



Co-Funded by the European Union  
بتمويل مشترك من الاتحاد الأوروبي



نذراً  
NAZAH

# تقرير تقييم أداء بلدية السلط الكبرى ومدى انسجامها مع مبادئ الدكومات الشفافة

فواص 2023

**يصدر عن فوائل لتنمية المجتمع المدني**

**فريق الإعداد**

**المحامي راغب شريم مدير عام فوائل**

**الدكتور محمود عواد الدباس**

**أ. صفاء شبيلات**

**الدكتور مصطفى بريك**

**أ. سليمان الريالات**

**أ. سندس أبو صلاح**

**أ. آلاء العساف**

**أ. سلسبيل الجزايري**

**مكس آند ميديا للدعاية والاعلان**

**هذا التقرير جزء من مشروع نزاهة الذي شارك في الاتحاد الأوروبي والوكالة**

**الإسبانية للتعاون الدولي الإنمائية بتمويله، بالشراكة مع مركز الحياة - راصد**

**ولا تعكس محتوياته بالضرورة وجهات نظر الاتحاد الأوروبي أو التعاون**

**الإسباني أو مركز الحياة راصد**

# جدول المحتويات

3 .....	- المقدمة
5 .....	- المنهجية
8 .....	- الملخص التنفيذي
11 .....	- توصيات التقرير
	- نتائج التقرير
14 .....	- المحور الأول: معلومات المستجيبون للدراسة
16 .....	- المحور الثاني: الشفافية وإتاحة المعلومات
26 .....	- المحور الثالث: المشاركة المجتمعية
34 .....	- المحور الرابع: الأداء الخدمي والتنموي
54 .....	- المحور الخامس: الحوكمة الداخلية في سياسات وإجراءات البلدية

تأسست أول بلدية في السلط عام 1881. وتم تعيين فياض أفندي الصبح رئيساً للبلدية في نفس العام في ذلك الوقت، كانت البلدية مسؤولة عن تنظيم الطرق والإنارة، والصرف الصحي والمياه وتنظيم المرافق لكل من الرجال والنساء، وجمع الفرائض والرسوم الدراسية، وفرض الغرامات وغيرها من الخدمات.

واستمر تطور البلديات في الأردن بعد تأسيس إمارة شرق الأردن بموجب العديد من التشريعات والقوانين وصولاً إلى قانون البلديات لعام 2015، وفي عام 2021 صدر قانون الإدارة المحلية الذي جمع بين قانوني البلديات واللامركزية في قانون واحد والذي هدف إلى تعزيز المشاركة الشعبية في صناعة القرار وتطبيق مبدأ اللامركزية على مستوى المحافظات من خلال نقل بعض صلاحيات ومهام الإدارات إلى المحافظات بمجملها المختلفة، إضافة لتعزيز الدور التكاملي بين المجالس. كما اعتبر القانون كافة المجالس البلدية منحلة من تاريخ نشر القانون في الجريدة الرسمية مع تشكيل لجان مؤقتة لحين إجراء انتخابات، وصولاً لانتخابات مجالس المحافظات والمجالس البلدية في شهر آذار 2022 والتي تشكل بموجبها مجالس بلدية جديدة فاز برئاسته بلدية السلط الكبرى المهندس محمد الحياري والذي لا يزال يقود بلدية السلط الكبرى برفقة المجلس البلدي لغاية تاريخ هذا التقرير. وبحسب قانون الإدارة المحلية لسنة 2021 فإن العمل البلدي يتطلب تحولاً من الأدوار التقليدية إلى الأدوار التنموية، ذلك أن البلديات هي المؤسسات الأقرب للمواطن وهي الأقدر على تحديد

الاحتياجات والإستجابة لها، كما يتوجه قانون الإدارة المحلية لاشراك المواطنين في إعداد دليل الاحتياجات، والمشاركة في إعداد الموازنات وإتخاذ القرارات وتحقيق التنمية، إضافة لتركيزه على أدوار وحدة التنمية المحلية في البلدية ودورها في الاستثمار.

وعند الحديث عن أدوار تنموية وخدعية وإستثمارية، لا بد من الحديث عن الحكومة والشفافية والمشاركة والمساءلة في العمل البلدي لضمان أداءً أفضل ومستوى رضاً مجتمعيًّا أكبر من هنا جاء هذا التقرير الذي تنفذه مؤسسة فوائل لتنمية المجتمع المدني كجهة بحثية محايدة، لتقييم أداء بلدية السلط الكبرى خلال عام 2023 مع إيمان فريق التقرير أن هناك بعض الأمور التراكمية وخصوصاً الخدمية التي قد تكون لا تزال تؤثر في المجتمع المحلي من مجالس سابقة، إلا أن هذا التقرير هو أداة توفر قاعدة بحثية علمية يمكن للبلدية الانطلاق منها للتعرف على الأعمال والخدمات التي تحتاج للمزيد من الجهد والتطوير كما يقدم التقرير للبلدية مجموعة من التوصيات الدقيقة التي تمثل خارطة طريق يمكن للبلدية اتباعها في الفترة القادمة. كما يعتبر هذا التقرير بمثابة مرجعية لمؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات التنموية المحلية والدولية التي ترغب في العمل مع بلدية السلط الكبرى للتعرف على أبرز الملفات التي تحتاج العمل عليها إضافة لأبرز نقاط القوة في أداء البلدية لتعزيزها والبناء عليها.

تم إعداد هذا التقرير من قبل مجموعة من باحثين مؤسسة فوائل لتنمية المجتمع المدني بالتعاون مع مجموعة من الخبراء في مجال البحث وخبراء في مجال البلديات والإدارة المحلية، حيث عقد فريق العمل مجموعة من الاجتماعات والجلسات النقاشية إضافة للإطلاع على أفضل الممارسات الدولية في تقييم الأداء البلدي لغايات الوصول إلى منهجية علمية تراعي السياق المحلي والتشريعات الوطنية لغايات إعداد التقرير.

كما اعتمدت منهجية التقرير على منهجية مبادرة الشراكات الحكومية المفتوحة التي تستند على أربعة مبادئ رئيسية وهي: مبدأ المساءلة العامة، مبدأ المشاركة المجتمعية، مبدأ الشفافية ومبدأ إتاحة المعلومة، حيث كانت هذه المبادئ الأربع هي الأساس التي بنيت عليها منهجية التقرير.

بعد اعتماد منهجية البحث من قبل فريق الباحثين وفريق الخبراء تم تقسيم عملية التقييم إلى مستويين:

المستوى الأول: تقييم مستوى رضا المواطنين عن أداء البلدية  
المستوى الثاني: تقييم مستوى الحكومة في السياسات والإجراءات داخل البلدية

في تقييم مستوى رضا المواطنين عن أداء البلدية تم العمل من خلال تصميم استماراة بحثية تضمنت ثلاثة محاور رئيسية وهي مدور الشفافية وإتاحة المعلومات مدور المشاركة المجتمعية ومدور الخدمات والتنمية. حيث تضمن كل مدور مجموعة من الأسئلة التي تقيس مستوى رضا المواطنين، ومن ثم تم اعتماد عينة بحثية ممثلة للمواطنين الذين يسكنون ضمن نطاق السلطة الكبرى والبالغ عدد سكانها وفقاً لإحصاءات العامة لعام 2022 بـ 161226 نسمة بلغت نسبة الذكور منهم 48% ونسبة الإناث 52%، وقياساً على معلومات دائرة الإحصاءات العامة بأن 66% من سكان محافظة البلاقاء أعمارهم فوق 18 عام فإن مجتمع العينة لغايات هذا التقرير يبلغ ما يقارب 106400 شخص، وإن عينة الدراسة التي تم الوصول إليها بلغت 492 شخص ضمن الفئة العمرية 18 عام فما فوق.

ولغايات تنفيذ المقابلات البحثية مع عينة الدراسة تم تدريب فريق بحثي مكون من 5 باحثين وتم تنفيذ المقابلات البحثية مع عينة الدراسة في كل مناطق التابعة للبلدية السلط الكبرى والبالغة تسعة مناطق، حيث تم تنفيذ المقابلات البحثية عن طريق الإتصال الهاتفي وعن طريق الزيارات الميدانية للمناطق المستهدفة.

في المستوى الثاني والمتصل بتقييم الحكومة في السياسات والإجراءات داخل البلدية، تم تصميم استماره بحثية خاصة لهذه الغاية تضمنت ثمانية محاور رئيسية وهي: محور الحاكمة الرشيدة، الخدمات البلدية، التطور المؤسسي والموارد البشرية والإدارة والنظم المالية، إدارة النفايات والسلامة البيئية، التنمية المحلية والاقتصادية التخطيط الحضري والتنمية المستدامة، المشاركة العامة والتواصل.

حيث تم صياغة مجموعة من الأسئلة داخل كل محور وكل سؤال تم تحديد أربعة مستويات بدأ المستوى الأول بأقل درجة ممكن أن تردها البلدية وصولاً للمستوى الرابع والمتمثل باكتمال الدرجة وهي أعلى مستوى. ولتعبئة هذه الاستمارة تم تنفيذ جلسة بحثية مركزة شارك بها المدراء والموظفين المعنيين من بلدية السلط الكبرى بحضور خبراء المشروع.

وبعد استكمال مراحل التقييم تم عقد جلسة بحثية لغايات التدقيق من النائب التي تم الوصول إليها شارك بها مجموعة من الخبراء في العمل البلدي من لواء قصبة السلط وتم تقديم التوصيات الازمة لغايات تطوير العمل البلدي.

تضمن التقرير خمسة محاور رئيسية لتقدير أداء بلدية السلط الكبرى ومدى انسجامها مع مبادئ الحكومات الشفافة وقياس مستوى رضا السكان عن أداء البلدية، وبينت نتائج التقرير في مدور الشفافية وإتاحة المعلومة أن أكثر من 50% من المستجيبون للدراسة ليس لديهم أي معرفة عن كافة المواضيع التي تم سؤالهم عنها والمتعلقة بالشفافية وإتاحة المعلومات في عمل البلدية وكانت أكثر المواضيع التي لا يعرف عنها المواطنين أي معلومة هي: الإيرادات المالية للبلدية حيث أجاب 66% من عينة البحث أنهم ليس لديهم أي معرفة حول إيرادات المالية، تلا هذا الأمر وبنسبة 65% من المستجيبين ليس لديهم أي معرفة حول الخطة الإستراتيجية للبلدية وبنسبة 65% أيضاً ليس لديهم أي معرفة عن مستوى الدين العام في البلدية وفيما إذا كانت البلدية دائنة أم مدينة والمبالغ والجهات ذات العلاقة بالدين. كما قال 64% من المستجيبين أن معرفتهم منعدمة فيما يتعلق بنفقات البلدية من حيث دجم الإنفاق وأوجه الإنفاق وكذلك الأمر فيما يتعلق بالتقرير السنوي حول أداء البلدية وإنجازاتها.

وفيما يتعلق بمحور المشاركة المجتمعية تبين أن رضا المواطنين عن أداء البلدية في إشراكهم في عملية صناعة القرارات والسياسات العامة وتحديد الاحتياجات لم تتجاوز 9 %، وأن 42% منهم غير راضون بشكل كبير عن أداء البلدية في إشراك المواطنين في إعداد الموازنة السنوية للبلدية. وبسؤال المستجيبين عن مشاركتهم السابقة مع البلدية في جلسات حوارية أو جلسات تحديد احتياجات تبين أن 78% منهم لم يشاركوا مسبقاً، وأن 11% منهم فقط قالوا أنهم شاركوا في الفترات السابقة في إعداد دليل احتياجات البلدية. وأن 64% من المواطنين مستعدون للمشاركة مع البلدية في حال تمت دعوتهم.

وفي محور الخدمات تبين أن أكبر نسبة رضا للمواطنين حول خدمات البلدية كان حول مستوى نظافة المدينة وإنظام عملية جمع النفايات حيث أفاد 67% من المستجيبين أنهم راضون عن مستوى النظافة في المدينة وعن إنظام جمع النفايات تلاها في مستوى الرضا خدمات إتارة الشوارع والطرق، وقدرة البلدية على العمل في الظروف الطارئة والإستثنائية. فيما بينت النتائج أن الخدمات المتعلقة بجسور وعمارات المشاة الآمنة حازت على أقل درجة رضا من قبل المواطنين تلاها في عدم الرضا ما يتعلق بأسعار خدمات النفايات والإعلانات المفروضة على رخص المهن.

وحول مستوى رضا المستجيبون عن العدالة في خدمات البلدية المتعلقة بشق الطرق الجديدة وصيانة الطرق فإن 57% من المستجيبون راضون بشكل كبير إلى متوسط.

## **الملخص التنفيذي**

كما تبين من خلال المحور الخامس والذي قاس مستوى الحكومة داخل البلدية أن ملفي الإدارة والنظم المالية وملف إدارة النفايات حازا على أعلى الدرجات ضمن هذا المحور، وأن أقل المحاور الفرعية في الدرجات ضمن هذا المحور هو المشاركة العامة والتواصل والذي أوضح وجود العديد من الفجوات في أداء البلدية في إشراك المواطنين والسكان والتواصل معهم.

بناءً على نتائج البحث يقدم التقرير التوصيات التالية لبلدية السلط الكبرى:

- تدديث دليل الاحتياجات بشكل سنوي وإدماج النوع الاجتماعي وإحتياجات ذوي الإعاقة مع ضرورة إشراك عينة مماثلة من المجتمع المحلي.
- إعداد آلية وعمل خطط لتعزيز تكافؤ الفرص وإجراءات عمل لإدماج النوع الاجتماعي وإحتياجات ذوي الإعاقة في مرافق البلدية
- إعداد خطة متابعة وتقدير لأعمال وبرامج ومشاريع البلدية.
- إعداد الأوصاف الوظيفية لكامل موظفي البلدية وإرسال كتاب إعتمادها لوزارة الادارة المحلية.
- إستحداث وإعتماد نظام خاص لقياس رضى الموظفين بشكل دوري وتحليل واستخدام نتائج القياس لغايات التطوير والتحسين.
- إعداد خطة إحلال وتعاقب تشمل جميع الوظائف الحساسة والمهمة في البلدية مع مراعاة تدريب الكوادر لهذه الغاية.
- إصدار تعليمات من رئيس البلدية للقسم المالي لإعداد موازنات مراعية لمتطلبات النوع الاجتماعي عند التصميم والتنفيذ.
- التواصل مع الوزارة بخصوص آخر التعليمات المتعلقة بإجراءات التحول من الأساس النقدي لأساس الاستدراق ، والطلب من الوزارة التوجيه حول خطة العمل والإجراءات المقترنة للعمل بها.
- إعداد نظام لفرز النفايات ، وإعتماد سياسات وإجراءات عمل لتطبيق عمليات ونظام فرز النفايات من المصدر.

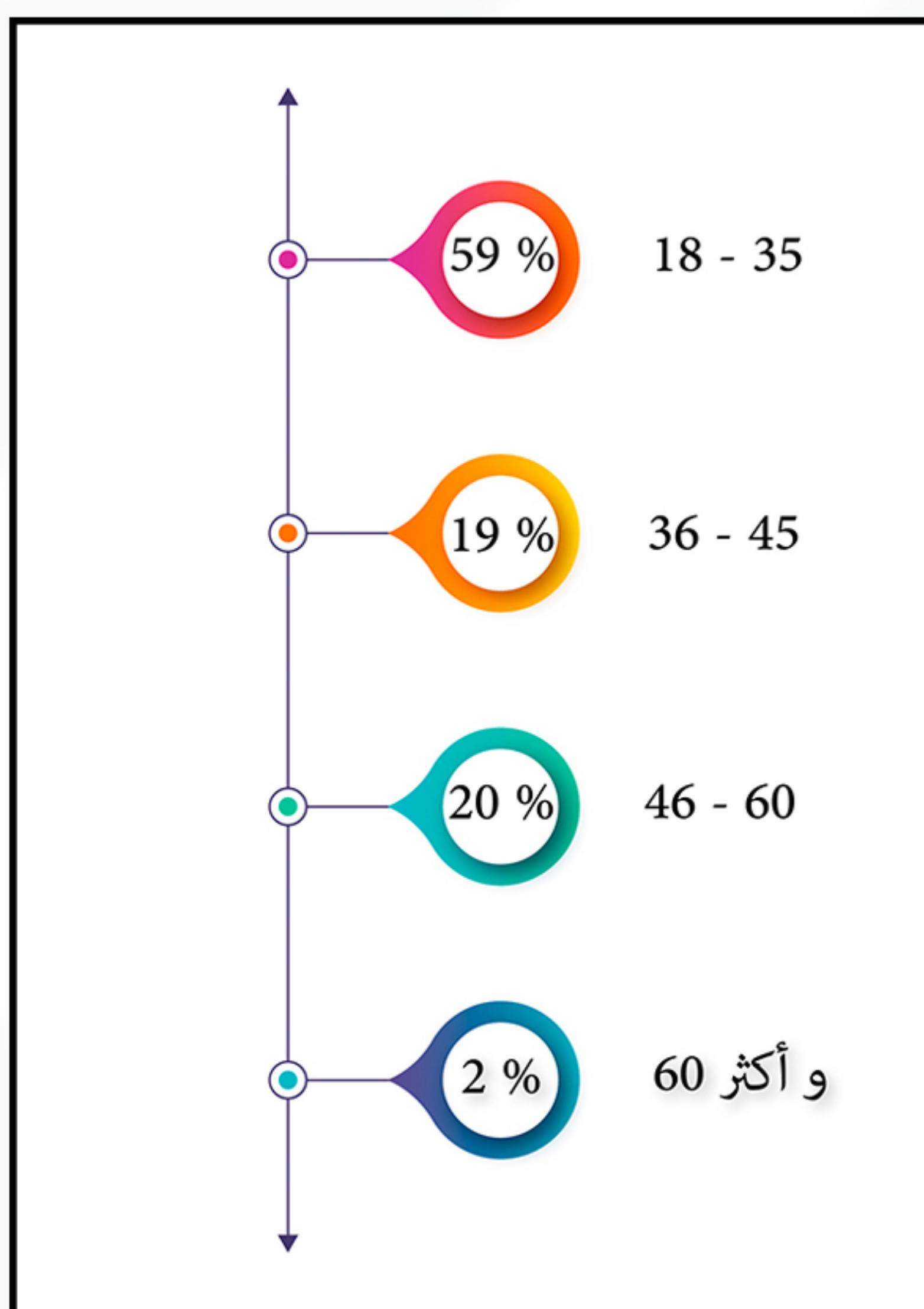
- توفير بيئة استثمارية ملائمة والعمل على تبسيط إجراءات الاستثمار، وإعداد دليل إجراءات للاستغلال الأمثل للموارد.
- تشكيل وإعداد مهام محددة للجان التطوعية الخيرية للإحياء، وتحديد أهداف واضحة ومحددة لها.
- ضرورة مشاركة مسارات سير آليات جمع النفايات مع المواطنين بشكل رسمي وواضح ومحدث.
- ضرورة أن تعمل البلدية على قياس رضا المواطنين بشكل دوري وتحليل التغذية الراجعة وبناء خطط ومشاريع البلدية وفقاً لذلك.
- ضرورة وجود دليل خدمات البلدية بشكل إلكتروني وورقي وتواجده بشكل دائم في مكتب خدمة الجمهور.
- تثبيت وحدة التنمية المحلية في البلدية على الهيكل التنظيمي وزيادة عدد الموظفين فيها مع مراعاة أن يكون موظفو الوحدة معينين وليس مكلفين.
- ضرورة تحديث قاعدة بيانات البلدية بشكل دوري ونشرها على الموقع الإلكتروني للبلدية بشكل يسهل استخدامه.
- استحداث خطة منظمة للتعامل مع التلوث البيئي بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة وزيادة الرقابة على مسببات التلوث ووضع الخطط لمعالجتها.
- ضرورة تعزيز مبدأ المشاركة المجتمعية في كافة أعمال البلدية ويكون ذلك من خلال تطوير قاعدة بيانات المواطنين ذو العلاقة بكل عمل من أعمال البلدية وإشراكهم في قرارات وخطط واستراتيجيات البلدية بشكل منظم.

- ضرورة إعادة النظر في رسوم النفايات والإعلانات المفروضة على رخص المهن مع الأخذ بعين الاعتبار تصنيف المهن وفقاً لحجم النفايات التي تفرزها.
- الاستمرار في تطوير الخدمات الالكترونية للبلدية مع ضرورة النشر وتوعية السكان عنها بشكل أكبر.
- تعزيز مبدأ الشفافية في أعمال البلدية والإهتمام بنشر القرارات ومسبّاتها.
- تبني مبدأ الموازنات الشفافة والتشاركية.
- أن لا يقتصر عمل البلدية في أعمال صيانة الشوارع والأعمال الخدمية الأخرى على الشكاوي وأن يكون هناك لجان فحص دائمة ليكون العمل إستباقي وليس عبني على الشكاوى.
- اتخاذ قرار بتقسيط المستحقات على المواطنين مما يشجع السكان على الدفع ويعزز إيرادات البلدية.
- ضرورة تقييم المساحات الخضراء ضمن نطاق البلدية وزيادتها.
- الاهتمام بشكل أكبر بالمشاريع الاستثمارية للبلدية وإنجازها والحفاظ عليها بما فيها ساحة عقبة وبيت تراث السلط

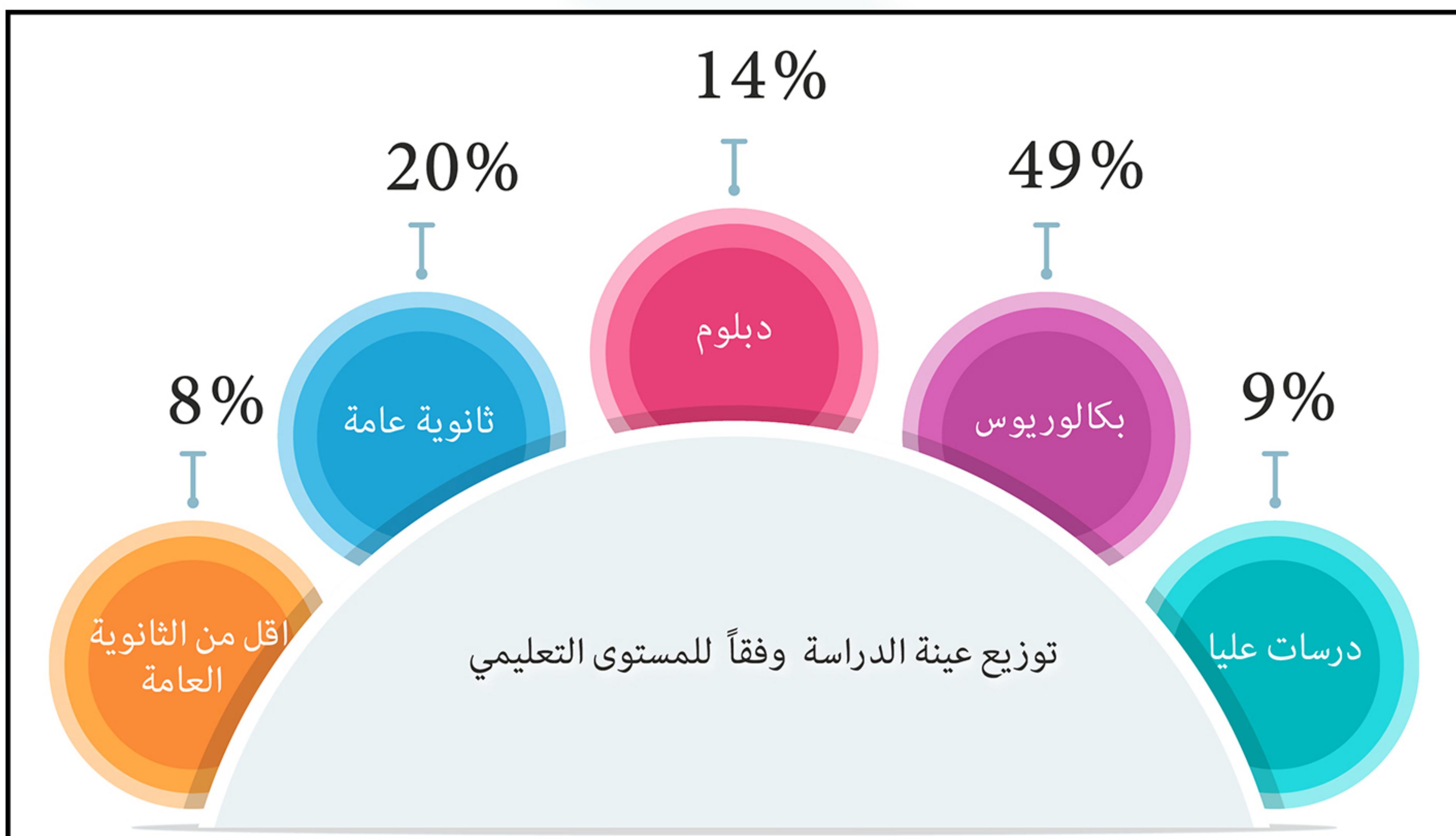
## المحور الأول: معلومات المستجيبين



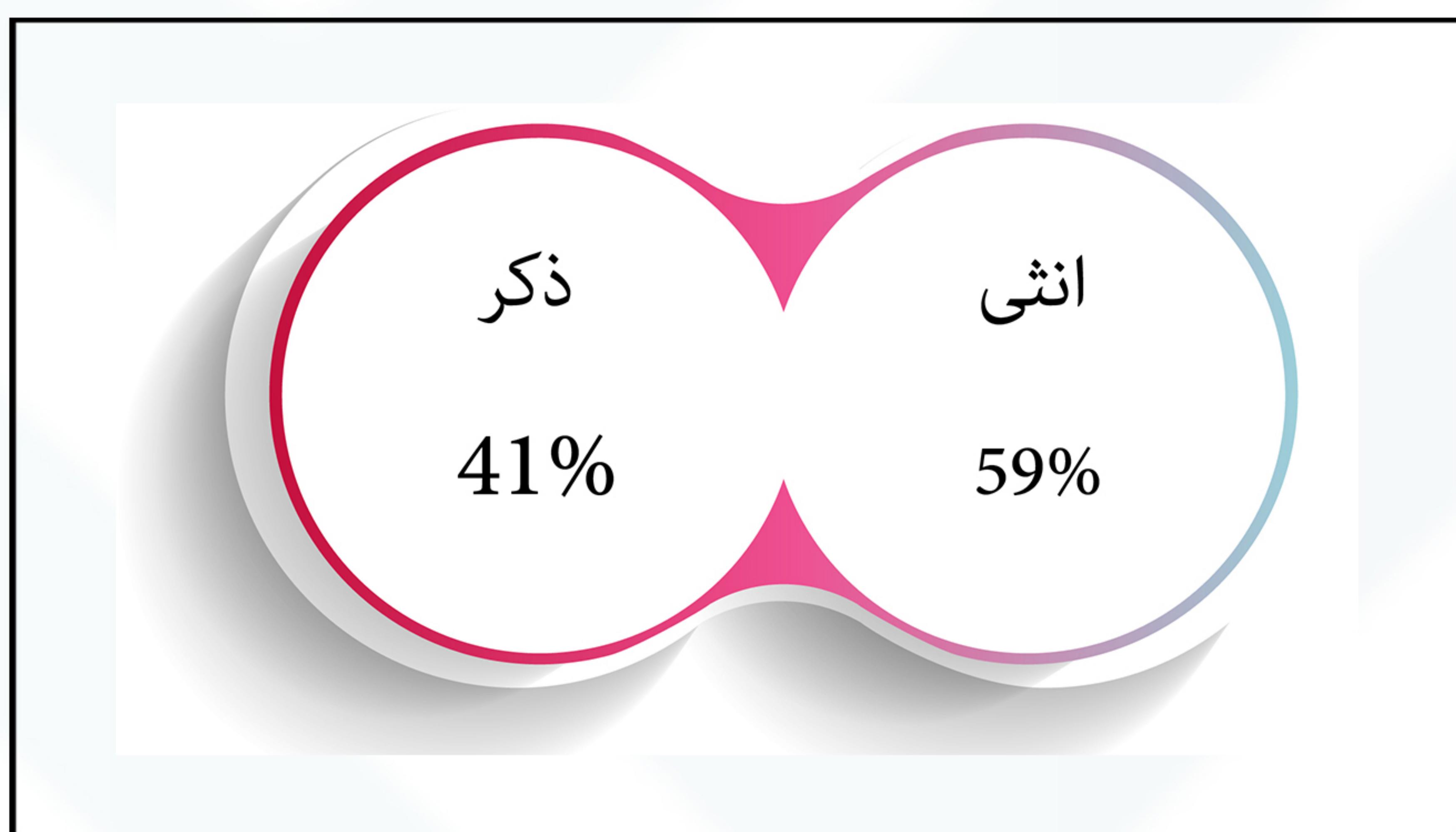
الشكل رقم (1) توزيع المستجيبين وفقاً لمكان السكن



الشكل رقم (2) توزيع المستجيبين وفقاً للفئة العمرية



الشكل رقم (3) توزيع المستجيبين وفقاً للمستوى التعليمي



الشكل رقم (4) توزيع المستجيبين وفقاً للنوع الاجتماعي



الشكل رقم (5) توزيع المستجيبين وفقاً لطبيعة العمل

## المحور الثاني: الشفافية وإتاحة المعلومة

تضمن هذا المحور مجموعة من الأسئلة التي تقيس مستوى معرفة واطلاع المستجيبين على أبرز المعلومات المتعلقة بالبلدية وأعمالها من حيث قرارات المجلس البلدي الخطة الاستراتيجية والخطة التنفيذية، دليل الاحتياجات، الموارد المالية والنفقات ومستوى الدين، المشاريع والإنجازات والتقارير السنوية. ولغاية التعرف على مستوى معرفة واطلاع المستجيبين على هذه المعلومات تم اعتماد خيارات إجابة رباعية تضمنت الخيارات: أعرف بشكل كبير، أعرف بشكل متوسط، أعرف بشكل ضعيف، أو ليس لدي معرفة على الإطلاق.

وبتحليل نتائج الأسئلة التي وردت في هذا المحور تبين أن أكثر من 50% من المستجيبين ليس لديهم أي معرفة عن كافة المواضيع التي تم سؤالهم عنها وال المتعلقة بالشفافية وإتاحة المعلومات في عمل البلدية، وكانت أكثر المواضيع التي لا يعرف عنها المواطنون أي معلومة هي: الإيرادات المالية للبلدية حيث أجاب 66% من عينة البحث أنهم ليس لديهم أي معرفة حول إيرادات المالية، تلا هذا الأمر وبنسبة 65% من المستجيبين ليس لديهم أي شكل من المعرفة حول الخطة الاستراتيجية للبلدية وبنسبة 65% أيضاً ليس لديهم أي معرفة عن مستوى الدين العام في البلدية وفيما إذا كانت البلدية دائنة أم مدينة والمبالغ والجهات ذات العلاقة بالدين. كما قال 64% من المستجيبين أن معرفتهم منعدمة فيما يتعلق ببنفقات البلدية من حيث دعم الإنفاق وأوجه الإنفاق وكذلك الأمر فيما يتعلق بالتقرير السنوي حول أداء البلدية وإنجازاتها.

بينما تراوحت نسبة المستجيبون الذين أجابوا أن نسبة معرفتهم كبيرة حول المعلومات التي تم السؤال عنها في هذا المحور فقد تراوحت نسبتهم بين 3-6% من المستجيبين. وترأوحت نسب المستجيبين الذين أبدوا أن لديهم معرفة ومعلومات حول المعلومات الواردة في هذا المحور ما بين ضعيف إلى متوسط من 35-40%.

وبقراءة الأرقام والنتائج لهذا المدحور يتبيّن أن مستوى الإفصاح المسبق والشفافية لدى البلدية ضعيفة بشكل كبير وأن المستفيدين من بلدية السلطة الكبرى في كافة المناطق ليسوا على دراية بالمعلومات المتعلقة بأعمال البلدية ونشاطاتها ومشاريعها. وبسؤال المستجيبين عن مستوى رضاهم عن جودة المعلومات المنشورة على الموقع الإلكتروني الخاص بالبلدية، وأجاب 66% منهم لم يزوروا الموقع الإلكتروني مسبقاً، وبسؤالهم عن إمكانية التواصل بشكل مباشر مع رئيس البلدية أعرب 46% من المستجيبين أنهم راضون وبإمكانهم التواصل بشكل مباشر مع رئيس البلدية دون عوائق.

ولغايات التعرف على رأي المستجيبين في أفضل آلية بالنسبة لهم للتواصل مع رئيس وأعضاء المجلس البلدي أجاب 78% منهم يفضلون التواصل المباشر وجهاً لوجه وجود لقاءات واجتماعات دورية بين المواطنين ورئيس وأعضاء المجلس بينما أجاب 21% منهم يفضلون التواصل الإلكتروني والرد عليهم و جاء في المرتبة الثالثة أن المستجيبون الكترونية تمكنتهم من التواصل والرد عليهم و جاء في المرتبة الثالثة أن المستجيبون يفضلون أن يكون هناك نشرات دورية من البلدية للمواطنين سواء كانت نشرات مكتوبة أم مسجلة بالفيديو.

وفيما يتعلق بوسائل تقديم الشكاوى التي يفضلها المستجيبون كانت النسبة الأكبر تفضل تقديم الشكاوى لعضو مجلس بلدي أو أحد موظفي البلدية الذين يعرفونهم بشكل مباشر وهذا مؤشر على أن ثقة المواطنين بمن يعرفونهم بشكل شخصي أكبر من ثقتهم بتقديم شكوى بالطرق الرسمية والأدوات التي توفرها

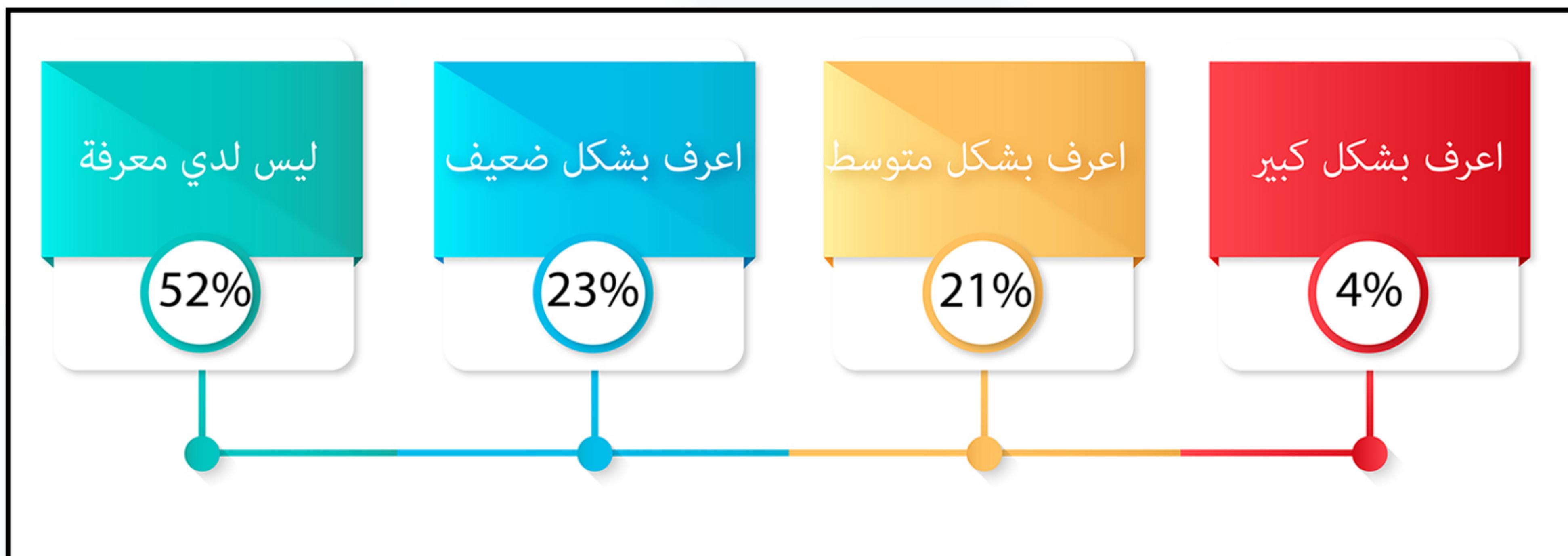
البلدية، تلاها بـالأدوات التي يفضلها المواطنون التوجّه لمراكز خدمة الجمهور

في البلدية وتقديم الشكوى لديهم، تلاها تقديم الشكوى من خلال الاتصال

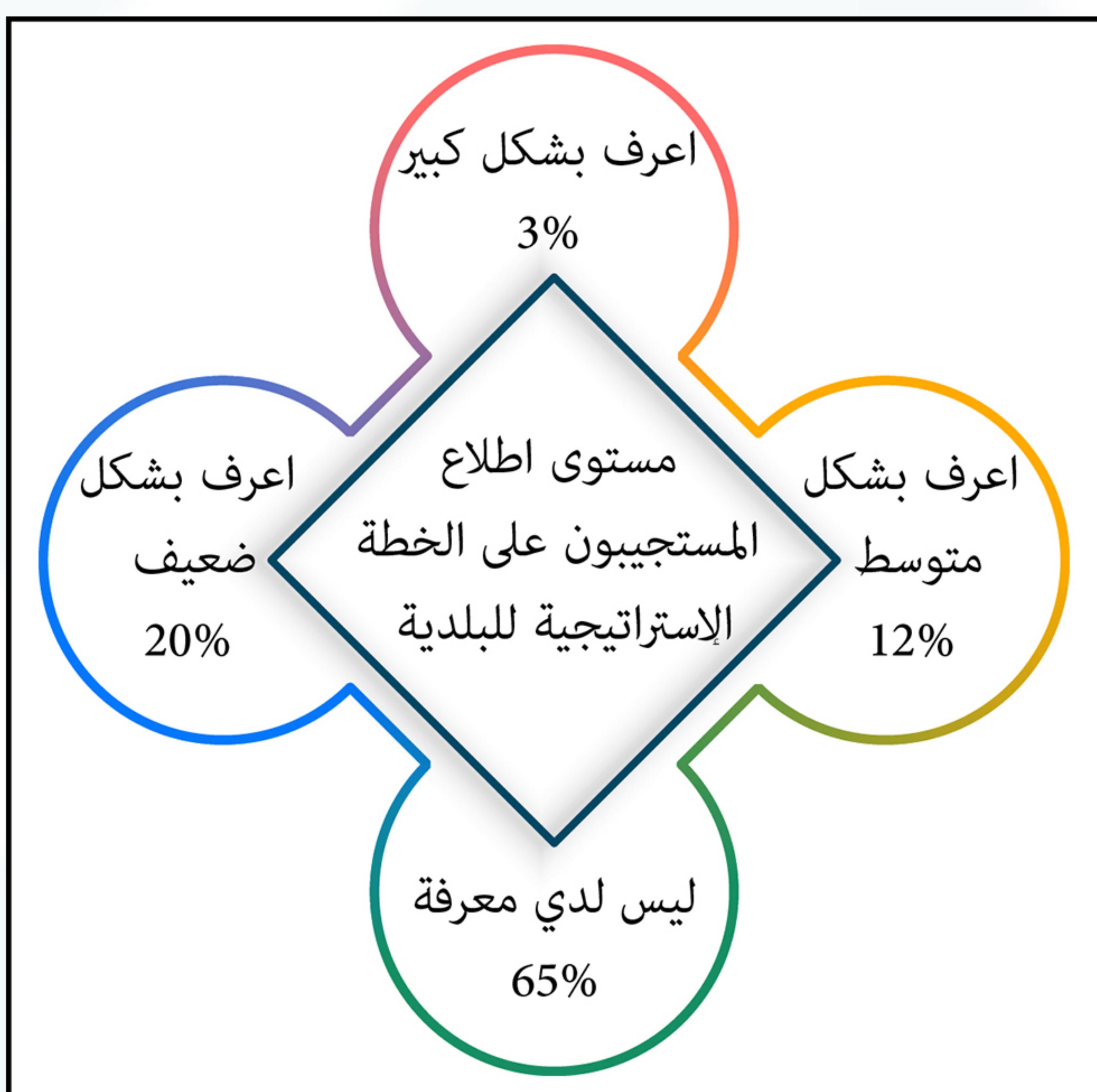
الهاتفي و 12% فقط كانوا يثقون بتقديم الشكاوي من خلال الوسائل الالكترونية

للبلدية.

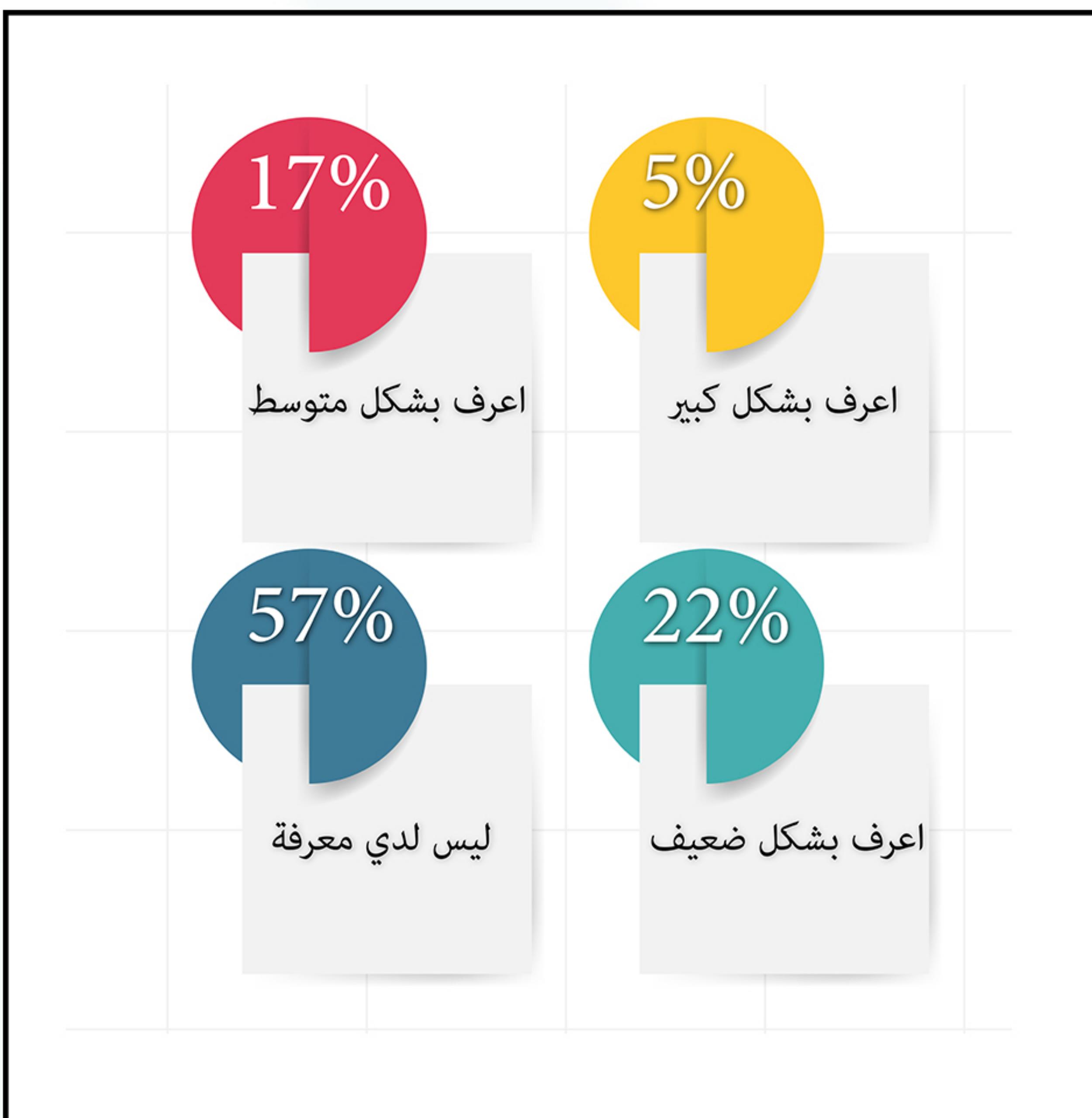
## النتائج التفصيلية لمدحور الشفافية وإتاحة المعلومات



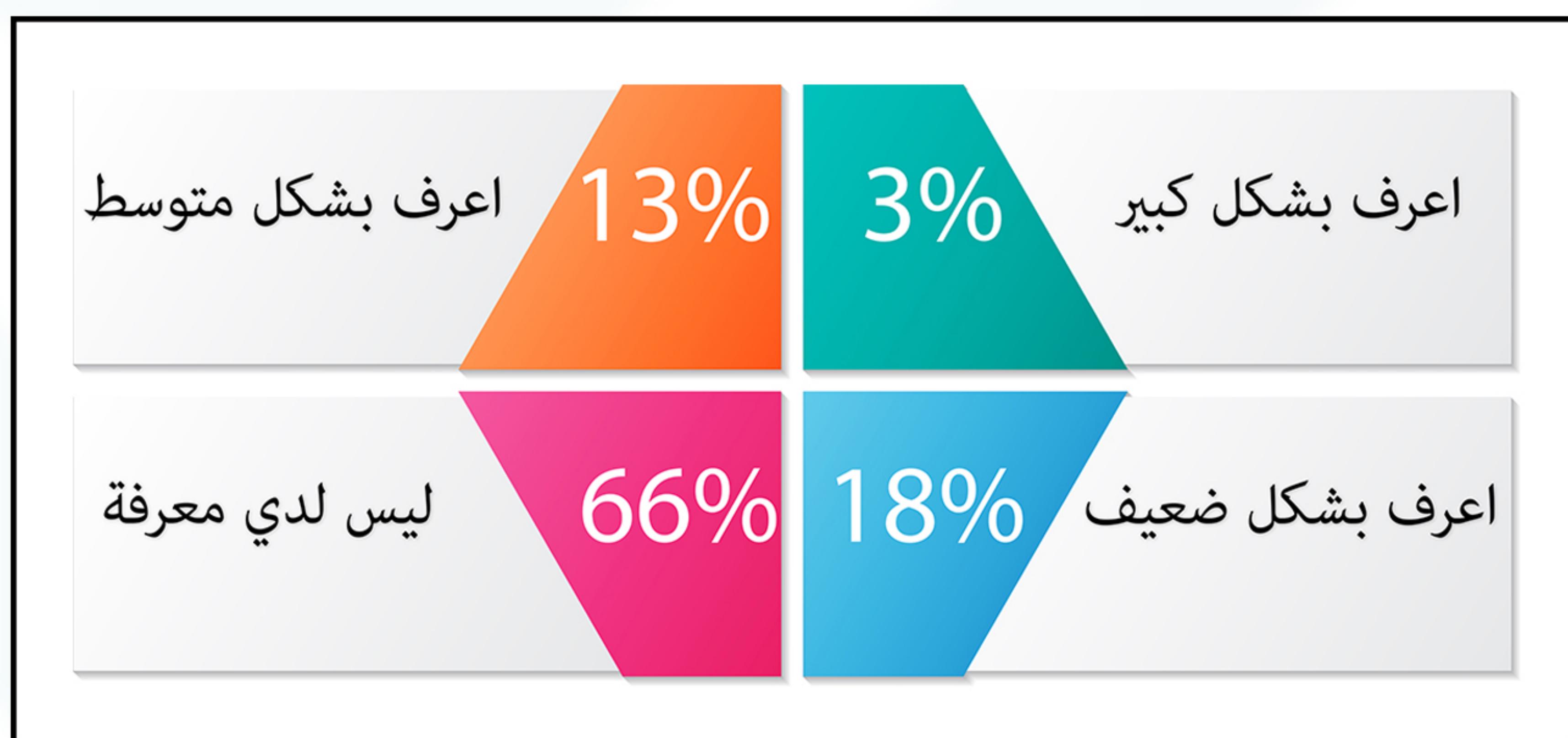
الشكل رقم (1) مستوى اطلاع المستجيبون حول اجتماعات المجلس البلدي والقرارات التي تصدر عن المجلس



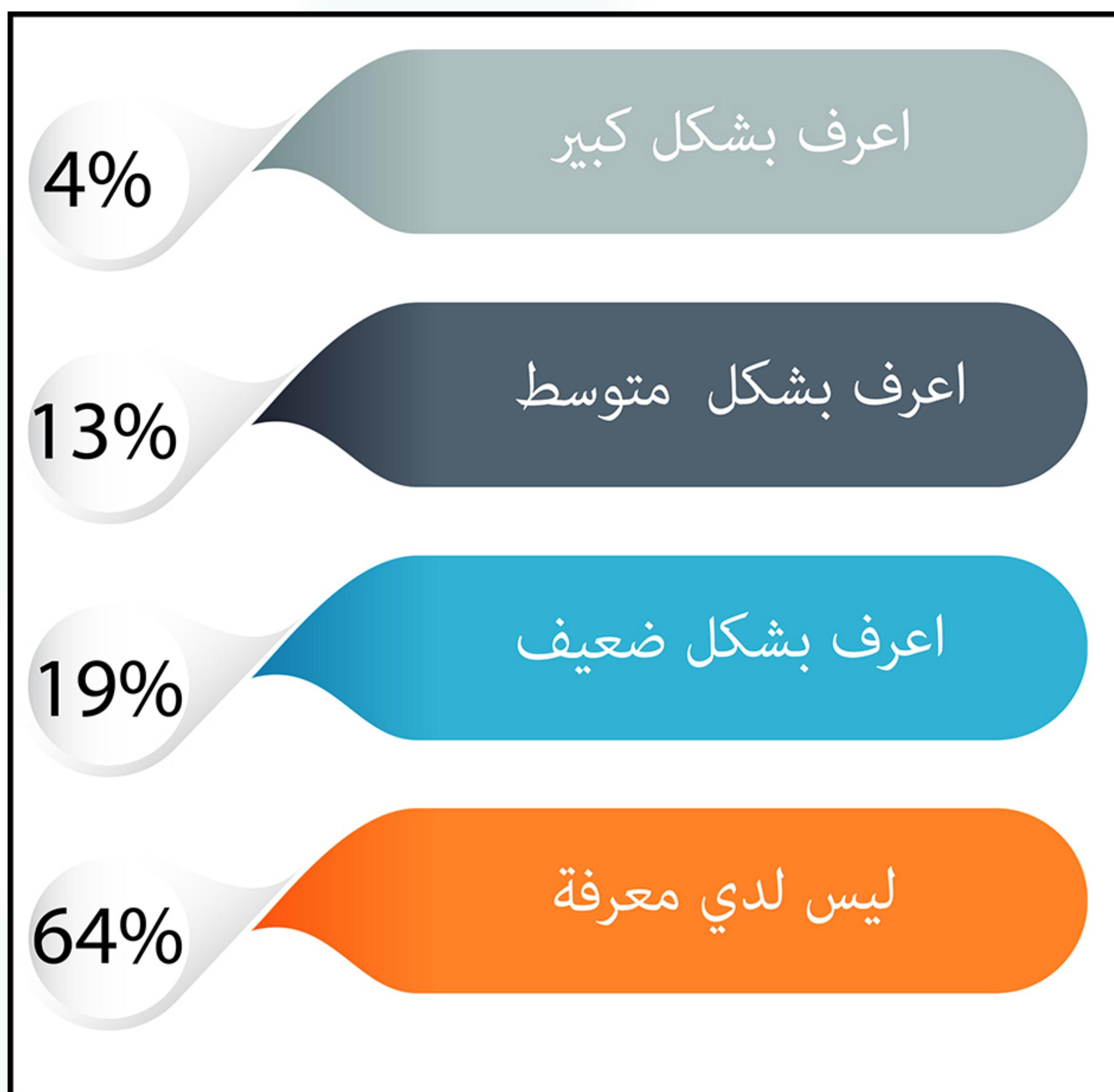
الشكل رقم (2) مستوى اطلاع المستجيبون على الخطة الاستراتيجية للبلدية



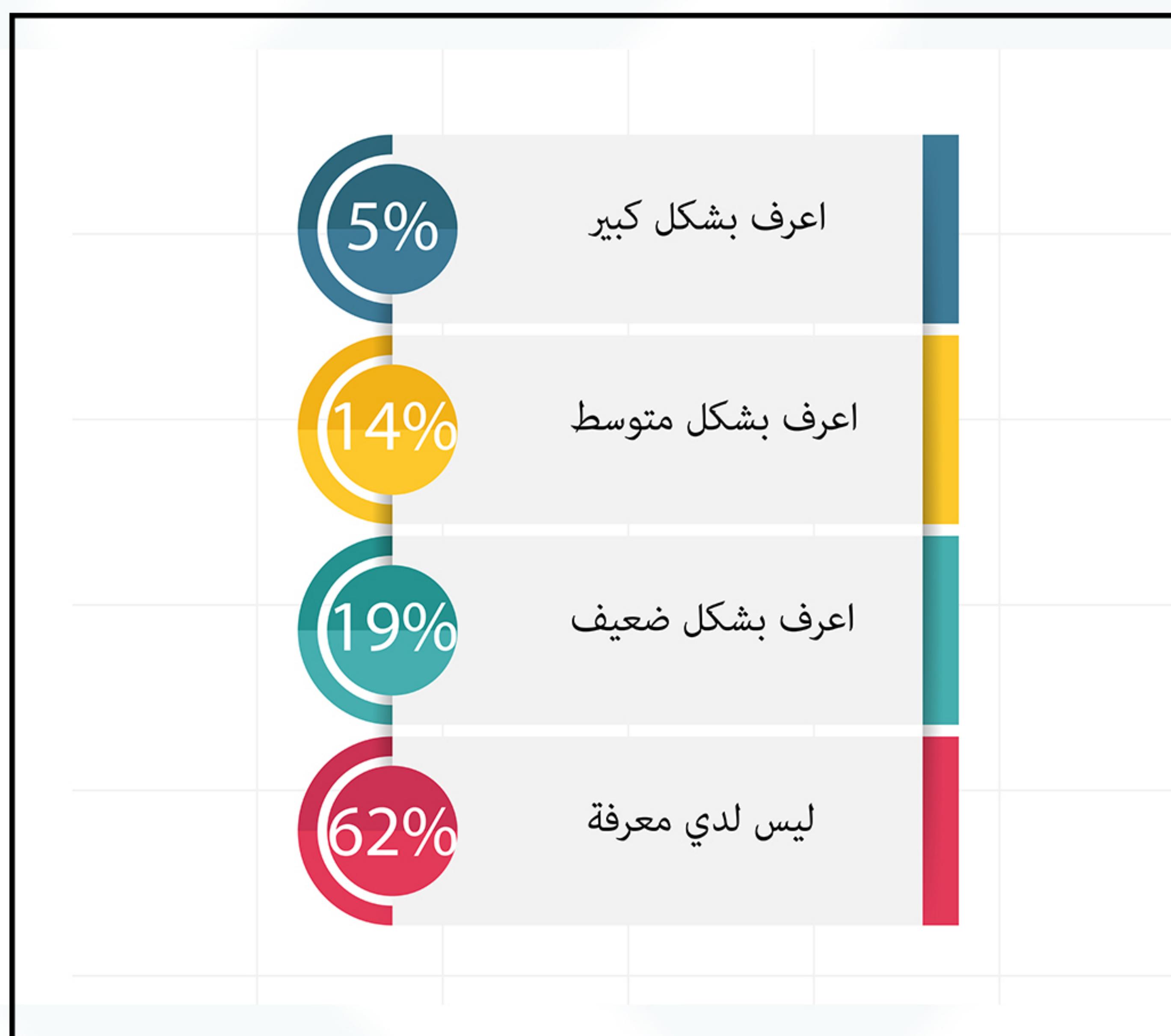
**الشكل رقم (3) مستوى اطلاع المستجيبون على دليل الخدمات في البلدية الذي يوضح المدة الازعة للخدمة والإجراءات والكلف**



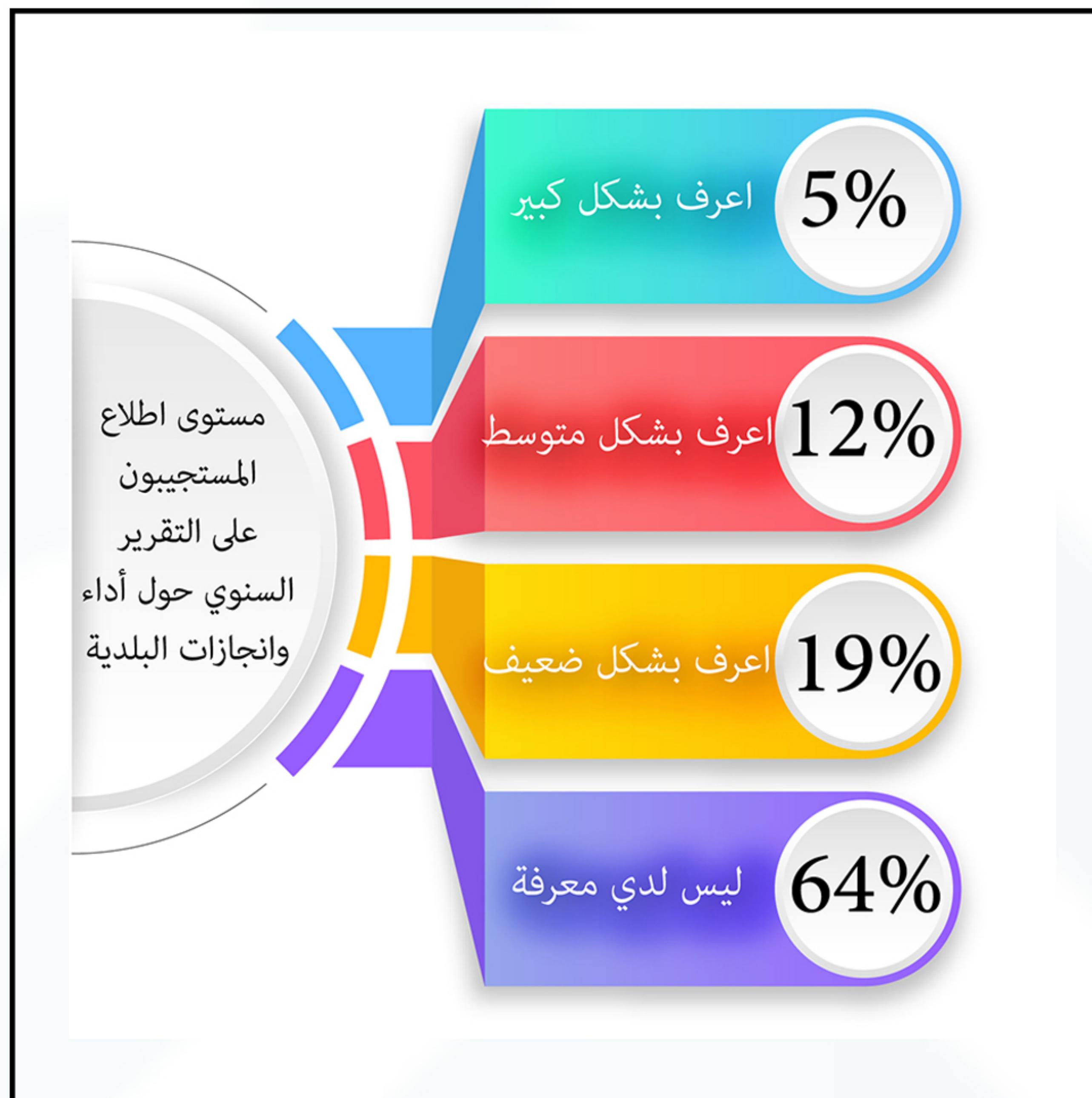
**الشكل رقم (4) مستوى اطلاع المستجيبون حول الإيرادات المالية للبلدية ومصادرها**



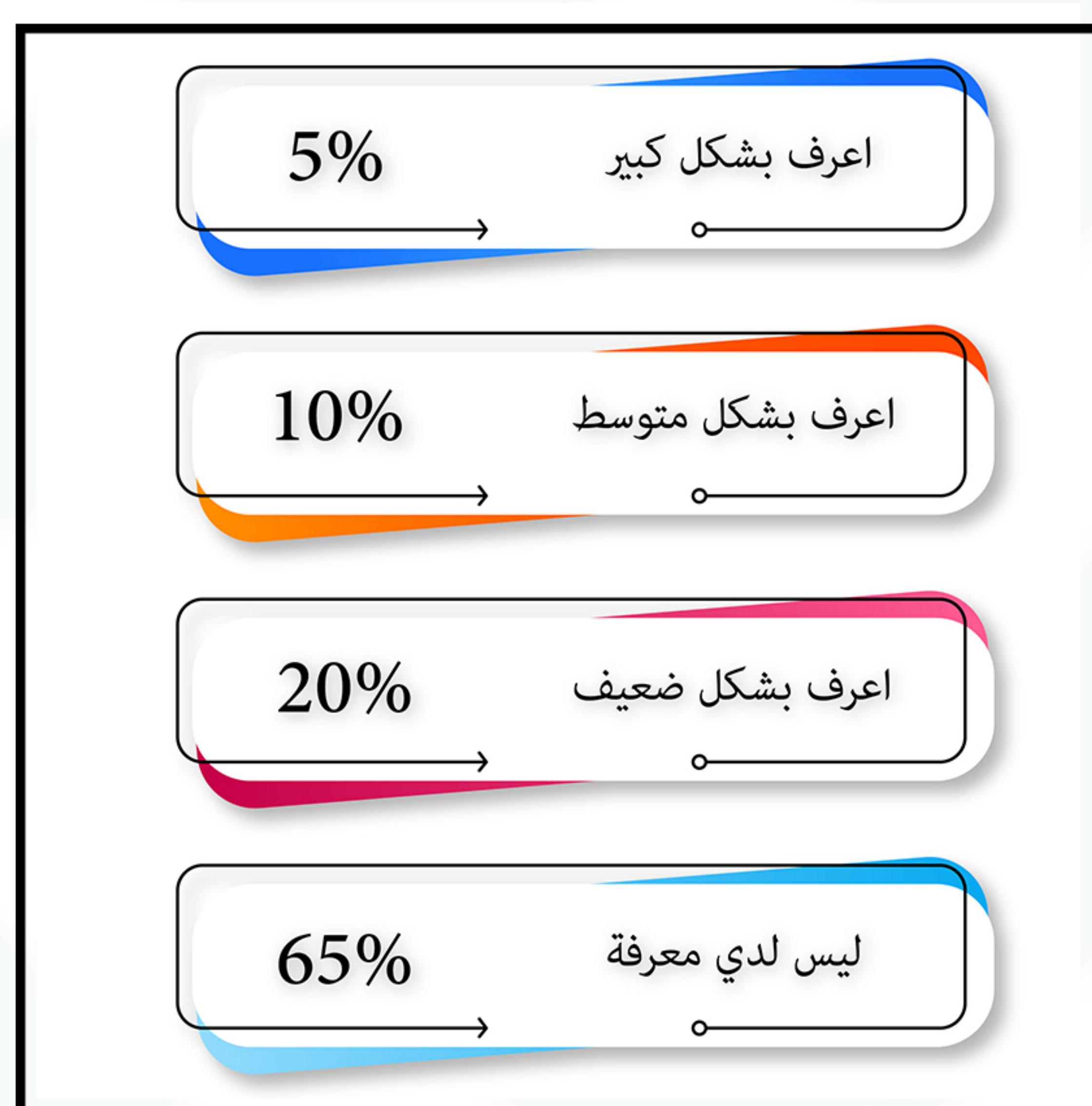
الشكل رقم (5): مستوى اطلاع المستجيبون حول نفقات البلدية وأوجه الإنفاق



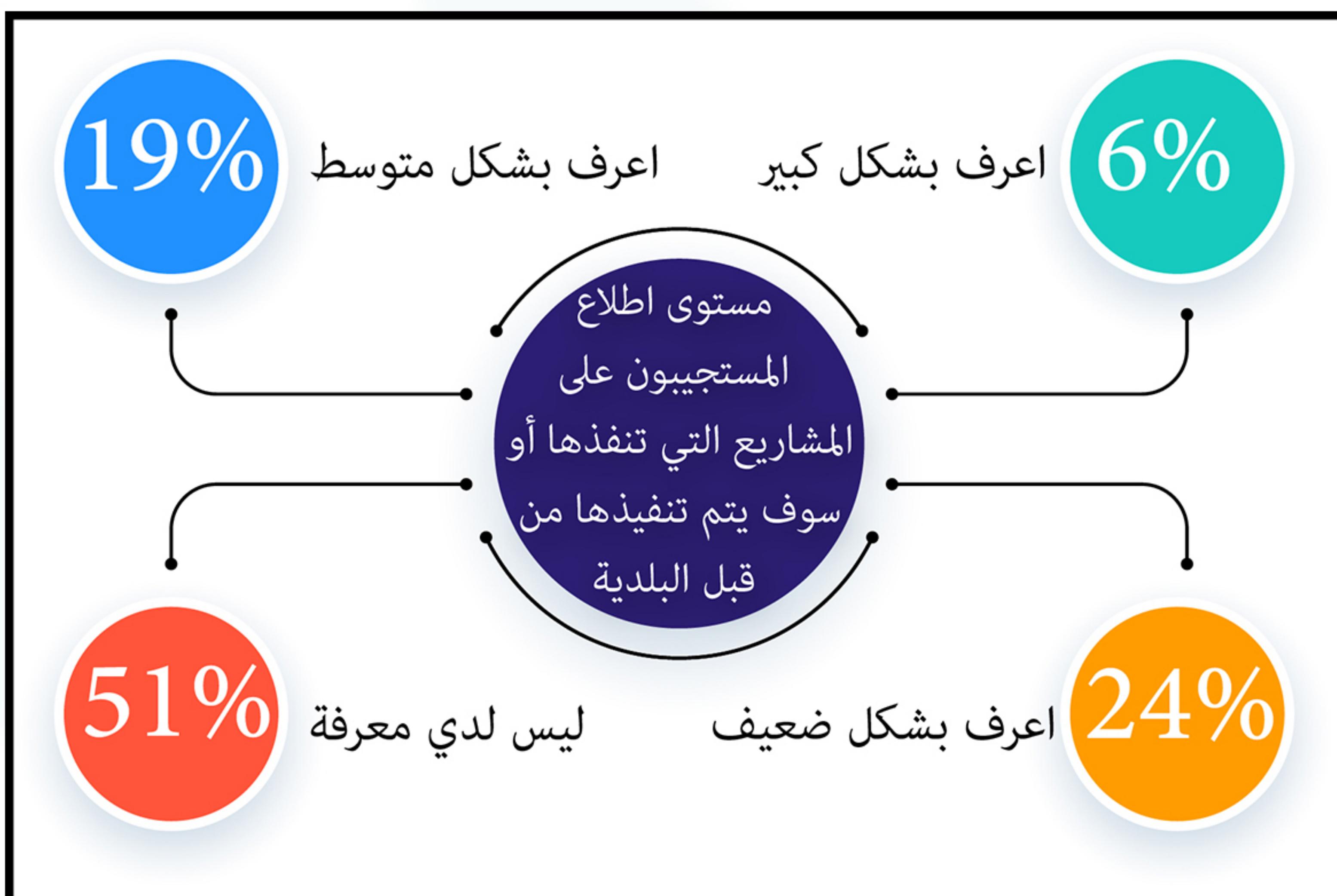
الشكل رقم (6) مستوى اطلاع المستجيبون حول دليلاً لاحتياجات لدى البلدية



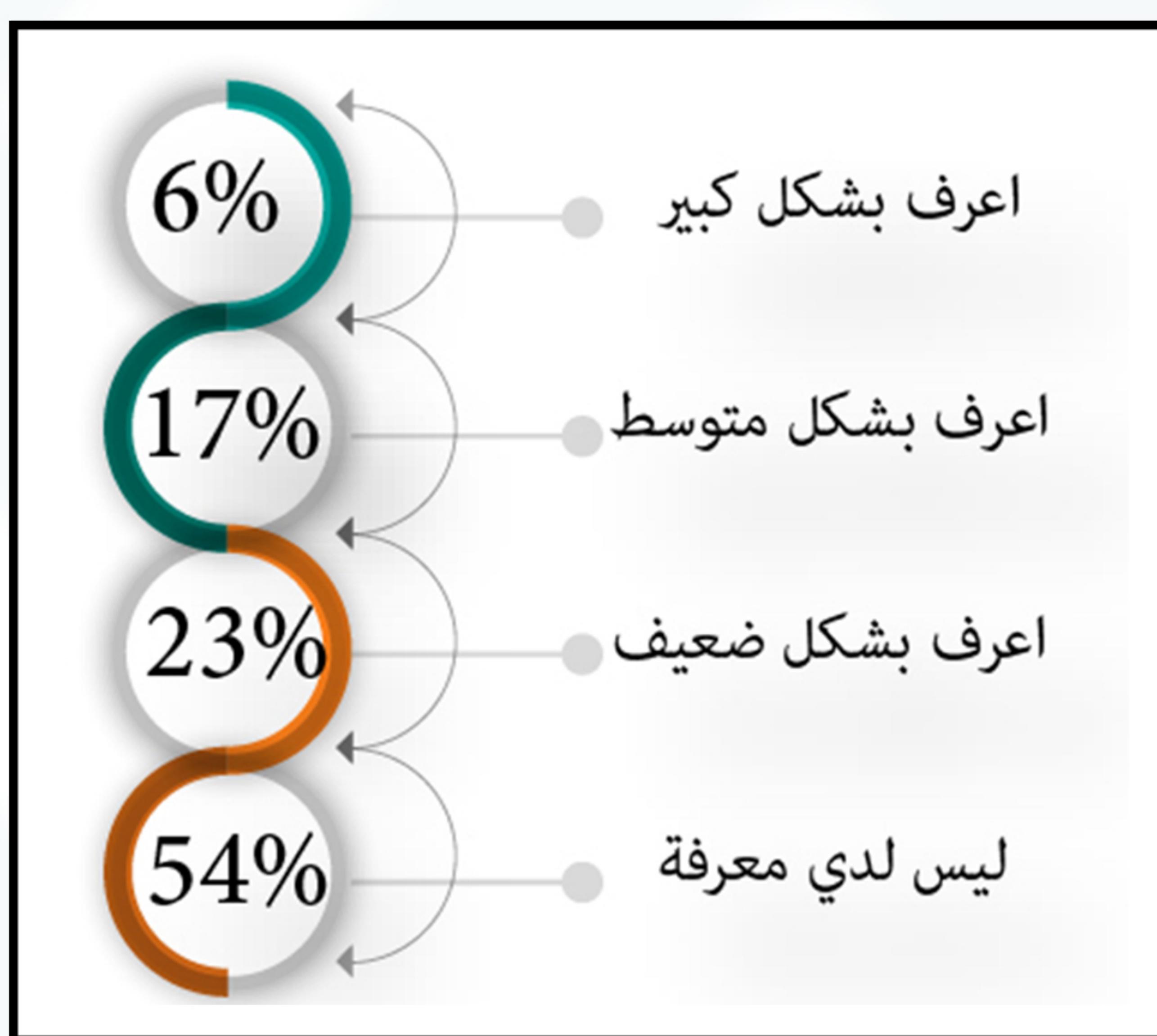
الشكل رقم (7) مستوى اطلاع المستجيبون على التقرير السنوي حول أداء وانجازات البلدية



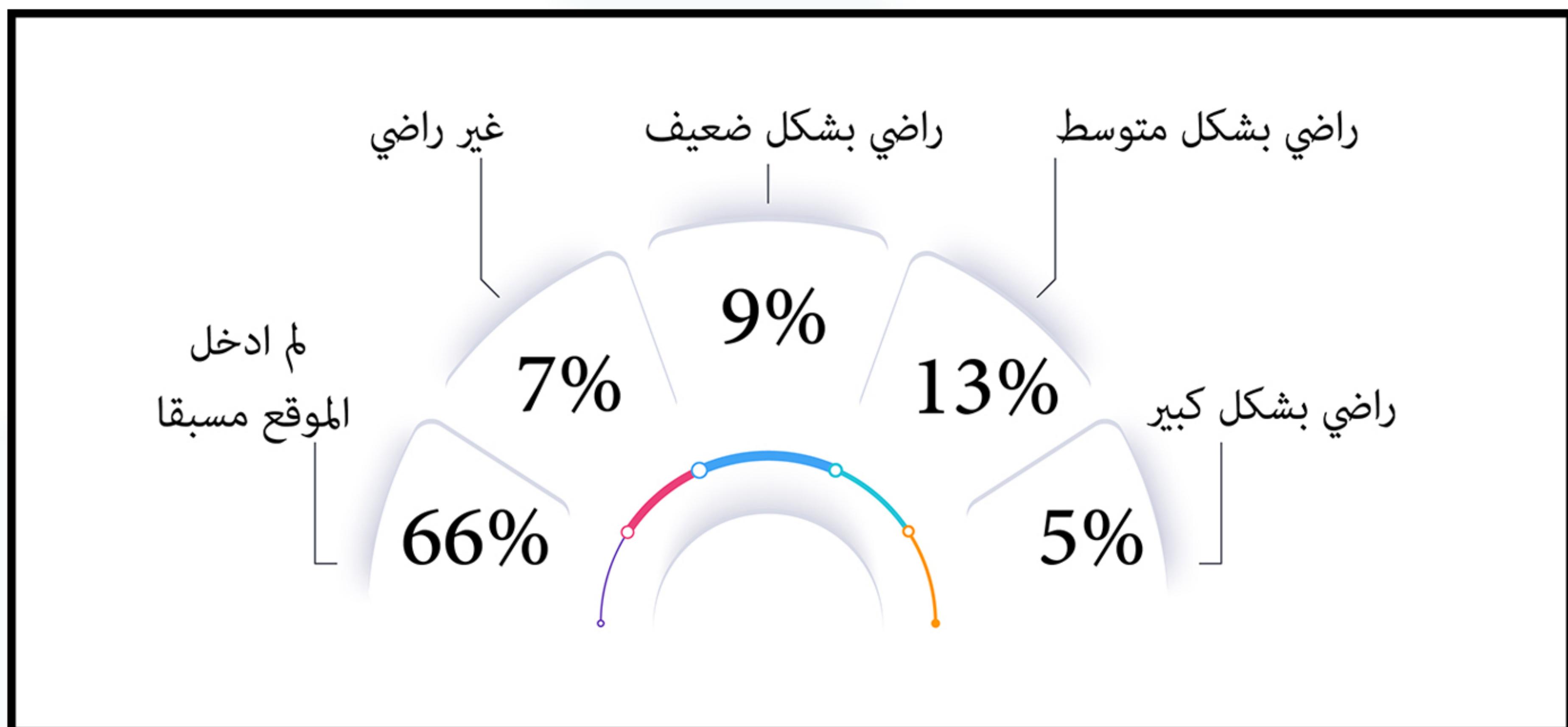
الشكل رقم (8) مستوى اطلاع المستجيبون على مستوى الدين في البلدية وفيما اذا كانت دائنة أم مدينة



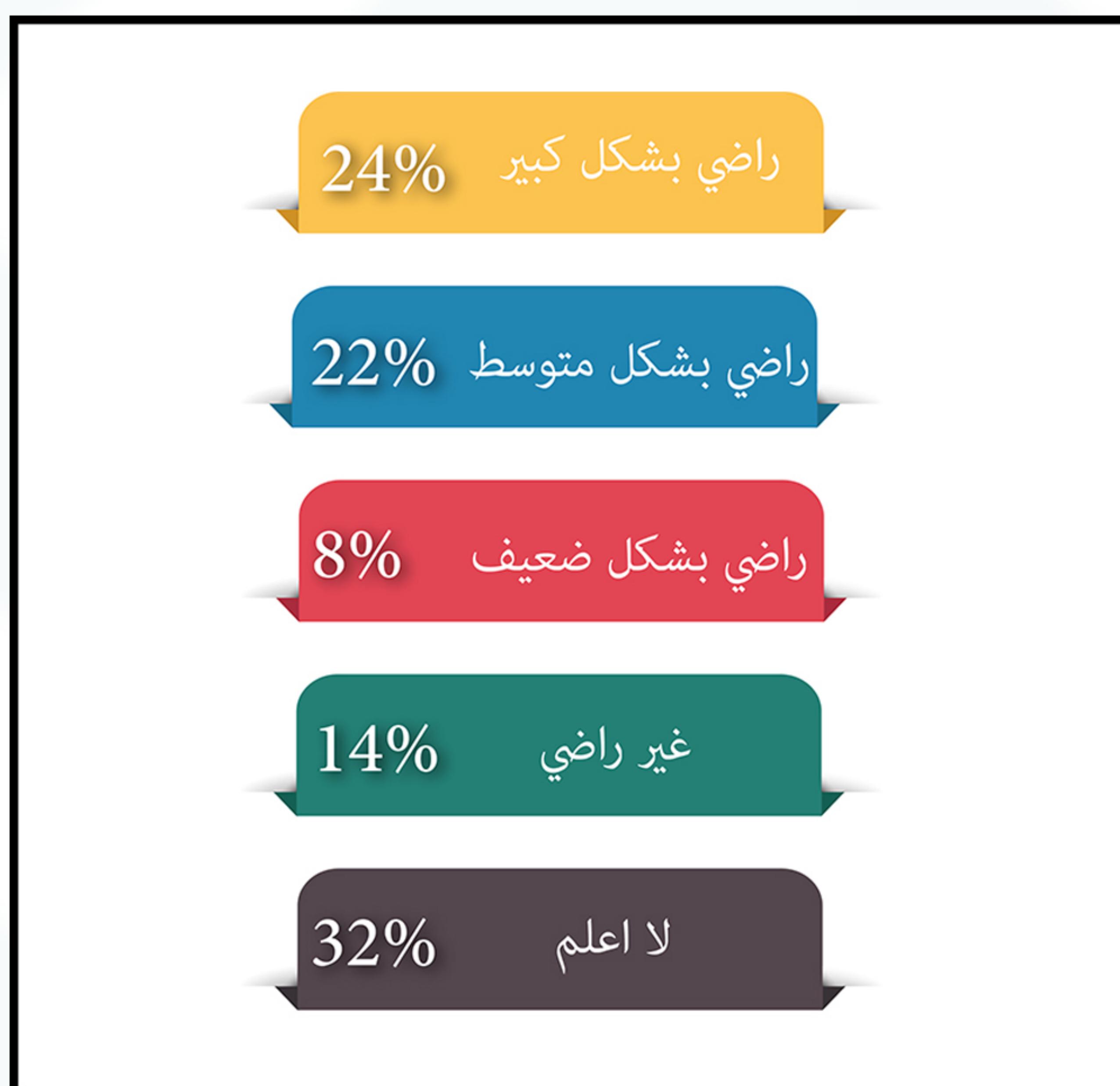
الشكل رقم (9) مستوى اطلاع المستجيبون على المشاريع التي تنفذها أو سوف يتم تنفيذها من قبل البلدية



الشكل رقم (10) مستوى اطلاع المستجيبون حول مدى التزام البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت بالخطة التنموية المحلية



الشكل رقم (11) مستوى رضا المستجيبون عن جودة المعلومات المقدمة على الموقع الالكتروني للبلدية



الشكل رقم (12) مستوى رضا المستجيبون عن إمكانية التواصل بشكل مباشر مع رئيس البلدية

## المحور الثالث: المشاركة المجتمعية

لقياس مستوى المشاركة بين المواطنين وبلدية السلط الكبرى، تم تضمين هذا المحور مجموعة من الأسئلة التي تقيس مدى رضا المستجيبون عن تواصل البلدية مع المجتمع المحلي ومدى إشراكها لهم في عمليات صنع القرارات والسياسات العامة ولبيان فيما إذا تم إشراك المواطنين في إعداد دليل احتياجات البلدية أو الموازنة السنوية لها، كما تضمن المحور أسئلة حول أداء البلدية في استقبال شكاوى المواطنين والرد عليها وجود آلية للتغذية الراجعة حول أعمال البلدية وفيما إذا كانت التغذية الراجعة مبنية على خطط مسبقة أم أنها بشكل غير ممنهج كما تضمن المحور إسٌٍ طلاع آراء المستجيبون حول توجهاتهم للمشاركة مع البلدية في حال تلقّيهم دعوة لنشاط أو اجتماع أو ورشة عمل تتعلق بالمشاركة المجتمعية.

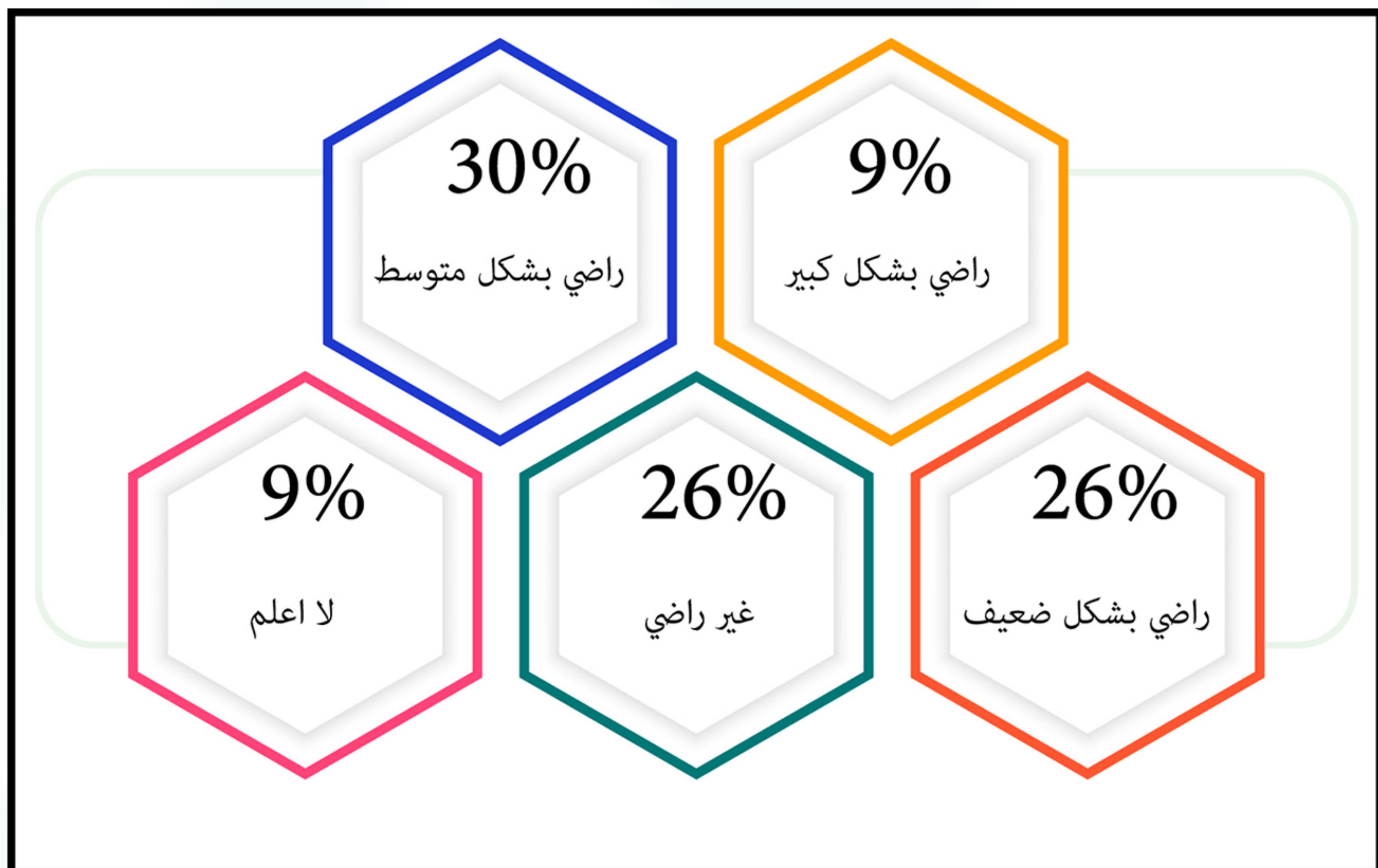
وبتحليل نتائج الأسئلة الواردة في هذا المحور تبين أن رضا المواطنين عن أداء البلدية في إشراكهم في عملية صناعة القرارات والسياسات العامة وتحديد الاحتياجات لم تتجاوز 9%， حيث كانت نسبة المواطنين الذين أجابوا أنهم راضون بشكل كبير عن تواصل البلدية معهم 9% من عينة البحث، وأجاب 9% أيضاً أنهم راضون بشكل كبير عن أداء البلدية في استقبال الشكاوى والرد عليها، بينما أجاب 6% أنهم راضون بشكل كبير عن مشاركة البلدية معهم في عملية صناعة القرارات والسياسات العامة، وقال 4% من المستجيبون أنهم راضون بشكل كبير عن أداء البلدية في جمع التغذية الراجعة عن أعمالها.

وبالنظر في مستوى عدم رضا المستجيبون عن أداء البلدية في إنفاذ المشاركة المجتمعية في مدينة السلط والمناطق التابعة للبلدية فقد كان 42% من المستجيبون غير راضون بشكل كبير عن أداء البلدية في إشراك المواطنين في إعداد الموازنة السنوية للبلدية، تلا هذا السؤال في عدم الرضا موضوع إشراك المواطنين في إعداد دليل الاحتياجات للبلدية حيث قال من المستجيبون أنهم غير راضون عن أداء البلدية في هذا المجال بينما قال 48% أنهم لم يروا أي شكل من أشكال المشاركة المجتمعية بين البلدية والمواطنين.

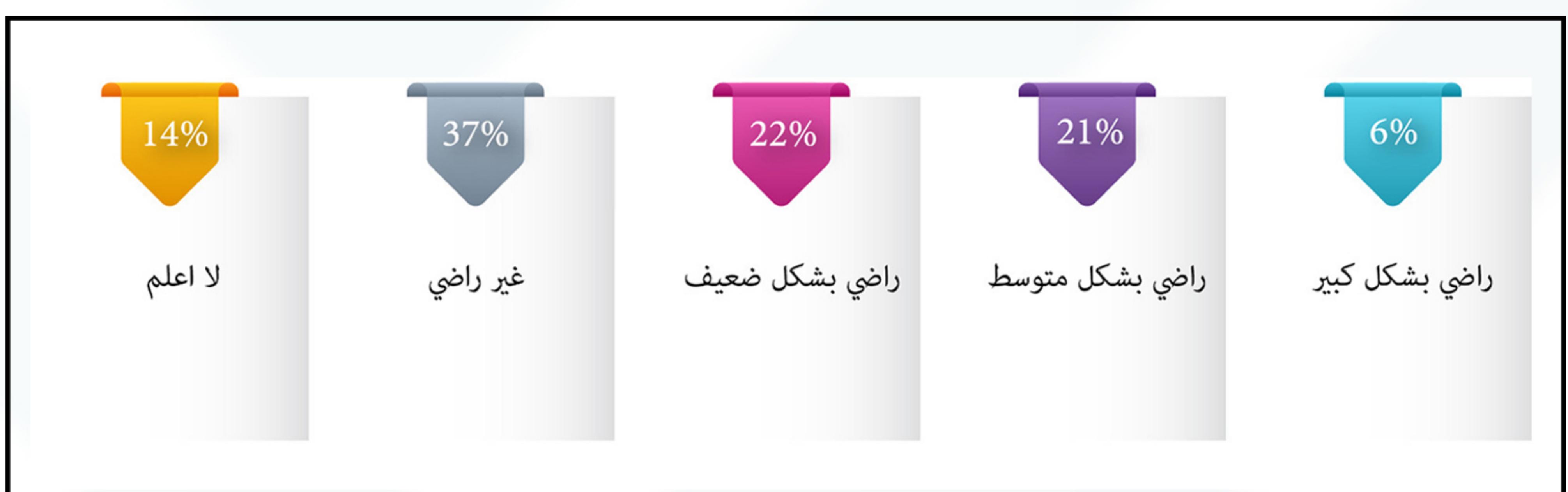
وفيما يتعلق بالمشاركات السابقة للمستجيبين مع البلدية، أجاب 22% أنهم شاركوا مسبقاً في جلسة حوارية مع بلدية السلط مقابل 78% لم يشاركوا مسبقاً، وكانت نسبة الذين كانت لهم مشاركات مسبقة مع البلدية في عملية صناعة قرار أو سياسة عامة 11% من المستجيبين و11% منهم قالوا أنهم ساهموا مسبقاً في إعداد دليل الاحتياجات مع البلدية. وبالبحث في وجود آلية للتغذية الراجعة تنفذها البلدية حول أعمالها أجاب 13% أنهم على دراية بوجود آلية للتغذية الراجعة ولو بشكل بسيط بينما أجاب 41% أنه لا يوجد آلية فيما قال 46% من المستجيبين أنهم لا يعرفون أن كان هناك آلية أم لا.

وبسؤال المستجيبين عن توجهاتهم فيما إذا وجّهت لهم دعوة من قبل البلدية للمشاركة أو التشاور أو تحديد الاحتياجات قال 64% أنهم سيقبلون الدعوة للمشاركة بينما أجاب 23% أنهم لن يشاركون وبما ربما يشاركون وربما لا وذلك يعتمد على موضوع المشاركة.

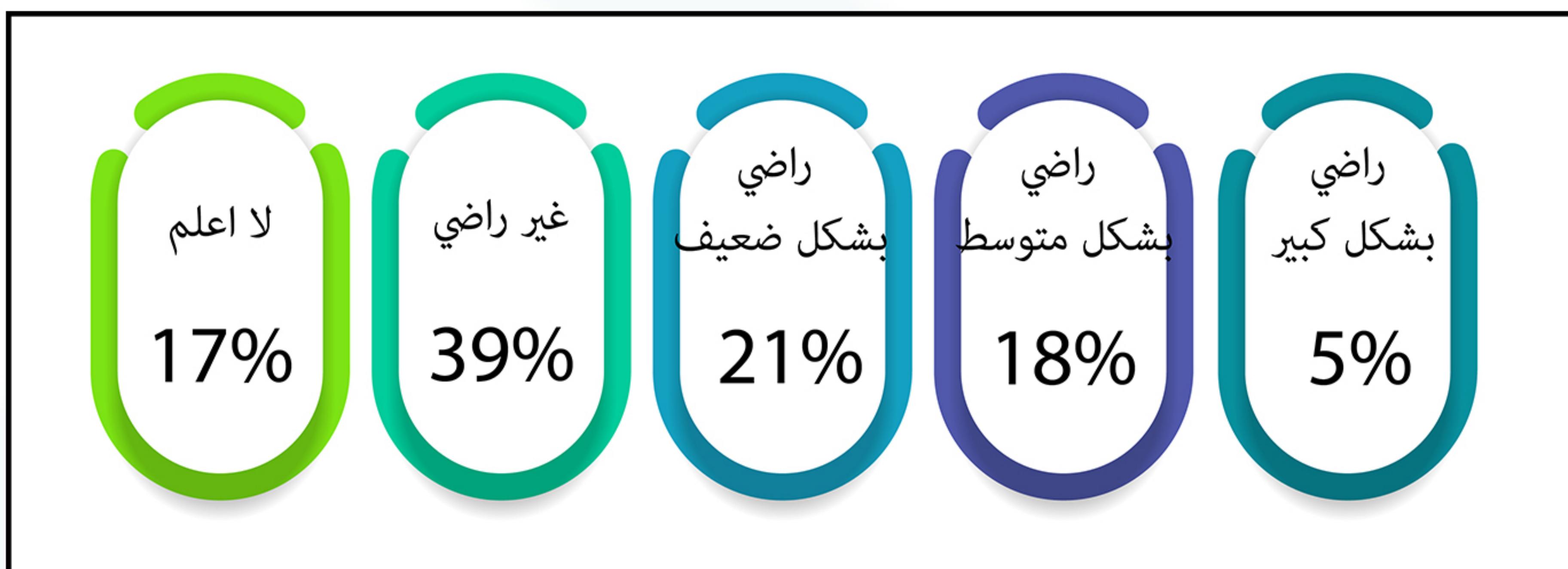
## النتائج التفصيلية لمحور المشاركة المجتمعية



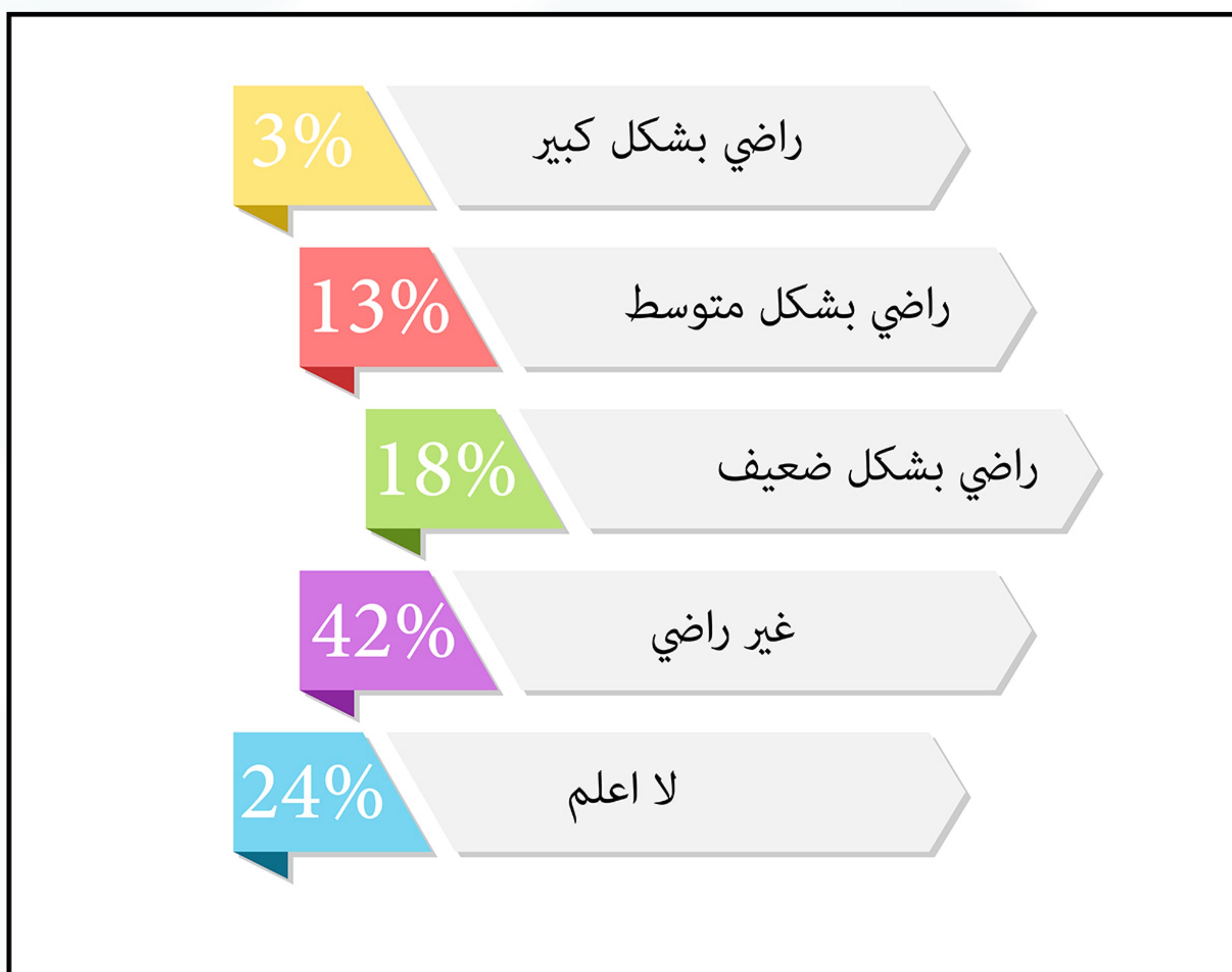
الشكل رقم (1) مستوى رضا المستجيبون عن تواصل البلدية مع المجتمع المحلي



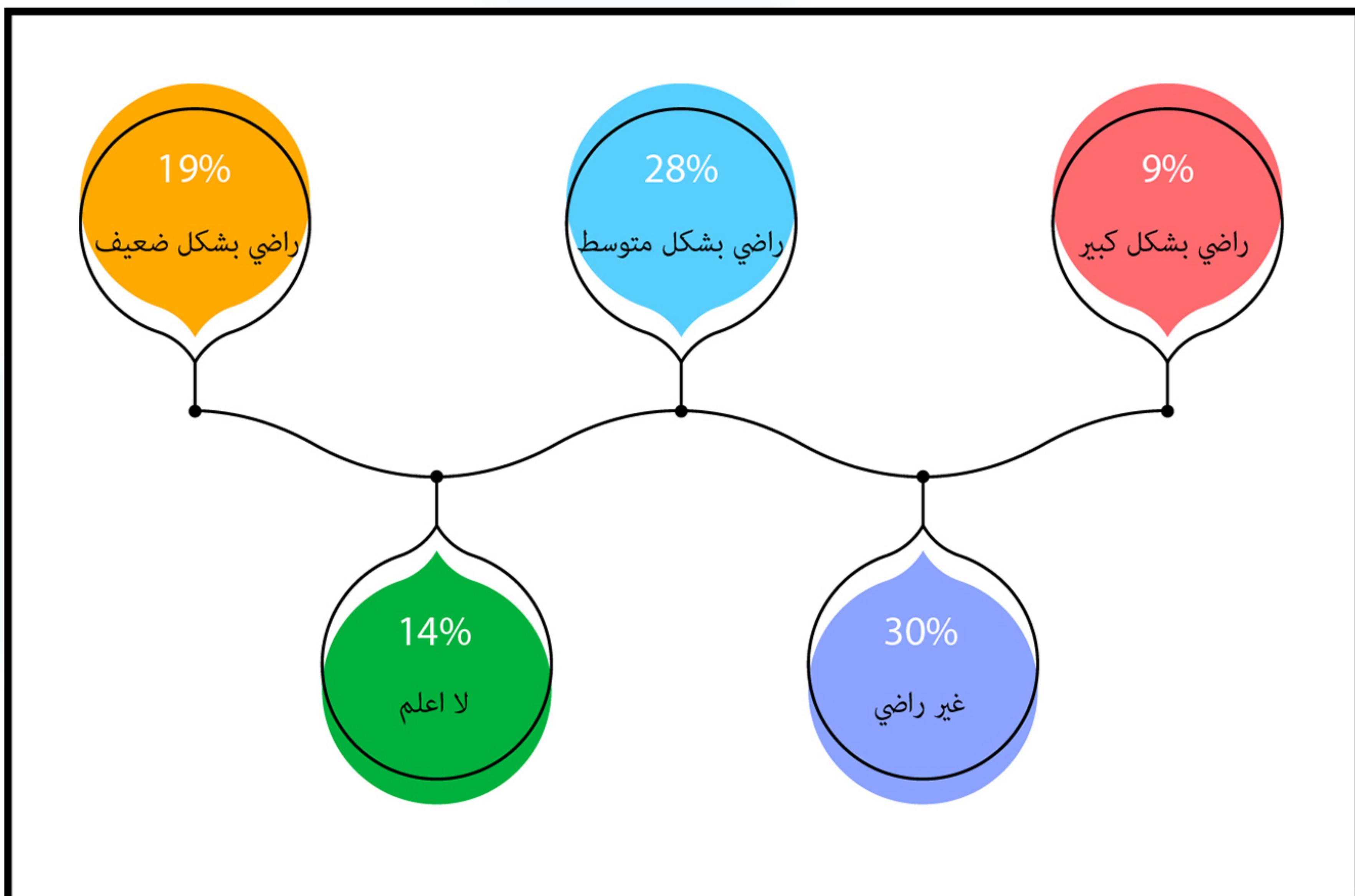
الشكل رقم (2) مستوى رضا المستجيبون عن جهود البلدية في إشراك المواطنين في عملية صنع القرارات



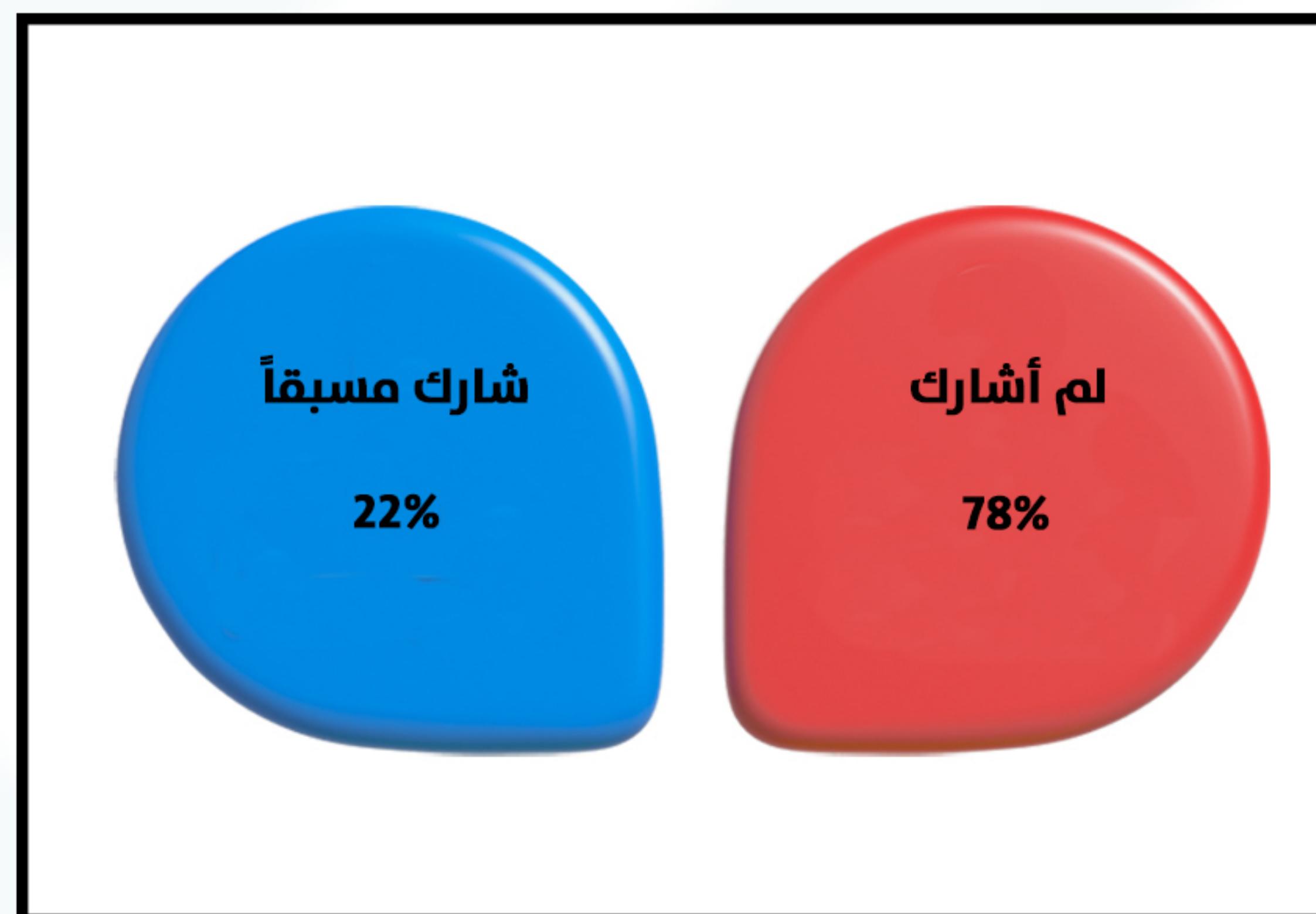
الشكل رقم (3) مستوى رضا المستجيبون عن إشراك البلدية للمواطنين في إعداد دليل الاحتياجات للمنطقة



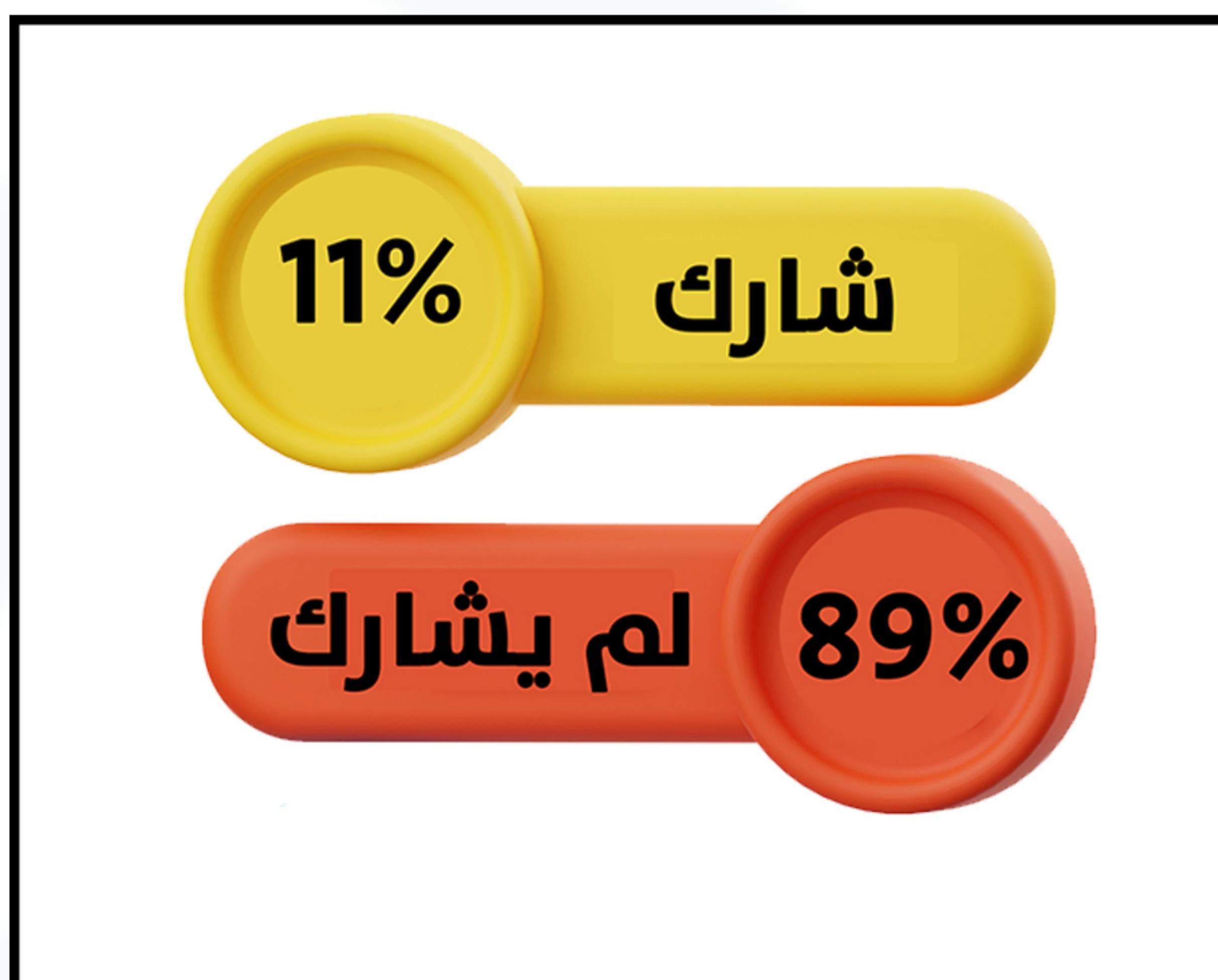
الشكل رقم (4) مستوى رضا المستجيبون عن أداء البلدية في إشراك المواطنين في إعداد الميزانية السنوية للبلدية



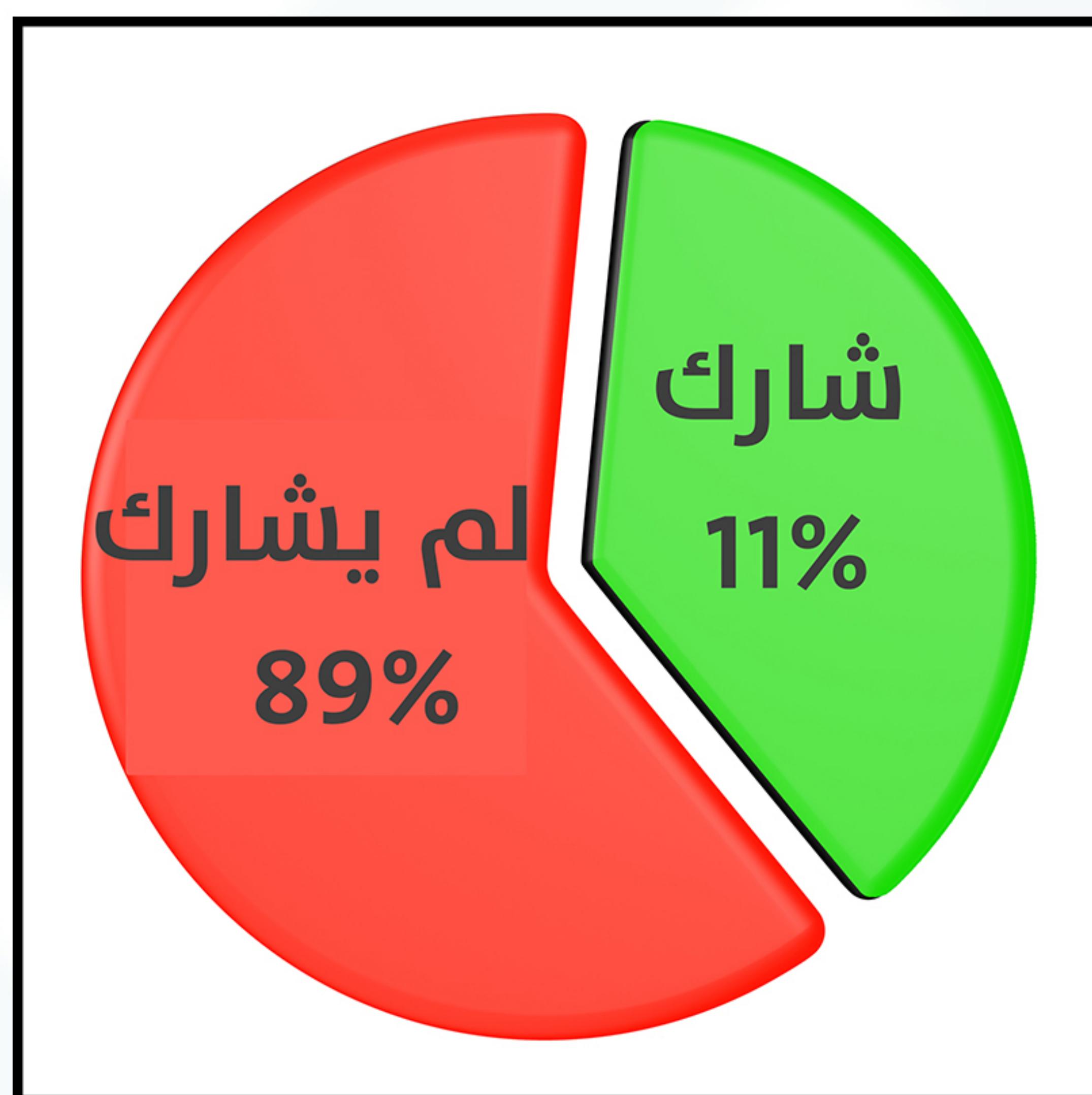
الشكل رقم (5) مستوى رضا المستجيبون عن أداء البلدية في استقبال الشكاوى والرد عليها



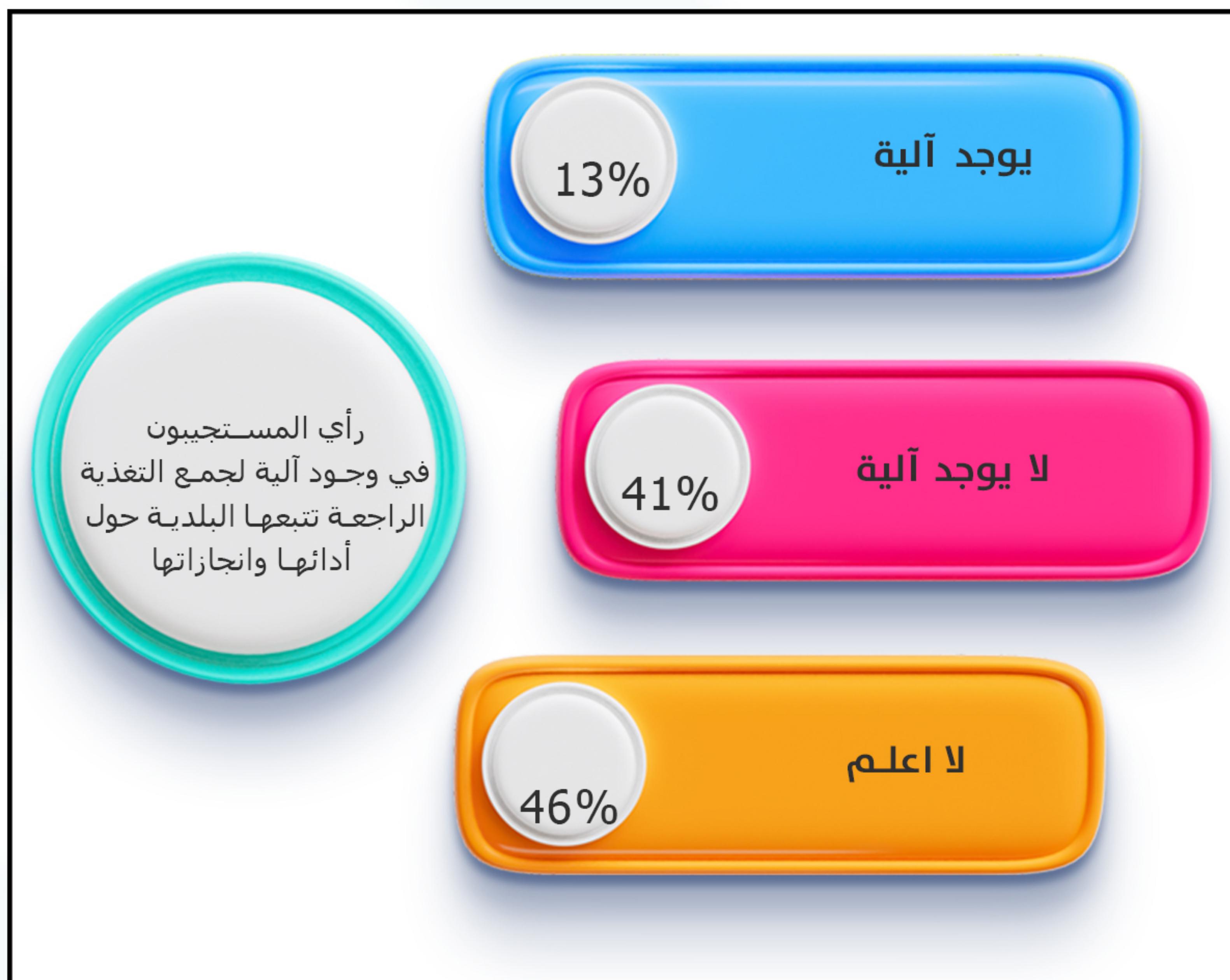
الشكل رقم (6) مشاركة المستجيبون في جلسة حوارية مع البلدية



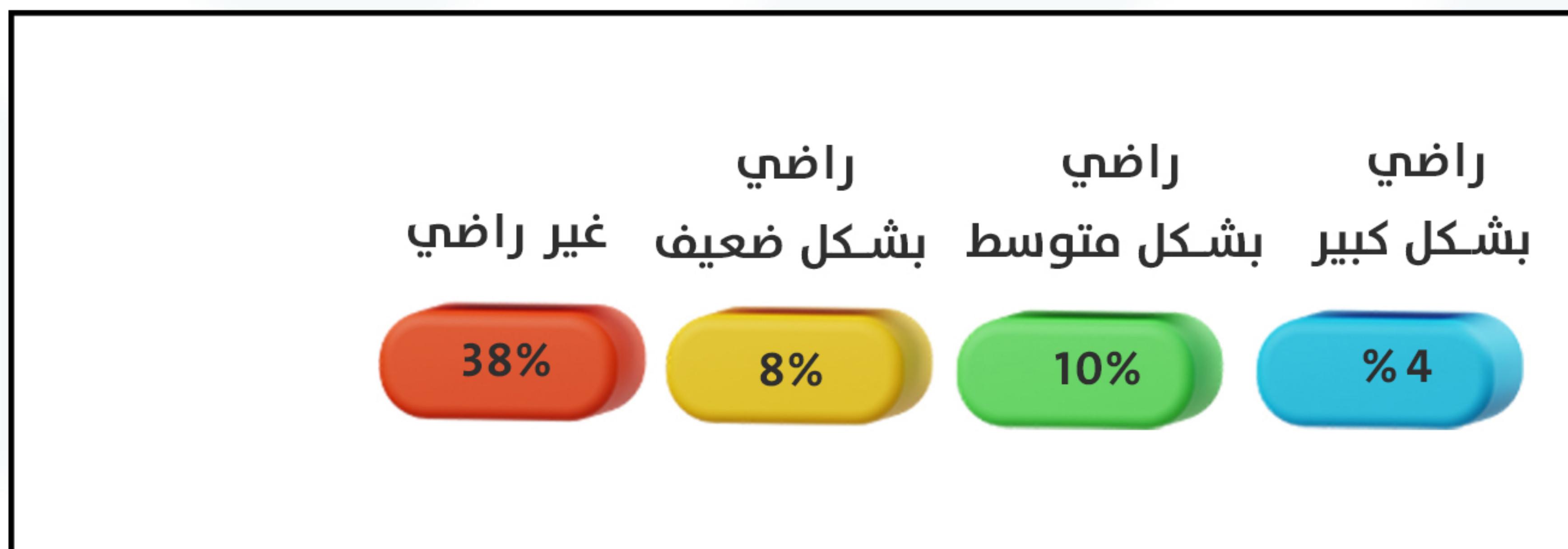
الشكل رقم (7) إشراك المستجيبين في اتخاذ قرارات مشتركة مع البلدية



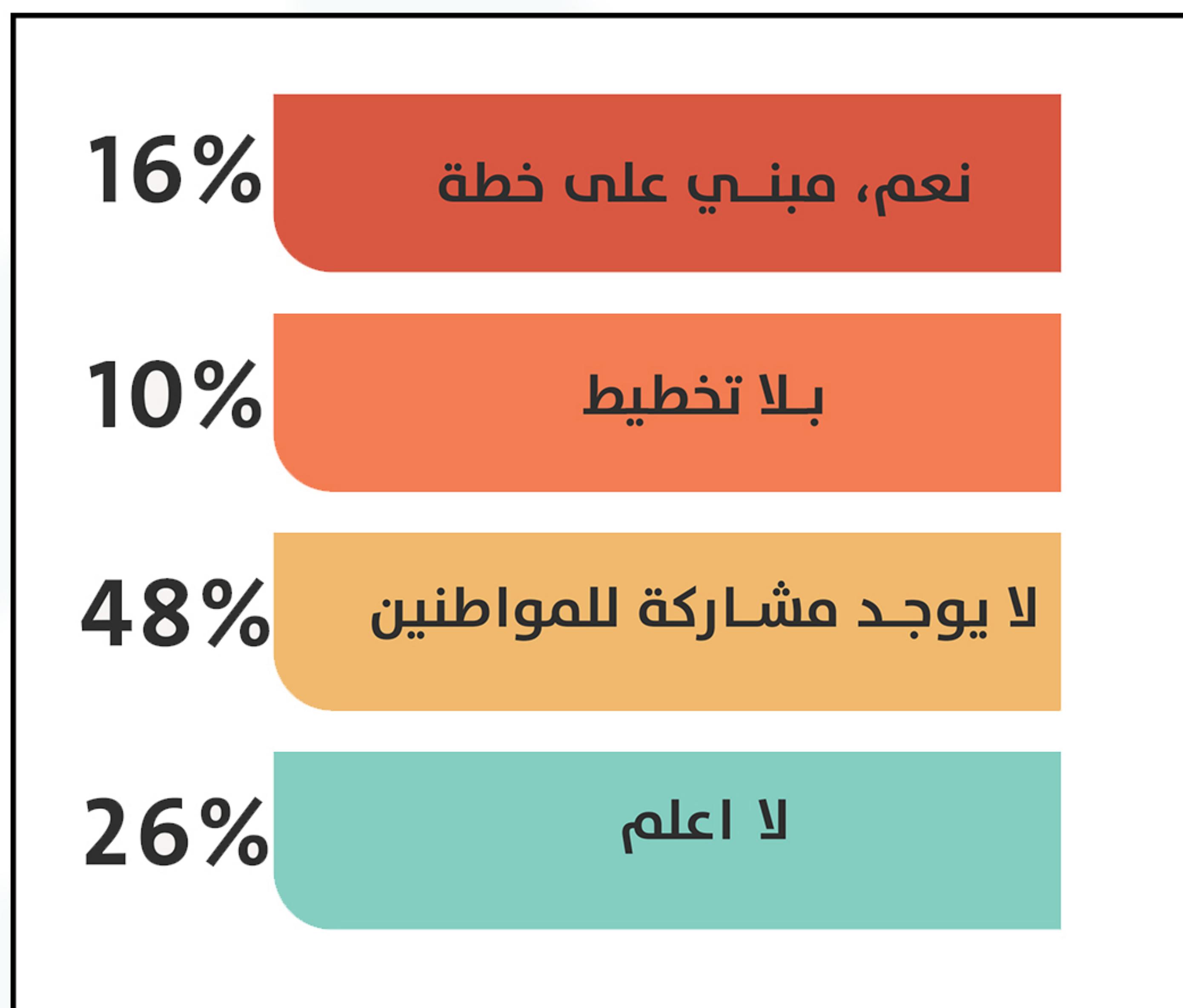
الشكل رقم (8) مشاركة المستجيبون في اعداد دليل احتياجات البلدية او اي نشاط لغايات التعرف على احتياجات و اولويات المواطنين



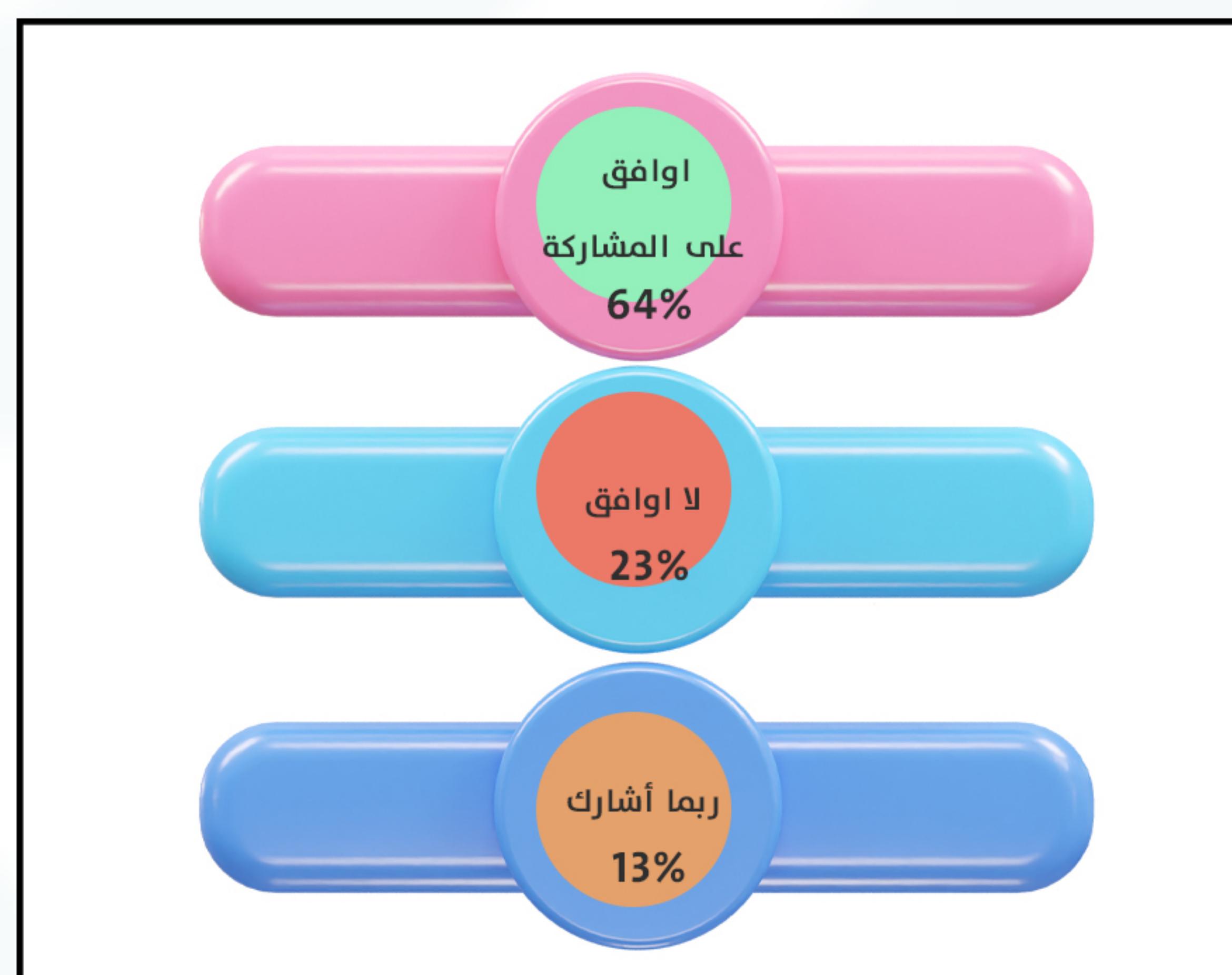
الشكل رقم (9) رأي المستجيبون في وجود آلية لجمع التغذية الراجعة تتبعها البلدية حول أدائها وانجازاتها



الشكل رقم (10) مستوى رضا المستجيبون عن جهود البلدية في جمع التغذية الراجعة من المواطنين حول أدائها



الشكل رقم (11) جهود البلدية لمشاركة المواطنين في صنع القرارات والسياسات  
على المستوى البلدي مبني على خطة موضوعة مسبقاً  
^ (من وجهة نظر المستجيبين)



الشكل رقم (12) توجه المستجيبون في حال وصول دعوة لهم من البلدية للمشاركة  
في جلسة حوار أو تحديد احتياجات

## المحور الرابع: الخدمات التي تقدمها البلدية

تركز هذا المحور على قياس مستوى رضا المواطنين عن الأداء الخدمي والتنموي بلدية السلط الكبرى، حيث تضمن هذا المحور مجموعة من الأسئلة حول الأداء الخدمي والتنموي للبلدية بما في ذلك، أداء موظفين البلدية في التعامل مع المراجعين، انتظام جمع النفايات، حالة الطرق وصيانتها وشق طرق جديدة والعدالة فيما، نظافة المدينة والمظاهر الجمالية، أعمال الإنارة وصيانة المرافق العامة خدمات الصرف الصحي، مدة تنفيذ المعاملات للمراجعين في البلدية وجود أدلة ولوحات إرشادية تبين إجراءات الخدمة والمدة الازمة والكلف المالية، تنسيق البلدية مع الجهات الخدمية الأخرى، الخدمات الإلكترونية للبلدية، العدالة وسيادة القانون في تقديم الخدمات والإستجابة لشكاوي المواطنين.

وبالنظر في تحليل نتائج هذا المحور تبين ان أكبر نسبة رضا للمواطنين حول خدمات البلدية كان حول مستوى نظافة المدينة وانتظام عملية جمع النفايات حيث أفاد 67% من المستجيبين أنهم راضون عن مستوى النظافة في المدينة وعن انتظام جمع النفايات بينما أجاب 16% فقط انهم غير راضون وكان النسبة الأكبر من الراضون عن خدمات النظافة من سكان مدينة السلط بينما النسبة الأكبر من غير الراضون كانوا من سكان منطقة علان.

الخدمة الثانية في مستوى راض المتسابقون عنها كانت خدمات إنارة الشوارع حيث أجاب 29% أنهم راضون عن خدمات الإنارة بشكل كبير و 33% راضون بشكل متوسط و 18% راضون بشكل ضعيف بينما أجاب 18% أنهم غير راضون على الإطلاق. وكان سكان مناطق زي وعلان هم الأقل رضا عن خدمات الإنارة في مناطقهم.

علا ذلك في الخدمات التي حازت على أعلى نسب رضا لدى المستجيبين قدرة البلدية على العمل خلال الظروف الطارئة والاستثنائية مثل العمل خلال المنخفضات الجوية والثلوج، حيث أجاب 55% أنهم راضون بشكل كبير إلى متوسط و 20% غير راضون ويعتقدوا أن أداء البلدية خلال الظروف الطارئة والاستثنائية غير كاف وغير مرضي.

وبسؤال المستجيبين عن مستوى رضاهم عن أداء المجلس البلدي الحالي برئيشه وأعضائه أجاب 15% أنهم راضون بشكل كبير و 42% راضون بشكل متوسط إلى مرتفع راضون بشكل ضعيف، والذين أبدوا عدم رضاهم المطلق كانت نسبتهم 18% من المستجيبون. وبتحليل المناطق التي يسكنها غير الراضون كانت النسبة الأكبر منهم من سكان مدينة السلط تلاها سكان منطقة علان ومنطقة يرقا.

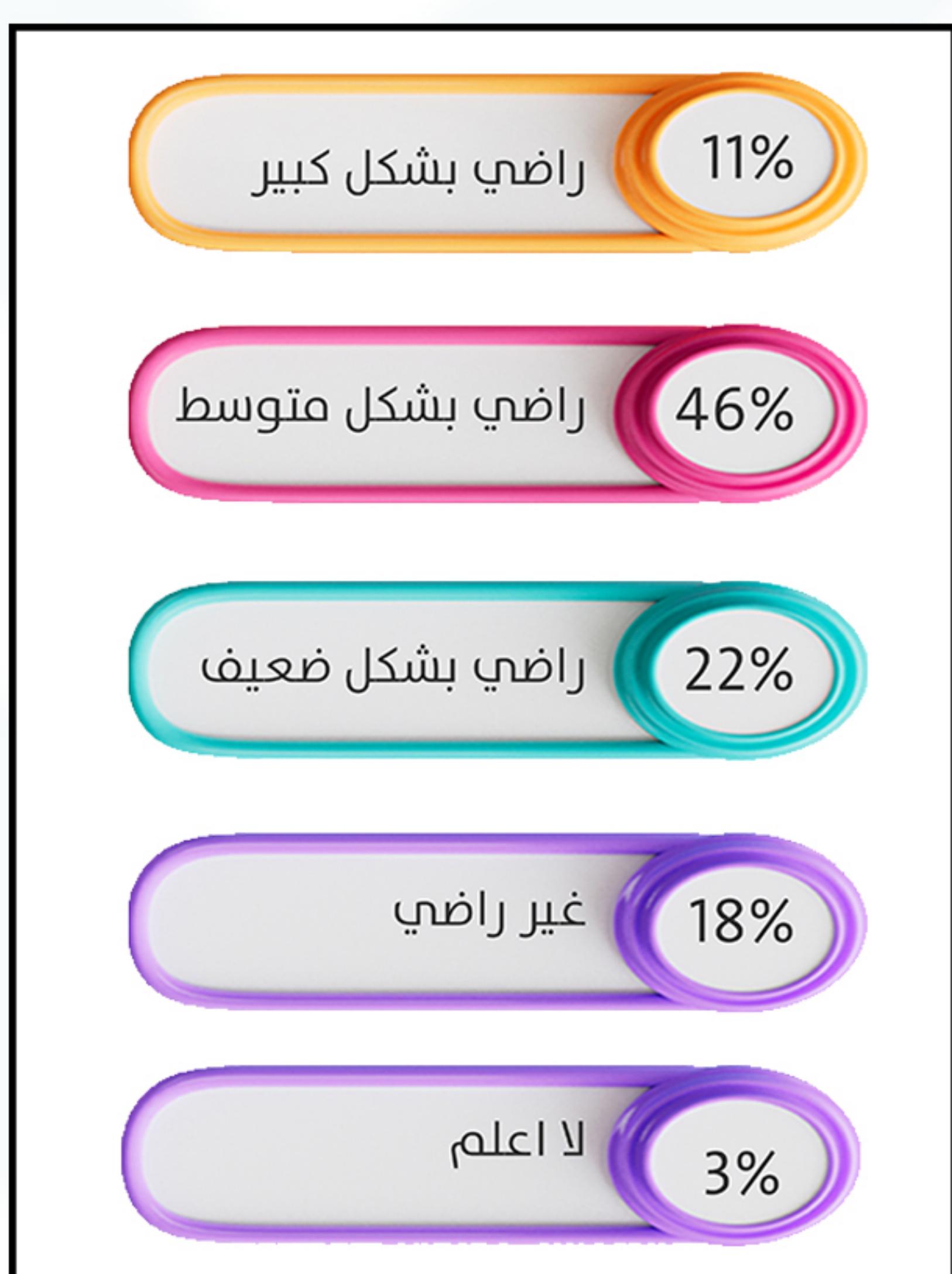
وبتحليل الخدمات التي حازت على أقل درجة رضا من قبل المستجيبين كان موضوع أمن الشوارع من حيث وجود ممرات وجسور مشاة وأرصفة هو الأقل رضا، حيث أجاب 40% أن الطرق غير آمنة من حيث قلة ممرات المشاة وجسور المشاة وتعدي المحدلات على الأرصفة، كما أجاب 30% أنهم راضون بشكل ضعيف و 5% فقط أجابوا أنهم راضون بدرجة كبيرة.

ولا ذلك في عدم الرضا ما يتعلق بأسعار خدمة ترخيص آرمات المحلات التجارية ورسوم الإعلان التي تقطعها البلدية عند إصدار وتجديد رخص المهن، حيث أجاب 40% أنهم غير راضون عن أسعار هذه الخدمة، 17% قالوا أنهم راضون بشكل متوسط و16% رضا ضعيف، بينما قال 3% فقط أنهم راضون بشكل كبير، وأجاب 24% من المستجيبين أنه ليس لديهم معلومات حول هذه الخدمة وبالتالي لا يستطيعوا الإجابة، كما أفاد 38% من المستجيبون أنهم غير راضون عن أسعار خدمة جمع النفايات التي تقطعها البلدية أيضاً على رخص المهن وقالوا أنه لا يوجد عدالة في أسعار هذه الخدمة وأنه يجب تضييف المحلات والشركات بناءً على طبيعة عملها ودجم ما تخلفه من نفايات وعدم توحيد أسعار هذه الخدمة على الجميع بشكل غير عادل.

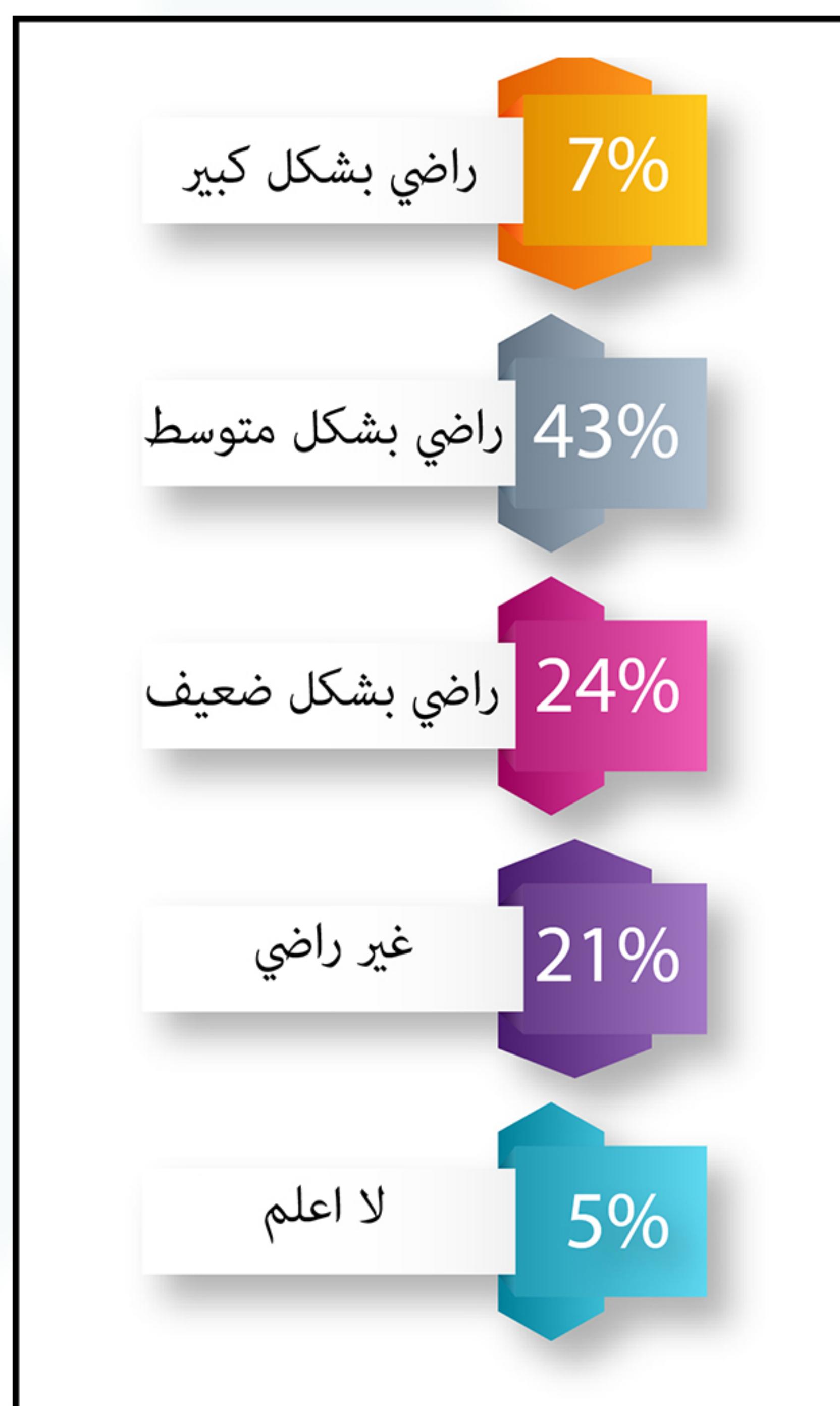
من المستجيبين أفادوا بأنهم غير راضون عن حالة الطرق في المناطق التابعة لبلدية السلط الكبرى من حيث الدfer والمطبات وضعف صيانة الطرق، كما أفاد 23% أنهم راضون بدرجة ضعيفة و31% بدرجة متوسطة، بينما أجاب 5% أنهم راضون بدرجة كبيرة. وبالنظر أقل المناطق رضا من قبل المواطنين عن حالة الطرق، كانت شوارع مدينة السلط في المرتبة الأولى تلاها شوارع منطقة علان وزيء ويرقا ووادي شعيب. ودول مستوى رضا المستجيبين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية، أجاب 38% أنهم غير راضون أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية ضعيفة جداً، كما أجاب 16% أنهم راضون بشكل ضعيف و17% راضون بشكل متوسط و6% بشكل كبير، بينما أجاب 23% أنهم لا يعرفون عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية ولم يبحثوا عنها مسبقاً.

وبسؤال المستجيبون عن مستوى العدالة في أعمال البلدية المتعلقة بشق طرق جديدة، أجاب 36% أنه لا يوجد عدالة في تقديم هذه الخدمة، و 23% قالوا أنهم راضون بشكل ضعيف و 31% راضون بشكل متوسط. كما أفاد 62% من المستجيبون أن قدرة الشوارع على تصريف مياه الأمطار خلال فصل الشتاء ضعيفة جداً إلى ضعيفة. وبالنظر في نتائج رضا المستجيبين عن الأداء الخدمي للبلدية بشكل عام دون الدخول بتفاصيل الخدمات، أجاب 11% أنهم راضون عن كافة خدمات البلدية بينما أجاب 46% أنهم راضون بشكل ضعيف و 22% راضون بشكل متوسط و 18% غير راضين. أما حول مستوى الرضا عن الأداء الخدمي للبلدية قال 7% فقط أنهم راضون بشكل كبير و 67% راضون بشكل متوسط إلى ضعيف.

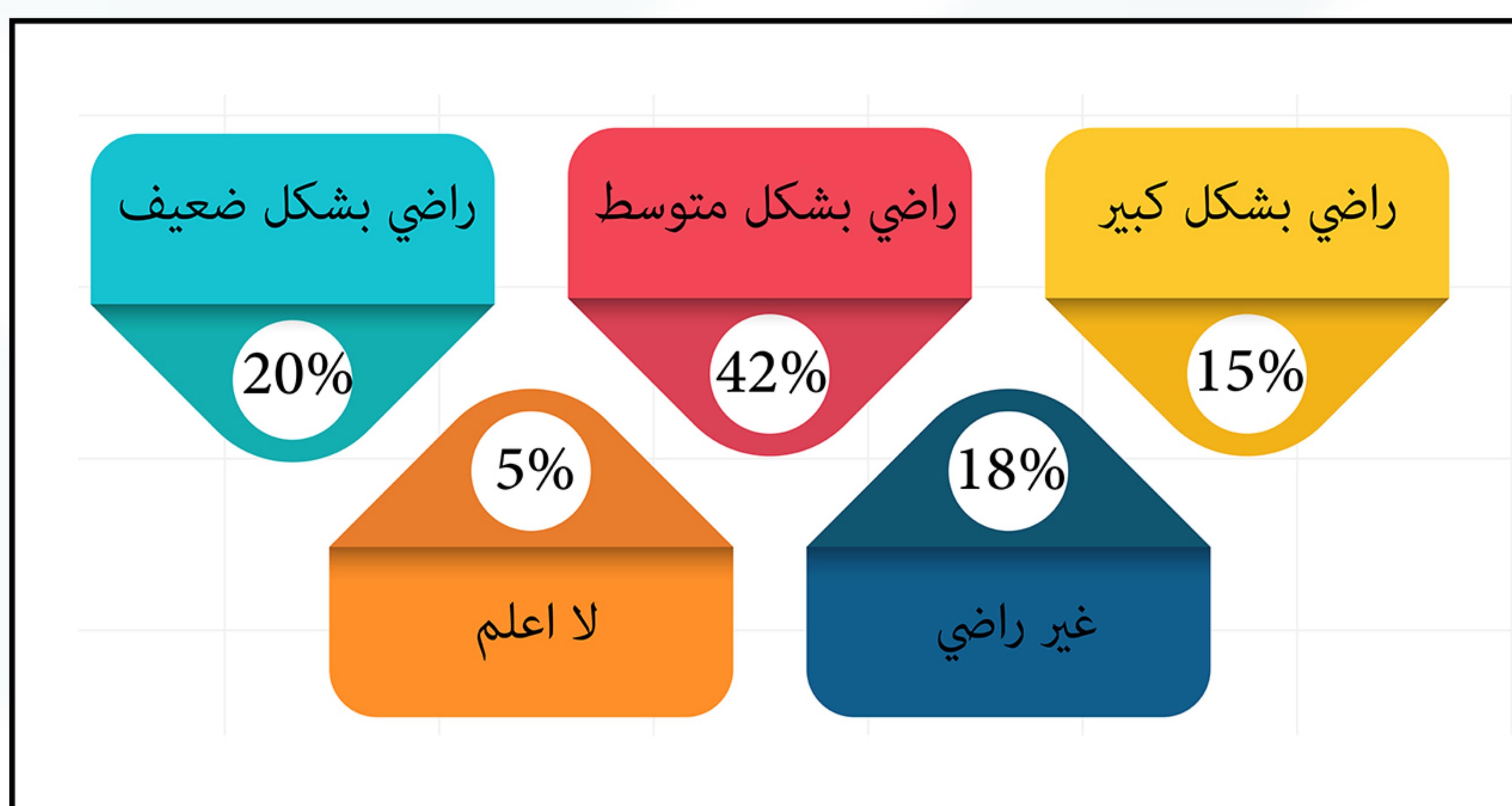
## النتائج التفصيلية لمحور الخدمات



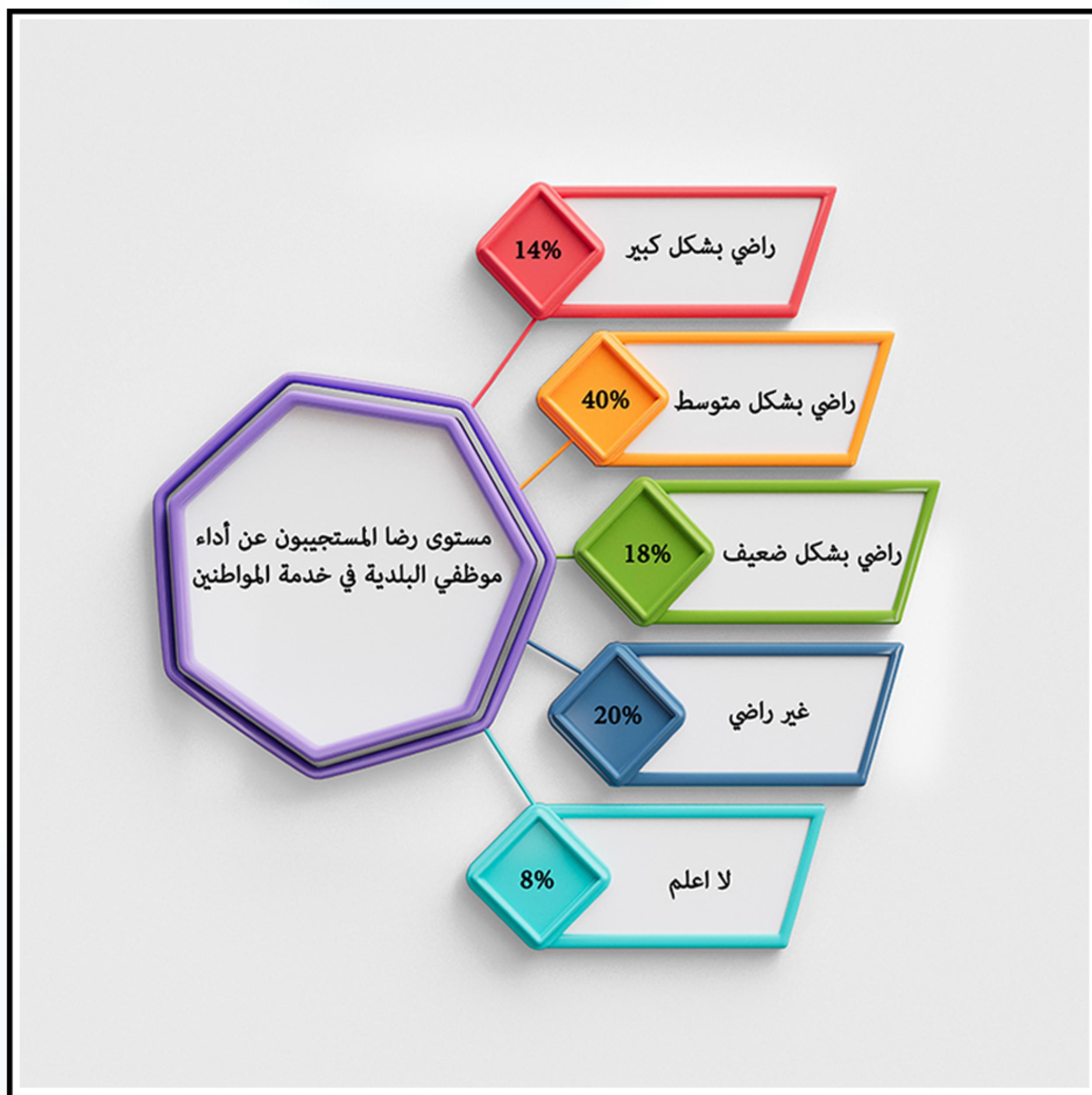
الشكل رقم (1): مستوى رضا المستجيبون عن أداء البلدية الخدمي بشكل عام



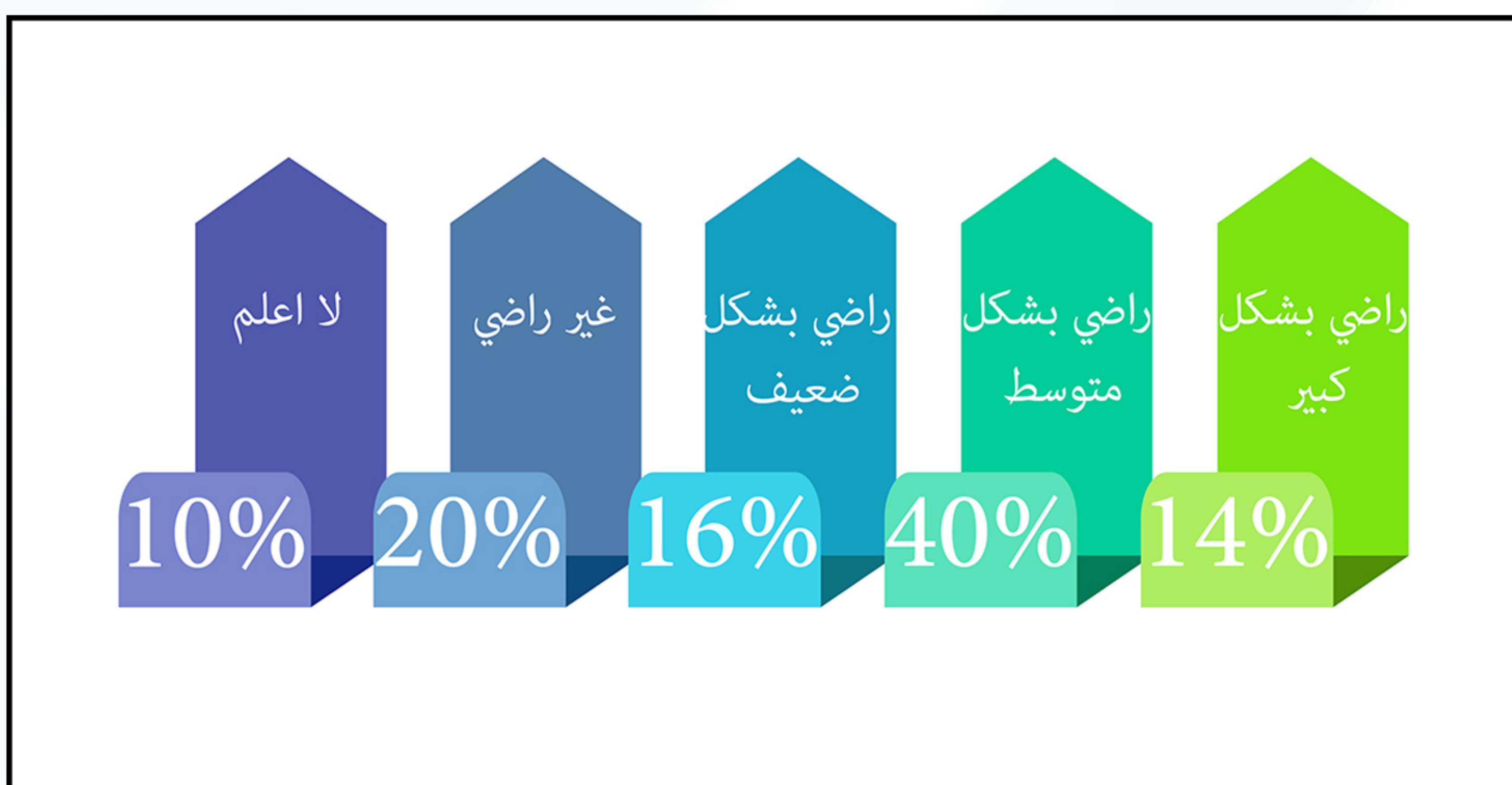
الشكل رقم (2): مستوى رضا المستجيبون عن اداء البلدية التنموي بشكل عام



الشكل رقم (3): مستوى رضا المستجيبون عن أداء  
رئيس واعضاء المجلس البلدي الحالي



**الشكل رقم (4): مستوى رضا المستجيبون عن أداء موظفي البلدية في خدمة المواطنين**

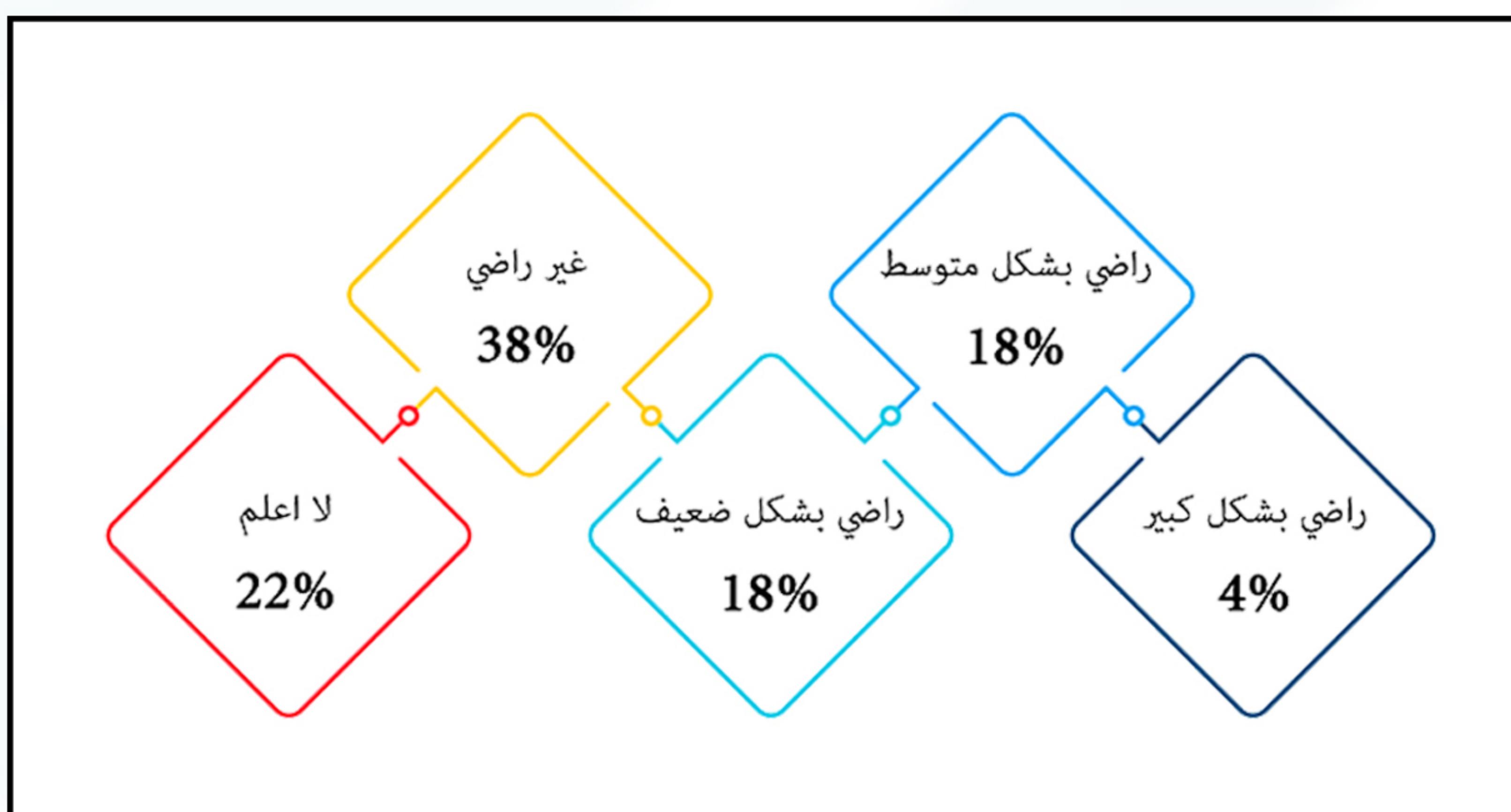


**الشكل رقم (5) : مستوى رضا المستجيبون عن تعامل موظفين البلدية مع المراجعين**

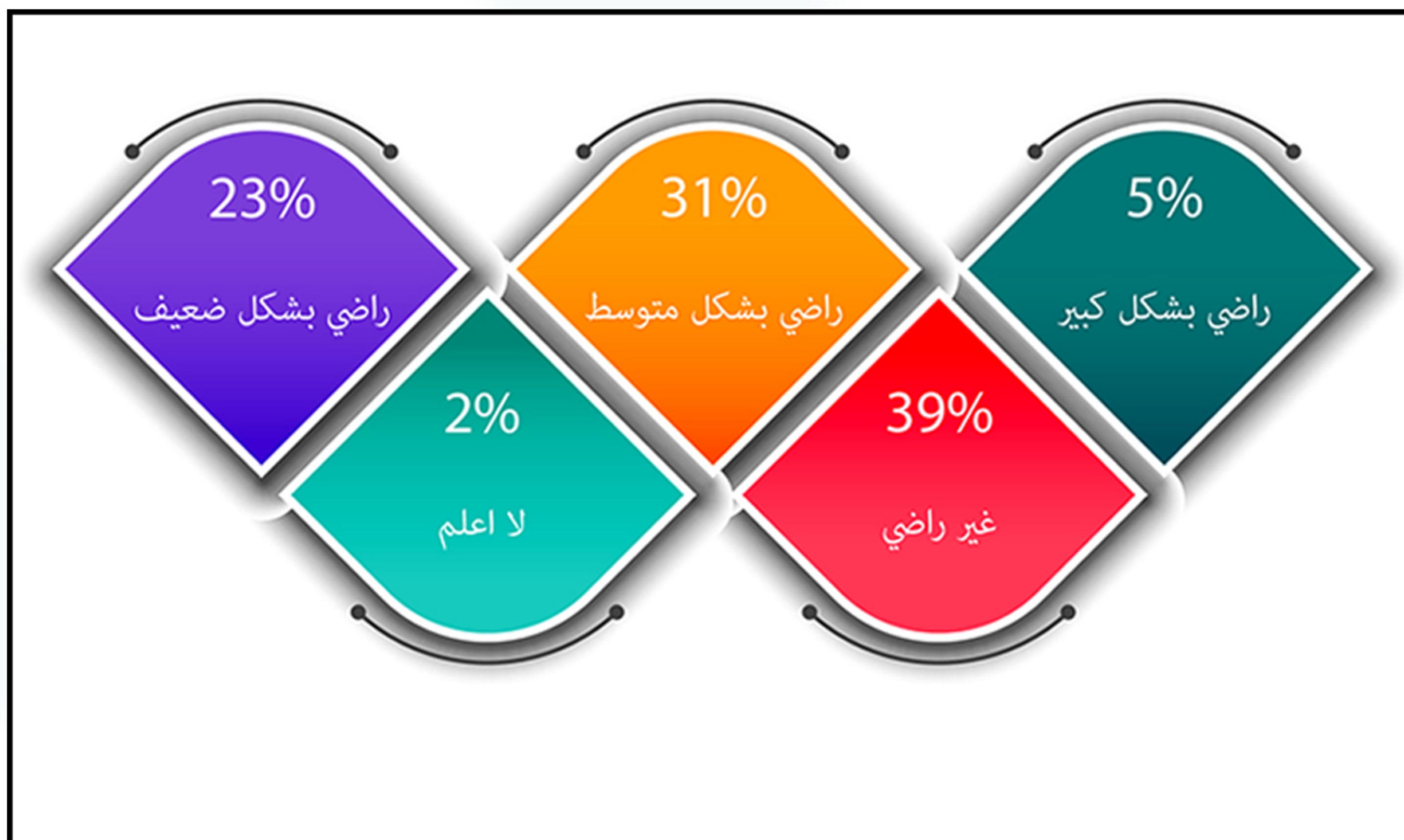
# نتائج التقارير



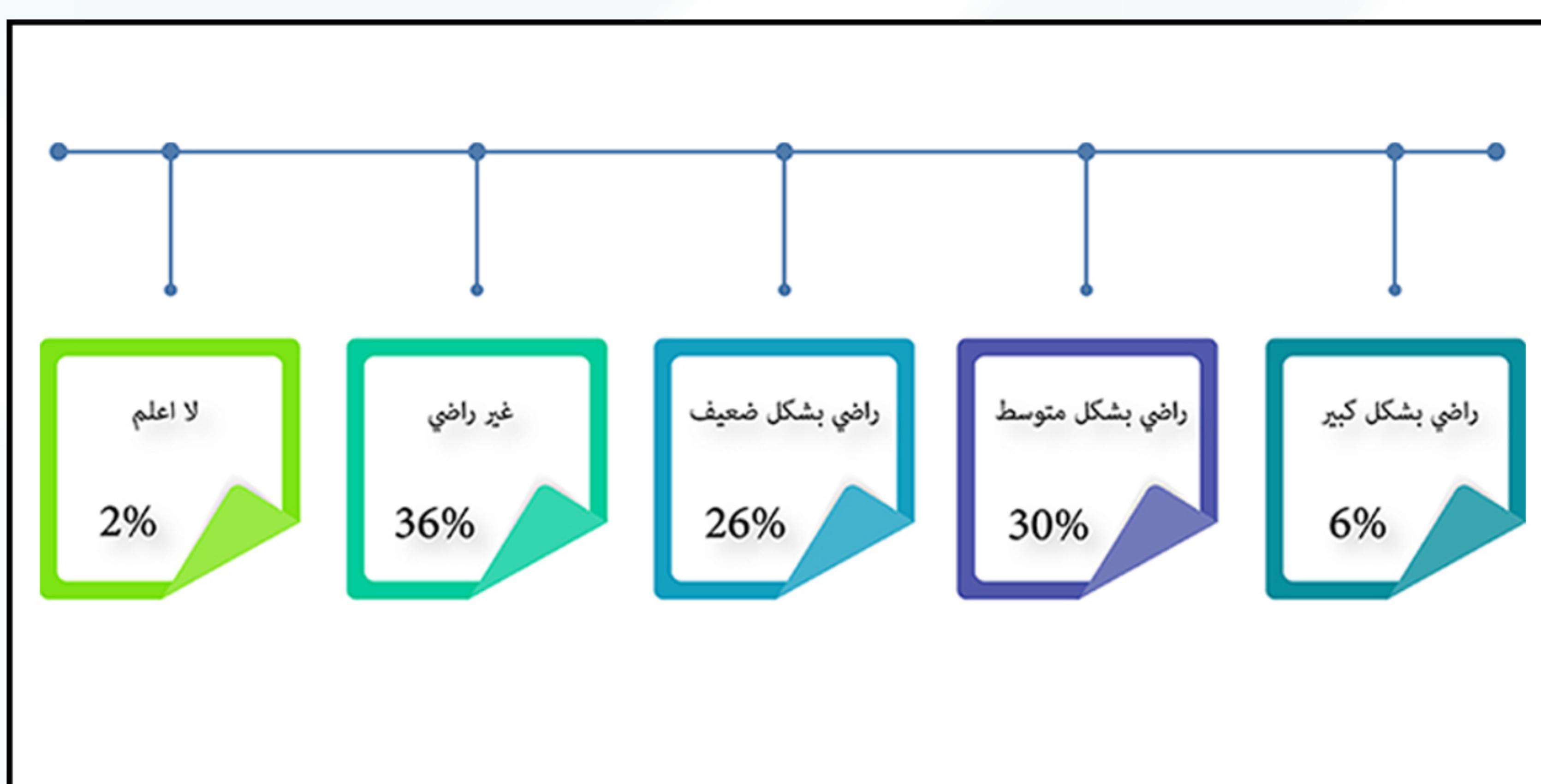
الشكل رقم (6) : مستوى رضا المستجيبون  
عن انتظام جمع النفايات



الشكل رقم (7) : مستوى رضا المستجيبون عن أسعار  
خدمة جمع النفايات عند إصدار رخص المهن

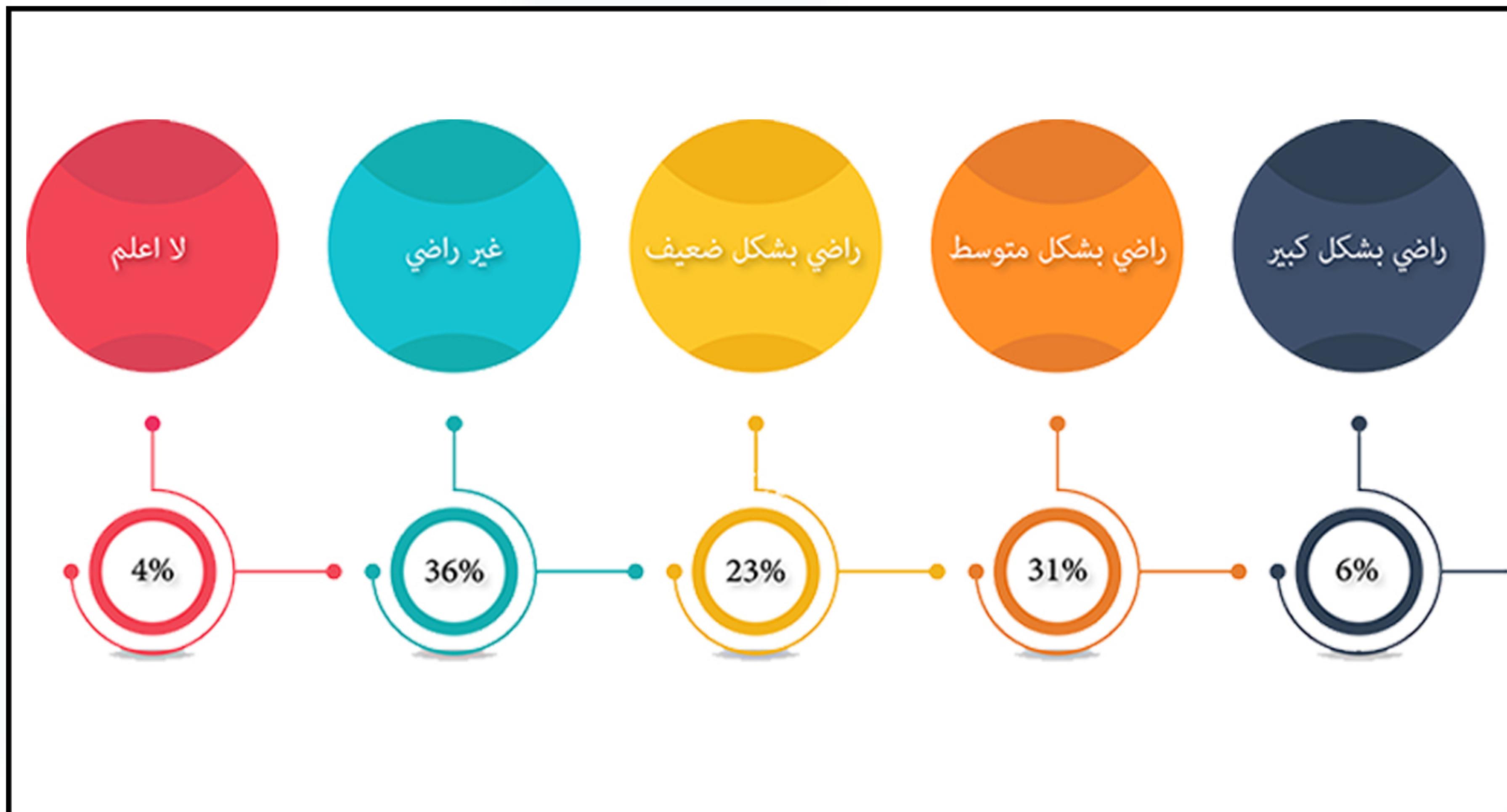


**الشكل رقم (8) : مستوى رضا المستجيبون عن حالة الطرق بشكل عام (التعبيد، المطبات، الحفر)**

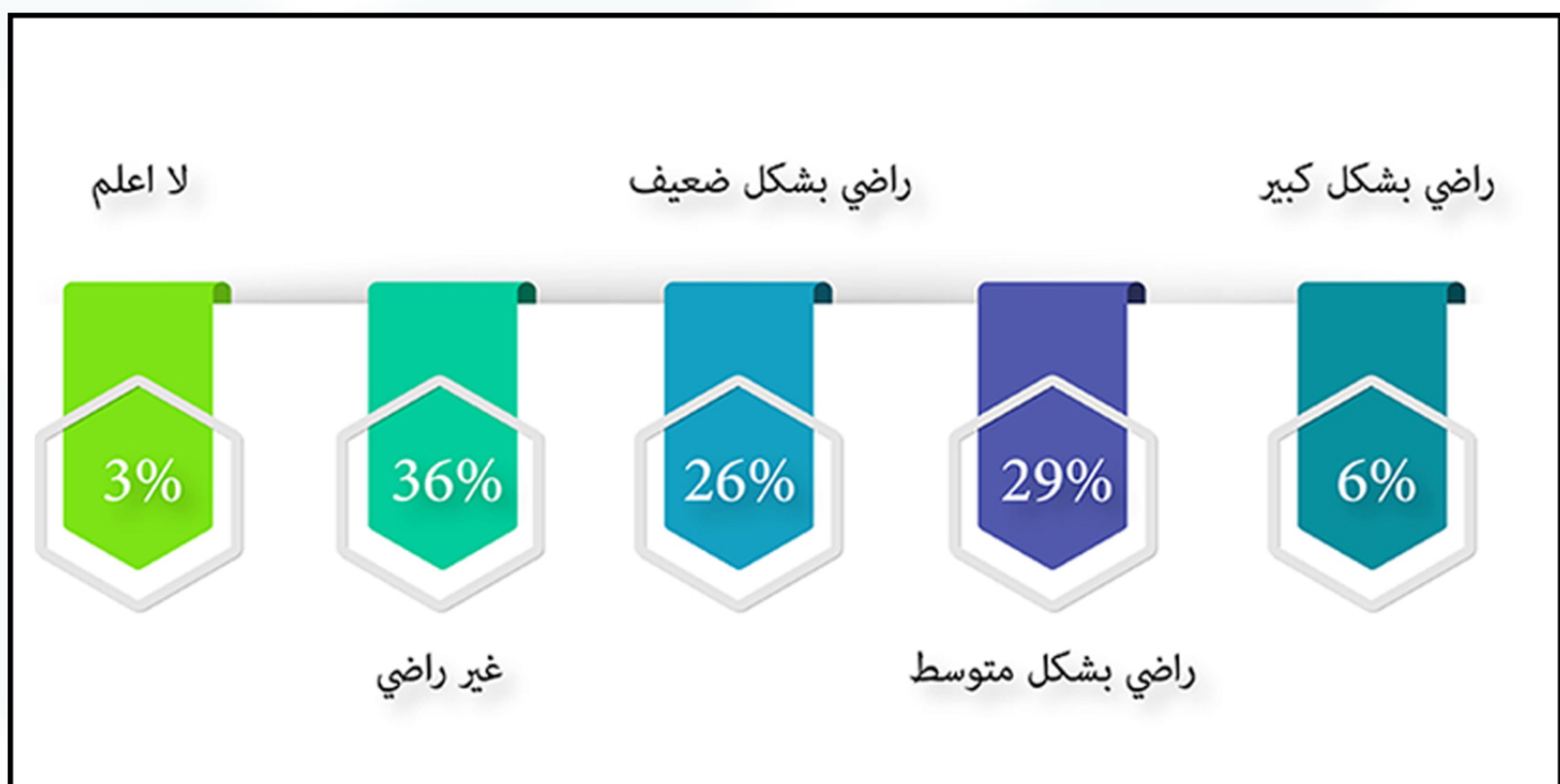


**الشكل رقم (9) : مستوى رضا المستجيبون عن دور البلدية في صيانة الطرق والشوارع**

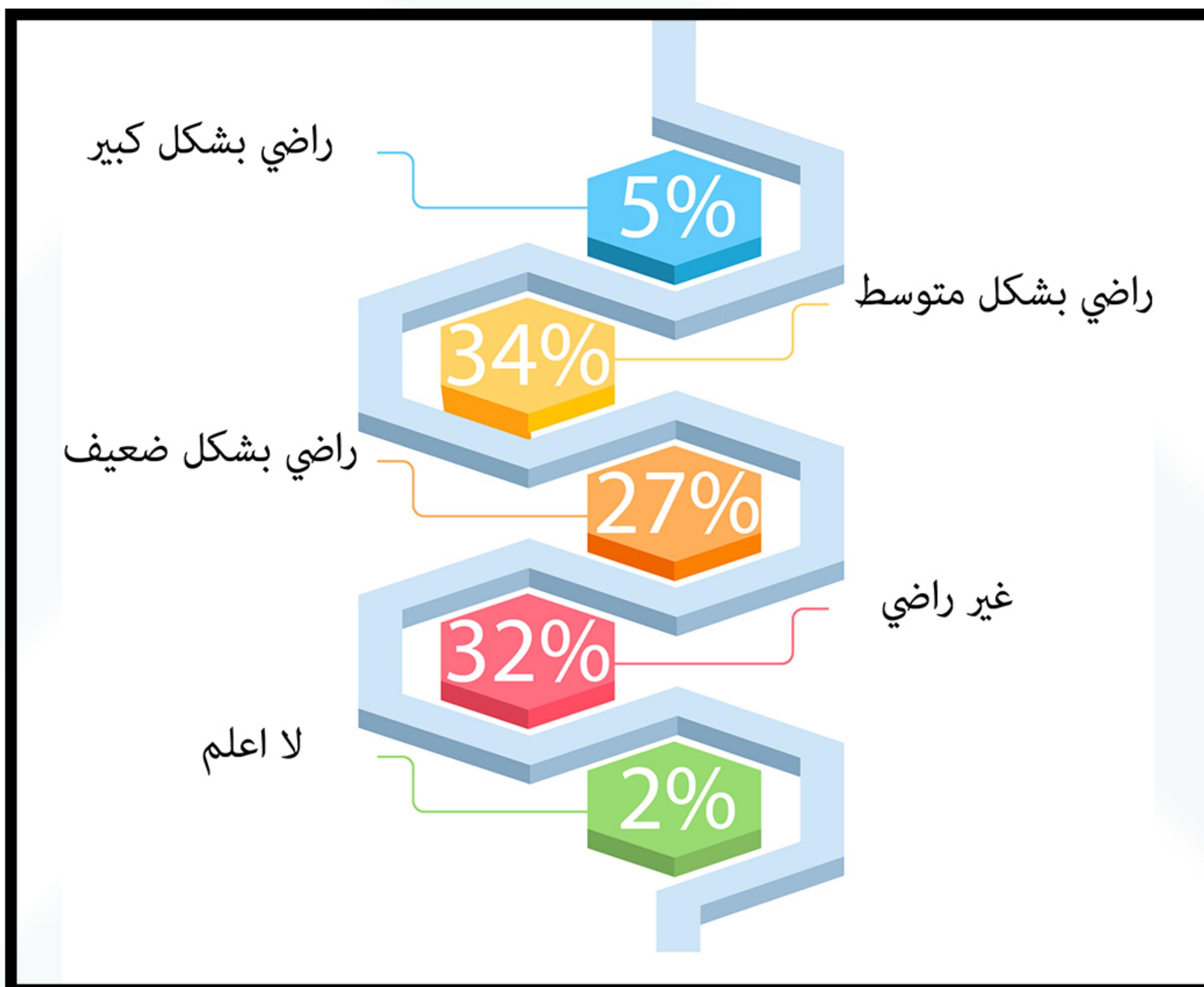
# نتائج التقارير



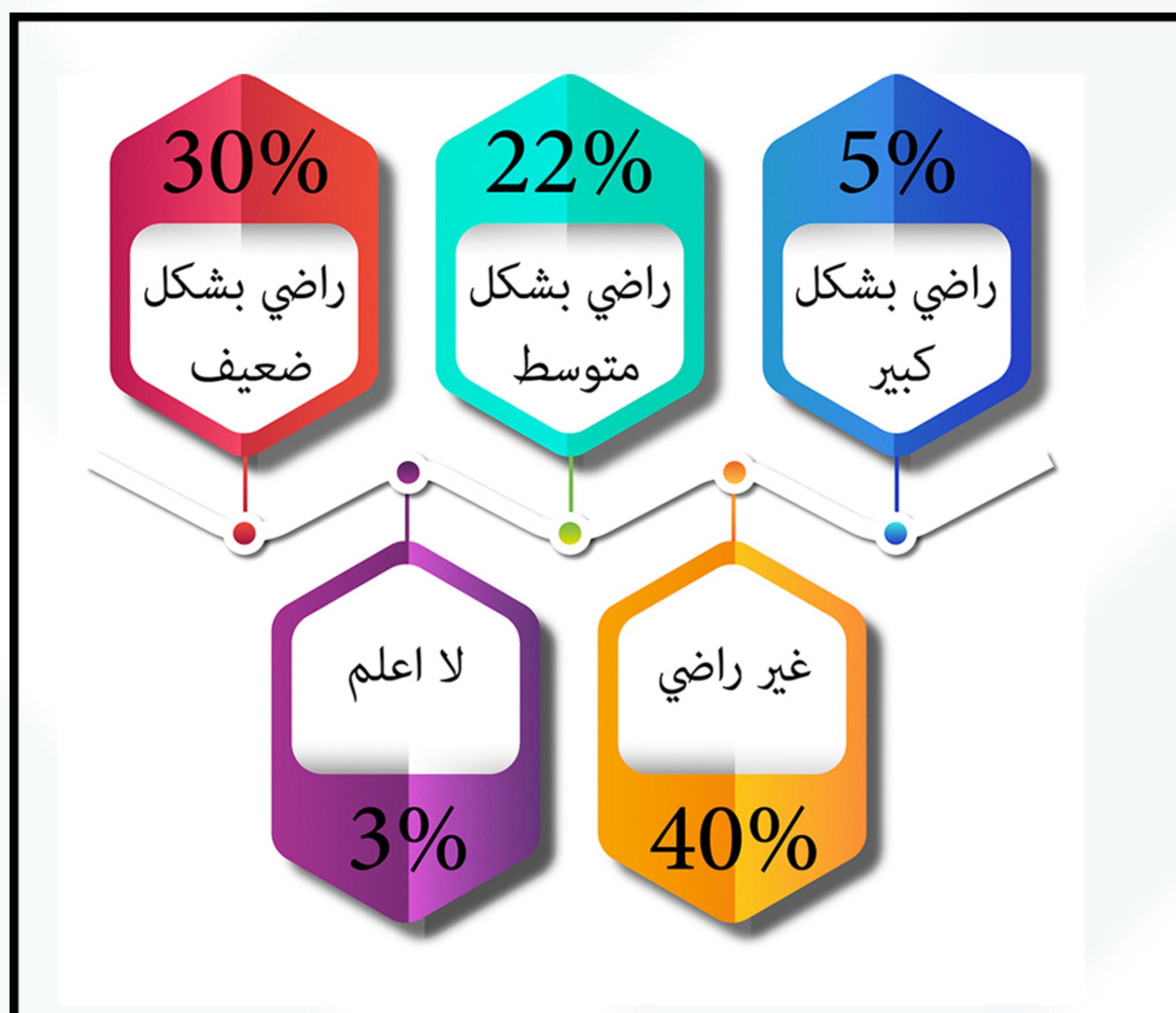
الشكل رقم (10) : مستوى رضا المستجيبون عن دور البلدية في شق طرق جديدة والوصول إلى جميع المناطق بعدالة



الشكل رقم (11) : مستوى رضا المستجيبون عن قدرة الشوارع على تصريف المياه خلال فصل الشتاء

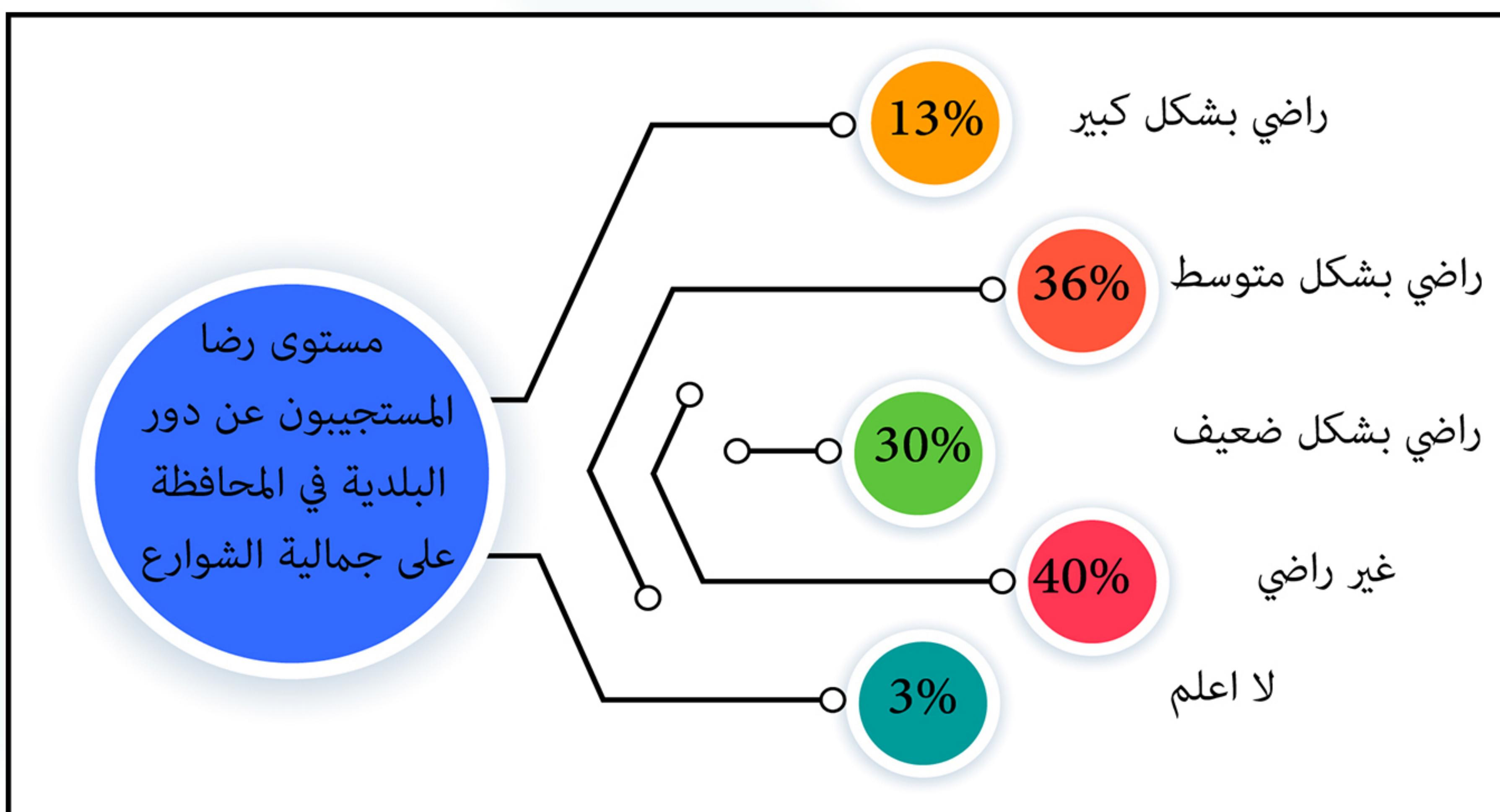


**الشكل 12 : مستوى رضا المستجيبون عن انسياب المرور في الشوارع (ازمات السير، ضيق الشوارع)**

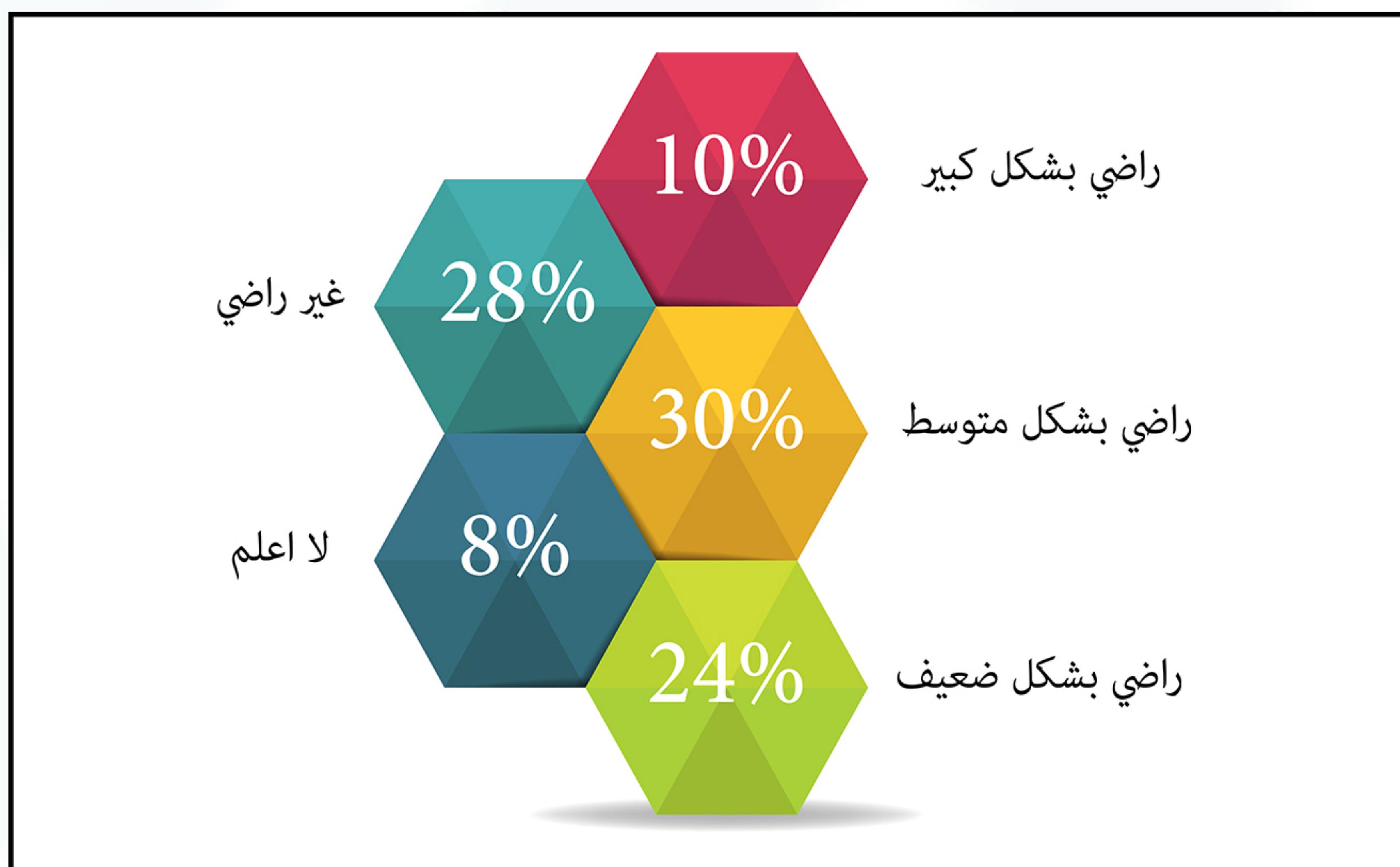


**الشكل 13: مستوى رضا المستجيبون عن أمن الشوارع بالنسبة للأطفال والأمهات وكبار السن من حيث وجود ممرات وجسور للمشاة وأرصفة**

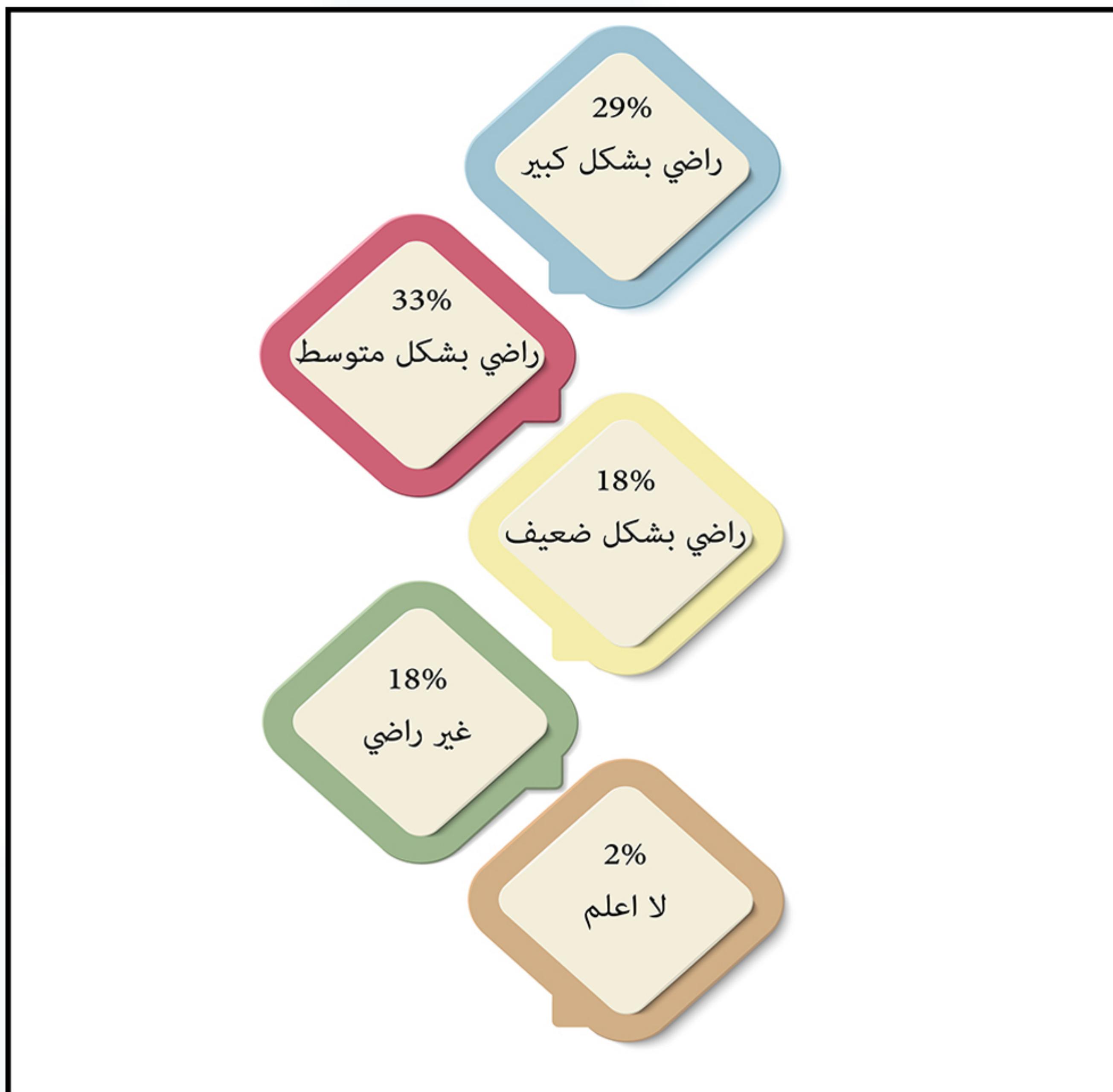
# نتائج التقارير



الشكل 14 : مستوى رضا المستجيبون عن دور البلدية في المحافظة على جمالية الشوارع



الشكل 15: مستوى رضا المستجيبون عن دور البلدية في إزالة التعديات على الشوارع

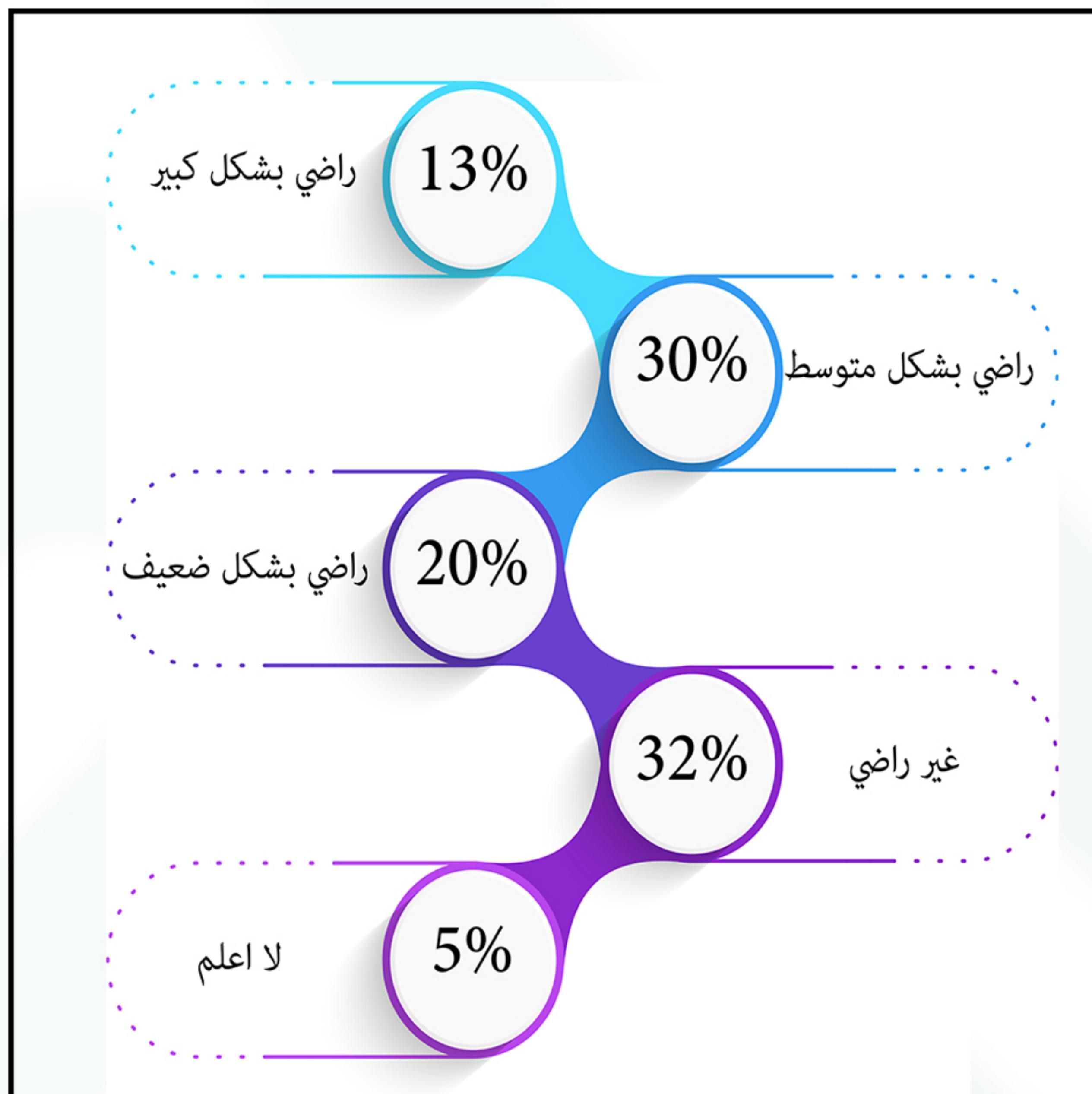


**الشكل 16 : مستوى رضا المستجيبون عن دور البلدية في اعمال إنارة الشوارع**

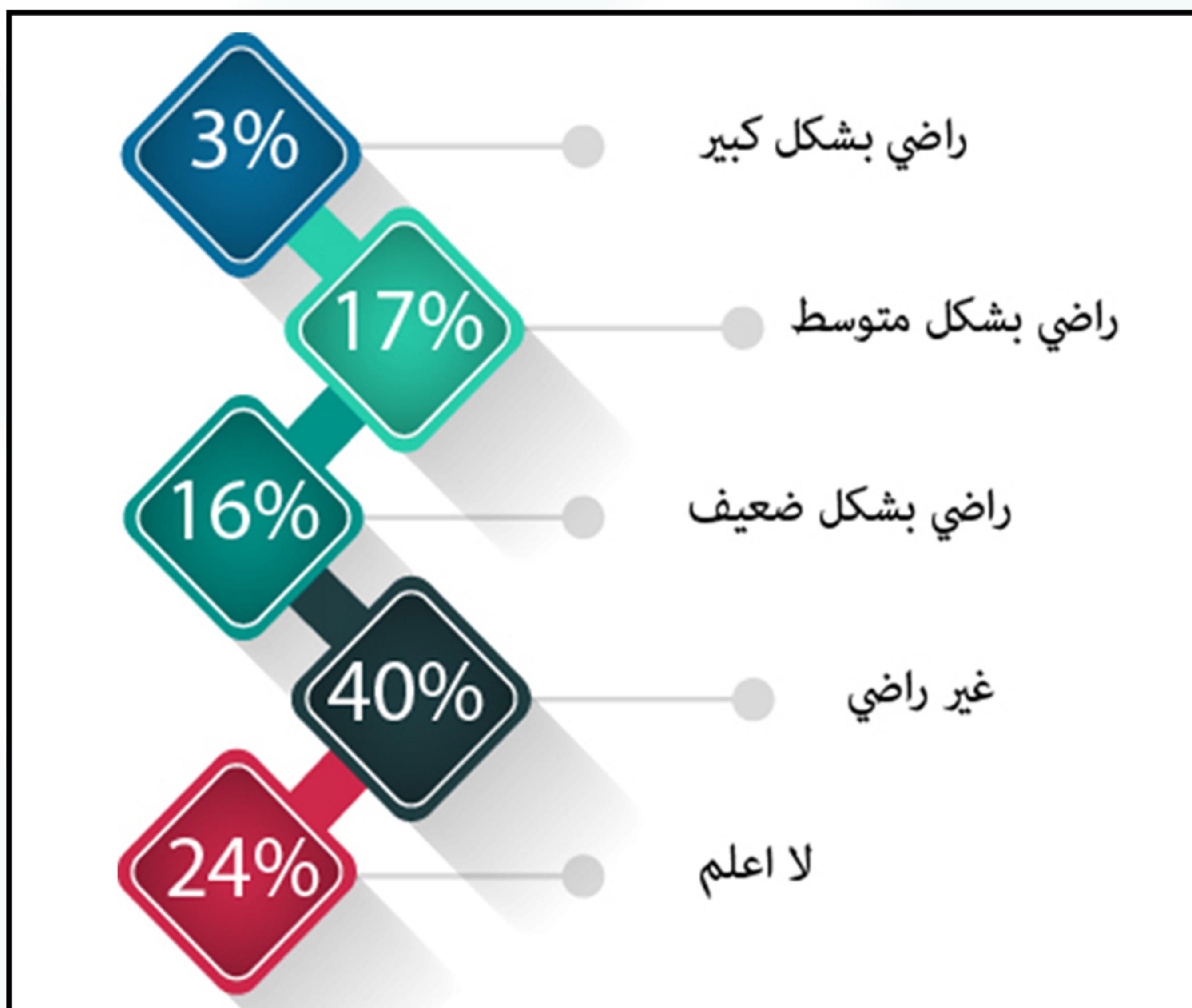


**الشكل 17: مستوى رضا المستجيبون عن دور البلدية في صيانة المرافق العامة**

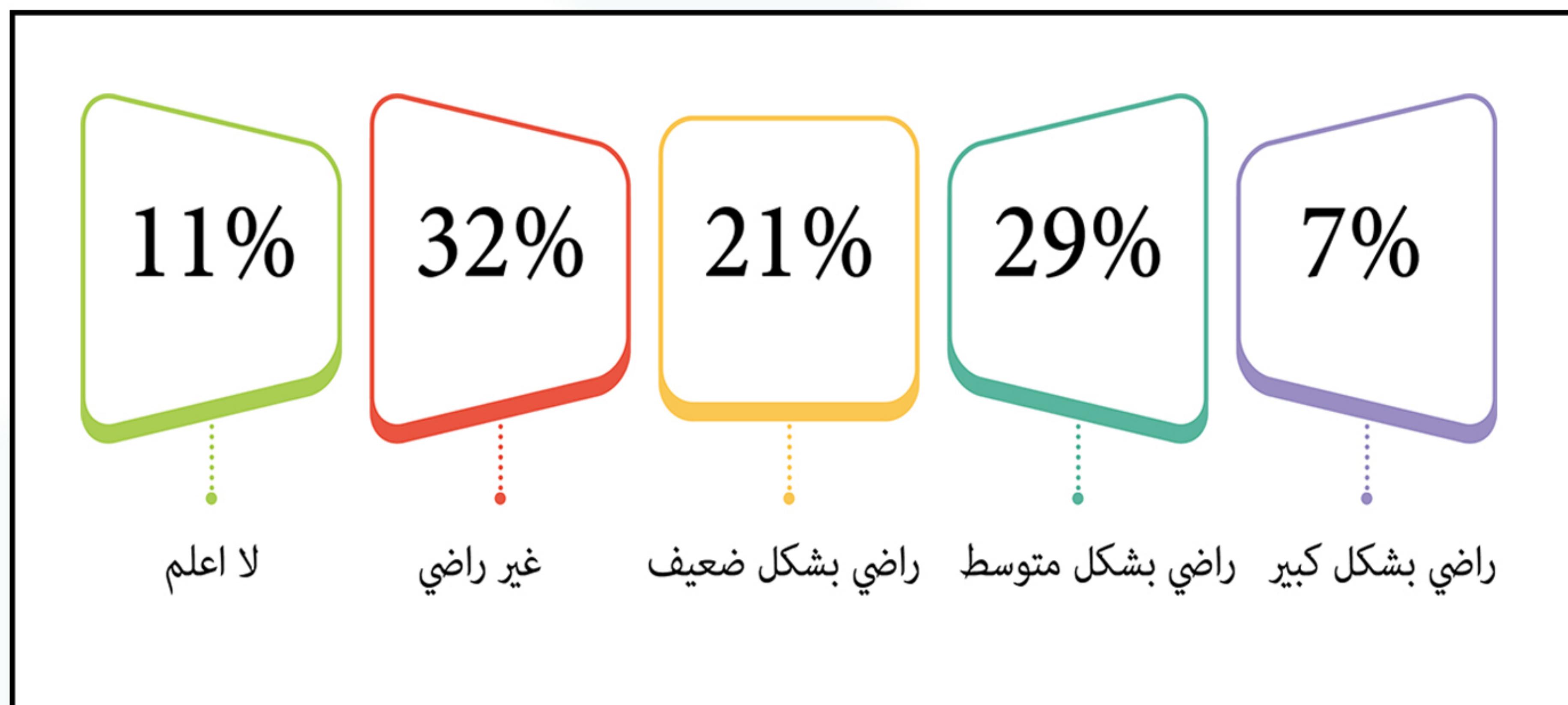
# نتائج التقارير



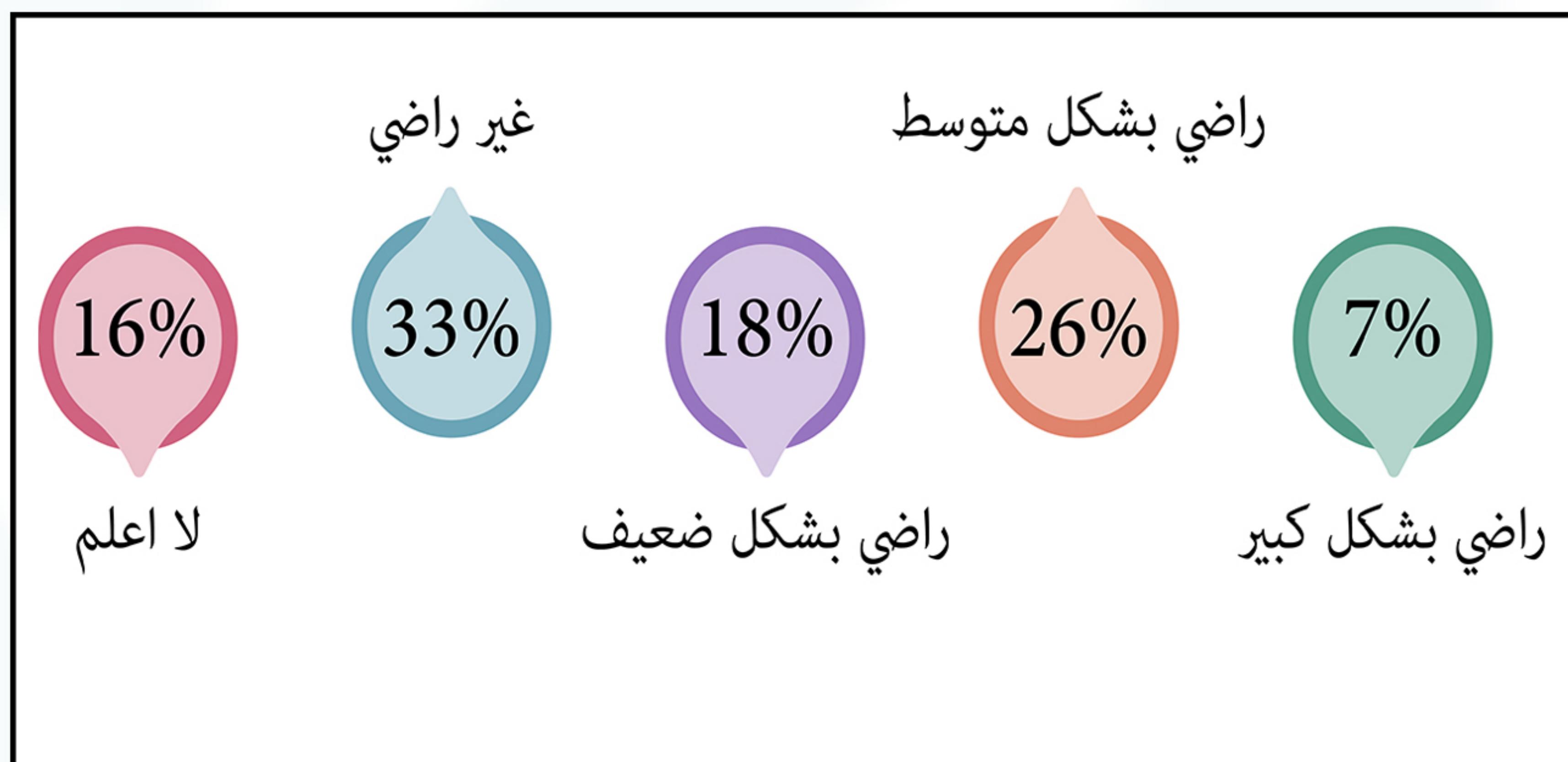
الشكل 18: مستوى رضا المستجيبون عن خدمات الصرف الصحي



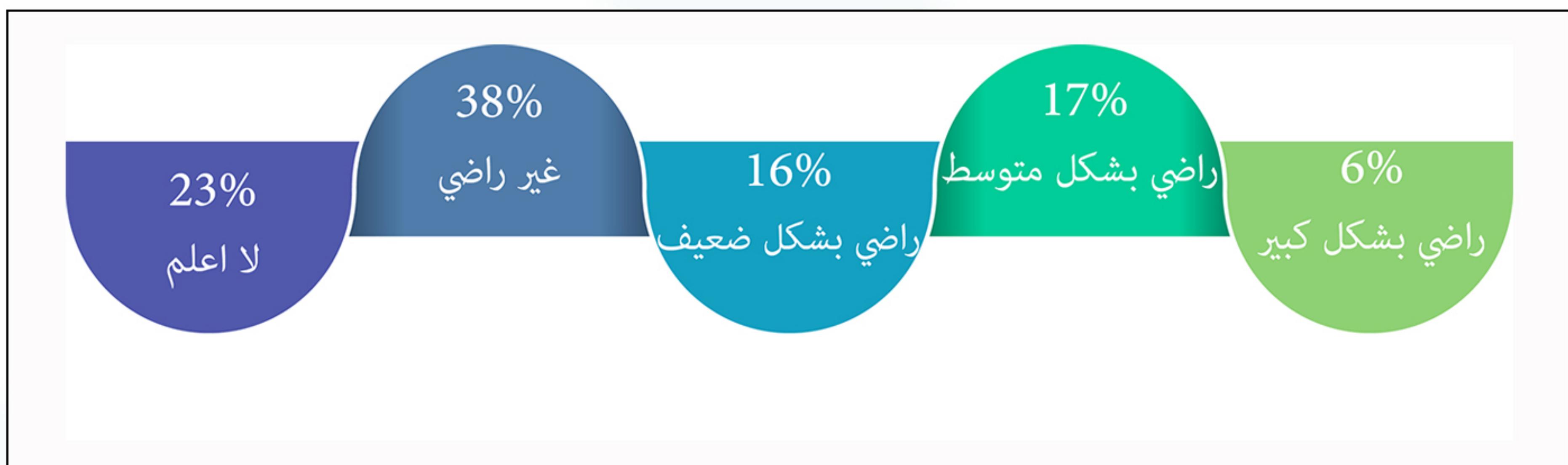
الشكل 19: مستوى رضا المستجيبون عن اسعار خدمة ترخيص آرمات  
المحلات التجارية/ الإعلان



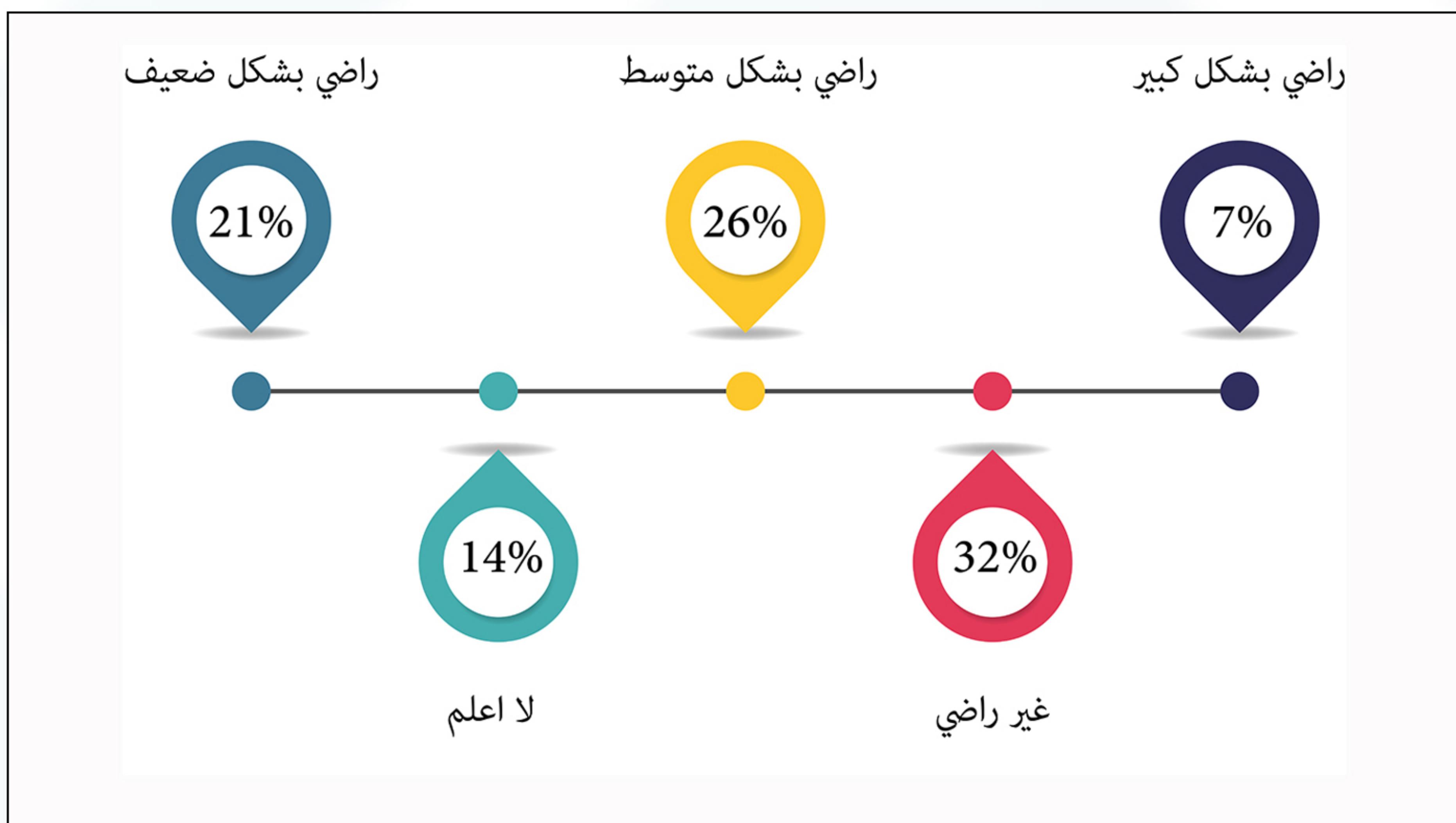
**الشكل 20 : مستوى رضا المستجيبون عن المدة التي تستغرقها انجاز الخدمة في البلدية**



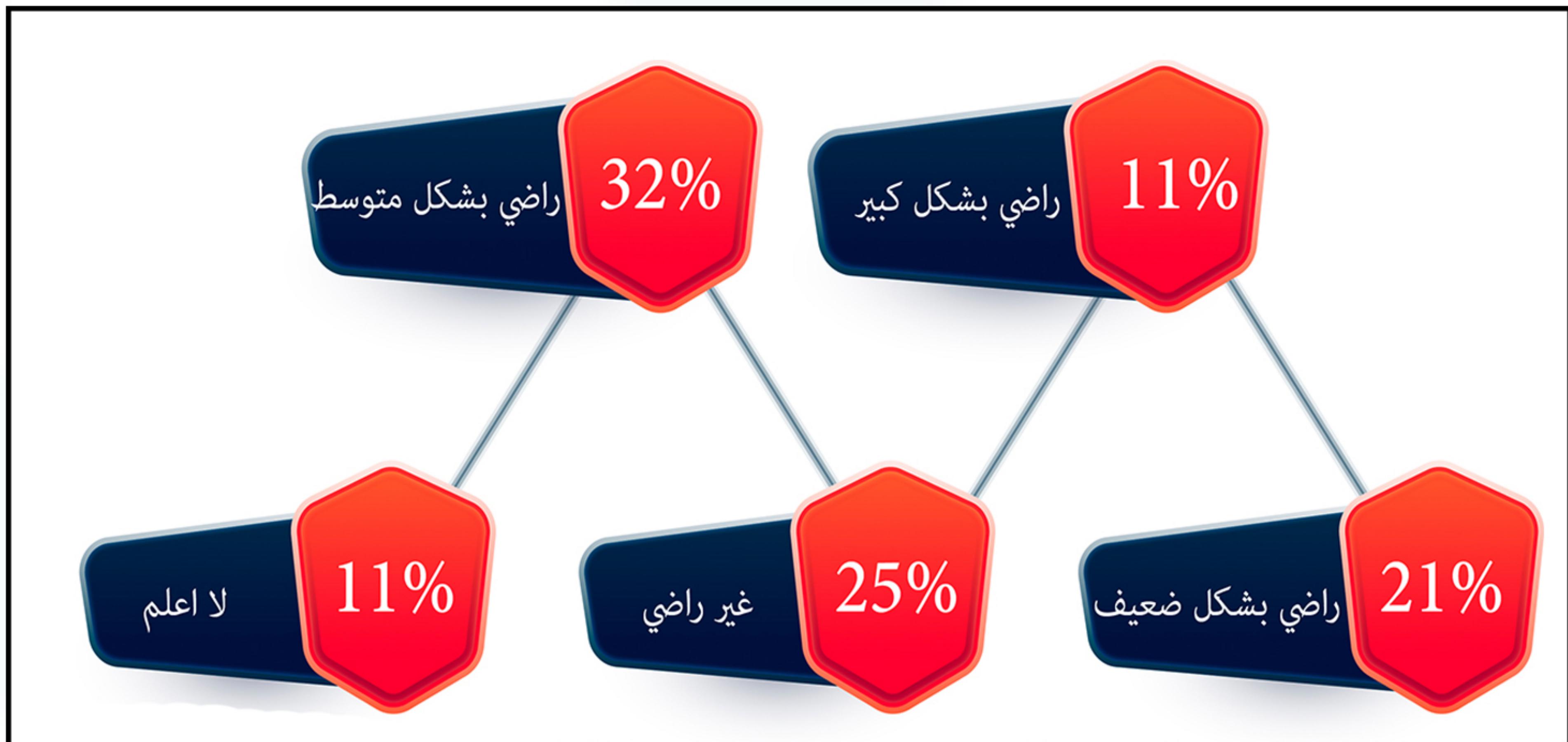
**الشكل 21: مستوى رضا المستجيبون عن عدد وكفاية اللوحة الارشادية التي توضح رسوم واجراءات الخدمات في البلدية**



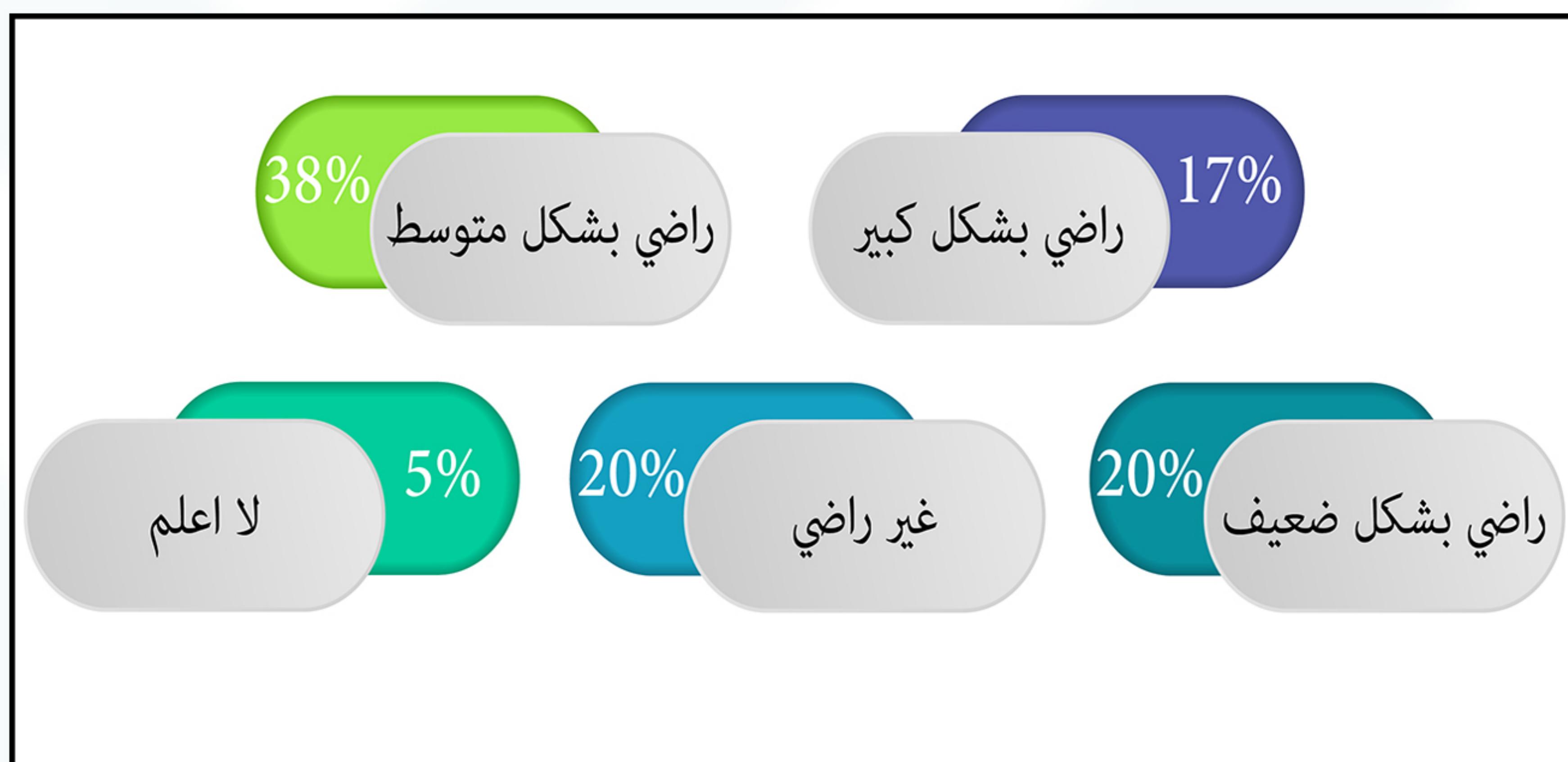
**الشكل 22 : مستوى رضا المستجيبون عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها البلدية**



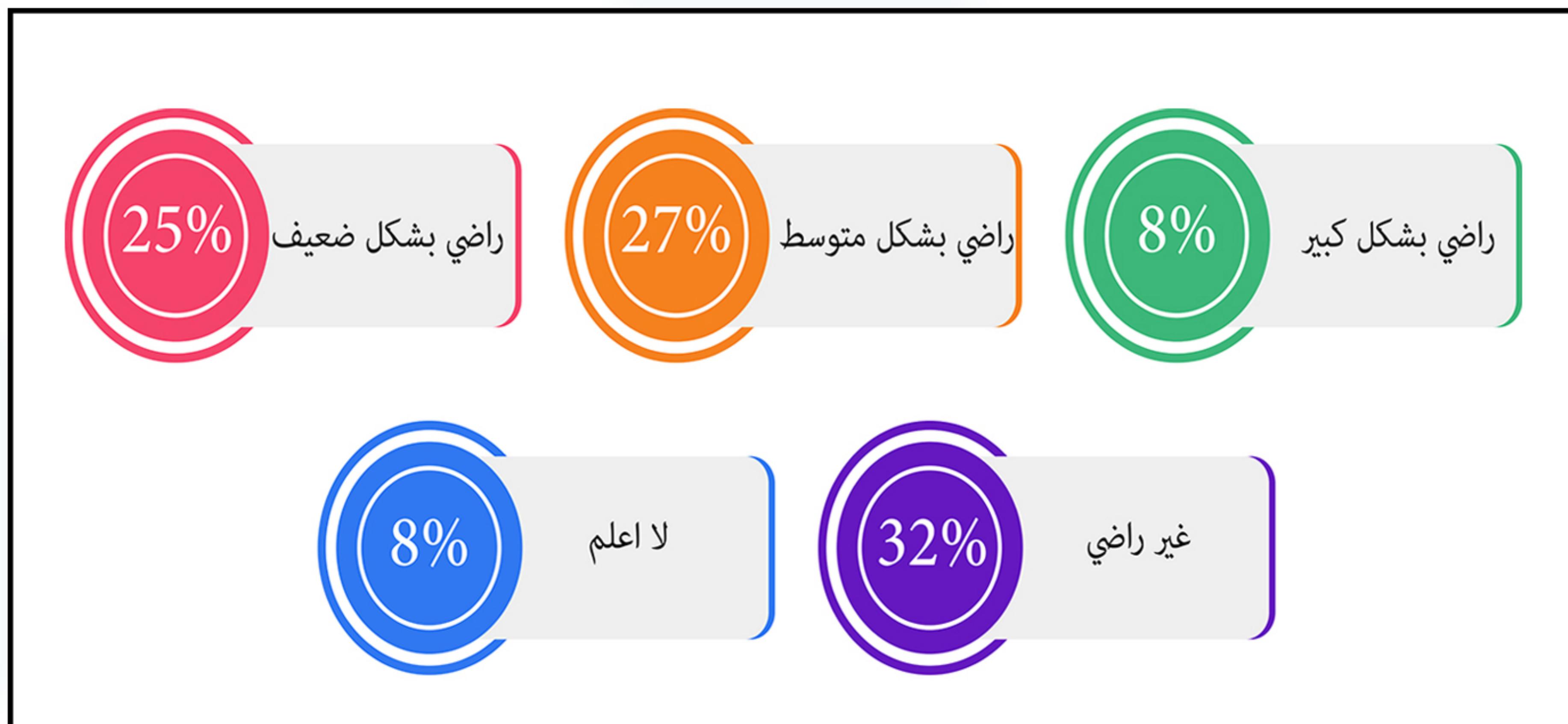
**الشكل 23 : مستوى رضا المستجيبون عن مستوى تنسيق البلدية مع الجهات الخدمية الأخرى في المنطقة**



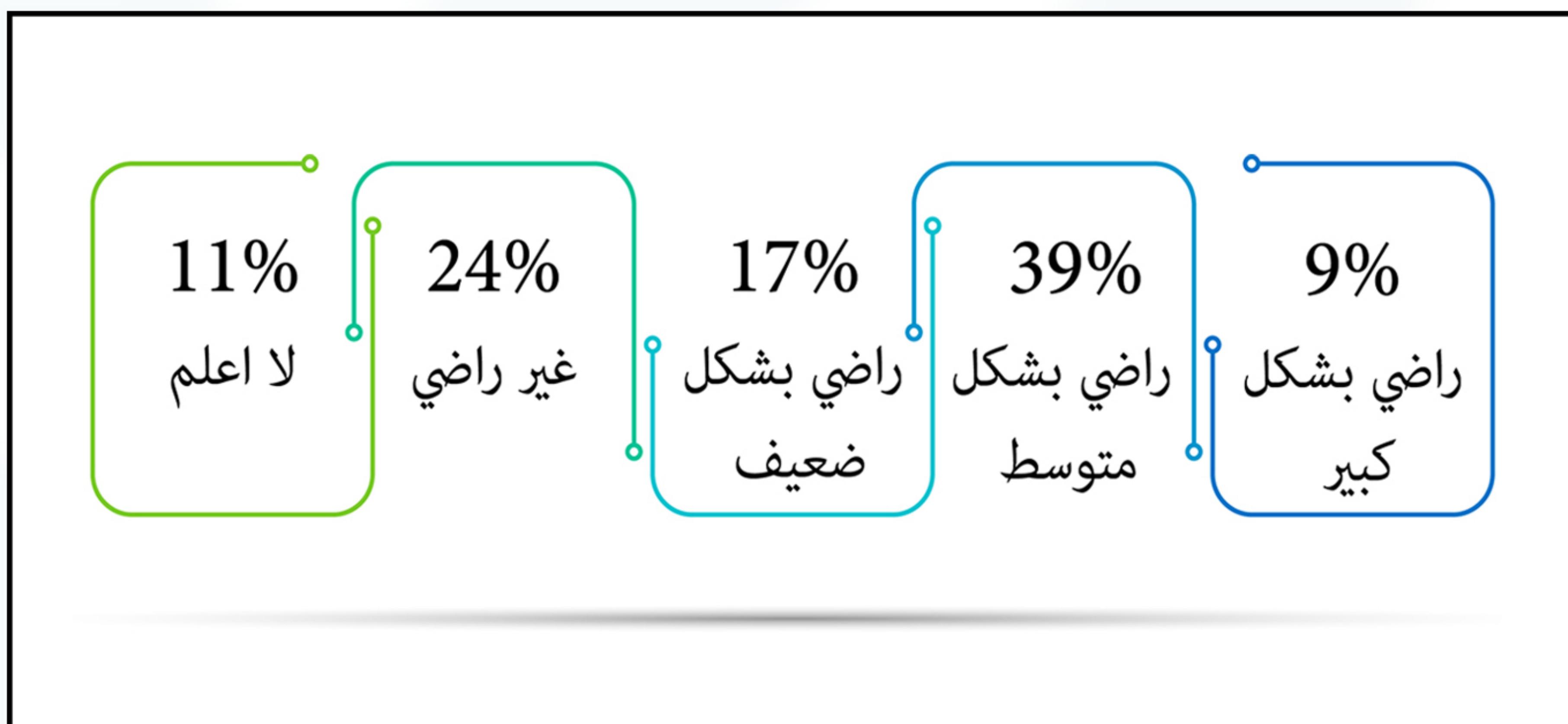
**الشكل 24: مستوى رضا المستجيبون عن كفاءة موظفي البلدية في تقديم الخدمات والتواصل مع الجمهور**



**الشكل 25: مستوى رضا المستجيبون عن قدرة البلدية في العمل خلال الظروف الطارئة والاستثنائية**

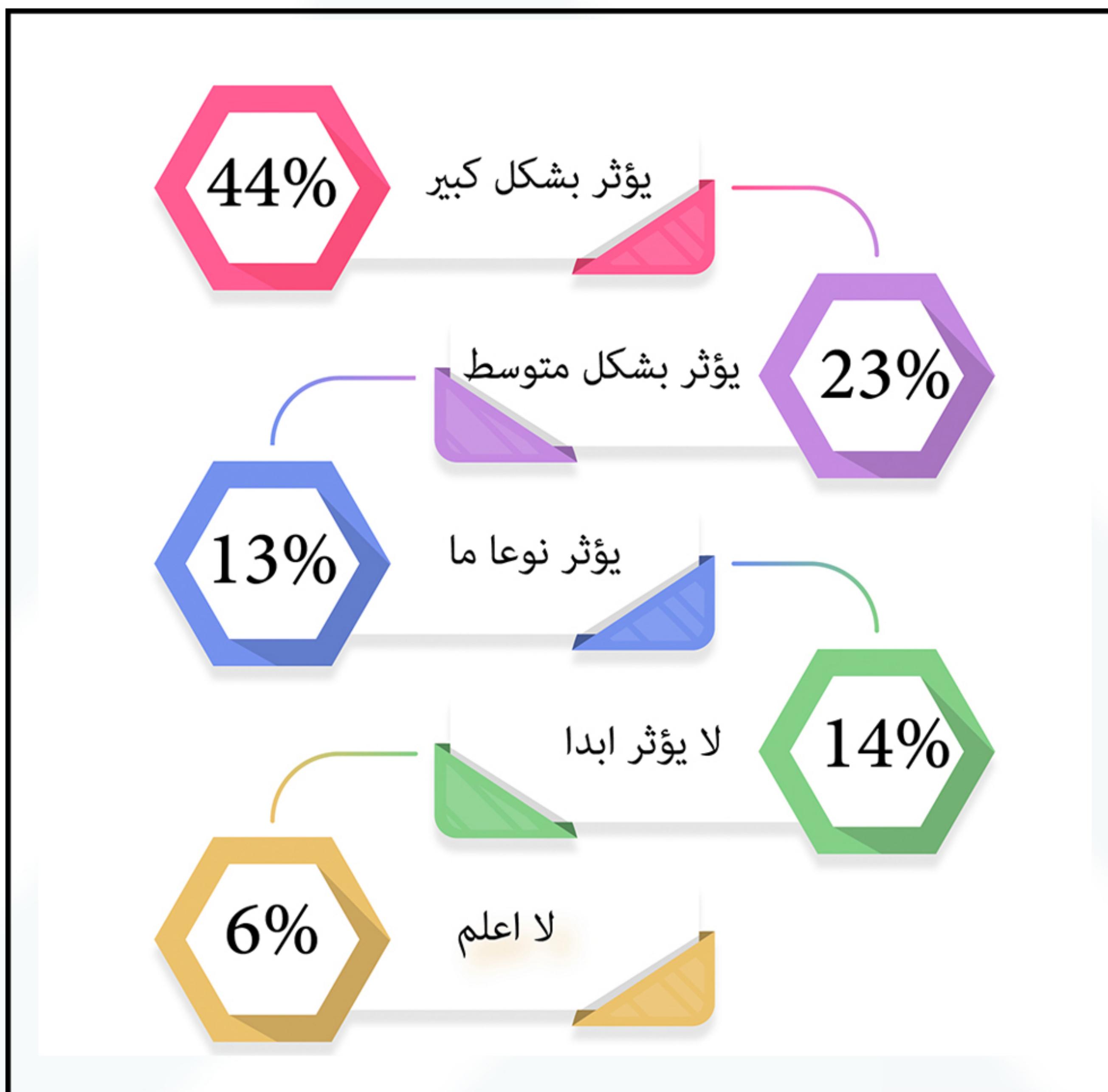


**الشكل 26: مستوى رضا المستجيبون عن مستوى العدالة في تقديم خدمات البلدية بين المناطق المختلفة ضمن نطاق عملها**

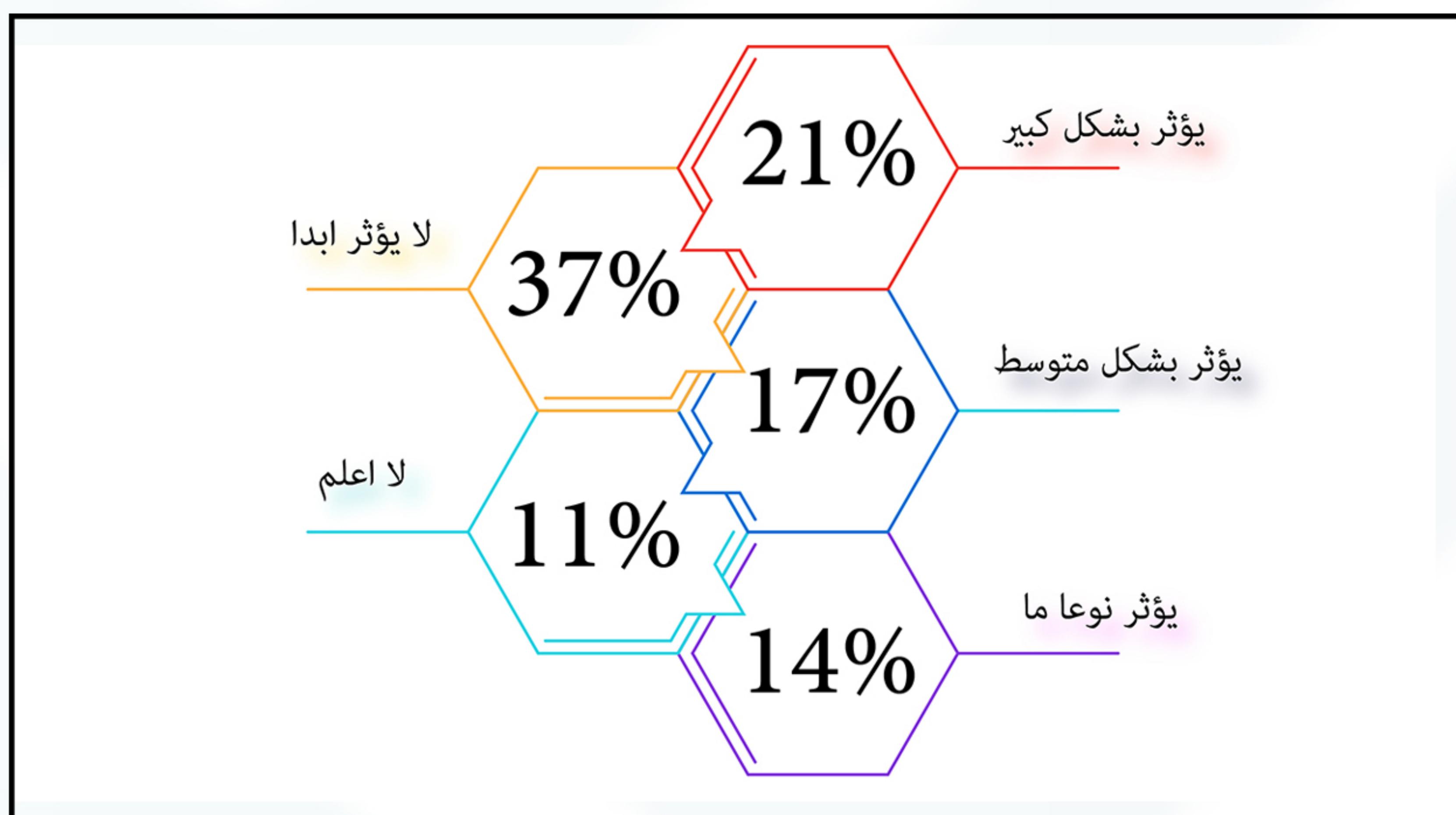


**الشكل 27: مستوى رضا المستجيبون عن تطبيق سيادة القانون في كافة معاملات وتعاملات البلدية**

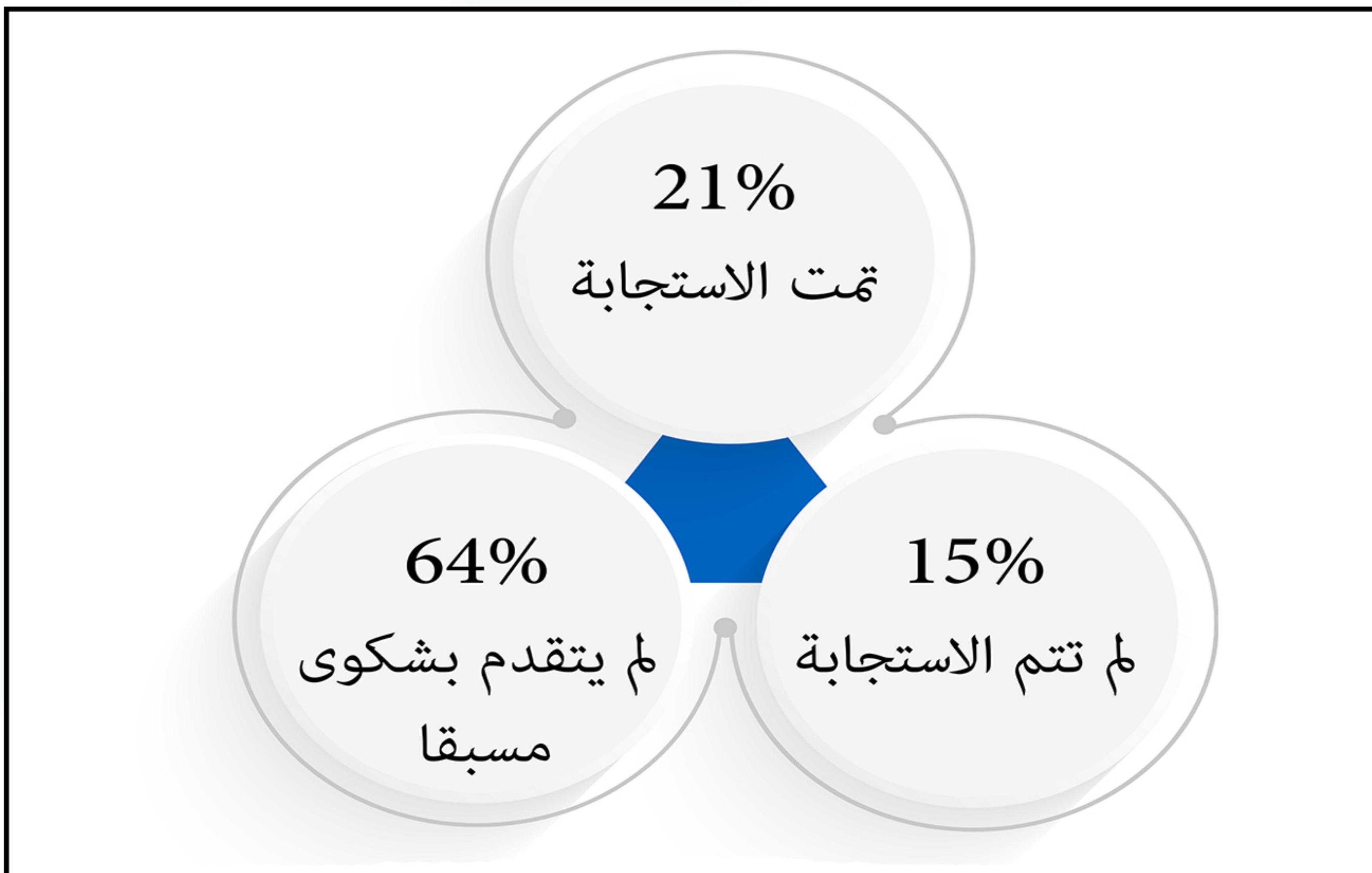
# نتائج التقارير



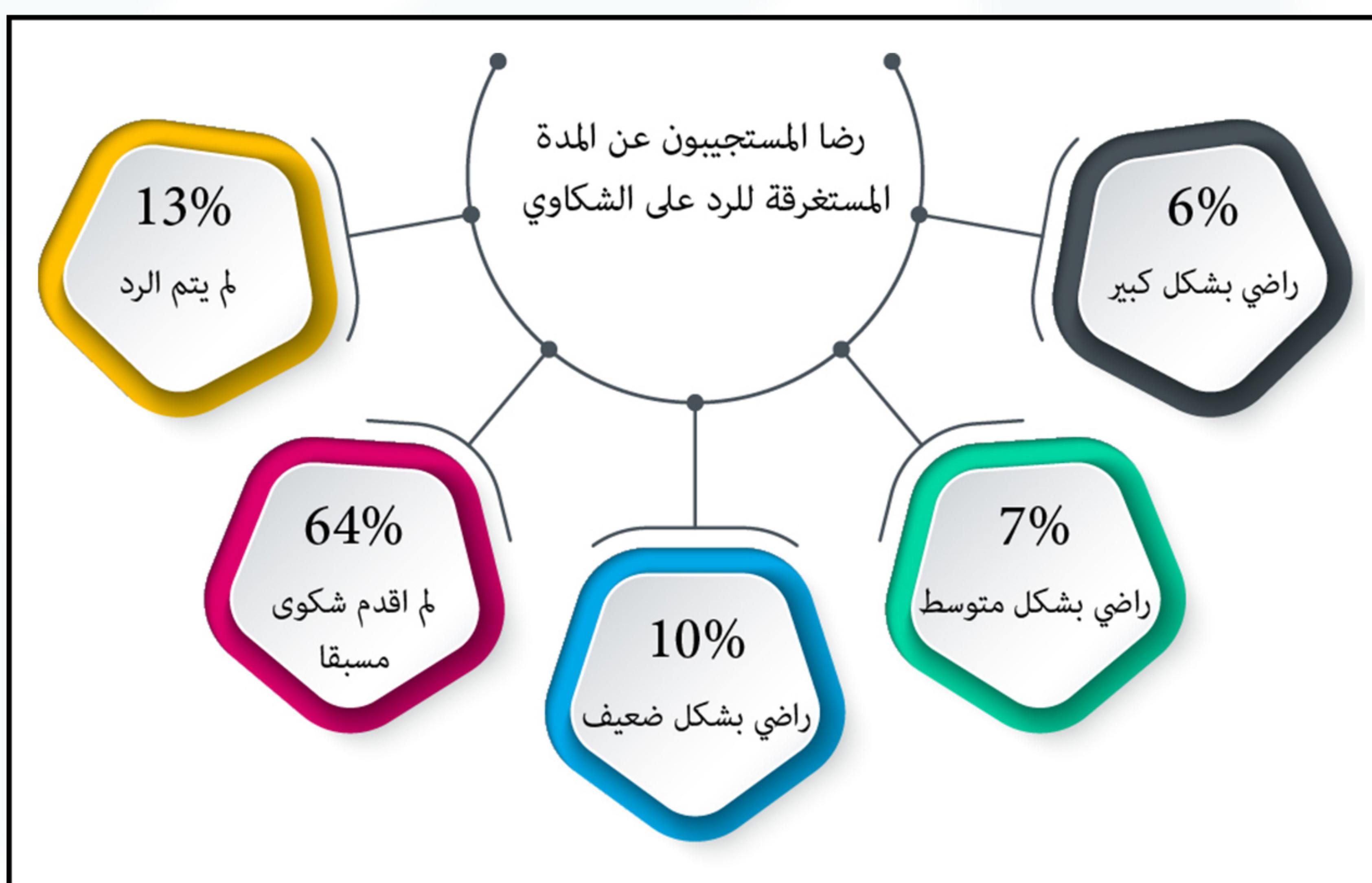
الشكل 28 : تأثير العلاقة الشخصية مع رئيس / اعضاء / موظفي البلدية على جودة الخدمة من وجهة نظر المستجيبين



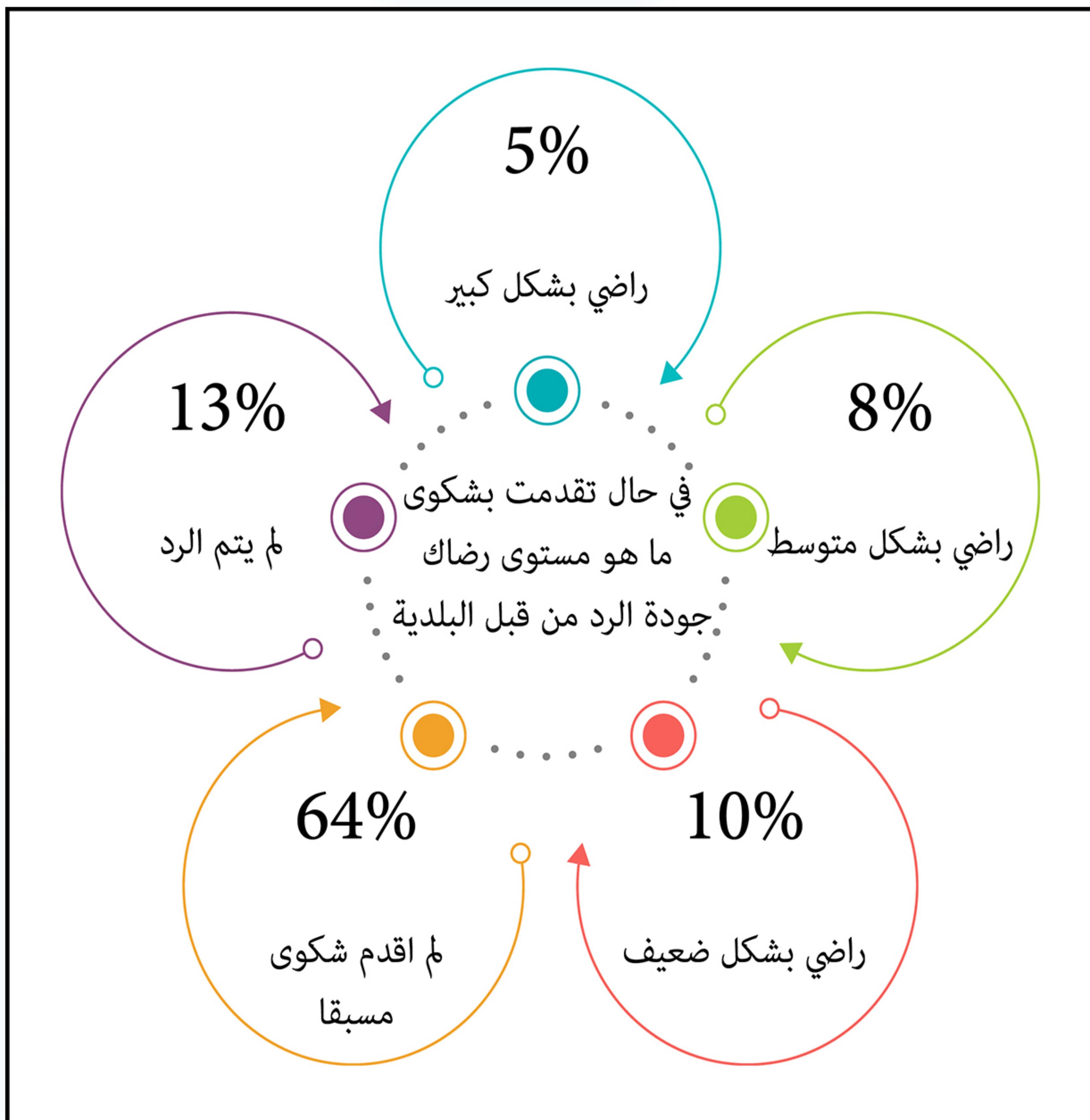
الشكل 29 : تأثير العلاقة الشخصية مع رئيس / اعضاء / موظفي البلدية على كلف/رسوم تقديم الخدمة من وجهة نظر المستجيبين



الشكل 30: استجابة البلدية لشكاوى المواطنين



الشكل 31: رضا المستجيبون عن المدة المستغرقة للرد على الشكاوى



الشكل 32: في حال تقدمت بشكوى ما هو مستوى رضاك جودة الرد من قبل البلدية

## المحور الخامس: الحكومة داخل البلدية

لغایات تقييم مستوى الحكومة والإجراءات والسياسات داخل البلدية عمل فريق فوائل بالتعاون مع خبراء على تصميم استماراة خاصة بالبلدية تحتوي على مجموعة من المؤشرات تم بناؤها استناداً إلى قانون الإدارة المحلية، وتكونت الاستماراة من خمسة محاور رئيسية هي: محور الحاكمة الرشيدة، محور خدمات البلدية والعمليات، محور التطوير المؤسسي وتنمية الموارد البشرية، محور الإدارة والنظم المالية، محور إدراة النفايات الصلبة والمصحة والسلامة البيئية، محور التنمية المحلية والاقتصادية، محور التخطيط الحضري والتنمية الريفية، والمحور الثامن حول المشاركة العامة والتواصل. حيث تضمن كل محور مجموعة من المؤشرات الفرعية والتي تم الإجابة عليها من خلال جلسة بحثية شارك بها الخبراء ومدراء الدوائر والمديريات والوحدات من البلدية. وبتحليل نتائج الاستماراة حاز محوري الإدارة والنظم المالية، وإدارة النفايات على أعلى الدرجات بواقع 95% لكل محور حيث تبين في محور الإدارة والنظم المالية أن لدى البلدية نظام مالي مدروس وهيكل تنظيمي معتمد للشؤون المالية، كما تعمل البلدية على حفظ السجلات والمستندات بالطرق السليمة إضافة لجرد يومي لمحتويات الصناديق المالية ومواصلة الأرصدة والدفاتر البنكية بشكل أسبوعي، كما تحفظ الإدارة المالية في البلدية بنسخ مصدقة من كافة العقود التي لها مطالبات بالدفع من قبلها.

وفيما يتعلق بالموازنات التأشيرية تعتمد البلدية موازنة تأشيرية متوسطة المدى (لأربعة سنوات قادمة)، كما يتم إعداد الحسابات الختامية للبلدية للسنة المنتهية وتقديم للمجلس البلدي وفقاً للأصول، كما حصلت البلدية في محور النظم المالية على درجات مكتملة فيما يتعلق بإعداد الموازنة السنوية وإجراء المناقلات بين البندود بطريقة قانونية، ولدى البلدية قسم مختص بتعديل الإيرادات بشكل منتظم والرقابة عليها ومتبعتها. إلا أن بلدية الساط الكبير ليس لديها موازنة مستجيبة النوع الاجتماعي ولا تراعي هذا الإعتبار عند تصميم الموازنات وتنفيذها.

وفي محور إدارة النفايات الطلبة والصحة والبيئة، تبين أن لدى البلدية خطة لكتنس 100% من الشوارع التابعة للبلدية داخل حدود التنظيم، وأن لدى البلدية خطة محلية لإدارة النفايات الطلبة موافق عليها من وزارة الإدارة المحلية ويتم تطبيقها الآن وإن البلدية تعتمد على إرسال المعلومات المتعلقة بهذه الخطة للمواطنين من طرف واحد دون أخذ التغذية الراجعة دولها، وإن لدى البلدية مسارات محددة ومفصلة لسير آليات جمع النفايات ولكن لا يتم مشاركتها مع المجتمع المحلي بشكل رسمي.

أما أقل المحاور في الدرجات هو محور المشاركة العامة والتواصل والذي بلغ درجته 75% وفقاً للاستماراة المتبعة، حيث تبين في هذا المحور أن لدى البلدية آليات لقياس رضا الجمهور وتلقي الشكاوى تمثل في قيام البلدية بإعداد إستماراة رضا المواطنين في عام 2021 ولم يتم تكرارها بشكل دوري، كما لدى البلدية وسائل لتلقي الشكاوى من مكتب خدمة الجمهور وصندوق الاقتراحات والشكاوى إلا أن البلدية لا تقوم بتحليل ودراسة التغذية الراجعة وبناء الخطط وفقاً لذلك. وفيما يتعلق ب التواصل البلدية مع أفراد المجتمع تبين أن هناك جهود للتواصل مع السكان إلا أنها تتم بطريقة عشوائية وليس ضمن خطة. وحول أدلة الخدمات فإن لدى البلدية دليل خدمات نسخة إلكترونية وورقية إلا أنه غير متواجد دائماً بشكل ورقي.

وفيما يتعلق بمدور التنمية المحلية والإقتصادية، بينت عملية البحث أن وحدة التنمية المحلية في البلدية يعمل بها موظفين ملكون وليسوا معينون بشكل دائم مما يجعل العمل في الوحدة غير مستقر وغير مستدام بسبب إمكانية نقل الموظفين في أي وقت وذلك لا يتناسب مع الهدف الذي تنشأ من أجله وحدات التنمية المحلية والتي من المفترض أن تمثل هذه الوحدة بنك المعلومات لدى البلدية إضافة لمهام التثبيك مع المجتمعات المحلية وجذب الاستثمارات بشكل فعال وممنهج.

## فواصِل لتنمية المجتمع المدني

مؤسسة مجتمع مدني أردنية تهدف لتعزيز مبادئ المساءلة والمشاركة المجتمعية وسيادة القانون والدفاع عن حقوق الإنسان والعمل على بناء قدرات الشباب والسيدات وإشراكهم في عملية صنع القرارات والسياسات العامة كما تهدف فواصِل لتعزيز التماسك المجتمعي وتعزيز المشاركة الاقتصادية لأفراد المجتمع. لدى فواصِل رسالة مبنية على أن العدالة في الفرص والتنمية يجب أن تسود على الجميع في كافة الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وأن العمل التنموي يجب أن يشمل بدرجة متساوية القرى والأطراف والمناطق حيث يؤمن فريق فواصِل أن هناك الكثير من الشباب والسيدات الذين لديهم طاقات ومواهب كبيرة لم يأخذوا فرص عادلة بسبب عدم الوصول إليهم من قبل الحكومة والعامليين في قطاع التنمية. ومن هنا تم بناء رؤية مؤسسة فواصِل والتي نسعى من خلالها إلى مجتمع متماسك حاصل على حقوقه وفرصه التنموية بشكل عادل وحكومة مسؤولة منفتحة على مبادئ الشفافية والمشاركة المجتمعية وسيادة القانون.



**FAW'ASEL JO**



009 62 53530545



Fawasel.csd@gmail.com



www.fawaseljo.Org

