



نتائج استبيان رضى المواطن

#دائرة_خدمات_الجمهور



حدود الدراسة

- الحدود الزمانية: استمرت فترة نشر الاستبيان شهر كامل 1/8/2022 - 31/8/2022.
- الحدود البشرية: المواطنون في مدينة الخليل المستفيدين من خدمات بلدية الخليل.
- العينة التي قامت بتعبئة الاستبيان 1043 استبيان.
- الوسيط المستخدم: استبيان الكتروني من خلال مستندات جوجل.
- طريقة النشر: موقع بلدية الخليل الالكتروني، صفحة بلدية الخليل على مواقع التواصل الاجتماعي، الرسائل النصية.

المواضيع التي تم بحثها "الحدود الموضوعية"

- تقييم الخدمات الاساسية التي تقدمها بلدية الخليل (مياه، كهرباء نفايات، تعبيد طرق، شهادات).
- الخدمات الالكترونية.
- التصميم الجديد لدائرة خدمات الجمهور.
- إجراءات تقديم الخدمة.
- المسؤولية المجتمعية والشفافية.

المتغيرات التابعة

نوع متلقي الخدمة.
مدة تلقي الخدمة.
ملكية اشتراك الكهرباء/المياه.
عدد الزيارات لمركز خدمات الجمهور.
معدل الاستهلاك الشهري للمياه/ الكهرباء.

01

المتغيرات الديموغرافية
الجنس || العمر || المستوى التعليمي

02

03

المتغيرات المستقلة

رضى المواطن || وعي المواطن || اتجاه المواطن

المؤهل العلمي

الثانوية العامة فما دون: 28.9% = 301 مواطن
دبلوم: 18.7% = 195 مواطن
بكالوريوس: 38.6% = 403 مواطن
دراسات عليا: 13.8% = 144 مواطن

نوع الخدمة

منزلي: 62% = 647 مواطن
تجاري: 4.7% = 49 مواطن
أكثر من نوع: 33.2% = 346 مواطن

مدة تلقي الخدمة

أقل من عام: 3.7% = 39 مواطن
من عام حتى 5 أعوام: 14.1% = 147 مواطن
من 5 - 10 أعوام: 12.2% = 127 مواطن
أكثر من 10 أعوام: 70% = 730 مواطن

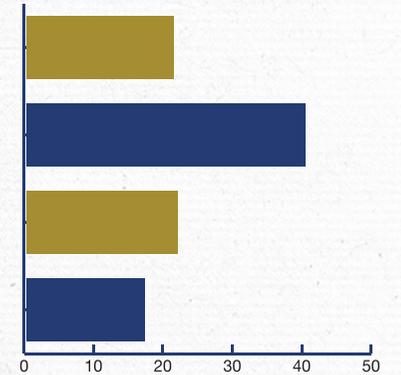
المتغيرات الديموغرافية "الجنس"



نسبة الذكور = 88.8% = 926 ذكر : نسبة الإناث = 11.2% = 117 أنثى

العُمر

أقل من 30 عام: 21.2% = 221 مواطن
من 30 - 40 عام: 40.2% = 419 مواطن
من 40 - 50 عام: 21.7% = 226 مواطن
أكبر من 50 عام: 17% = 177 مواطن

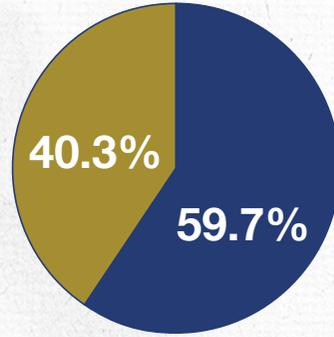


النتائج الأولية

ملكية اشتراك الكهرباء

نعم: 59.7% = 623 مواطن

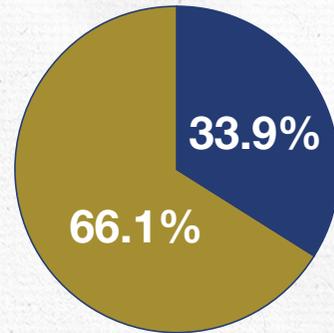
لا: 40.3% = 420 مواطن



ملكية اشتراك المياه

نعم: 33.9% = 354 مواطن

لا: 66.1% = 689 مواطن



معدل الاستهلاك الشهري للكهرباء

0 - 150 شيكل: 40.9% = 427 مواطن

151 - 500 شيكل: 45.7% = 477 مواطن

أكثر من 500 شيكل: 13.3% = 139 مواطن

معدل الاستهلاك الشهري للمياه

0 - 30 شيكل: 25.4% = 265 مواطن

31 - 100 شيكل: 20.8% = 217 مواطن

أكثر من 100 شيكل: 53.8% = 561 مواطن

عدد الزيارات الى مركز خدمات الجمهور

اسبوعياً 4.7% = 47 مواطن

شهرياً 10.1% = 105 مواطن

سنوياً 11% = 115 مواطن

عند احتياجي الى خدمة: 74.4% = 776 مواطن

تقييم الخدمات الأساسية

الجدول التالي يوضح الخدمات الاساسية حسب وجهة نظر المواطنين مرتبة بشكل تنازلي من الأعلى تقييماً الى الأقل

| ترتيب الخدمة | نوع الخدمة | الترتيبات المتخذة لتطوير الاداء |
|--------------|------------|---|
| الأول | كهرباء | أولوية التركيز على مصادر جديدة للطاقة الكهربائية تسويق خيارات الطاقة الشمسية/ العدادات الذكية |
| الثاني | شهادات | التحول للخدمات الالكترونية للحصول على شهادات البلدية |
| الثالث | نفايات | التركيز على الجانب التوعوي كون النفايات مسؤولية مشتركة بين البلدية والمواطن، مقترحات تخفيض تكلفة إدارة النفايات، ومقترحات إعادة التدوير، وسائل جديدة لجمع النفايات |
| الرابع | مياه | الإسراع في موضوع العدادات الذكية/ دراسة خيارات مصدر اخر للمياه التحول الالكتروني في برنامج توزيع المياه العادل |
| الخامس | الابنية | هندرة العمليات الإدارية الخاصة بعمل قسم الأبنية بطريقة تخفف من الاجراءات وتقلل الوقت اللازم لإنهائها |
| السادس | الطرق | اتباع سياسات جديدة في إدارة مشاريع الطرق لتكون أكثر تشاركية مع المواطن وأكثر صرامة مع المقاولين |

تقييم الخدمات الإلكترونية

الجدول التالي يوضح الخدمات الإلكترونية حسب وجهة نظر المواطنين مرتبة بشكل تنازلي من الأعلى تقييماً الى الأقل

| ترتيب الخدمة | نوع الخدمة | نسبة المواطنين الذين قاموا باستخدام الخدمة الإلكترونية | إجراء التحسين |
|--------------|----------------------|--|--|
| الأول | تطبيق الهواتف الذكية | 30% | تم إطلاق نسخة جديدة من التطبيق ستحسن تقييم المواطن بدرجة كبيرة |
| الثاني | الموقع الإلكتروني | 45% | سيتم إطلاق النسخة الجديدة للموقع بميزات أفضل لتحسن تجربة المواطن |
| الثالث | نظام الشكاوى | 43% | يتم حالياً متابعة مشاكل إنهاء الشكاوى لكل قسم بطريقة تضمن فعالية وسرعة التنفيذ |

التصميم الجديد لدائرة خدمات الجمهور

التصميم بشكل عام: مرتفع || سهولة متابعة المعاملات: متوسطة
التفاهم بشكل أفضل مع الموظف: متوسطة || الحاجة لمتابعة المعاملة في الطوابق العلوية: متوسطة

ترتيبات تطوير الأداء

جاري العمل على توفير احتياجات كافة المواطنين في نفس الطابق، والبدا بهندرة العمليات الإدارية لكافة اعمال الأقسام لتكون أكثر فعالية من خلال إطلاق أنظمة الكترونية لمتابعة مسارات العمل ومحاسبة الموظفين حسب الأداء ومنح صلاحيات لتسريع مسارات العمل بشكل يمكن للمواطن استشعاره. كما سيتم اتباع متطلبات الإفصاح والشفافية المطلوبة من الهيئات المحلية حسب القانون، بالإضافة الى تفعيل نظام الاقتراحات الذي يسمح للمواطنين بمشاركة أفكارهم.

إجراءات تقديم الخدمة

يوضح الجدول درجة "مستوى" مدى استشعار المواطن لعملية التطوير والتغيير في الإجراءات

| المستوى | موضوع السؤال |
|---------|-------------------------------|
| متوسطة | التغيير في الإجراءات بشكل عام |
| متوسطة | اجراءات أسرع واكل تعقيداً |
| متوسطة | تعاون الموظف |
| متوسطة | وقت الاجراء |

المسؤولية المجتمعية والشفافية

يوضح الجدول مستوى تقييم المواطن لأوجه المسؤولية المجتمعية والشفافية

| المستوى | موضوع السؤال |
|-------------|--------------------------------------|
| متوسطة | الجانب الاجتماعي والثقافي |
| منخفضة | مشاركة البيانات المالية |
| منخفضة جداً | مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات |
| منخفضة | تحفيز المواطنين على تقديم الاقتراحات |



دائرة خدمات الجمهور

2023