

مشروع " تنمية قدرات المساءلة المجتمعية في 9 بلديات فلسطينية في شمال الضفة الغربية"

تقرير تقييم بيئة المساءلة المجتمعية- كفر الديك

الممول من: صندوق تطوير وإقراض البلديات

المنفذ من: مؤسسة الأفق للتنمية الشبابية

2019

## المحتويات

4	1. مقدمة .....
5	2. نبذة عن بلدة عرار: .....
6	3. نتائج الدراسة .....
6	3.1 نتائج استمارة المواطن .....
	<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....
14	3.3 نتائج استمارة البلدية: .....

## قائمة الجداول:

- 7..... جدول 1 : الشفافية- استمارة المواطن
- 7..... جدول 2 : المشاركة- استمارة المواطن
- 8..... جدول 3 : الاستجابة- استمارة المواطن
- 8..... جدول 4 : رضا المواطنين عن خدمة المياه
- 9..... جدول 5 : رضا المواطنين عن خدمة الكهرباء
- 9..... جدول 6 : رضا المواطنين عن خدمة النفايات والصرف الصحي
- 9..... جدول 7 : رضا المواطنين عن الشوارع
- 10..... جدول 8 : رضا المواطنين عن الترفيه والسلامة العامة
- 10..... جدول 9 : رضا المواطنين عن الرقابة في البلديات
- 11..... جدول 10 : اليات تقديم الشكاوى

## 1. مقدمة

تعد المساءلة المجتمعية الإطار الحاكم بين الحكومة والمواطن، حيث أنها تعمل على توفير مساحة تسمح للمجتمع المدني من مواطنين، مؤسسات، وغيرها من الجهات بالمشاركة في عملية التنمية، إدارة الشأن العام، والإدارة العاقمة الرشيدة؛ من خلال العمل على مساءلة المسؤولين وأصحاب القرار لتحسين نظم الحوكمة والخدمات العامة المقدمة والرفع من مستوى جودتها، بالإضافة إلى ضمان إشراك المجتمع المدني في صنع القرارات وضع السياسات ومتابعتها للوصول إلى العدالة والمساواة مما يؤدي إلى إلغاء التهميش المبني على النوع الاجتماعي، ورفع عملية التنمية المجتمعية والاستخدام الأمثل للموارد. مما يؤدي للوصول إلى التكامل بين توجهات الحكومة المعلنة، وما بين معايير الحوكمة، ومتطلبات التنمية المجتمعية.

وتوجد ضرورة ملحة في المجتمع الفلسطيني لتفعيل مفهوم "المساءلة المجتمعية"، والتي تشير إلى مجموعة واسعة من الأعمال والأدوات التي تمكن المجتمع المدني من مطالبة القائمين على إدارة الشأن والمال العام توضيح قراراتهم والمشاريع والخدمات أو الفرص التي يتم توزيعها أو إدارتها، وقد عملت السلطة الوطنية الفلسطينية على تعزيز مبدأ المساءلة المجتمعية من خلال أجندة السياسات الوطنية 2017-2022 حيث تضمنت الأجندة محوراً لإصلاح وتحسين جودة الخدمات العامة، من خلال الأولوية الوطنية الرابعة "الحكومة المستجيبة للمواطن"، والتي تعني إقامة مؤسسات عامة تركز في تشكيل وتنفيذ السياسات العامة على المواطنين، وتعمل على تقديم أفضل الخدمات لهم، عن طريق تنفيذ السياسة الوطنية السابعة " تعزيز استجابة الهيئات المحلية للمواطن" والسياسة الوطنية الثامنة "الارتقاء بمستوى الخدمات العامة للمواطن".

وقد قام صندوق تطوير وإقراض البلديات ومن خلال ورقة سياسات المساءلة المجتمعية المعتمدة والمرتبطة بالاستراتيجيات الوطنية بالبدء بتنفيذ مشروع " تنمية قدرات المساءلة المجتمعية في 9 بلديات فلسطينية في شمال الضفة الغربية" من خلال مؤسسة الأفق للتنمية الشبابية لتطوير بيئة المساءلة المجتمعية بما يتماشى مع استراتيجية الصندوق المتمثلة في تمكين هيئات الحكم المحلي من خلال المساهمة في بناء أنظمة مؤسسية في البلديات تتسق مع سياسات الحكم المحلي ومبادئ الحكم الرشيد، فضلاً عن تحسين مستوى البنية التحتية والخدمات التي تقدمها الهيئات الحكومية المحلية، وقد تم اختيار 9 بلديات مشاركة في المشروع وهي: مرج ابن عامر، عجة، عزون، كفر الديك، بلعا، طولكرم، عرار، نابلس وجماعين، ويهدف المشروع بشكل أساسي إلى:

إضفاء الطابع المؤسسي على مشاركة المواطنين في المساءلة الاجتماعية في البلديات من خلال مبادئ توجيهية وإجراءات رسمية واعتماد ممارسات جيدة لتعزيز التغذية الراجعة للمواطنين / المستفيدين بشأن تقديم الخدمات وإدارة البلديات وتعزيز فعالية آليات الجبر التظلم.

الأهداف الفرعية والتي تقسم على مستوى البلديات ومستوى المواطنين:

**الأهداف على مستوى البلديات:**

- ✓ زيادة الوعي بين صانعي القرار في وحدات الحكم المحلي حول مفهوم ضمان الجودة.
- ✓ بناء قدرات موظفي وحدات الحكم المحلي في موضوع المساءلة المجتمعية وأدواتها.
- ✓ دمج وإضفاء الطابع المؤسسي على مفاهيم وأدوات المساءلة المجتمعية.
- ✓ زيادة التعاون بين وحدات الحكم المحلي والمجتمع المدني.
- ✓ تعزيز آليات الشكاوى في المواقع المستهدفة وزيادة دور المواطنين في كيفية استخدامها

## الأهداف على المستوى المحلي / المجتمعي:

- ✓ تحسين العلاقة بين المجتمع المدني و وحدات الحكم المحلي في المناطق المستهدفة.
- ✓ مأسسة وتطوير قدرات لجان المساءلة الاجتماعية المحلية في المناطق المستهدفة.
- ✓ زيادة المشاركة المجتمعية بما في ذلك النساء والشباب والفئات المهمشة.
- ✓ تعزيز دور وسائل الإعلام في المساءلة الاجتماعية.

حيث يعمل المشروع بداية على دراسة بيئة المساءلة المجتمعية في البلديات المذكورة أعلاه، من خلال القيام بإعداد دراسة مختصة موجهة لكم من المواطنين، المؤسسات والبلديات نفسها عن طريق استمارات معدة خصيصاً لتحقيق هدف الدراسة، وعرض نتائجها على ممثلي البلديات ومن ثم القيام بالتدريبات اللازمة لكل من أعضاء وموظفي البلديات وممثلي المجتمع المحلي لرفع قدراتهم في مجال المساءلة المجتمعية، وبناء على هذه المراحل سيتم العمل على تطبيق أدوات المساءلة المجتمعية في هذه البلديات، وفيما يلي النتائج الخاص بكفر الديك.

## 2. نبذة عن كفر الديك:

بلدة كفر الديك هي بلدة فلسطينية تقع إلى الجنوب الغربي من مدينة نابلس وعلى بعد 35 كم، يصل إليها طريق معبد، يحدها من الشمال سرطة، ومن الشرق بروقين ومن الغرب دير بلوط ومن الجنوب دير غسانة، تقع على حدودها محافظة نابلس الجنوبية، تتبع إدارياً لبلدية سلفيت، وترتفع عن سطح البحر 350م، وتبلغ المساحة العمرانية للقرية 630 دونماً، ويزرع في أراضيها الحبوب والبقوليات والأشجار المثمرة وخاصة الزيتون والعنب واللوز، ويهتم المزارعون بتربية الأبقار والأغنام وفيها معصرتان للزيتون.



## بلدية كفر الديك:

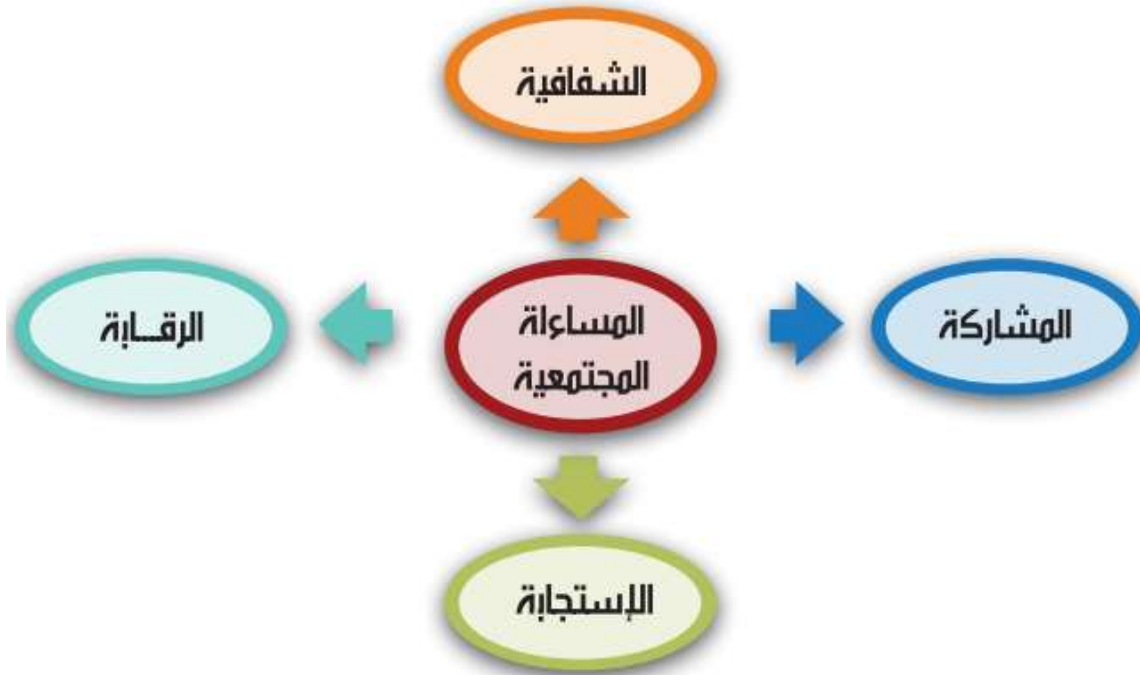
بلدية كفر الديك هي بلدية تعمل وفق أنظمة وقوانين محددة لتقديم أفضل الخدمات العامة لمواطنيها المحليين، وتخضع البلدية إدارياً لقوانين وزارة الحكم المحلي والتي تصنفها بدرجة C، وحسب صندوق تطوير وإقراض البلديات C، ويتم إجراء انتخابات لاختيار أعضاء المجلس البلدي والذي يشمل 6 أعضاء منتخبين، 4 منهم ذكور و2 منهم إناث، كما تشمل 5 دوائر رئيسية وهي الشحن، المحاسبة، الهندسة، شؤون الموظفين والسكرتاريا.

### 3. نتائج الدراسة

تم تصميم ثلاث استمارات مخصصة لكل من البلدية نفسها والمواطنين ومؤسسات المجتمع المدني الموجودة في البلدة، واستمارة تقييم للبلدية نفسها.

#### 3.1 نتائج استمارة المواطن

تحتوي استمارة المواطن على 6 فقرات رئيسيات تضمن أول فقرة معلومات شخصية للمجيب عن الاستمارة، والفقرة الثانية عن الشكاوى وأليات متابعتها في البلديات وتتضمن 8 أسئلة، والفقرات المتبقية عن محاور المساءلة المجتمعية والتي تتضمن 33 سؤال، ومحاور المساءلة المجتمعية موضحة بالرسمة أدناه:



#### الفقرة الثانية- الشفافية:

تعرف الشفافية بأنها شفافية الهيئات المحلية في نشر المعلومات فيما يتعلق بتقديم الخدمات وما يترتب عليها من عمليات صرف ونفقات وإدارة المال العام، وحق الحصول على المعلومات لمن يطلبها، وقد تضمنت الفقرة 4 أسئلة، ونورد فيما يلي تحليل النتائج الخاصة بها:

الأُسئلة	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا
مدى رضاك عن الوسائل التي تتبعها البلدية لتبقي المواطنين على اطلاع بخدمات البلدية وبرامجها ونشاطاتها؟	17.5%	45.0%	5.0%	17.5%	15.0%
مدى رضاك عن وضوح إجراءات الترخيص	17.5%	55.0%	5.0%	7.5%	15.0%
مدى اطلاع المواطنين على المشروعات التي سوف يتم تنفيذها من حيث (اسم المشروع، طبيعته، مصدر التمويل، تكلفته، المقاول، فترة التنفيذ، آلية الشكاوى، مراحل تنفيذ المشروع، الخطة المرورية البديلة في حال كان المشروع خاص بالطرق	15.0%	22.5%	15.0%	17.5%	30.0%
مدى رضاك حول العدالة في الحصول على الخدمات وانخفاض الحسوبية في تعامل البلدية مع المواطنين؟	15.0%	35.0%	12.5%	12.5%	25.0%

## الفقرة الثانية- المشاركة:

يقصد به إشراك المواطنين وإعلاء صوتهم بما لديهم من احتياجات وآراء وبواعث قلق من ناحية، وتحديد أولوياتهم ومراجعة وتقييم أداء الهيئات المحلية من ناحية أخرى، وكذلك تقديم تغذية راجعة فيما يتعلق بالسياسات العامة والقرارات المختلفة للهيئات المحلية وتوفير البيئة الملائمة لذلك، وهو ما يساعد الحكومة على تفهم أولويات المواطنين بشكل أفضل وتحسين سبل تقديم الخدمات للناس، وقد تضمنت الاستمارة 4 أسئلة خاصة بالمشاركة، وفيما يلي التحليل الخاص لها:

الأُسئلة	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جدا
مدى رضاك حول آليات/ إجراءات البلدية في إشراك المواطنين في التخطيط لأعمالها	5.0%	22.5%	37.5%	25.0%	10.0%
مدى رضاك حول إشراك النساء في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)	5.0%	42.5%	32.5%	12.5%	7.5%
مدى رضاك حول إشراك الشباب في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)	7.5%	40.0%	20.0%	15.0%	17.5%
مدى رضاك حول إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في صنع القرار من خلال (اللجان/ اللقاءات، الاجتماعات)	5.0%	27.5%	37.5%	15.0%	15.0%

### الفقرة الثالثة – الاستجابة:

تعين مدى استجابة الهيئات المحلية لاحتياجات المواطنين ومطالبهم الأساسية، وقد تم سؤال المواطنين عن تعامل موظفي البلديات، والخدمات التالية المقدمة من البلديات: تعامل موظفي البلديات، المياه، الكهرباء، الصرف الصحي، الطرق، المراكز الترفيهية وإجراءات السلامة العامة للموظفين، وفيما يلي توضيح تفصيلي لنسبة الرضا من قبل المواطنين:

#### تعامل موظفي البلديات:

نتائج الأسئلة بشكل تفصيلي:

جدول 3: الاستجابة- استمارة المواطن

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
10.0%	5.0%	.0%	30.0%	55.0%	في حال قمت سابقا بزيارة البلدية كيف كان مدى رضاك عن كيفية تعامل الموظفين معك
10.0%	2.5%	2.5%	45.0%	40.0%	مدى رضاك عن أداء موظفي البلدية في خدمة المواطنين.
15.0%	15.0%	25.0%	27.5%	17.5%	بشكل عام، مدى رضاك عن ملائمة الرسوم التي تأخذها البلدية مقابل الخدمات التي تقدمها.

#### خدمة المياه:

فيما يلي الأسئلة بشكل تفصيلي مع تحليل نتائجها:

جدول 4: رضا المواطنين عن خدمة المياه

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
12.8%	15.4%	12.8%	30.8%	28.2%	مدى رضاك عن جودة المياه
12.8%	12.8%	12.8%	35.9%	25.6%	مدى رضاك حول تغطية شبكة المياه
15.4%	10.3%	7.7%	41.0%	25.6%	مدى رضاك عن أسعار المياه

#### خدمة الكهرباء:



جدول 5: رضا المواطنين عن خدمة الكهرباء

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
15.0%	7.5%	7.5%	47.5%	22.5%	مدى رضاك عن ثبات وقوة التيار الكهربائي
20.0%	5.0%	7.5%	40.0%	27.5%	مدى رضاك عن أسعار الكهرباء
17.5%	7.5%	10.0%	35.0%	30.0%	مدى رضاك عن سرعة استجابة البلدية في حال كان هناك خلل في شبكة الكهرباء

### خدمة النفايات والصرف الصحي:

جدول 6: رضا المواطنين عن خدمة النفايات والصرف الصحي

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
35.0%	32.5%	2.5%	22.5%	7.5%	مدى رضاك عن انتظام جمع النفايات في الحي الذي تسكن به
33.3%	17.9%	2.6%	30.8%	15.4%	مدى رضاك عن أسعار خدمة جمع النفايات

### خدمة الشوارع:

جدول 7: رضا المواطنين عن الشوارع

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
40.0%	22.5%	7.5%	22.5%	7.5%	مدى رضاك عن حالة الطرق بشكل عام (التعبيد، المطبات، الحفر)
27.5%	20.0%	15.0%	22.5%	15.0%	مدى رضاك عن دور البلدية في شق طرق جديدة والوصول إلى جميع المناطق
30.0%	17.5%	12.5%	32.5%	7.5%	مدى رضاك عن انسياب حركة المرور في الشوارع (أزمات السير، ضيق الشوارع.....)
27.5%	22.5%	22.5%	20.0%	7.5%	مدى رضاك عن دور البلدية في المحافظة على جمالية الشوارع من حيث التشجير ودهان الأرصفة..... الخ

25.0%	22.5%	17.5%	30.0%	5.0%	مدى رضاك عن دور البلدية في إزالة التعديات على الشوارع (تعديات البناء، أو بضاعة المحلات التجارية، الباعة المتجولون، .... الخ)
20.0%	32.5%	5.0%	30.0%	12.5%	مدى رضاك عن دور البلدية في صيانة الشوارع والمرافق العامة
25.0%	32.5%	12.5%	25.0%	5.0%	مدى رضاك عن قدرة الشوارع على تصريف المياه خلال فصل الشتاء الماضي
25.0%	32.5%	10.0%	32.5%	.0%	مدى رضاك عن امن الشوارع بالنسبة للأطفال والأمهات
37.5%	32.5%	10.0%	20.0%	.0%	مدى رضاك عن خدمة الصرف الصحي في الحي الذي تسكن به

### المراكز الترفيهية والسلامة العامة

جدول 8: رضا المواطنين عن الترفيه والسلامة العامة

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
27.5%	32.5%	15.0%	20.0%	5.0%	مدى رضاك عن دور البلدية في دعم وتطوير المراكز الثقافية والترفيهية
22.5%	27.5%	15.0%	25.0%	10.0%	مدى رضاك عن استخدام البلدية إجراءات السلامة العامة لموظفيها وكذلك والمرافق العامة

### الفقرة الرابعة- الرقابة:

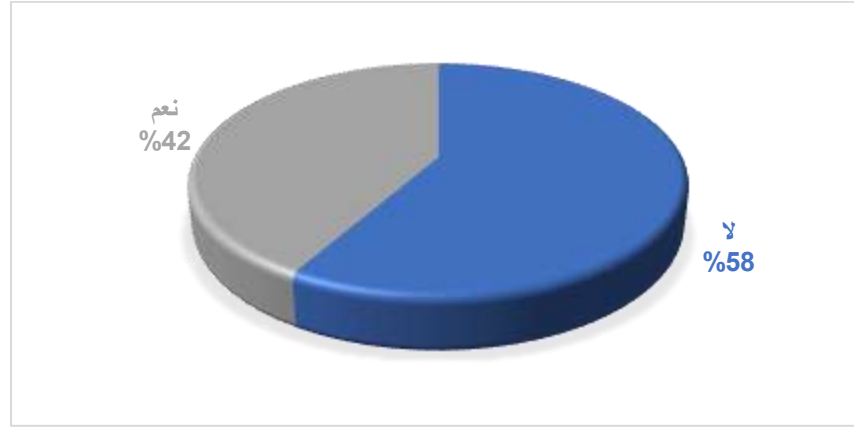
تتمثل في جمع وتحليل العمليات والمعلومات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية للمواطنين، للتأكد من أن تلك الأعمال تمت بطريقة رشيدة وفعالة تتماشى مع احترام القوانين واللوائح والأنظمة الموجودة، وقد تم توجيه ثلاثة أسئلة مباشرة لتحليل الرقابة والمتابعة في بلدية عجة، فيما يلي الأسئلة التي تم طرحها مع تحليل نتائجها:

جدول 9: رضا المواطنين عن الرقابة في البلديات

غير راضي جدا	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدا	
15.4%	5.1%	48.7%	23.1%	7.7%	مدى رضاك عن دور اللجان المجتمعية التي تم تشكيلها مؤخرا
10.0%	12.5%	42.5%	22.5%	12.5%	مدى رضاك عن التزام البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت بالخطة التنموية المحلية
17.5%	10.0%	37.5%	25.0%	10.0%	مدى رضاك عن هيئات الرقابة المحلية على عمل البلدية (أجسام شبابية، أهلية .... الخ)

## القسم الأخير - الشكاوى:

هل سبق وتقدمت بشكوى؟

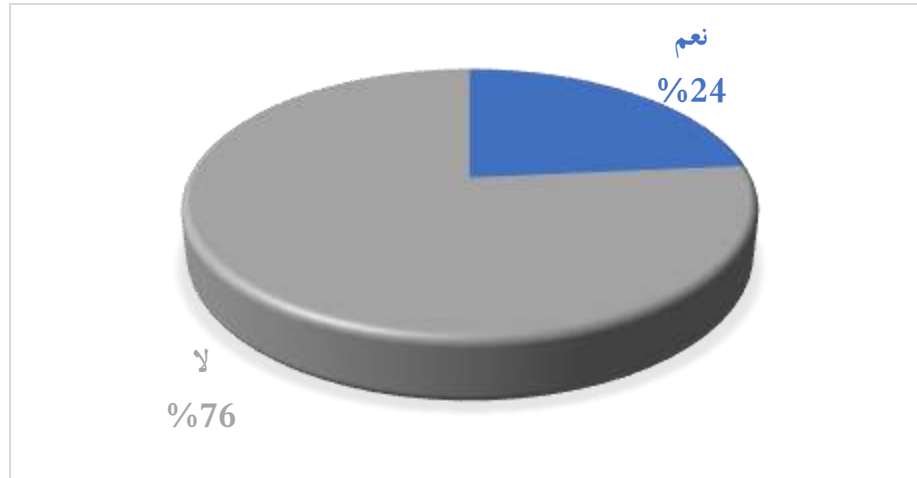


## أولاً: اليات تقديم الشكاوى:

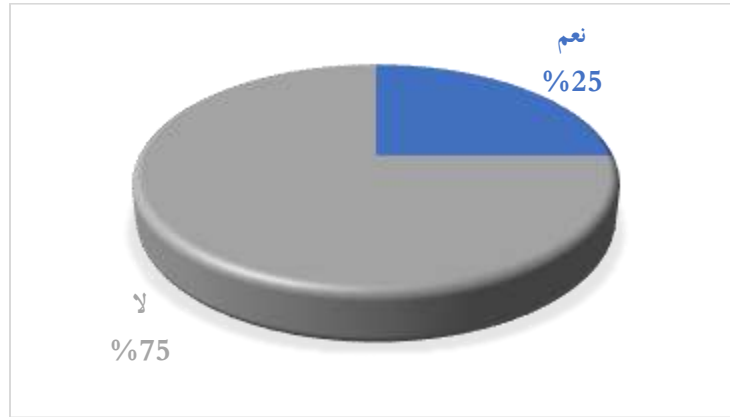
جدول 10: اليات تقديم الشكاوى

اليات تقديم الشكاوي	لم أقدم بشكوى	تقدمت بشكوى خلال
مركز خدمة الجمهور	97.5%	2.5%
صفحة البلدية الإلكترونية	97.5%	2.5%
البريد الإلكتروني	100.0%	.0%
اتصال تلفوني	90.0%	10.0%
من خلال معرفتك بأحد الموظفين أو أعضاء المجلس البلدي	85.0%	15.0%
صندوق الشكاوى	90.0%	10.0%
عبر الإعلام	100.0%	.0%

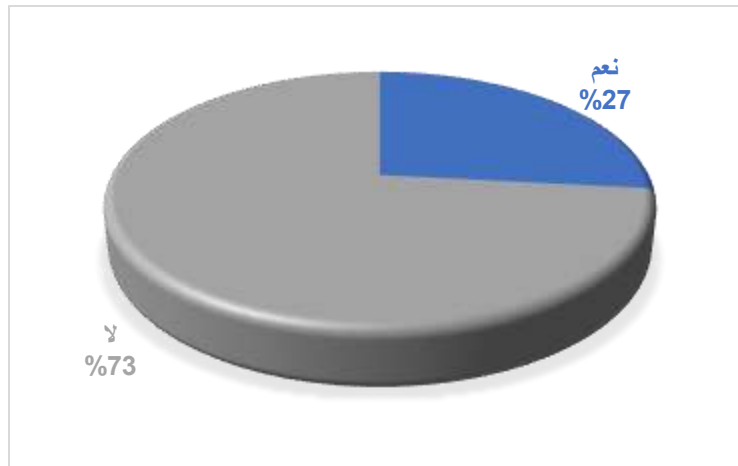
ثانياً: هل تمت متابعة الشكوى من قبل البلدية:



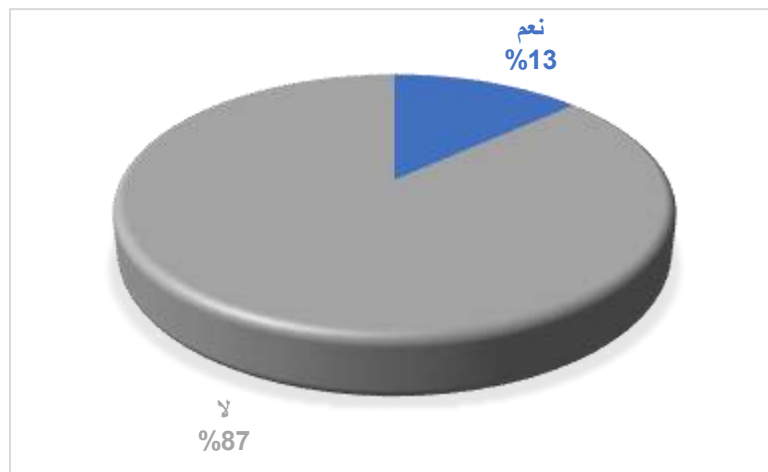
ثالثا: نسبة الرضا عن نتيجة المتابعة للشكوى:



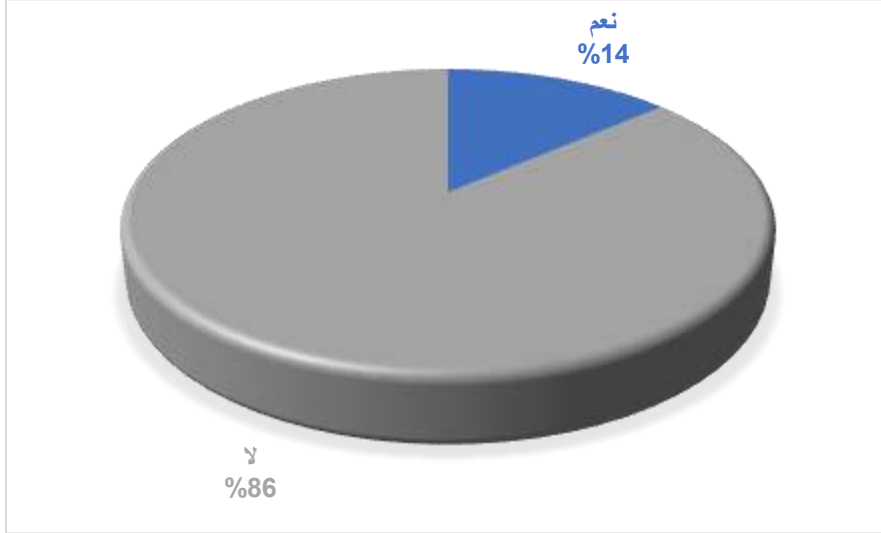
رابعا: نسبة الرضا عن الاستجابة عن الشكوى:



خامسا: هل كان الرد بوقت زمني مناسب



سادسا: هل تعلم بوجود آلية لتقديم الشكاوى خارج نطاق ساعات الدوام الرسمي



### 3.2 نتائج استمارة البلدية:

تضمنت هذه الاستمارة ستة أقسام رئيسية لدراسة بيئة المساءلة المجتمعية في البلدية نفسها، حيث تضمن القسم الأول والثاني معلومات عامة ونبذة عن البلدية، أما باقي الأقسام فقد تضمنت أسئلة عن محاور والمشاريع المنفذة في مجال المساءلة المجتمعية، وفيما يلي تحليل لهذه الاستمارة.

#### الشفافية في البلدية:

تعرف الشفافية على أنها شفافية الهيئات المحلية في نشر المعلومات فيما يتعلق بتقديم الخدمات وغيرها من عمليات صرف ونفقات وإدارة مال، حيث يوجد في بلدية كفر الديك سياسة مكتوبة أو دليل إفصاح مكتوب لنشر المعلومات، و تقوم البلدية بالإفصاح أو نشر المعلومات بطرق مختلفة وبشكل دائم عن كل ما يلي:

- الوظائف.
- العطاءات.
- الخدمات.
- الرسوم.
- الأنظمة والقوانين المتعلقة بالرسوم والخدمات.
- فيما تقوم أحيانا بنشر معلومات حول كل من:
- قرارات المجلس البلدي.
- المنح والمشاريع.
- إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها البلدية.

ولا تقوم بنشر كل من:

- الخطط.
- التقارير المالية والموازنات المصادقة.
- تقرير تقييم أداء البلدية.

ولنشر المعلومات تستخدم البلدية كل من الوسائل التالية (مرتبة حسب الأهمية):

- الجريدة.
- الموقع الإلكتروني.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- المطبوعات.

- الاجتماعات.
- لوحة الإعلانات.
- الراديو والتلفاز.
- مركز الاستعلامات.
- الرسائل القصيرة.
- مركز خدمات الجمهور.

ولكن لا تتضمن الموازنة المعدة من قبل البلدية بندا يتعلق بنشر المعلومات المحدثة.

### المشاركة:

هي عملية إشراك المواطنين وإعلاء أصواتهم وتحديد أولوياتهم، ولتحديد مستوى المشاركة في بلدية عجة، فقد تحدد مؤشرات المشاركة والإجابة عليها من قبل البلدية، حيث أن بلدية كفر الديك تشرك المواطن والمؤسسات في تحديد أولويات واحتياجات المجتمع المحلي، وتشركهم أيضا في عملية إعداد الموازنة السنوية، وتعمل على تشجيع خلق بيئة مشجعة للتبرعات المالية، وتشجيع العمل التطوعي، مع مراعاة النوع المجتمعي في عملية المشاركة، ول تلجأ دائما للحصول على التغذية الراجعة من المواطن أو المؤسسات، ، وقد شكلت البلدية لإشراك المواطنين اللجان التالية:

1- التخطيط التنموي.

2- مجالس ولجان نسوية.

حيث يتم مراعاة النوع المجتمعي في هذه اللجان بشكل دائم، وتعمل البلدية أيضا على إشراك المؤسسات المحلية في أعمالها، وتستخدم البلدية الأدوات التالية لتعزيز المشاركة (مرتبة حسب الأهمية):

- الاجتماعات التشاورية المفتوحة.
- الاجتماعات المتخصصة.
- صناديق الشكاوى والاقتراحات.
- ورشات العمل المركزة.
- لجان استشارية.
- فريق التخطيط التنموي المحلي.
- أنشطة التطوع.
- التبرعات المادية والعينية.
- إسهامات المؤسسات الأهلية والقطاع الخاص.

- اللقاءات الحوارية.
- تشكيل لجان قطاعية مختلفة.
- استطلاعات الرأي.
- لجان العائلات.
- لجان الأحياء.
- مجالس الشباب والأطفال.
- الرصد الاجتماعي.

#### الاستجابة:

يتوفر نظام شكاوى ورقي فعال في البلدية، ووحدة مختصة للشكاوى يرأسها رئيس البلدية والمجلس البلدي، لكن لا يوجد دليل إجراءات مكتوب وواضح أيضا، وتقدر عدد الشكاوى المقدمة خلال 2017-2018 بعشرة شكاوي حيث تمت متابعتها ومعالجتها جميعا، خلال فترة لا تتجاوز الأسبوع، حيث يتم الرد على الشكاوي بشكل مكتوب، ولا يتم نشر أي تقرير يتعلق بها.

#### الرقابة:

بعد تحليل إطار الرقابة في بلدية كفر الديك فقد اتضح انه يوجد خطة متابعة وتقييم مكتوبة لقياس مدى الالتزام بالخطط، ويتم إشراك المجتمع المحلي في المتابعة والتقييم، إلا أنه لا يتم إعداد التقارير الخاصة حول المتابعة والتقييم ولا يتم نشر نتائجها.

#### المساءلة:

تعتبر بلدية كفر الديك المساءلة حق من حقوق المواطنين، الا أنها لم تطبق أيا من أدوات المساءلة المجتمعية، وأبدت البلدية استعدادها الكامل لتطبيق الأدوات التالية:

- ✓ حوار أصحاب العلاقة.
- ✓ استطلاعات الرأي.
- ✓ نظام الشكاوى والاعتراضات.

#### التمكين وبناء القدرات:

لا يوجد اطلاع للبلدية على كل من ورقة السياسات للمشاركة المجتمعية ودليل المشاركة، ورقة السياسات ودليل المساءلة المجتمعية ولم يشارك رئيس مجلس البلدية في تدريبات حول المشاركة والمساءلة المجتمعية.



