على خلفية الانتماء السياسي او العلاقة العائلية للمتنفذين في السلطة؟



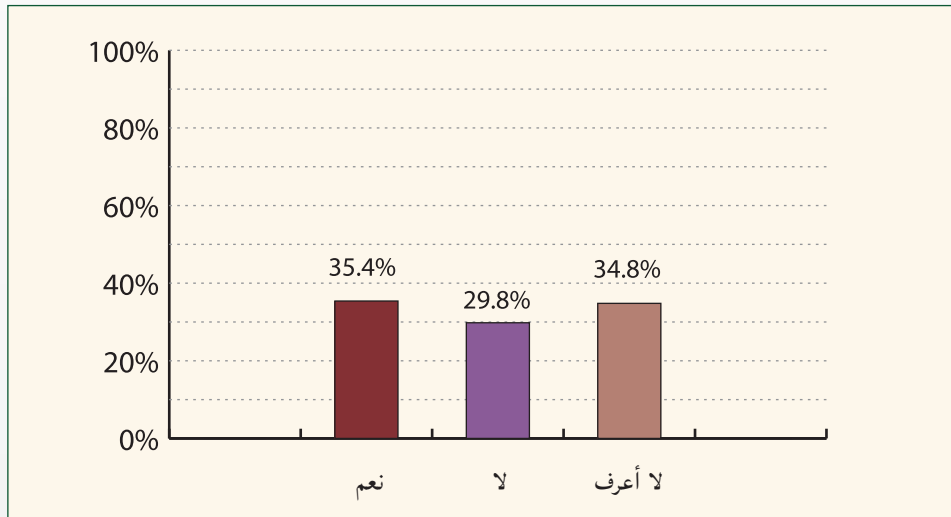
هـ . هل تعتقد ان صرف هذه الرواتب هو شكل من اشكال الفساد؟



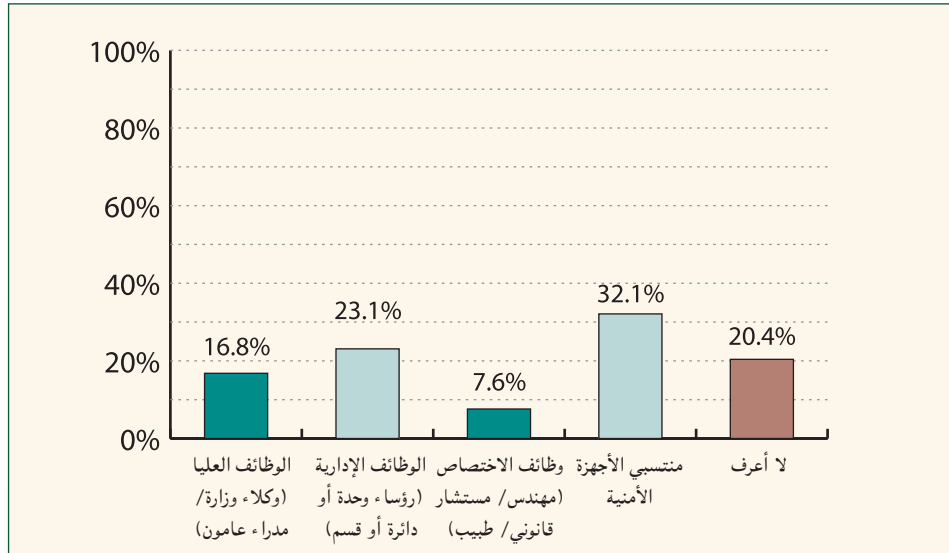
و. هل تعتقد ان اختيار هؤلاء الاشخاص لا يخضع لاجراءات التعيين الرسمية؟



ز. هل يمكنك تسمية نوع المؤسسة التي يعمل بها هؤلاء الأشخاص الذين يتلقون راتباً شهرياً من موازنة السلطة ومؤسسة أخرى كمنظمة أهلية أو شركة قطاع خاص؟



ح. من أي مستوى وظيفي هؤلاء الأشخاص؟



### اداء المؤسسات العامة

أ. رضى المواطنين حول المعلومات التي تقدمها المؤسسات العامة للحصول على الخدمات

التقدير	
راض بشكل متوسط	حجم المعلومات المنشورة
غير راض	دقة المعلومات حول تكلفة الخدمة
راض بشكل متوسط	معلومات حول شروط ومعايير الحصول على الخدمة

ب. رضى المواطنين حول المساواة والشفافية والنزاهة في اداء المؤسسات العامة

التقدير	
غير راض	العدالة والمساواة والشفافية في تقديم الخدمات للمواطنين
غير راض	دقة المواعيد التي تحددها المؤسسات العامة لانجاز الخدمات المطلوبة
غير راض بشكل كبير	الشفافية والمساواة في التعيينات العامة والترقيات
غير راض	استخدام الموظفين لممتلكات المؤسسات العامة لأغراض العمل فقط (السيارات، وسائل الاتصال... الخ)
غير راض	ادارة السلطة لأموال المانحين لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة
غير راض	كفاءة المؤسسات العامة في معالجة ومتابعة الشكاوى المقدمة من الجمهور
غير راض	المساواة في متابعة ومعالجة المؤسسات العامة للشكاوى المقدمة من الجمهور
غير راض بشكل كبير	الارادة السياسية لمؤسسات السلطة الوطنية المختصة على محاسبة كبار الموظفين في المؤسسات العامة المتورطين بقضايا فساد
غير راض	كفاءة ومهنية مؤسسات السلطة الوطنية المختصة في التحقيق ومعالجة قضايا الفساد
راض بشكل متوسط	محاسبة أو عدم محاسبة موظفي المؤسسات العامة المتورطين في قضايا فساد تخضع لاعتبارات سياسية
راض بشكل جيد	وجود فساد (رشوة، واسطة، محسوبية، محاباة) يؤثر على العدالة والمساواة في تقديم الخدمات
راض بشكل متوسط	التزام الموظف العام بساعات العمل اليومية
راض بشكل متوسط	كفاءة ومهنية الموظف العام في تقديم الخدمات كواجب عليه تجاه المواطنين

ج. رضى المواطنين عن الشفافية والمساواة في تقديم الخدمات التالية؟

التقدير	الخدمة
غير راض	المنح الدراسية
غير راض	تحويلات العلاج
راض بشكل متوسط	رخص مزاوله المهنة
راض بشكل متوسط	رخص البناء
راض بشكل متوسط	تسجيل الأراضي
راض بشكل متوسط	رخص المركبات

## آراء المواطنين للحد من الفساد

ما هي الأولويات للحد من مظاهر الفساد في عمل المؤسسات العامة؟

التقدير	
راض بشكل ممتاز	تجريم جميع أشكال الفساد في القانون الفلسطيني (الواسطة المحسوبة والمحابة والرشوة)
راض بشكل جيد	تعزيز دور المجلس التشريعي في الرقابة على السلطة التنفيذية ومساءلتها
راض بشكل جيد	توعية المواطنين بأشكال الفساد
راض بشكل جيد	تعزيز دور وبنء قدرات الإعلام في الرقابة على الأداء الحكومي وكشف قضايا الفساد
راض بشكل جيد	تنمية قدرات كادر وحدة مكافحة الفساد في النيابة العامة
راض بشكل جيد	تنمية قدرات المؤسسات الاهلية في الرقابة على عمل المؤسسات العامة
راض بشكل جيد	تنمية قدرات العاملين في وحدات الشكاوى في المؤسسات العامة

لغرض الدراسة فقد استخدم المقياس من 0 - 100 لبيان مدى رضا المواطنين، بحيث يكون 0 الأقل رضا، و100 الأكثر رضا. كما سيتم تقسيم درجة الرضا كما يلي:

- 0 - 34.9% غير راض بشكل كبير.
- 35.0% - 49.9% غير راض.
- 50.0% - 69.9% راض بشكل متوسط.
- 70.0% - 84.9% راض بشكل جيد.
- 85.0% فأكثر راض بشكل ممتاز.



---

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان

رام الله: عمارة الريماوي - ط1 شارع الارسال  
ص.ب 69647، القدس 95908  
هاتف: +972 2 2974949/2989506، فاكس: +972 2 2974948

غزة: شارع الحلبي - متفرع من شارع ديغول  
هاتف: +972 8 2884767، فاكس: +972 8 2884766

website: [www.aman-palestine.org](http://www.aman-palestine.org) • e-mail: [aman@aman-palestine.org](mailto:aman@aman-palestine.org)

---

برنامج أمان، بدعم مشكور من حكومتي النرويج وهولندا