



JORDAN LOCAL GOVERNANCE DEVELOPMENT PROGRAM
QUALITY SERVICE IMPROVEMENT PROGRAM (QSIP) – PHASE II
(FUHEIS, SHAFA, and BURQUSH)

ATTACHMENT 04
(ARABIC LANGUAGE / BURQUSH OWNERSHIP)
QSIP II OUTPUT – BURQUSH MUNICIPALITY

- A. BURQUSH SERVICE STRATEGY & VALUES**
- B. STAKEHOLDERS MAP**
- C. QUESTIONNAIRES**
- D. SURVEY ANALYSIS**
- E. RECOMMENDATIONS**
- F. ACTION PLANS**

Submitted to:
USAID/Jordan

Submitted by:
Montaser A. Hiyari
Quality Service Improvement Program Facilitator / Consultant

For:
ARD, Inc.
159 Bank Street, Suite 300
Burlington, Vermont 05401 USA
Telephone: (802) 658-3890
Facsimile: (802) 658-4247
E-mail: ard@ardinc.com

Task Order under Decentralization and Democratic Local
Governance Strengthening Indefinite Quantity Contract
USAID IQC Contract No. DFD-I-00-05-00121-00

DATE
March 22, 09

A. Burqush Service Strategy and Values

استراتيجية خدمات بلدية برقش

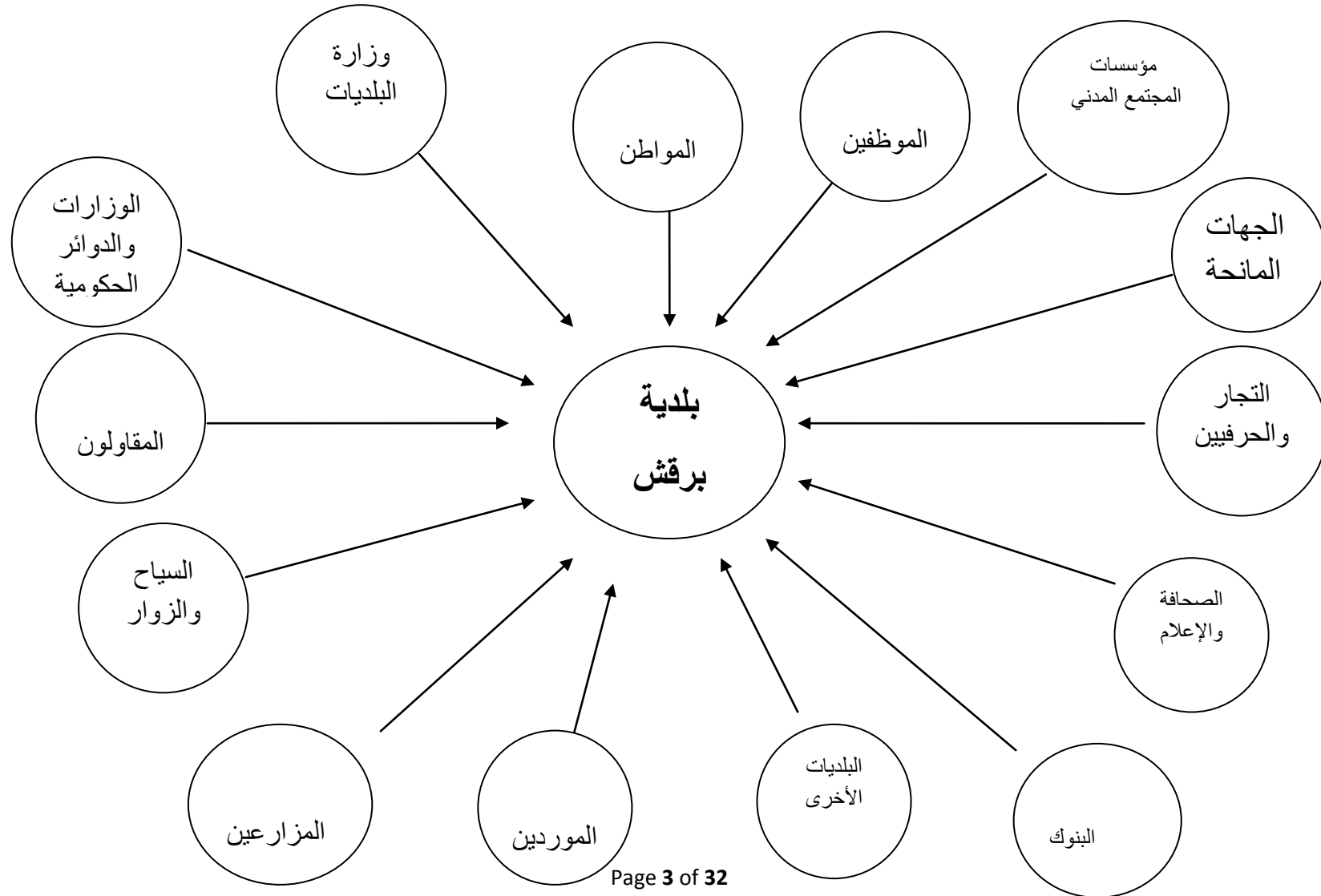
تقديم أفضل الخدمات بشمولية وعدالة، وجذب الاستثمار، والترويج للمدينة سياحياً واقتصادياً، والمحافظة على الطابع التراثي ومواكبة روح العصر، بكوادر مؤهلة ووسائل متطورة وشراكة حقيقية مع المجتمع المحلي ومؤسساته، لتحقيق التنمية المستدامة.

قيم خدمات بلدية برقش

- الصدق والأمانة: التعامل مع الموظفين والمراجعين بكل صدق وأمانة.
- الدقة والسرعة: تعاونكم معنا يؤدي الى انجاز معاملتكم بدقة وسرعة.
- المرونة: نلبي احتياجاتكم ونسعى لخدمتكم بما لا يتعارض مع التشريعات.
- الموظف المؤهل: تدريب وتأهيل الموظفين وتحفيز المتميزين منهم.
- العمل الجماعي: تقديم الخدمة المتميزة يعتمد على تكامل الأدوار بين الموظفين.
- المجلس البلدي العادل والمتعاون: تطوير وتحسين الخدمة المقدمة للمواطن أساسها تعاون المجلس البلدي وتعاونيه.
- الالتزام: الموظف الملتزم في دوامه هو الموظف المنتمي لعمله.

B. Stakeholders Map

خريطة متلقي الخدمة وذوي العلاقة



C. Questionnaires



بسم الله الرحمن الرحيم
وزارة الشؤون البلدية
بلدية برقش
المديرية المالية

استبيان خدمة براءة ذمة

أخي المواطن /أختي المواطنة

ترغب الدائرة المالية في بلدية برقش بعمل استبيان يتعلق بمعاملات براءة الذمة وذلك لرفع أداء وتحسين العمل بالمديرية المالية من أجل خدمتكم وسرعة انجاز معاملتكم علما بأن هذا الاستبيان محاط بالسرية التامة.

الرقم	السؤال	الإجابة
١-	هل تعتقد بأن إجراء الحصول على براءة ذمة ماليه هو واضح وبسيط/سهل؟	نعم ☐ لا ☐
٢-	هل تعتقد بأن وضع لوحات إرشادية تساعدك على أنجاز المعاملة ومعرفة من هو الموظف المختص فيها ؟	نعم ☐ لا ☐
٣-	هل تعتقد أن عمل نموذج موحد لبراءة الذمة يساعد في سرعة الانجاز؟	نعم ☐ لا ☐
٤-	هل تعتقد أن تقسيط الضرائب والرسوم المترتبة عليك شهرياً سيساعدك على الالتزام بالسداد ؟	نعم ☐ لا ☐
٥-	هل تعتقد أن توقيع المحاسب المختص (كلأ في منطقته) على براءة الذمة يسهل عليك الإجراء ؟	نعم ☐ لا ☐
٦-	هل تعتقد بأن تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات على معاملتك يتم على الجميع بعدالة وشفافية؟	نعم ☐ لا ☐

٧- أعتقد انه عند تقديم أي معاملة براءة ذمة توجد ضرورة لدفع جميع المبالغ المستحقة على

☐ اوافق بشدة ☐ اوافق ☐ محايد ☐ لا اوافق ☐ لا اوافق بشدة

هل لديك اقتراحات أو توصيات خاصة الرجاء ذكرها :

.....

.....

.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم . . .

بلدية برقش
استبانة مكتبة بلدية برقش

عزيزي زائر المكتبة الكريم :

لقد ارتأينا أن نقوم بهذا الاستبيان من أجل الاطلاع على آرائكم واقتراحاتكم حول الخدمات التي تقدمها المكتبة وقياس مستوى هذه الخدمات من أجل تحسينها وتطويرها مما سيكون له الأثر في زيادة نشر الوعي الثقافي والمعرفي بين أفراد المجتمع المحلي ، مع العلم بأن جميع البيانات ستعامل بسرية تامة.

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐ العمر ()
* المؤهل العلمي: دون الثانوية ☐ ثانوية عامه ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ غير ذلك حدد ☐
أولاً : الرجاء الإجابة بنعم أو لا :-

الترتيب	السؤال	الإجابة
١	هل أنت مستعد لدفع مبلغ بسيط من أجل توفير خدمة الانترنت والاعاره بالمكتبة؟	نعم ☐ لا ☐
٢	هل مقتنيات المكتبة شاملة ومتنوعة من حيث المواضيع ومناسبة لاحتياجاتك؟	نعم ☐ لا ☐
٣	هل الأثاث المكتبي من مقاعد وطاولات مريح ومناسب بالنسبة لمساحة المكتبة؟	نعم ☐ لا ☐
٤	هل تجد أوقات دوام المكتبة من الساعة الثامنة صباحاً ولغاية الثانية بعد الظهر مناسب؟	نعم ☐ لا ☐

ثانياً : الرجاء اختيار الإجابة المناسبة لك:-

الترتيب	السؤال	الإجابة
١	مستوى الموظفين العلمي والمعرفي بالمكتبة ومقدرتهم على الإجابة على أسئلتكم	ضعيف ☐ مقبول ☐ جيد ☐ جيد جدا ☐ ممتاز ☐
٢	هناك تعاون من الموظفين من حيث إعطاء الوقت الكافي والحرية في استغلال مقتنيات المكتبة	نادرا ☐ أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما ☐ لا يستطيع التحديد ☐
٣	اعتقد أن وجود أجهزة حاسوب والالعاب أطفال ومواد مكتبية وتعليمية بالمكتبة تحفزني للحضور إليها	غير موافق بشده ☐ غير موافق ☐ موافق ☐ موافق بشده ☐ لا اعلم ☐
٤	اعتقد أن موقع المكتبة الجغرافي	قريب وسهل الوصول إليه ☐ بعيد وصعب الوصول إليه ☐ مريح وملائم ☐ غير مريح وملائم ☐ يحتاج الى وسيلة مواصلات ☐

ثالثاً : أرجو تقديم اقتراحاتكم وتوصياتكم حول المكتبة وطبيعة الخدمات وأوقات الدوام المناسبة لكم:

.....

.....

.....

.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم

وزارة الشؤون البلدية بلدية برقش مديرية التنظيم

يقوم قسم التنظيم والأبنية في بلدية برقش بعمل مسوحات حول مدى رضاكم واقتراحاتكم لتحسين خدمة ترخيص الأبنية ونعدكم بالمحافظة على سرية المعلومات .
لذا نرجو منكم التعاون بتعبئة الاستبيان ووضع إشارة (✓) في المربع الذي ترونه مناسباً .
١- الموظف المسؤول عن استقبال معاملتكم لديه الكفاءة في الإجابة عن جميع أسئلتكم واستفساراتكم .

☐ اوافق ☐ اوافق بشدة ☐ لا اوافق ☐ لا اوافق بشدة

٢- الرجاء تحديد مدى السرعة في انجاز المعاملات .

☐ سريع ☐ متوسط ☐ مقبول ☐ ضعيف

٣- الموظف الذي يقوم بالكشف (المساح) على معاملتكم قادر على انجازها بشكل سريع ودقيق .

☐ اوافق ☐ اوافق بشدة ☐ لا اوافق ☐ لا اوافق بشدة

٤- الموظف المسؤول قادر على تحديد قيمة الرسوم المفروضة حسب الأنظمة والتعليمات بشكل صحيح ودقيق .

☐ اوافق ☐ اوافق بشدة ☐ لا اوافق ☐ لا اوافق بشدة

٥- أنا راض جداً عن وجود لجنة التنظيم في موقع البلدية الرئيسي .

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ غير موافق ☐ غير موافق نهائياً

٦- هل تشعر بوجود رقابة على الموظف لكي يقوم بواجبه بالشكل المطلوب .

☐ نعم ☐ لا

٧- إجراء الحصول على رخصة الأبنية بعد إحضار كافة الوثائق المطلوبة

☐ سريع جداً ☐ سريع ☐ بطيء ☐ ممل جداً

٨- هل لديكم اقتراحات أخرى :-

.....
.....
.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم .

مع تحيات مديرية التنظيم
بلدية برقش

بلدية برقش

استطلاع رأي الجمهور في خدمات ديوان البلدية الرئيس

أخي المواطن، أختي المواطنة،

يهدف هذا الاستبيان الى بيان جودة الخدمة المقدمة والارتقاء بها وتطويرها إلى مستوى يليق بطموحاتكم ؛ ومعرفة أرائكم وتطلعاتكم لكيفية ونوعية الخدمات التي يمارسها الديوان في كافة المجالات ومتابعة المعاملات. لذا نرجوا منكم تعبئة هذا الإستبيان بكل صراحة وشفافية.

أ. النوع الاجتماعي : ☐ ذكر ب. العمر : (.....) ج. المستوى التعليمي ☐ أنثى

١.	هل من السهل الوصول لقسم الديوان في البلدية؟	☐ نعم	☐ لا	التوضيح.....
٢.	هل يستقبل موظفو الديوان المراجعين بوجه بشوش؟	☐ نعم	☐ لا	☐ أحيانا
٣.	هل ترغب بوجود لوحات إرشادية وارقام للمكاتب واسماء الموظفين ؟	☐ نعم	☐ لا	التوضيح.....
٤.	هل تعتقد بان إجراءات المعاملات التي تقدمها البلدية واضحة وسهلة؟	☐ نعم	☐ لا	التوضيح.....
٥.	هل تعتقد بأن توفير بيانات إرشادية عن المعاملات سيساعدك بسرعة إنجاز معاملتك؟	☐ نعم	☐ لا	

٦.	إن استقبال وانجاز المعاملات يتم بشكل سهل وسريع	☐ دائما	☐ غالبا	☐ أحيانا	☐ أبدا
٧.	كيف ترى متابعة ديوان البلدية لمعاملتك ؟	☐ ممتاز	☐ جيد جدا	☐ جيد	☐ مقبول ☐ غير ذلك
٨.	تقييمك لقدرات وكفاءة الموظف المباشر في ديوان البلدية ؟	☐ ممتازة	☐ جيدة جدا	☐ متوسطة	☐ ضعيفه ☐ غير مناسبة
٩.	أشعر أحيانا أن تعاملتي مع موظفي الديوان من الإناث يسبب لي الإزعاج و الإحراج و المشاكل	☐ أوافق بشده	☐ أوافق	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق نهائيا ☐ محايد

هل لديك إقتراحات أو توصيات خاصة ، الرجاء ذكرها ؟

شاكرين لكم حسن تعاونكم

بلدية برقش

بسم الله الرحمن الرحيم

بلدية برقة

عزيزي المورد / المورد

هذا استبيان خاص بالمشتريات والمستودع في بلدية برقة بهدف الى قياس مدى رضا الموردين عن اليه عمل قسم المشتريات وكيف نستطيع النهوض بمستوى خدماتنا معكم أرجو الإجابة عن الاسئلة التالية بموضوعيه علما بان كافة البيانات خاضعة للسريه التامه .

هل تعتقد ان المواد المطلوبه في طلب الشراء واضحه لكم ؟
☐ واضحه ☐ غير واضحه ☐ غير واضحه نهائيا

هل طريقه تعامل موظف المشتريات معكم لبقه
☐ نعم ☐ لا

هل يتم أخذ النصيحة والإرشادات العامة في شراء اللوازم منكم بقصد الاستشارة ؟
☐ احيانا ☐ غالبا ☐ نادرا ☐ نهائيا

هل تعتقد ان توزيع العروض تتم بمزاجية من قبل اللجنة ؟
☐ نعم ☐ لا ☐ احيانا

هل هناك ملاحظه في تسليمكم استحقاقاتكم من الشيكات ؟
☐ غالبا ☐ احيانا ☐ لا يوجد ملاحظه نهائيا

تتم كتابه مواصفات المواد بشكل واضح ؟
☐ اوافق بشده ☐ اوافق ☐ لا اوافق ☐ لا اوافق نهائيا

تتم عمله احواله المناقصات والعطاءات بطريقه شفافه يتم تطبيق القوانين بشفافيه
☐ اوافق بشده ☐ اوافق ☐ لا اوافق ☐ لا اوافق نهائيا

هل يتم استلام استحقاقاتكم من الشيكات مباشره او فيها نوع من المماطله ؟
☐ نعم ☐ لا

هل لديكم اقتراحات تودون تقديمها او عوانق مع قسم المشتريات والمستودع ؟

.....
.....

وشكرا لحسن تعاونكم

D. Survey Analysis

بلدية برقش
الدائرة المالية
تحليل استبيانه خدمة براءة ذمة

عدد الاستبيانات المعبأة (47) نسخة :-

الرقم	السؤال	نعم		لا	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة
1-	هل تعتقد بأن إجراء الحصول على براءة ذمة مالية هو واضح وبسيط وسهل ؟	41	%87.25	6	%12.75
2-	هل تعتقد بان وضع لوحات إرشادية تساعدك على انجاز المعاملة ومعرفة من هو الموظف المختص بها ؟	40	%85	7	%15
3-	هل تعتقد أن عمل نموذج موحد لبراءة الذمة يساعد في سرعة الانجاز ؟	40	%85	7	%15
4-	هل تعتقد أن تقسيط الضرائب والرسوم المترتبة عليك شهرياً يساعدك على الالتزام بالسداد ؟	41	%87.25	6	%12.75
5-	هل تعتقد أن توقيع المحاسب المختص كلاً في منطقته على براءة الذمة يسهل عليك الإجراء ؟	41	%87.25	6	%12.75
6-	هل تعتقد أن تطبيق الأنظمة والقوانين والتعليمات على معاملتك يتم على الجميع بعدالة وشفافية ؟	19	%40.50	28	%59.5

الرقم	السؤال	الإجابــــــــــــــــة							
		أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
7-	اعتقد انه عند تقديم أي معاملة براءة توجد ضرورة لدفع جميع المبالغ المستحقة عليّ ؟	9	%19	9	%19	2	%4	17	%37
								10	%21

اقتراحات وردت في الاستبيان

- أن تكون براءة الذمة على المعاملة فقط وليس على الشخص .
- عمل لقاءات مع المواطنين للتوعية بضرورة دفع المبالغ المستحقة على المواطنين
- حوسبة إجراءات براءة الذمة .
- اطلاع المواطنين على ما يترتب عليهم من رسوم التعبيد بعد انجاز المشروع مباشرة
- وليس عند مراجعة المواطنين للبلدية في معاملات أخرى .

بلدية برقش
المكتبة العامة (تحليل استبانة)

حدود العينة : ضمن حدود بلدية برقش

أفراد العينة : من أبناء المجتمع المحلي بشكل عام

النوع الاجتماعي للعينة : ذكور (34) , إناث (3)

عدد الاستبيانات التي تم تعبئتها (37)

* المؤهل العلمي : دون الثانوية (8) ثانوية عامة (6) دبلوم (5) بكالوريوس (12) ماجستير (6) غير ذلك (.)

أولاً: الإجابة بنعم أو لا :

الرقم	السؤال	الإجابة			
		نعم		لا	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	هل أنت مستعد لدفع مبلغ بسيط من اجل توفير خدمة الانترنت والإعارة بالمكتبة؟	24	%65	13	%35
2	هل مقتنيات المكتبة شاملة ومتنوعة من حيث المواضيع ومناسبة لاحتياجاتك؟	26	%70	11	%30
3	هل الأثاث المكتبي من مقاعد وطاولات مريح ومناسب بالنسبة لمساحة المكتبة؟	32	% 86	5	%14
4	هل تجد أوقات دوام المكتبة من الساعة الثامنة صباحاً ولغاية الثانية بعد الظهر مناسب؟	8	%22	29	%78

ثانياً : اختيار الإجابة المناسبة:

الرقم	السؤال	الإجابة									
		ضعيف		مقبول		جيد		جيد جداً		ممتاز	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	مستوى الموظفين العلمي والمعرفي بالمكتبة ومقدرتهم على الإجابة على أسئلتكم!	4	%11	11	%30	12	%32	5	%13.5	5	%13.5

الرقم	السؤال	الإجابة									
		نادراً		أحياناً		غالباً		دائماً		لا يستطيع التحديد	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
2	هناك تعاون من الموظفين من حيث إعطاء الوقت الكافي والحرية في استغلال مقتنيات المكتبة!	5	14%	10	27%	13	35%	8	22%	1	2%

الرقم	السؤال	الإجابة									
		غير موافق بشده		غير موافق		موافق		موافق بشده		لا اعلم	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
3	اعتقد أن وجود أجهزة حاسوب والالعاب أطفال ومواد مكتبية وتعليمية بالمكتبة تحفزني للحضور إليها.	1	%2.5	3	%8	8	%22	24	%65	1	%2.5

الإجابة										الرقم
السؤال										
يحتاج إلى وسيلة مواصلات		غير مريح وملام		مريح وملام		بعيد وصعب الوصول إليه		قريب وسهل الوصول إليه		
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
4	11%	3	8%	12	33%	2	5%	16	43%	4
اعتقد أن موقع المكتبة الجغرافي!										

أهم الاقتراحات التي وردت بالاستبيانات

- 1 عقد دورات وندوات للمجتمع المحلي داخل مبنى المكتبة.
- 2 إنارة حديقة المكتبة.
- 3 زراعة أشجار الزينة داخل حدود سور المكتبة.
- 4 إضافة ألعاب أطفال وقصص ومجسمات.
- 5 توفير ملعب كرة قدم خماسي داخل حديقة المكتبة.

بلدية برقش

تحليل إستبانة ترخيص الأبنية

عدد الاستبيانات المعبأه 39 نسخة

الرقم	السؤال	الإجابة							
		أوافق		أوافق بشدة		لاأوافق		لاأوافق بشدة	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1-	الموظف المسؤول عن استقبال معاملانكم لديه الكفاءة في الإجابة عن جميع أسئلتكم واستفساراتكم	26	66.7%	6	15.4%	7	17.9%	0	صفر%
3-	الموظف الذي يقوم بالكشف (المساح) على معاملاتكم قادر على إنجازها بشكل سريع ودقيق .	18	46.15%	12	30.77%	4	10.26%	5	2.82%
4-	الموظف المسؤول قادر على تحديد قيمة الرسوم المفروضة حسب الأنظمة والتعليمات بشكل صحيح ودقيق .	18	46.15%	8	20.51%	7	17.95%	6	15.39%
		موافق بشدة		موافق		غير موافق		غير موافق نهائياً	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
5-	أنا راض جداً عن وجود لجنة التنظيم في موقع البلدية الرئيسي .	5	12.82%	4	10.26%	6	15.39%	24	61.53%
		سريع		متوسط		مقبول		ضعيف	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
2-	الرجاء تحديد مدى السرعة في إنجاز المعاملات .	10	25.64%	17	43.59%	10	25.64%	2	5.13%

ممل جداً		بطيء		سريع		سريع جداً			
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
%5.13	2	% 33.33	13	%35.90	14	%25.64	10	-7	إجراء الحصول على رخصة الأبنية بعد إحضار كافة الوثائق المطلوبة .
لا				نعم					
النسبة		العدد		النسبة		العدد			
%74.36		29		%25.4		10		-6	هل تشعر بوجود رقابة على الموظف لكي يقوم بواجبه بالشكل المطلوب

اقتراحات وردت في الاستبيانات

- 1 -وضع دليل للحصول على إجراءات الترخيص في مكان بارز
- 2 -تحصيل الضرائب في مكان واحد .
- 3 -ترخيص الأبنية القائمة في كروكيات .
- 4 -تزويد مراقب الأبنية بالدورات اللازمة.
- 5 - تحديث قسم التنظيم بالأجهزة اللازمة.

بلدية برقش

استطلاع رأي الجمهور في خدمات ديوان البلدية الرئيس

عدد الاستبيانات المعبأه : (24)

النوع الاجتماعي	ذكر	أنثى
العدد	20	4

الأعمار :

العدد	نسبة الأعمار
(4)	25-18
(4)	35-26
(10)	45-36
(5)	55-46
(1)	65-56

الرقم	السؤال	الإجابة					
		نعم		لا		التوضيح	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1.	هل من السهل الوصول لقسم الديوان في البلدية ؟	21	%87	3	%13		
الرقم	السؤال	الإجابة					
		نعم		لا		أحياناً	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
2.	هل يستقبل موظفو الديوان المراجعين بوجه بشوش ؟	14	%58	6	%25	4	%17
الرقم	السؤال	الإجابة					
		نعم		لا		التوضيح	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
3.	هل ترغب بوجود لوحات إرشادية وارقام للمكاتب واسماء الموظفين ؟	22	%91	2	%8		
الرقم	السؤال	الإجابة					
		نعم		لا		التوضيح	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
4.	هل تعتقد بأن إجراءات المعاملات التي تقدمها البلدية واضحة وسهلة ؟	18	%75	6	%25		
الرقم	السؤال	الإجابة					
		نعم		لا		التوضيح	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
5.	هل تعتقد بأن توفير بيانات إرشادية عن المعاملات سيساعدك بسرعة إنجاز معاملتك ؟	23	%95	1	%5		

الرقم	السؤال	دائماً		غالباً		أحياناً		أبداً		
		عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	
6.	إن استقبال وانجاز المعاملات يتم بشكل سهل وسريع	8	33%	4	17%	9	37%	3	13%	

الرقم	السؤال	ممتاز		جيد جداً		جيد		مقبول		غير ذلك
		عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد
7.	كيف ترى متابعة ديوان البلدية لمعاملتك ؟	8	33%	5	21%	5	21%	4	17%	2

الرقم	السؤال	ممتاز		جيد جداً		متوسطة		ضعيف		غير مناسب
		عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد
8.	تقييمك لقدرات وكفاءة الموظف المباشر في ديوان البلدية ؟	10	40%	11	45%	1	5%	1	5%	1

الرقم	السؤال	أوافق بشده		أوافق		لا أوافق		لا أوافق نهائياً		محايد
		عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد
9.	أشعر أحياناً أن تعاملتي مع موظفي الديوان من الأتاث يسبب لي الازعاج والاحراج والمشاكل	4	17%	5	21%	11	45%	2	8%	2

اقتراحات وردت في الاستبيانات

- عمل شكل جديد لاسماء الموظفين بلوحة امام المواطنين ووظيفة كل واحد .
- وجود مكتب خاص لموظفي الديوان .
- ضرورة تيسير معاملات المواطنين وعدم تأخير المعاملة .
- وجود موظف مختص لديه المعرفة التامه بمعاملات الديوان .
- العدل في المعاملة .

بلدية برقش

استطلاع رأي الموردين والموردين في قسم المشتريات والمستودع

عدد الاستبيانات : 19

الرقم	السؤال	الإجابة					
		واضحة		غير واضحة		غير واضحة نهائياً	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1.	هل تعتقد أن المواد المطلوبة في طلب الشراء واضحة لكم ؟	15	%79	4	%22	----	----
الرقم	السؤال	الإجابة					
		نعم		لا			
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
2.	هل طريقة تعامل موظف المشتريات لبقية؟	18	%94	1	%6		

الرقم	السؤال	أحياناً		غالباً		نادراً		نهائياً	
		عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
3.	هل يتم اخذ النصيحة والارشادات العامه في شراء اللوازم منكم بقصد الاستشاره ؟	9	%48	5	%26	3	%15	2	%10

الرقم	السؤال	أوافق بشده	أوافق	لا أوافق	لا أوافق نهائياً
		عدد	نسبه	عدد	نسبه
4.	تتم كتابة مواصفات المواد بشكل واضح ؟	3	15%	12	63%
		1	5%	3	15%

الرقم	السؤال	أوافق بشده	أوافق	لا أوافق	لا أوافق نهائياً
		عدد	نسبه	عدد	نسبه
5.	تتم عملية أحالة المناقصات والعطاءات بطريقة شفافة يتم تطبيق القوانين بشفافيه ؟	1	5%	10	53%
		7	37%	1	5%

الرقم	السؤال	الإجابة			
		نعم		لا	
		العدد	النسبه	العدد	النسبه
6.	هل يتم استلام استحقاقاتكم من الشيكات مباشره أو فيها نوع من المماطلة ؟	10	53%	9	47%

اقتراحات وردت في الاستبيانات

- أن يكون مقياس اختيار لجنة المشتريات التقوى .
- التركيز على الجودة في المشتريات .
- وجود جميع أعضاء لجنة المشتريات.
- وجود لجنة متخصصون لكل نوع في المشتريات.

E. Recommendations

بلدية برقش

الدائرة المالية

التوصيات :-

- 1- أن يتم إصدار براءة الذمة من قبل المحاسب المختص كلاً في منطقته .
- 2- أن يتم عمل نموذج موحد لمعاملات براءة الذمة لكافة مناطق البلدية .
- 3- أن يتم تقسيط الأموال المترتبة على المواطنين شهرياً شريطة توقيع أصحاب العلاقة على شيكات أو كمبيالات بالمبالغ المستحقة .
- 4- عمل لقاءات مع المواطنين للتوعية بضرورة دفع المبالغ المستحقة شهرياً من أجل تقديم أفضل الخدمات وإطلاعهم على جميع الرسوم المستحقة عليهم .
- 5- وضع لوحات إرشادية تتضمن إجراءات الحصول على براءة الذمة .

التوصيات (المكتبة)

- 1- توفير خدمة الانترنت في مكتبة كفرابيل.
- 2- عمل اشتراكات سنوية بالمكتبة لغايات إعارة الكتب .
- 3- توفير الموسوعات وكتب المراجع في مختلف المجالات.
- 4- التنسيق مع امين المكتبة في حال شراء أي كتاب.
- 5- أن يكون دوام مسائي بالمكتبة إضافة للدوام الصباحي.
- 6- تنسيب امين المكتبة لحضور دورة في إدارة المكتبات.
- 7- توفير مجسمات والاعاب أطفال ذهنية وأدوات رسم للأطفال.

ترخيص الأبنية

توصيات

- 1- مخاطبه معالي وزير الشؤون البلدية من اجل السماح بترخيص الابنية القائمة بموجب كروكيات على ان لا تتجاوز المساحة 100 م
- 2 -عمل لوحات ارشادية يتم توزيعها على كافة المناطق

خدمات ديوان البلدية الرئيس

التوصيات

1. إخضاع موظف الديوان لدورة مهارات الاتصال بالتعاون مع بلديات أخرى.
2. وجود لوحات إرشادية وأرقام للمكاتب وأسماء الموظفين عند مدخل كل مكتب.
3. أعداد نشرات تتضمن الوثائق المطلوبة لكل معاملة (دليل الخدمات)
4. تحديد وقت انجاز معاملة كل خدمه في حال كانت مستوفيه كافة الوثائق.
5. توفير مكان انتظار للمراجعين.

قسم المشتريات والمستودع

التوصيات

1 - عند احواله المناقصه أو العطاء على الشركة التي أحيل إليها المناقصه نوصي بتوجيه كتاب شكر إلى أصحاب العروض التي لم يتم احواله إليها نوضح فيها جميع أسباب عدم الاحاله.

2 - عمل نموذج تقييم العروض بحيث تقوم لجنة العطاءات بفتح العروض الواردة وتفرغها على هذا النموذج مبينة فيه الجهات الموردة والمواد المطلوبة ومواصفاتها وأسعارها واتخاذ القرار المناسب.

F. Action Plans

بلدية برقش

الدائرة المالية

خطة العمل

التاريخ: 2009/ 3 / 15م

الدائرة: المالية

الموارد اللازمة	متى	المسؤولية	خطوات العمل	التوصية
	مباشرة	المالية	*توجيه كتاب رسمي من قبل رئيس البلدية من اجل انجاز براءة الذمة كلاً في منطقته.	1-إصدار براءة الذمة من قبل المحاسب المختص كلاً في منطقته.
	أسبوع واحد	الماليه	*تدريب محاسب المنطقة على إجراءات انجاز معاملة براءة الذمة .	
	مباشرة		*السير بالمعاملة من قبل المحاسب.	
	شهريا	مدقق داخلي	*التدقيق والمتابعة على سجلات مالية المنظمة	

ATTACHMENT 04

2-عمل نموذج موحد لبراءة الذمة لكافة المناطق.	*موافقة الرئيس على النموذج. *اعتماد النموذج وتوزيعه على المناطق.		مباشرة أسبوع	معاون ورق عدد 2
3-تقسيط الأموال المترتبة على المواطنين شريطة توقيع أصحاب العلاقة على شيكات	*تحديد نوع المعاملة التي يجوز بها التقسيط. *دفع قسم من العوائد المترتبة على المواطن عند تقديم المعاملة. *توقيع صاحب العلاقة على ما تبقى من العوائد المتبقية على شيك.	الرئيس+الماليه	اسبوع	
4-عمل لقاءات مع المواطنين	* إصدار الدعوة من قبل رئيس البلدية * تحديد مكان ووقت اللقاء	الرئيس العلاقات العامة	ثلاثة شهور	
5-وضع لوحات إرشادية للحصول على براءة الذمة .	* التنسيق مع الأقسام المعنية (التنظيم) لمعرفة الوثائق المطلوبة لكل نوع معاملة مطلوبة في براءة الذمة * تحديد مواصفات اللوحات * تجهيز طلب شراء وإرساله إلى احد الخطاطين وكتابة اللوحات * تعليق اللوحات الإرشادية في مكان بارز	مالية + تنظيم مشتريات + علاقات عامة المشتريات	أسبوعين اسبوع اسبوعين	مبلغ لا يتجاوز 100دينار

المدير المالي

رئيس بلدية برقش

محمد سليمان خطاطيه

بلدية برقش

المكتبة العامة - كفرايل

خطة العمل

الدائرة : المكتبة العامة – كفرايل

الموارد اللازمة	متى	المسؤولية	خطوات العمل	التوصية
لا شيء كتاب رسمي (ورقه) 500 دينار	يوم واحد شهر واحد شهرين	امين المكتبة رئيس البلدية رئيس البلدية ولجنة المشتريات	1- كتاب رسمي لرئيس البلدية لطلب خط انترنت 2- التنسيق مع شركة الاتصالات لعمل اشتراك انترنت بالمكتبة 3- بعد الموافقة على الاشتراك شراء أجهزة حاسوب للمكتبة لتقديم خدمة الانترنت للمواطنين	توفير خدمة الانترنت
لا شيء ماعون ورق ورق كرتون مقوى (20) دينار	يوم واحد شهرين شهر واحد	امين المكتبة امين المكتبة امين المكتبة	1- كتاب رسمي لرئيس البلدية لطلب عمل الهويات المكتبية 2- التعميم على المواطنين الذين يرغبون بعمل هويات مكتبية 3- عمل صيغة الهوية وتوزيعها على أصحابها	عمل هوية مكتبة من اجل الاشتراك بنظام اعاره الكتب
عدد من الاوراق	اسبوع	رئيس البلدية	1- كتاب رسمي للجهات المانحة من اجل اهداء المكتبة مجموعة موسوعات وكتب 2- التنسيق مع الجهات المانحة من اجل الحصول على الكتب بعد	توفير الموسوعات وكتب المراجع

ATTACHMENT 04

الموافقة على الإهداء	3- فهرسة وتصنيف الكتب الواردة للمكتبة	رئيس البلدية وامين المكتبة	ثلاث اسابيع	عدد من الاوراق لا شيء
التنسيق مع امين المكتبة في حال شراء الكتب	1- التنسيق مع الرئيس واعضاء المجلس البلدي 2- عمل نموذج شراء الكتب 3- انتقاء الكتب الضرورية للمكتبة	امين المكتبة امين المكتبة امين المكتبة	اسبوعين اسبوع اسبوع	لا شيء معاون ورق وجود مورد مالي على الموازنة
عمل دوام مسائي بالمكتبة إضافة الى الصباحي	1- تقديم استدعاء لرئيس البلدية 2- التنسيب لتكليف احد الموظفين بالدوام المسائي او تعيين موظف جديد	امين المكتبة رئيس البلدية	يوم واحد ثلاث شهور	لا شيء كتاب رسمي (ورقه)
تنسيب امين المكتبة لدورة بإدارة المكتبات	1- استدعاء لرئيس البلدية 2- التنسيق مع الجهة ذات العلاقة لعقد الدورة	امين المكتبة رئيس البلدية	يوم واحد شهر واحد	ورقة لا شيء
توفير مجسمات والعباب أطفال ذهنية وأدوات رسم للأطفال	1- تقديم استدعاء لرئيس البلدية 2- التنسيق مع الجهات المانحة 3- ان لم يتوفر جهة مانحة تقديم طلب شراء	امين المكتبة رئيس البلدية امين المكتبة	يوم واحد شهر واحد شهر واحد	لا شيء كتاب رسمي (ورقة) توفر مورد مالي على الموازنة

موافقة المدير / المسؤول المباشر : _____

موافقة سعادة رئيس البلدية : _____

بلدية برقش

قسم التنظيم

خطـة العمل

التاريخ: 2009/ 3 / 15م

الدائرة: التنظيم

الخدمة: ترخيص الأبنية

الموارد اللازمة	متى	المسؤولية	خطوات العمل	التوصية
لا تتجاوز 50 دينار	مباشرة اسبوعين ثلاثة اسابيع	رئيس البلدية التنظيم التنظيم	موافقة رئيس البلدية تنسيق السجل وتحديد الية العمل بشكل واضح ودقيق طباعة السجلات وتوزيعها على المناطق	عمل سجل للتنن ظيم صادر وارد في المركز وجميع المناطق

رئيس بلدية برقش

محمد سليمان خطاطيه

بلدية برقش / الديوان

خطة العمل

التاريخ : / / 2009م

الدائرة : الديوان

الموارد اللازمة	متى	المسؤولية	خطوات العمل	التوصية
مبلغ لا يتجاوز 350 دينار	يومان يوم واحد يوم واحد اسبوع اسبوع اسبوع اسبوع اسبوع	مديرية العلاقات العامة ديوان + علاقات عامة ديوان + علاقات عامة العلاقات العامة العلاقات العامة + لجنة المشتريات لجنة المشتريات لجنة المشتريات + المجلس البلدي العلاقات العامة بالتنسيق مع المورد	1- مخاطبة العلاقات العامة 2- تحديد الاقسام الموجودة في البلدية 3- ترقيم المكاتب وتحديد الموظفين العاملين في تلك المكاتب. 4- مطابقة مواقع الاقسام مع ارقام المكاتب 5- تحديد مواصفات اللوحات 6- استدراج العروض 7- قرار الاحالة 8- تركيب اللوحات	1- وجود لوحات ارشادية وارقام للمكاتب واسماء الموظفين عند مدخل البلدية
معاون ورق عدد (2)	يوم واحد اسبوع 4 ايام	الديوان الديوان الديوان	1- مراجعة الدليل القديم وتحديثه 2- مخاطبة الاقسام الاخرى لمعرفة الاوراق المطلوبة لكل خدمة والمدة اللازمة لانجازها 3- طباعة المنشورات على الكمبيوتر ونسخ عدة نسخ منها	2- اعداد نشرات تتضمن الوثائق المطلوبة لكل معاملة (دليل خدمات) وتحديد الوقت اللازم لانجازها

ATTACHMENT 04

25 دينار	20 يوم	المديرية المالية قسم اللوازم مديرية العلاقات العامة	1- الحصول على موافقة الرئيس 2- شراء 4-5 مقاعد لوضعها في قاعة الانتظار 3- وضع لوحة ارشادية تبين مكان الانتظار .	3- توفير مكان انتظار للمراجعين
----------	--------	---	--	--------------------------------

موافقة المدير / المسؤول المباشر : _____

موافقة سعادة رئيس البلدية : _____

بلدية برقش / المشتريات

خطة العمل

التاريخ : / / 2009م

الدائرة : المشتريات

الموارد اللازمة	متى	المسؤولية	خطوات العمل	التوصية
لا شيء	خلال شهر	مامور المستودع المجلس البلدي	1. مخاطبة الاقسام والمناطق لمعرفة حاجاتهم من المواد التي يحتاجونها. 2. التنسيق مع المجلس البلدي. 3. استدراج عروض. 4. شراء حسب الفترة الزمنية الازمه	شراء المواد الضرورية بكميات لنثبيته احتياجات البلدية خلال العام الحالي
لا شيء	اسبوعين	لجنة المشتريات ورئيس البلدية	1. اقتراح النموذج. 2. تقديم هذا النموذج الى لجنة العطاءات.	عمل نموذج تقييم العروض بحيث يتم تفريغ العروض على هذا النموذج بحيث يبين الجهات الموردة والمواد المطلوبة ومواصفاتها واسعارها
لا شيء	مباشرة	المدير الاداري بالتنسيق مع المشتريات	تجهيز الكتاب اللازم وعرضه على رئيس البلدية	توجيه كتاب شكر الى اصحاب العروض التي لم يتم الاحاله عليهم توضح اسباب عدم الاحاله

موافقة المدير / المسؤول المباشر : _____

موافقة سعادة رئيس البلدية : _____