

هيئة كير الدولية بمصر

وحدة الحوكمة

التقرير النهائي للمهمة الاستشارية

“تقييم آراء المستفيدين من الخدمات المقدمة بمحافظة سوهاج وقتنا”

برنامج خدمات التنمية المحلية في صعيد مصر (UELDP)

(أبريل 2019 - يونية 2020)

“الخدمات المحلية مجال حيوي لبناء الثقة”

قائمة المحتويات

3	قائمة الأشكال
6	قائمة الجداول
7	شكرو تقدير
8	ملخص تنفيذي
13	1. مقدمة
15	1-1 أهداف وأهمية الدراسة
15	1-2 أسئلة الدراسة
16	2. منهجية الدراسة واختيار العينة
16	1-2 مجالات الدراسة
16	2-2 المنهجية
19	2-3 العينة: الأسلوب، الحجم، وكيفية احتساب الفئات
22	3. النتائج
23	3-1 النتائج على مستوى البرنامج
31	3-2 النتائج على مستوى المحافظة
49	3-3 النتائج على مستوى الريف والحضر
69	3-4 النتائج على مستوى النوع الاجتماعي
87	3-5 النتائج على مستوى الفئات العمرية
109	4. ملاحظات ختامية
110	5. ملخص التحديات والمشكلات
110	5-1 تحديات ومشكلات تتعلق بهذه الدراسة
110	5-2 تحديات ومشكلات تتعلق بالأبعاد الأربعة محل الدراسة في محافظة سوهاج
112	5-3 تحديات ومشكلات تتعلق بالأبعاد الأربعة محل الدراسة في محافظة قنا
114	6. التوصيات
114	6-1 توصيات عامة
114	6-2 توصيات حول الأبعاد محل الدراسة في محافظة سوهاج
117	6-3 توصيات حول الأبعاد محل الدراسة في محافظة قنا

قائمة الأشكال

- الشكل (1): تنفيذ المشروعات بالتوافق مع احتياجات المجتمع
- الشكل (2): مدى الرضا عن الاستجابة للشكوى التي تم تقديمها
- الشكل (3): إتاحة المعلومات عن خدمة الانارة العامة
- الشكل (4): إتاحة المعلومات عن خدمة الطرق
- الشكل (5): إتاحة المعلومات عن خدمة إدارة المخلفات والتجميل
- الشكل (6): إتاحة المعلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية
- الشكل (7): وسيلة معرفة المعلومات الخاصة بالخدمات
- الشكل (8): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي
- الشكل (9): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ
- الشكل (10): جودة خدمة الانارة العامة - المجموعات البؤرية
- الشكل (11): مدى الرضا عن خدمة الانارة العامة - الاستبيان
- الشكل (12): جودة خدمة الطرق - المجموعات البؤرية
- الشكل (13): مدى الرضا عن خدمة الطرق – الاستبيان
- شكل (14): جودة خدمة إدارة المخلفات والتجميل - المجموعات البؤرية
- الشكل (15): مدى الرضا عن خدمة إدارة المخلفات / التجميل - الاستبيان
- الشكل (16): جودة خدمات المراكز التكنولوجية - المجموعات البؤرية
- الشكل (17): مدى الرضا عن خدمات المراكز التكنولوجية - الاستبيان
- الشكل (18): تنفيذ المشروعات بالتوافق مع احتياجات المجتمع -وفقا للمحافظة
- الشكل (19): مدى الرضا عن الاستجابة للشكوى التي تم تقديمها -وفقا للمحافظة
- الشكل (20): إتاحة معلومات عن خدمة الانارة العامة – وفقا للمحافظة
- الشكل (21): إتاحة معلومات عن خدمة الطرق -وفقا للمحافظة
- الشكل (22): إتاحة معلومات عن خدمة إدارة المخلفات/ التجميل -وفقا للمحافظة
- الشكل (23): إتاحة معلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية -وفقا للمحافظة
- الشكل (24): وسيلة معرفة المعلومات الخاصة بالخدمات -قنا
- الشكل (25): وسيلة معرفة المعلومات الخاصة بالخدمات -سوهاج
- الشكل (26): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي -قنا
- الشكل (27): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي -سوهاج
- الشكل (28): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ – قنا
- الشكل (29): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ – سوهاج
- الشكل (30): مدى الرضا عن خدمة الانارة العامة وفقا للمحافظة -الاستبيان
- الشكل (31): جودة خدمات الانارة العامة وفقا للمحافظة -المجموعات البؤرية
- الشكل (32): مدى الرضا عن خدمة الطرق وفقا للمحافظة -الاستبيان
- الشكل (33): جودة خدمة الطرق وفقا للمحافظة -المجموعات البؤرية
- الشكل (34): مدى الرضا عن خدمة إدارة المخلفات /التجميل وفقا للمحافظة -الاستبيان
- الشكل (35): جودة خدمة إدارة المخلفات /التجميل وفقا للمحافظة -المجموعات البؤرية
- الشكل (36): مدى الرضا عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للمحافظة -الاستبيان
- الشكل (37): جودة خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للمحافظة -المجموعات البؤرية
- الشكل (38): تنفيذ المشروعات بالتوافق مع احتياجات المجتمع وفقا للريف والحضر -سوهاج
- الشكل (39): تنفيذ المشروعات بالتوافق مع احتياجات المجتمع وفقا للريف والحضر -قنا
- الشكل (40): مدى الرضا عن الاستجابة للشكوى التي تم تقديمها وفقا للريف والحضر -سوهاج

- الشكل (41): مدى الرضا عن الاستجابة للشلوى التي تم تقديمها وفقا للريف والحضر-قنا
- الشكل (42): إتاحة المعلومات عن خدمات الانارة العامة وفقا للريف والحضر-سوهاج
- الشكل (43): إتاحة المعلومات عن خدمات الانارة العامة وفقا للريف والحضر-قنا
- الشكل (44): إتاحة المعلومات عن خدمة الطرق وفقا للريف والحضر-سوهاج
- الشكل (45): إتاحة المعلومات عن خدمة الطرق وفقا للريف والحضر-قنا
- الشكل (46): إتاحة المعلومات عن خدمة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للريف والحضر-سوهاج
- الشكل (47): إتاحة المعلومات عن خدمة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للريف والحضر-قنا
- الشكل (48): إتاحة المعلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للريف والحضر-سوهاج
- الشكل (49): إتاحة المعلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للريف والحضر-قنا
- الشكل (50): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي وفقا للريف والحضر-سوهاج
- الشكل (51): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي وفقا للريف والحضر-قنا
- الشكل (52): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ وفقا للريف والحضر – سوهاج
- الشكل (53): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ وفقا للريف والحضر – قنا
- الشكل (54): مدى الرضا عن خدمة الانارة العامة وفقا للريف والحضر-سوهاج
- الشكل (55): مدى الرضا عن خدمة الانارة العامة وفقا للريف والحضر – قنا
- الشكل (56): جودة خدمة الانارة العامة وفقا للريف والحضر في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية
- الشكل (57): مدى الرضا عن خدمة الطرق وفقا للريف والحضر-سوهاج
- الشكل (58): مدى الرضا عن خدمة الطرق وفقا للريف والحضر-قنا
- الشكل (59): جودة خدمة الطرق وفقا للريف والحضر في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية
- الشكل (60): مدى الرضا عن خدمة ادارة المخلفات /التجميل وفقا للريف والحضر-سوهاج
- الشكل (61): مدى الرضا عن خدمة ادارة المخلفات /التجميل وفقا للريف والحضر-قنا
- الشكل (62): جودة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للريف والحضر في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية
- الشكل (63): مدى الرضا عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للريف والحضر-سوهاج
- الشكل (64): مدى الرضا عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للريف والحضر-قنا
- الشكل (65): جودة خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للريف والحضر في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية
- الشكل (66): تنفيذ المشروعات بالتوافق مع احتياجات المجتمع وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج
- الشكل (67): تنفيذ المشروعات بالتوافق مع احتياجات المجتمع وفقا للنوع الاجتماعي-قنا
- الشكل (68): مدى الرضا عن الاستجابة للشلوى التي تم تقديمها وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج
- الشكل (69): مدى الرضا عن الاستجابة للشلوى التي تم تقديمها وفقا للنوع الاجتماعي-قنا
- الشكل (70): إتاحة المعلومات عن خدمات الانارة العامة وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج
- الشكل (71): إتاحة المعلومات عن خدمات الانارة العامة وفقا للنوع الاجتماعي-قنا
- الشكل (72): إتاحة المعلومات عن خدمة الطرق وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج
- الشكل (73): إتاحة المعلومات عن خدمة الطرق وفقا للنوع الاجتماعي-قنا
- الشكل (74): إتاحة المعلومات عن خدمة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج
- الشكل (75): إتاحة المعلومات عن خدمة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للنوع الاجتماعي-قنا
- الشكل (76): إتاحة المعلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج
- الشكل (77): إتاحة المعلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للنوع الاجتماعي-قنا
- الشكل (78): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي وفقا للنوع الاجتماعي – سوهاج
- الشكل (79): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي وفقا للنوع الاجتماعي – قنا
- الشكل (80): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ وفقا للنوع الاجتماعي – سوهاج
- الشكل (81): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ وفقا للنوع الاجتماعي – قنا
- الشكل (82): مدى الرضا عن خدمة الانارة العامة وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج

الشكل (83): مدى الرضا عن خدمة الانارة العامة وفقا للنوع الاجتماعي – قنا

الشكل (84): جودة خدمة الانارة العامة وفقا للنوع الاجتماعي في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية

الشكل (85): مدى الرضا عن خدمة الطرق وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج

الشكل (86): مدى الرضا عن خدمة الطرق وفقا للنوع الاجتماعي-قنا

الشكل (87): جودة خدمة الطرق وفقا للنوع الاجتماعي في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية

الشكل (88): مدى الرضا عن خدمة ادارة المخلفات /التجميل وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج

الشكل (89): مدى الرضا عن خدمة ادارة المخلفات /التجميل وفقا للنوع الاجتماعي-قنا

الشكل (90): جودة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للنوع الاجتماعي في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية

الشكل (91): مدى الرضا عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للنوع الاجتماعي-سوهاج

الشكل (92): مدى الرضا عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للنوع الاجتماعي-قنا

الشكل (93): جودة خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للنوع الاجتماعي في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية

الشكل (94): تنفيذ المشروعات بالتوافق مع احتياجات المجتمع وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (95): تنفيذ المشروعات بالتوافق مع احتياجات المجتمع وفقا للفئة العمرية-قنا

الشكل (96): مدى الرضا عن الاستجابة للشكوى التي تم تقديمها وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (97): مدى الرضا عن الاستجابة للشكوى التي تم تقديمها وفقا للفئة العمرية-قنا

الشكل (98): إتاحة المعلومات عن خدمات الانارة العامة وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (99): إتاحة المعلومات عن خدمات الانارة العامة وفقا للفئة العمرية-قنا

الشكل (100): إتاحة المعلومات عن خدمة الطرق وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (101): إتاحة المعلومات عن خدمة الطرق وفقا للفئة العمرية-قنا

الشكل (102): إتاحة المعلومات عن خدمة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (103): إتاحة المعلومات عن خدمة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للفئة العمرية-قنا

الشكل (104): إتاحة المعلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (105): إتاحة المعلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للفئة العمرية-قنا

الشكل (106): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي وفقا للفئة العمرية – سوهاج

الشكل (107): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي وفقا للفئة العمرية – قنا

الشكل (108): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ وفقا للفئة العمرية – سوهاج

الشكل (109): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ وفقا للفئة العمرية – قنا

الشكل (110): مدى الرضا عن خدمة الانارة العامة وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (111): مدى الرضا عن خدمة الانارة العامة وفقا للفئة العمرية – قنا

الشكل (112): جودة خدمة الانارة العامة وفقا للفئة العمرية في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية

الشكل (113): مدى الرضا عن خدمة الطرق وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (114): مدى الرضا عن خدمة الطرق وفقا للفئة العمرية-قنا

الشكل (115): جودة خدمة الطرق وفقا للفئة العمرية في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية

الشكل (116): مدى الرضا عن خدمة ادارة المخلفات /التجميل وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (117): مدى الرضا عن خدمة ادارة المخلفات /التجميل وفقا للفئة العمرية-قنا

الشكل (118): جودة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للفئة العمرية في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية

الشكل (119): مدى الرضا عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للفئة العمرية-سوهاج

الشكل (120): مدى الرضا عن خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للفئة العمرية-قنا

الشكل (120): جودة خدمات المراكز التكنولوجية وفقا للفئة العمرية في سوهاج وقنا-المجموعات البؤرية

قائمة الجداول

- جدول (1): توزيع العينة للمراكز الواحد (شباب/راشدين، ذكور وإناث)
- جدول (2): توزيع العينة للمراكز الواحد (شباب/راشدين، ذكور وإناث، ريف/حضر)
- جدول (3): ملخص توزيع العينة للمراكز الواحد (شباب/راشدين، ذكور وإناث، ريف/حضر)
- جدول (4): نتائج المجموعات البؤرية حول آليات الشكاوى
- جدول (5): الأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين
- جدول (6): نتائج المجموعات البؤرية حول آليات الشكاوى وفقا للمحافظة
- جدول (7): الأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين وفقا للمحافظة
- جدول (8): نتائج المجموعات البؤرية حول آليات الشكاوى وفقاً للريف والحضر
- جدول (9): الأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين وفقا للريف والحضر
- جدول (10): نتائج المجموعات البؤرية حول آليات الشكاوى وفقاً للنوع الاجتماعي
- جدول (11): الأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين وفقا للنوع الاجتماعي
- جدول (12): نتائج المجموعات البؤرية حول آليات الشكاوى وفقا للفئة العمرية
- جدول (13): الأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين وفقا للفئة العمرية

شكر وتقدير

جاءت هذه الدراسة كجزء من ترتيبات مشاركة المواطنين التي يدعمها برنامج تنمية الصعيد، فإنه يجب إجراء تقييمات دورية لردود أفعال المستفيدين من الخدمات التي تقدمها السلطات المحلية والتي تقع في نطاق استثمارات البرنامج، وإظهار التحسن الذي يحدث عاما بعد عام، مع إتاحة نتائج هذه التقييمات للعامة بشكل دوري.

ونأمل أن تعكس الدراسة هذا الدعم وأن تقدم قيمة مضافة وأداة هامة في مسعى تحسين الخدمات المحلية المرتكز على مفاهيم خدمة ورضاء العملاء والمواطنين.

وفي هذا الإطار نتوجه بالشكر والتقدير، إلى وزارة التنمية المحلية ممثلة في برنامج تنمية الصعيد ومحافظتي سوهاج وقنا على ثقتهم في هيئة كير الدولية وإسناده م تنفيذ هذه الدراسة لها والتشاور المستمر مع الفريق البحثي لجعل الدراسة أكثر تحقيقا لتطلعات البرنامج، ويمتد الشكر إلى الإدارة المحلية ووحدات تنفيذ المشروع التابعة للبرنامج في محافظتي قنا وسوهاج، وكذلك أعضاء منتديات التنمية المحلية في محافظتي سوهاج وقنا لتيسيرهم الجانب الميداني من الدراسة فلهم جزيل الشكر.

وقد استفادت الدراسة كثيرا من الملاحظات القيمة للبنك الدولي -مكتب مصر- في مرحلة المشاورات حول خطة الدراسة وتصميم أدواتها ونأمل أن تمثل هذه الدراسة قيمة مضافة موجهة إلى واضعي السياسات وصناع القرار على المستوى القومي والمحلي للارتقاء بالخدمات المحلية التي تمثل محور حياة المواطن.

ملخص تنفيذي

تم إجراء هذه الدراسة في إطار برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر (UELDP)، وتنفيذاً للتعاقد المبرم بين مكتب تنسيق البرنامج نيابة عن محافظتي سوهاج وقنا من جانب، وهيئة كير الدولية من جانب آخر، حيث يهتم برنامج تنمية الصعيد بتعزيز استخدام أدوات المساءلة الاجتماعية كأحد ترتيبات إشراك المواطنين التي تعد هدفاً محورياً أساسياً من مجالات عمل البرنامج بهدف التعرف على آراء مستخدمي الخدمات (Users Feedback Mechanism)، وقد قامت هيئة كير الدولية في مصر بالقيام بهذه الدراسة استناداً لخبراتها في مجالات الحوكمة والمساءلة الاجتماعية في سياق تقديم وتقييم وتطوير الخدمات العامة باستخدام مجموعة من الأدوات مثل: بطاقات التقييم المجتمعي، وميثاق المواطن، نموذج الرقابة المجتمعية، ورقابة طرف ثالث.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المواطنين حول الخدمات الأساسية التي تقدمها محافظتي سوهاج وقنا، وهي: خدمات الانارة العامة، والطرق، وإدارة المخلفات/ النظافة والتجميل، ومراكز تكنولوجيا المعلومات، حيث تمثل هذه الخدمات مجتمعة حوالي 85% من الاستثمارات السنوية للمحافظات وفقاً للأبعاد الأربعة التالية:

- مستوى رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى)
- إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول)
- مستوى رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي)
- جودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن هذه الخدمة.

وتقدم هذه الدراسة تقييم مقارن للخدمات سألها الذكر في محافظتي قنا وسوهاج، كما نقترح خطة عمل للتحسين في كل محافظة وفقاً لمقترحات المواطنين وأصحاب المصلحة محل البحث، وبذلك يكون إصلاح هذه الخدمات أكثر ملائمة ومبني على الأدلة والبيانات. وقد اعتمدت المنهجية عدد من الإجراءات والخطوات التي لم تقتصر على جمع البيانات وتحليلها، فقد سبق ذلك وتلاه أيضاً إجراءات أخرى تمثل منهجاً متكاملًا من مشاركة الأطراف المعنية وبناء قدرات الشركاء المحليين، حيث شملت هذه الخطوات:

- تعريف المستخدمين بالخدمات (من خلال جلسات استماع عامة).
- التعرف على آراء مستخدمي الخدمات (من خلال استبيان للتعرف على البعد الكمي (تم تنفيذ البحث وتجميع الاستمارة من قبل إدارة البرنامج وبدعم وإشراف من هيئة كير، بجانب مجموعات بؤرية للبعد الكيفي).
- تحليل آراء مستخدمي الخدمات (وفقاً للمحافظة والتقسيمات الأخرى).
- مشاركة نتائج التحليل مع برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر (من خلال تقديم تقرير نهاية المهمة).
- استجابة/ تفاعل البرنامج مع نتائج الدراسة (تطوير خطة تحسين).
- مشاركة التقرير وخطة التحسين مع الجمهور العام.

وتتضمن هذه الخطوات مجموعة متسلسلة ومتراصة من الأنشطة، بشكل يساعد مقدمي الخدمات على التعرف على آراء متلقي الخدمات بشكل متجدد وسوف نشير إليها بشكل تفصيلي في الجزء الخاص بمنهجية الدراسة

أما بالنسبة لعينة الدراسة، فقد تم اعتماد العينة العشوائية الطبقية Stratified random sample، لضمان عدم تحيز في اختيار العينة من جانب، وتمثيل مختلف فئات مجتمع العينة من جانب آخر، وعليه تم تحديد العينة ١ الممثلة بعدد 450 مواطن بمحافظة قنا + 700 مواطن بمحافظة سوهاج = إجمالي 1150 فرد كحد أدنى، تم توزيعه نسبة إلى الفئات داخل إجمالي العينة بناء على التوزيع الجغرافي للمحافظتين، كالتالي:

- نسبة الذكور للإناث في محافظتي قنا وسوهاج (ذكور 52% وإناث 48)
- توزيعه السكان وفقاً للفئة العمرية: الشباب في المرحلة العمرية 20 – 34 عاماً 25.4% - الراشدين من المرحلة العمرية 35 إلى 64 عاماً تمثل 27.4% وبعد معالجتها احصائياً يتبين لنا أن نسبة الشباب (ذكور وإناث) من إجمالي العينة 48% ونسبة الراشدين (ذكور وإناث) 52%

^١ وهي مجموعة المواطنين الذين سيتم اختيارهم ودعوتهم للمشاركة في جلسات الاستماع الجماهيري والمجموعات البؤرية وفقاً للمعايير المذكورة، والبالغ عددهم 1150 مواطن.

فيما يلي تلخيص لأبرز النتائج المباشرة من تنفيذ الدراسة:

- (١) حدوث استجابة من مقدمي الخدمة خلال جلسات الاستماع، حيث وعد بعض المسؤولين بتلبية بعض الاحتياجات التي طرحها مستخدمي الخدمات خلال الجلسة، وهو ما يؤشر لبدء ترسّخ المسار القصير للمسألة القائم على تفاعل مباشر بين مقدمي الخدمة ومتلقيها، ويتمتع هذا المسار بمزايا منها، اختصار الوقت، وإيجاد حلول محلية للمشكلات المحلية، وتمكين متلقي الخدمة ومقدمي الخدمة، والأهم هو البناء التدريجي للثقة بينهما وهذا بالطبع أفضل من المسار الطويل للمسألة والذي يتطلب تدخل مستوي اداري اعلي للضغط على مقدمة الخدمة المباشر ليستجيب لمتلقي الخدمة مما يقلل التفاعل بين الطرفين علاوة على مزيد من فقدان الثقة في اغلب الأحيان .
- (٢) أوجدت الدراسة انطباعاً إيجابياً لدى المواطنين حول جدية مقدمي الخدمات، حيث ان المساحة التي أتاحها الدراسة مثلت منصة للتواصل والتشاور تلبي جانب مهم من تطلعات المواطنين في المشاركة، وتقدم آلية محكمة لمقدمي الخدمة لتحقيق ذلك. وهنا يجدر الإشارة إلى تأكيد أهمية الاستمرار في الانفتاح على المواطنين ومتلقي الخدمات ومأسسة سبل التعرف على آرائهم كألية حيوية ومهمة لتطوير الخدمات المحلية.
- (٣) من الملاحظات الإيجابية التي سجلها فريق العمل أن هناك اهتمام ملحوظ لدى العديد من المشاركين الأصغر سناً بمعرفة أسس توزيع المخصصات المالية والاعتمادات على مراكز المحافظة. بالنسبة للفئات الأكبر سناً فقد تمت لإشارة إلى ضرورة عودة المجالس المحلية الشعبية، على الرغم من بعض القصور في تأدية المهام والواجبات وفقاً للآراء بعض من المواطنين، إلا أنها كانت تلعب دوراً في الرقابة على ما يتم من مشروعات.
- (٤) تكرر على لسان المشاركين أهمية تبني نهج يتيح للمواطنين فرصة توصيل أصواتهم إلى المسؤولين بأساليب مقننة وبشكل منتظم.
- (٥) يوجد ارتباط بين توفر المعلومات عن الخدمة والرضا عنها. فكلما قلت المعلومات المتوفرة عن الخدمة زادت خيبة أمل متلقي الخدمة وزادت انطباعاتهم عن عدم توفر الخدمة وعدم عدالة التوزيع ، والعكس صحيح وبالتالي فإن الفائدة العائدة من زيادة الشفافية وإتاحة المعلومات من المتوقع أن تنعكس إيجابياً على رضا المواطنين تجاه الخدمة، آلية الشكاوى، التخطيط التشاركي، إلخ.
- (٦) تعزيز مشاركة المواطنين في تحديد احتياجاتهم أو التخطيط للخدمة هام وله تأثيرات متنوعة مباشرة وغير مباشرة. فهو من المتوقع وفق وجهة نظر المشاركين في المجموعات البؤرية أن يؤدي إلى "تقريب وجهات النظر"، و "زيادة احساسنا بالمسؤولية نحو المجتمع"، وضمن "تنفيذ المشروعات بشكل صحيح وعدم اهدار المال العام واكساب المعلومات والخبرات والإفادة لمجتمعية".
- (٧) تشير نتائج الدراسة إلى تشابه المشاكل التي تعاني منها كلا المحافظتين "سوهاج وقنا"، فبالرغم من ارتفاع نتائج محافظة سوهاج في الأبعاد محل الدراسة بالمقارنة بمحافظة قنا، لا تزال سوهاج تعاني من نفس المشاكل وإن كان بنسبة أقل. وبالمثل، أثبتت نتائج الدراسة وجود فروقات نسبية بين الريف والحضر ، والذكور والإناث، على العكس من نتائج الشباب والفئات العمرية الأكبر سناً التي لم تشهد وجود فروقات واضحة. حيث أبدى المستجيبون من الحضر والمستجيبات الإناث مستويات رضا أعلى من مثيلاتها في الريف والذكور.
- (٨) يوجد فارق يصل إلى 10% بين مستوي رضا المواطنين على الخدمات المقدمة من البرنامج والتي وصلت إلى 32.7% ومستوي الرضا على جوده تقديم هذه الخدمات والتي وصلت إلى 42.7% ويرجع هذا إلى العديد من الأسباب والتي منها فواق الرضا في مراحل الاعداد لهذه الخدمات و مراحل تنفيذ هذه الخدمات والتي دائماً ما يراها المواطنون نها تقدم بشكل غير مكتمل
- (٩) مستوي رضا محافظة سوهاج بشكل عام أكبر من مستويات الرضا بمحافظه قنا ليتراوح الفارق من 15% إلى 25% في بعض عناصر الدراسة
- (١٠) من النتائج الإيجابية التي سجلها فريق العمل الاهتمام الملحوظ لدى العديد من المشاركين الأصغر سناً بمعرفة الأسس التي يتم بناء عليها توزيع المخصصات المالية والاعتمادات على مراكز المحافظة.

فيما يتعلق بوضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى).

- يتضح من الاستبيان موافقة 68% من المستجيبين أنه يتم تنفيذ مشروعات التنمية المحلية من طرق، والإنارة العامة، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية يتم -بوجه عام- بشكل يتوافق مع احتياجات ومطالب المواطنين،
- واتضح أيضاً من الاستبيان موافقة 39% من المستجيبين عن الاستجابة لشكواهم (آلية الشكاوى) بشكل عام
- توافق مشروعات التنمية المحلية بشكل شبة كامل مع احتياجات الحضر ولكن لا تتوافق بنفس الشكل مع مطالب الريف على وجه الخصوص.

- انخفاض الوضا عن الطريقة التي تم التعامل بها مع الشكاوى والاستجابة لها خاصة في الريف وضعف الاستجابة لتلك الشكاوى.
- ندرة المعلومات المتاحة للمواطنين عن دورة الشكاوى بسبب قصور معرفتهم بوجود رقم للشكاوى وقصور التزام المسئول بالرد على الشكاوى بفترة زمنية محددة.
- ضعف القدرات الفنية للكوادر التي تعمل على دراسة الشكاوى والاستجابة لها.
- دورية جلسات الاستماع والتي من الممكن أن تلعب دورا في تحديد احتياجات ومطالب وشكاوى المواطنين تحتاج إلى مزيد من الالتزام .

فيما يتعلق بمدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول):

- أشارت المجموعات البؤرية بنسبة مرتفعة إلى إمكانية الوصول لكافة خدمات ومشروعات التنمية المحلية محل الدراسة بدون تكبد أية تكاليف إضافية –إلا في بعض الحالات الاستثنائية.
- الإعلان عن خدمات التنمية المحلية المقدمة لا يتم بالشكل الأكثر مناسبة للمواطنين سواء الريف والحضر خاصة التطورات التي تشهدها الخدمات.
- عقد جلسة واحدة للتخطيط بالمشاركة على مستوى كل مركز يعد غير كافي ويعطي انطباع لدي المواطنين بضعف ال فعاليات الخاصة بالتخطيط التشاركي وآليات وطرق الشكاوى والاجراءات.
- بالرغم من إتاحة البيانات عبر الموقع الإلكتروني، إلا انه وبسبب انخفاض قدرة جميع المواطنين من استخدام التكنولوجيا، لايزال هناك حاجة إلى تطوير وتحسين عمليات إتاحة المعلومات بالطرق التقليدية المتعارف عليها.

فيما يتعلق بوضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

- شارك في عملية التخطيط 25% من العينة التي تمت عليها الدراسة و عكس الاستبيان رضا 68% من المستجيبين الذين شاركوا بالفعل من خلال قنوات المشاركة عن عملية التخطيط التشاركي، وأشار 59% من المستجيبين الذين شاركوا بالفعل وهم (25%) كما ذكرنا سابقاً إلى أن آراءهم ومقترحاتهم قد تم مراعاتها عند التنفيذ، بجانب ما سبق فقد أبدى المستفيدين بعض الملاحظات كالتالي:
- توجيه دعوة الحضور للتخطيط التشاركي للمراكز والقيادات وتهيئش سكان الريف والإناث والشباب.
- ضعف البناء على آراء ومساهمات فئات بعينها في التخطيط التشاركي، مثل الشباب – ذكور وإناث.
- التركيز على القيادات الطبيعية والمعروفة والمعتادة التواجد في مثل هذه اللقاءات في الدعوة لمشاركة في التخطيط التشاركي وعدم الاهتمام بتواجد المواطنين العاديين

فيما يتعلق بجودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

- لم تتجاوز نسب الرضا بشكل عام عن الخدمة 45%، وإن سجلت خدمة الكهرباء والإنارة العامة أعلى نسبة رضا ثم تلاها خدمات الطرق وأخيراً إدارة المخلفات وهو ما اتضح ليس فقط في نتائج الاستبيان وإنما أيضاً في نتائج المجموعات البؤرية وقد أبدى المستفيدين بعض الملاحظات كالتالي:
- خدمات الإنارة العامة: الاهتمام بالشوارع الرئيسية فقط ، الشوارع الجانبية بلا إنارة، قلة وجود العجلات، وجود أعمدة إنارة بدون كشافات، سوء توزيع خطه الإنارة العامة بالقرى، الأعمدة متراكمة، الأسلاك غير مغطاة والمنازل محملة على خشب، مما يزيد فرص حدوث الحرائق الناتجة عن مشكلات في أسلاك الإنارة العامة وضعف الإنارة في الأماكن الحيوية، عدم وجود صيانة دورية، عدم استقرار الإنارة العامة /الإضاءة.
- خدمات الطرق: طول مده تنفيذ عملية الرصف، سرعة تهالك الطرق المرصوفة، عدم متابعه المسئولين للتعديات على الطريق، وعدم توقيع جزاء رسمي على المخالفات، الاهتمام بطرق معينة / رئيسية، الرصف غير مطابق للمواصفات، غياب التنسيق مع الجهات المعنية بالمرافق كالمياه والصرف الصحي والغاز.
- خدمات إدارة المخلفات / النظافة والتجميل: إلقاء وسيارات الكسح للقمامة على جوانب الطريق والمصارف، عدم وجود أماكن لتجميع القمامة بالقرى أو صناديق للقمامة، عدم وجود حاويات أو سيارات قمامة أو جرار، غياب مشروعات النظافة والتجميل بالقرى، غياب مشروعات التشجير بالحضر، إهمال الشوارع الجانبية، عدم وجود سيارات صغيرة للدخول في الشوارع الجانبية.
- خدمات مراكز الخدمات التكنولوجية للمواطنين :عدم وجود مركز خدمات تكنولوجيا بالوحدات المحلية بقرى المركز ، عدم اتمام العمليات في مكان أو شباك واحد، عدم وعى المواطنين بالمراكز والخدمات التي تقدمها، طول الاجراءات، عدم مرونة الموظفين في التعامل مع المواطنين، ضعف كفاءه الموظفين، المطالبه بإكramيات / وسائل ورشوى.

وفيما يلي ملخص توصيات الدراسة:

فيما يتعلق بمستوى رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكاوهم (آلية الشكاوى):

- الاستجابة بشكل أكبر في مشروعات التنمية المحلية من طرق، والإضاءة العامة، وتحسين البيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية لاحتياجات ومطالب الحضر وبشكل أكبر الريف.
- ضرورة التوسع في استخدام الآليات المختلفة التي تضمن معرفة كافية ومتجددة لاحتياجات وتطلعات المواطنين بشكل مستمر،
- التأكيد على ضرورة اختيار المشاركين في تقييم الاحتياجات وفقا لمعايير موضوعية وممن هم على دراية بمشكلات المجتمع وبصورة ممثلة لطوائف المجتمع المختلفة وحتى ينعكس ذلك على تقييم أفضل لاحتياجات المجتمع.
- ضرورة الإعلان عن معايير اختيار المشاركين في فاعليات البرنامج بشكل عام و بشكل خاص ما له علاقة بتقدير الاحتياجات الخاصة بالمواطنين
- لا يتم الاكتفاء بالتوعية بالطرق المختلفة للشكاوى والتي منها الطرق الشفهية والكتابية والطرق الالكترونية والاتصال بالخط الساخن لنصل للتوعية الكاملة لنظام الشكاوى وتفعيله.
- وضع منظومة متكاملة تضمن الرد على الشكاوى خلال وقت محدد و سرعة الاستجابة لشكاوى المواطنين، وقد يشمل ذلك تخصيص مسئول للرد على الشكاوى، إعادة تأهيل الكوادر التي تعمل على دراسة الشكاوى والاستجابة لها والالتزام بفترة زمنية محددة.
- تقليل الروتين وتبسيط المراحل التي تمر بها الشكاوى ومحاربة الوساطة والمحسوبية.
- عمل جلسات استماع دورية للتعرف المستمر على احتياجات ومطالب وشكاوى المواطنين والسماح للمواطنين بالمشاركة في حل الشكاوى.

فيما يتعلق بإمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول)

- مزيد من الرقابة على خدمات التنمية المحلية لضمان عدم مطالبة المواطنين بأية تكاليف إضافية، والإعلان عن أية مصروفات أو رسوم مطلوبة من جانب المواطنين لتلقي الخدمة.
- الاهتمام بالإعلان عن خطط وخدمات وأنشطة التنمية المحلية المقدمة -خاصة خدمات المراكز التكنولوجية -والتطورات التي تشهدها.
- الاهتمام بالإعلان عن، آلية الشكاوى وطرق الشكاوى المتاحة وآليات وطرق المشاركة، والتوسع في القنوات المستخدمة لإتاحة المعلومات

فيما يتعلق بوضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي)

- مؤسسة عملية التخطيط التشاركي حتى تضمن استدامتها بعد انتهاء مدة البرنامج .
- مزيد من التوعية عن سبل وقنوات وآليات المشاركة وتنفيذ عدد أكبر من الاجتماعات والندوات واللقاءات وجلسات التشاور العامة
- التوسع في دعوة الحضور للتخطيط التشاركي لضمان تمثيل أفضل ورضا أعلى من كافة طوائف المجتمع بالإضافة للتمثيل المكاني.
- إعلاء مزيد من الأهمية لرأي ومساهمات الفئات المختلفة في التخطيط التشاركي، خاصة الشباب من الذكور والإناث.
- تفعيل صفحة خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي يتم من خلالها الدعوة للمشاركة في عملية التخطيط التشاركي.

فيما يتعلق بتقييم الخدمات، ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات المحلية المقدمة لهم

- التواصل مع المواطنين بشكل دوري حول الجهود المبذولة والأنشطة المنفذة والوارد المتاحة.
- العناية بعملية تنفيذ الخدمات لمواجهة أي قصور ومنها على سبيل المثال:

خدمات الإضاءة العامة

- تجديد الأعمدة وزيادة الكشافات في الشوارع الرئيسية والشوارع الجانبية
- زيادة الأعمدة والكشافات والوصول إلى المناطق النائية وإنارة الطرق الداخلية في القرى ليلًا
- عمل صيانة دورية للأسلاك والأعمدة والكشافات والمحولات
- إحلال وتجديد الكشافات والأسلاك والأعمدة المتهالكة وتغطيتها الأسلاك المكشوفة
- حماية الأسلاك والكشافات من السرقة، وقد يكون ذلك من خلال تحويل الأسلاك العلوية إلى أسلاك تحت الأرض

خدمات الطرق:

- رصف الطرق وتمهيدتها مع الاهتمام بالطرق الجانبية
- الانتهاء من أعمال البنية التحتية قبل البدء في عمليات الرصف لضمان عدم القيام بتكسيه مره اخرى مما يتطلب تحديد موعد للانتهاء من الصرف الصحي والغاز الطبيعي

- رصف وتجديد الطرق مع تفادي وضع تربة زلطيه كي لا ترفع منسوب الارض وعلى حساب المباني والمنازل
- تشكيل لجان مجتمعية للمتابعة وللتأكد من رصف واتمام المهام وادماج الشباب بها.

خدمات التجميل وإدارة المخلفات

- توفير عربيات دورية للشوارع الجانبية لجمع القمامة
- مزيد من التشجير للطرق العامة وداخل القرى
- توفير صناديق قمامة في كل قرية وعربيات دورية للشوارع الجانبية
- مزيد من التشبيك مع منظمة مع الجمعيات الاهلية والجهات المختصة وجهاز شؤون البيئة لرفع القمامة لعمل مبادرات لها علاقة بالتجميل وإدارة المخلفات
- العمل على تدوير القمامة للاستفادة من العائد منها

خدمات المراكز التكنولوجية

- الاعلان والترويج لخدمات المراكز وطريقه عمله وتوعية الأهالي بوجود هذه المراكز
- تفعيل المراكز وتطبيقها في الوحدات المحلية بالقرى
- تأهيل وتدريب الموظفين للتعامل مع المواطنين
- مزيد من الجهد حول الاعلان عن الاجراءات والاوراق المطلوبة لكل الخدمات
- الالتزام بمواعيد ثابتة لدوره انهاء الاجراءات والحصول على الخدمة

1. مقدمة

معلومات عن برنامج تنمية الصعيد

ينظر إلى عملية تقديم الخدمات على أنها تعمل فقط على تلبية احتياجات المواطنين. ومع التسليم بأهميتها، إلا أنه يمكن الارتقاء بها وتوظيفها لإحداث تغيير مجتمعي وتحقيق عملية التنمية الشاملة والمستدامة من خلال مأسسة المشاركة المجتمعية الحقيقية والكاملة للمواطنين في جميع مراحل منظومة تقديم الخدمة منذ بدايتها أي منذ تقييم الاحتياجات ووضع الخطط بالمشاركة، كما يمكن لآليات وعمليات المشاركة أن تلعب دور في تنمية قدرات المواطنين والمجتمعات المحلية وفي تمكينهم من الرقابة على هذه الخدمات ومساءلة مقدميها وتحسين الاستجابة لآراء متلقي^٢ هذه الخدمات. وتؤدي الرغبة الحقيقية في مشاركة المواطنين والاستجابة لمقترحاتهم إلى تعزيز مصداقية المؤسسات مقدمة الخدمة، وبالتالي زيادة ثقة المواطنين في مقدمي^٣ الخدمات الحكومية، وهو ما يتوافق بشكل كبير مع ما تضمنته استراتيجية مصر للتنمية المستدامة "مصر 2030" وبشكل خاص رؤية الإصلاح الإداري المعتمدة من مجلس الوزراء في عام 2014.

ويأتي الاهتمام بتقييم آراء المستفيدين من الخدمات المقدمة بمحافظة سوهاج وقنا كمكون أساسي ضمن برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر، للمساهمة في تحسين بيئة الأعمال لتطوير القطاع الخاص، وتعزيز قدرة المحافظتين على تقديم بنية تحتية وخدمات ذات جودة من خلال إشراك المواطنين في التخطيط والمتابعة، وينفذ البرنامج وفقا لألية التمويل القائم على النتائج Program for Results، حيث يتم سحب دفعات القرض استنادا الى تحقيق ستة مؤشرات مرتبطة بالصرف محددة في وثيقة البرنامج. ويشتمل على مكونين أساسيين بالإضافة إلى مكون مشترك يخص إشراك المواطنين ومؤسسات الأعمال كما يلي:

المكون الأول: دعم القدرة التنافسية للقطاعات الاقتصادية

- تنمية القطاعات ذات القدرة التنافسية
- تطوير المناطق الصناعية
- تطوير الخدمات الحكومية المقدمة لقطاع الأعمال

المكون الثاني: رفع الكفاءة المؤسسية للمحافظات

- معالجة تحديات التنسيق المؤسسي والإداري
- تحسين تقديم خدمات البنية الأساسية

عناصر مشتركة:

- إشراك المواطنين في جميع جوانب الخدمات العامة على مستوى المحافظات
- تعزيز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إشراك المواطنين ومؤسسات الأعمال:

في الإطار السابق واستجابة لرغبة برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر في تنفيذ مهمة استشارية تهدف إلى تصميم أداة للتعرف على آراء مستخدمي الخدمات (Users Feedback Mechanism)، على أن تركز هذه الأداة على ركائز دورة تطبيق مفهوم المساءلة الاجتماعية^٤، فقد قام مكتب تنسيق "برنامج التنمية في صعيد مصر (UELDP)" بالتعاقد مع هيئة كير الدولية في مصر لتنفيذ هذه المهمة، حيث قامت الهيئة بتطوير نموذجها للرقابة المجتمعية (والسابق تنفيذه مع الصندوق الاجتماعي للتنمية - وزارة المالية - وزارة التضامن الاجتماعي (برنامج الدعم النقدي المشروط تكافل وكرامة) ليعمل على تحقيق الهدف الرئيسي من المهمة وكذلك الإطار الزمني المقترح).

^٢ وهم المواطنون الذين يستفيدوا من الخدمة بشكل مباشر. مثال: المواطن الذي يقوم بتقديم طلب للحصول على رخصة، المواطن الذي يقوم بتقديم طلب للحصول على عداد كهرباء... إلخ

^٣ يعني بمقدمي الخدمات، هي الجهات التي تقوم بتقديم الخدمات بشكل مباشر للمواطنين، وفي هذه المهمة فهم إدارات الطرق، الكهرباء، النظافة، البيئة، ومراكز الخدمات التكنولوجية

^٤ الشفافية - المشاركة - المساءلة - الاستجابة

وقد أثنى العديد من متلقي الخدمات على مبادرة البرنامج بدراسة رضا المستفيدين واختيار هيئة كير للقيام بهذه الدراسة، لسابق علمهم بالهيئة كونها جهة محايدة يثقون في أنها سوف تنقل أصواتهم إلى المسؤولين، ولشعورهم بأن صوتهم يمكن أن يكون مؤثر، فقد حرص المستفيدين على تسجيل آراءهم بحرية، وأكدوا على ذلك مع الفريق.

“أنا مكناش مصدقين ألي بيتقال في أول الجلسة لكن بعد ما شفنا بعيننا وسمعوتنا احنا بنثق جداً في هيئة كير وفي الدراسة أنها هتوصل صوتنا بجذ” عماد - حي غرب سوهاج

وتطلبت طبيعة المهمة تكامل أدوار الأطراف المعنية مما ساعد على تيسير إنجازها خاصة في مرحلة الأعداد بمختلف خطواتها، وكذلك مرحلة جمع البيانات والجوانب اللوجستية التي تحتاجها، وتتضمن تلك الأطراف ما يلي:

البنك الدولي:

انطلق البرنامج بسوهاج وقنا بتوقيع اتفاقية القرض في أكتوبر 2016 ، وبدء تفعيل البرنامج في عام 2017 ثم نقلت مهمة الاشراف عليه لوزارة التنمية المحلية وتشكيل مكتب التنسيق بها في نوفمبر 2017 ويعتبر يناير 2018 بداية الانطلاقة الحقيقية للبرنامج الذي يستمر لخمس سنوات ، ويسهم البنك الدولي فيه بـ 500 مليون دولار، بنسبة 52.2% والحكومة بـ 457 مليون دولار بنسبة 47.8%، وإجمالي تكلفة 957 مليون دولار. لدعم التنمية المحلية في المحافظات المختارة في صعيد مصر. وقد تم مشاركة المنهجية وأدوات جمع البيانات مع ممثلي البنك للرجعة، وقام الفريق بإعطاء ملاحظات قيمة ساعدت في تطوير الأدوات، وكذلك تصميم العينة من أسلوب اختيارها وحجمها وتمثيلها لفئات مستخدم الخدمات التي تغطيها الدراسة.

برنامج تنمية المحلية في صعيد مصر:

يدعم برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر حزمة من إجراءات “مأسسة” إشراك المواطنين في سوهاج وقنا تشمل: التخطيط بالمشاركة: تعزيز مشاركة المواطنين في تحديد الاستثمارات المحلية على مستوى المحافظة وتنفيذها وتقييمها من خلال المشاركة في وضع الخطط والموازنات السنوية وتعزيز الوصول للمعلومات

التعامل مع الشكاوى: مواءمة آليات التعامل مع التظلمات المختلفة وتحديثها وخاصة المطبقة على مستويات المحافظة والمراكز والأحياء آراء المستفيدين: تقديم نظم جمع آراء المواطنين بصفة منتظمة من خلال أدوات مناسبة لاستقراءات الآراء الخاصة بالمواطنين وغيرها من الأدوات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المحافظة. وتتركز الدراسة الحالية على “التعرف على آراء المستفيدين” على عدد محدد من الخدمات، وهي الخدمات المطلوب تقييمها والتي يتم تمويلها من خلال موازنة برامج التنمية المحلية والمتمثلة في:

- خدمات الطرق
- خدمات لكهرباء والإضاءة العامة
- خدمات إدارة المخلفات/ النظافة والتجميل
- خدمات المراكز التكنولوجية

حيث تمثل هذه الخدمات مجتمعة حوالي 85٪ من ميزانية قطاع التنمية المحلية، فضلا عن انه يتم تقديمها من خلال جزء كبير من التمويل الإضافي الذي يوفره برنامج التنمية المحلية بصعيد مصر، وهي تعد خدمات رئيسة للإدارة المحلية تؤثر على المواطنين بصورة يومية، وبالتالي لها قاعدة كبير من المستخدمين^٦.

وبجانب التنسيق الكامل مع إدارة البرنامج منذ إجراءات التعاقد، فقد شارك البرنامج مع فريق الدراسة إرشادات وتعليقات افادت في تصميم الدراسة الميدانية، خاصة المناقشات حول التقرير المبدئي وخطة العمل الميداني. وامتداداً لدور البرنامج في دعم عملية تنفيذ الدراسة ميدانيا من قبل الوحدات المحلية.

^٥ برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر، وثيقة طلب تقديم العروض النموذجية لاختيار الاستشاريين مارس 2019.

^٦ برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر، وثيقة طلب تقديم العروض النموذجية لاختيار الاستشاريين مارس 2019.

وحدات التنفيذ المحلية بالمحافظات:

- اختيار فريق العمل من منتديات التنمية المحلية.
- المشاركة في الاجتماعات التحضيرية وبرامج التدريب الخاصة بتطبيق الأداة وجمع البيانات.
- متابعة تنفيذ خطة العمل الميداني وتيسير مهمة الفريق القائم بتطبيق الأداة.
- المساعدة في تنسيق خطة العمل الميداني مع رؤساء المراكز والمدن.
- تقديم الدعم اللوجستي اللازم من توفير أماكن للقاءات والتدريب والاجتماعات ودعوة المشاركين.
- التواصل المستمر مع فريق عمل الهيئة أثناء تنفيذ المهمة في المحافظتين وتقديم الدعم اللازم لتيسير مهام عمله.^٧

1 - 1 أهداف وأهمية الدراسة

"دي فرصة للحكومة انها تكتشف القيادات المجتمعية بدل ما هي بتدعي مجموعة واحدة في كل اللقاءات، دي من المرات الاولى ان الحكومة تسمع لنا " زكريا & محمد – دار السلام

لقد ثبت أن الحصول على آراء منتظمة من مستخدمي الخدمة يمثل آلية قوية يمكن من خلالها تحسين الخدمات العامة والإدارة

الحكومية على المستوى المحلي ، كما يمثل أيضاً الالتزام بتعزيز المساءلة الاجتماعية ورضا المواطن عن الخدمات جزءاً من رؤية مصر لعام 2030، والتي تؤكد على إضفاء الطابع المؤسسي على عملية الحصول على آراء المواطنين الواردة في رؤية الإصلاح الإداري للحكومة المصرية. ويمثل نهج رصد آراء المستخدمين (بأشكاله المختلفة) أداة مفيدة وبشكل خاص لقياس آراء المواطنين حول جودة الخدمات، إمكانية الحصول عليها وأداء القائمين عليها. ومن خلال القيام بمقارنة نفس البعد عبر خدمات مختلفة، أو أبعاد متعددة لنفس الخدمة عبر مناطق مختلفة، يمكن الحصول على تقييم مقارن للأداء الذي يمكن أن يساعد في تحديد معايير الخدمات، وتوفير حوافز للتحسين في المستقبل.^٨

تهدف هذه الدراسة بصفة عامة إلى رصد وتقييم آراء المستخدمين من الخدمات العامة المقدمة في محافظتي سوهاج وقنا خلال العام المالي 2018/2017 و 2019/2018، مع تقديم توصيات فعلية من مقترحات المواطنين لتحسين هذه الخدمات، وفيما يخص الأهداف المحددة للدراسة، فهي:

- التعرف على مدى رضا المستخدمين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم (آلية الشكاوى).
- الوقوف على مدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول).
- الوقوف على مدى رضا المستخدمين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي).
- معرفة مدى جودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستخدمين عن هذه الخدمة وسبب هذا التقييم.
- التعرف على المشاكل التي تواجه تقديم هذه الخدمة والحلول المقترحة لهذه المشكلات.
- تقديم اقتراحات عامة لتحسين هذه الخدمات ووضع التوصيات لضمان تعظيم الاستفادة بالنتائج في مشروعات مستقبلية.

1 - 2 أسئلة الدراسة

تشمل الدراسة عدد من الأسئلة تهدف في مجملها إلى تحقيق الهدف العام للدراسة السابق الإشارة إليه سابقاً ، وقد تم جمع البيانات الكمية والكيفية المتعلقة بتلك الأسئلة من خلال أداتين رئيسيتين هما: استمارة الاستبيان ودليل مجموعات النقاش البؤرية. حيث قام برنامج تنمية الصعيد بتوفير كافة المعلومات المطلوبة عن المشروعات والخطط السابقة، بالإضافة إلى مراجعة تصميم أدوات جمع البيانات وتنفيذ عمليات الاستبيان مع المواطنين (استمارة الاستبيان ودليل المجموعات البؤرية)، وقام فريق هيئة كير بتيسير إدارة النقاش في المجموعات البؤرية، بجانب تحليل البيانات وكتابة التقرير.

تم توظيف كل أداة من الأداتين السابقتين بحيث تستهدف كل منهما الإجابة على عدد من الأسئلة، فقد استهدفت استمارة الاستبيان كما هو موضح في المرفق (2) الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

١. ما هو مدى رضا المستخدمين عن الاستجابة لاحتياجات ومطالب وشكاوى المواطنين (آلية الشكاوى)؟
٢. ما هي درجة الشفافية وإمكانية الوصول لمعلومات عن الخدمة؟ وما هي أكثر الطرق استخداماً؟
٣. ما مدى رضا المستخدمين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي)؟
٤. ما مدى رضا المستخدمين عن الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات)؟

^٧ برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر، وثيقة طلب تقديم العروض النموذجية لاختيار الاستشاريين مارس 2019.

^٨ برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر، وثيقة طلب تقديم العروض النموذجية لاختيار الاستشاريين مارس 2019.

وتشترك المجموعات البؤرية مع الاستبيان في بعض الأسئلة ولكن يفصلهم الهدف من كل أداة، حيث تقدم المجموعات البؤرية نظرة معمقة ومعلومات كيفية لا تستطيع الاستبيانات بطبيعة الحال الإلمام بها، وقد شملت المجموعات البؤرية مجموعة من الأسئلة موزعة على خمسة محاور موضحة في نموذج الأداة المرفق (3) على النحو التالي:

١. ما مدى معرفة المستفيدين بنظم الشكاوى الخاصة بالخدمات، وما هي أكثر طرق الشكاوى استخداماً؟
٢. ما مدى إمكانية وصول المستفيدين للخدمات دون تكلفة إضافية؟
٣. ما جدوى مشاركة المواطنين في عمليات التخطيط الخاصة بهذه الخدمات؟ ما هو مدى إقبال المواطنين على المشاركة في التخطيط لدى إتاحتها؟
٤. مدى رضا المستفيدين عن الخدمة وجودتها (من منظور مستخدمي الخدمات)؟
٥. ما هي أكثر المشكلات التي تواجه المستفيدين عند تلقيهم الخدمة؟
٦. الاقتراحات والتوصيات لتحسين عملية تقديم الخدمة.

2. منهجية الدراسة واختيار العينة

1-2 مجالات الدراسة

تم مراعاة البعد الجغرافي حيث تم تنفيذ الدراسة على مستوى كافة المراكز والاحياء الإدارية بكل محافظة (14 مركز وحي بمحافظة سوهاج – 9 مراكز بمحافظة قنا).
وايضاً البعد البشري وشملت تمثيل متكافئ لجميع الفئات: الذكور/الإناث، الكبار/الشباب، ريف/حضر.

2-2 المنهجية

تم تصميم المنهجية المقترحة عن طريق تطوير أداة رقابة طرف ثالث^٤ (Third Party Monitoring -TPM)، وهي إحدى أدوات المساءلة المجتمعية التي تم تطويرها من قبل هيئة كير مصر، بحيث تلي مواصفات برنامج التنمية المحلية في صعيد مصر من الأداة المقترح استخدامها في الدراسة. من حيث تطبيق النهج التشاركي مع الأطراف المعنية منذ المراحل الأولى للدراسة، وبناء قدرات الشركاء المحليين خاصة منتديات التنمية المحلية بالمحافظات محل الدراسة. كما شملت عمليات بناء القدرات، مشاركة أعضاء المنتديات في الجانب التطبيقي، حيث شارك الأعضاء عملياً في كل المراحل الميدانية لتنفيذ الدراسة، وذلك لدعم استمرارية تنفيذ هذا الأمر في المستقبل من خلال هذه المنتديات.
يقوم النموذج الذي تم تصميمه لهذه الدراسة على مشاركة المعلومات مع المستفيدين^٥، تنفيذ أنشطة تشاورية تنتهي بالرجوع للمستفيدين مرة أخرى لإغلاق دائرة آلية التغذية المرتدة الخاصة بالمواطنين (Citizen Feedback Mechanism)، وذلك وفقاً للخطوات/المراحل التالية:

- أ. تعريف المستخدمين بالخدمات (جلسات استماع عامة).
- ب. التعرف على آراء مستخدمي الخدمات (مجموعات بؤرية).
- ت. تحليل آراء مستخدمي الخدمات (وفقاً للمحافظات/الخدمات).
- ث. مشاركة نتائج التحليل مع البرنامج (تقديم تقرير نهاية المهمة).
- ج. استجابة/تفاعل البرنامج مع نتائج الدراسة (اتخاذ إجراءات تصحيحية/قرارات).
- ح. مشاركة خطط التحسين مع الجمهور العام (جلسات استماع عامة ومن خلال منتديات التنمية المحلية، الجمعيات الأهلية، الوحدات المحلية.... إلخ).

^٤ نوع من الرقابة المستقلة وهي "العملية التي من خلالها يتم التعاقد مع أطراف ثالثة ومستقلة لجمع المعلومات والتحقق منها".

https://www.gppi.net/media/SAVE_2016_Arabic_The_use_of_third-party_monitoring_in_insecure_contexts_Briefing_Note.pdf

^٥ وهم المواطنون الذين يستفيدوا من الخدمة بشكل مباشر، مثال: المواطن الذي يقوم بتقديم طلب للحصول على رخصة، المواطن الذي يقوم بتقديم طلب للحصول على عداد كهرباء... إلخ

ولوضع المنهجية في إطارها التنفيذي الخاص بالمهمة، فقد تم تنفيذ الخطوات التالية:

2-2-1 التهيئة والاعداد: وتشمل هذه الخطوة:

- أ. مشاركة وتطوير النموذج مع البرنامج (تم مراجعة النموذج مع ممثلي البرنامج ومناقشة المعايير الخاصة بالمشاركين في التدريب على النموذج، دور منتديات التنمية في تطبيق النموذج، تنظيم المجموعات وتوزيعها على المراكز والخدمات).
- ب. الإفصاح عن المعلومات من قبل البرنامج-وبالتبعية كل الوحدات المحلية -بالإفصاح/ إتاحة أكبر قدر ممكن من البيانات والمعلومات الخاصة بالمشروعات المنفذة والخدمات التي يتم تقديمها في مراكز الخدمات التكنولوجية بمحافظة قنا وسوهاج، - على شبكة الانترنت، أو غيرها من الوسائل التي تناسب متلقي الخدمات في هذه المحافظات.
- ت. لقاءات مع مقدمي الخدمات في محافظتي قنا وسوهاج للتعريف بالمهمة، ورفع وعيهم على أهمية تقييم آراء المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المحافظات.
- ث. اعداد المواد العلمية المستخدمة في التدريب على النموذج وأدواته المستخدمة (جلسات الاستماع الجماهيري، نماذج أسئلة المجموعات البؤرية).

2-2-2 تدريب ممثلي منتديات التنمية

- تدريب أعضاء المنتديات على النموذج، ويشمل كيفية تصميم وتنفيذ جلسات الاستماع الجماهيري، كيفية تنفيذ المجموعات البؤرية بشكل فعال وطرق توثيقها.
- أ. اختيار ممثلين من منتديات التنمية المحلية عن طريق البرنامج، حيث يتم ترشيح 5 إلى 6 ممثلين من المنتديات ممن لديهم مهارات تنظيم اللقاءات وتيسير الجلسات والتواصل الجيد والتوثيق.
 - ب. تدريب ممثلين عن منتديات التنمية المحلية على الأداة/النموذج، بواقع 3 تدريبات في محافظة سوهاج بإجمالي 85 متدرب، و 2 تدريب في قنا بحضور 50 متدرب، بإجمالي عدد 135 متدرب.

2-2-3 جلسات استماع على مستوى المراكز

- تم عقد جلسات استماع مع مقدمي الخدمات الأربع المحددة ومستخدمي هذه الخدمات، بواقع 9 جلسات بمحافظة قنا، و 14 جلسة بمحافظة سوهاج،^{١١} بمشاركة 1132 مواطن/ة (392 مواطن بمحافظة قنا - 740 مواطن بمحافظة سوهاج). حيث قام أعضاء من منتديات التنمية بالإعداد مع ممثلي الوحدات المحلية لتنفيذ جلسات الاستماع الجماهيري بدعم فني من الهيئة، ويشمل هذا الاعداد ما يلي:
- أ. تجهيز المحتوى العلمي للعرض اثناء جلسة الاستماع (تقديم هيئة كير مسودة أولية للنقاش).
 - ب. اعداد الحزمة المعلوماتية التي سوف تقدم للحضور (معلومات حول البرنامج تخص الخدمات المنفذ في المركز) اثناء الجلسة.
 - ت. مراجعة أسئلة المجموعات البؤرية المعدة بواسطة هيئة كير، وتطويرها إذا استدعي الأمر.
 - ث. الإعلان عن موعد جلسة الاستماع بواسطة منتديات التنمية.
 - ج. الاعداد اللوجستي للجلسات (المشاركين من الطرفين (مقدمي ومستخدمي الخدمة)، القاعة، التجهيزات، وغيرها).
- يقوم مسؤولي الوحدات المحلية على مستوى المركز المعنيين بالخدمات المذكورة باستعراض موقف الخدمات والمشروعات التي تم تنفيذها على نطاق الوحدة المحلية للمركز وأماكن التنفيذ والمخصصات والميزانيات التي تم انفاقها في قطاعات: خدمات الطرق -خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة و الانارة العامة خدمات إدارة المخلفات/ النظافة والتجميل والخدمات المقدمة في مراكز الخدمات التكنولوجية. ولسات الاستماع هنا تتم بغرض تقديم المعلومات من مقدمي الخدمة والتي من شأنها تزويد متلقي الخدمة بدرجة من الوعي بالخدمات المحددة، ما يمكنهم من التقييم الموضوعي للخدمات، بجانب أنها تؤكد على التواصل وبدء بناء الثقة بين مقدمي ومتلقي الخدمات وخلق مساحة مشتركة بينهما،

2-2-4 استبيان قياس الرضا عن الخدمات المقدمة:

- حيث قام أعضاء المنتديات الذين سبق تدريبهم بتوزيع الاستبيان على العينة المختارة تحت اشراف وتوجيه هيئة كير وقراءه بنود ه وتوضيح ما به من أسئلة ومطالبة المواطنين الاجابة على الأسئلة مع مراعاة تقديم الدعم والمساعدة للمواطنين من غير الملمين بالقراءة والكتابة او من لديهم عائق يمنهم من الكتابة بصوره سليمة. ويقوم الاستبيان بالعمل على محاور ثلاثة من خلال عدد من الأسئلة وهي: تقييم مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات

^{١١} لمزيد من التفصيل، يرجى الرجوع للتقرير المبدئي (Inception report) مرفق.

^{١٢} تم استبعاد نتائج عينة الاستبيان من مركزي (قفط وقوص) بقنا، وحي شرق بسوهاج لعدم استيفاء العينة بعض شروط ومعايير الدراسة، ليصبح الإجمالي 7 في قنا، و13 في سوهاج.

المقدمة، ومبررات هذا التقييم وسبل التطوير المقترحة من وجهة نظرهم، وتقييم مستوى رضا المستفيدين عن آلية الشكاوى ذات الصلة بالخدمة، ومبررات هذا التقييم وسبل التطوير المقترحة من وجهة نظرهم، وكذلك تقييم مستوى رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي)، ومبررات هذا التقييم وسبل التطوير المقترحة من وجهة نظرهم. وقد تم التأكيد على المواطنين بأن الاستجابات المقدمة تعبر عن آرائهم الفردية وأن كافة البيانات والمعلومات يتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة.

2-2-5 مجموعات نقاشية بؤرية

تم تنفيذ مجموعات نقاشية بؤرية على مستوى كل مركز للحصول على معلومات معمقة من المواطنين حول كل من الخدمات الثلاثة المقدمة بالإضافة للخدمات التي تقدمها مراكز الخدمات التكنولوجية)، ويتم عقد هذه المجموعات بعد جلسات الاستماع الجماهيري على مستوى المركز وتكون مخصصة لعرض معلومات حول ما تم تنفيذه من مشروعات أو تطوير للخدمات في الأعوام الثلاث الماضية، وبعد الانتهاء من قيام المواطنين بالإجابة على استبيان قياس مدى الرضا عن الخدمات المقدمة، يتم البدء بتنفيذ المجموعات البؤرية من خلال قيام أحد أعضاء فريق الهيئة بتيسيرها بالاشتراك مع أعضاء المنتديات، على أن يكون العدد المدعو/المشارك في كل مجموعة هو 50 مواطن (مع ضمان تطبيق معايير التمثيل السابق الإشارة إليها سابقاً) بواقع (15 - 16 فرد بكل مجموعة) بإجمالي 1150 مشارك(ة) في المحافظتين، لتنفيذ المجموعات البؤرية والتي يتم أعداد استئلتها سلفاً لقياس آراء مستخدمي هذه الخدمات وفقاً لما جاء في " أبعاد رصد آراء المستفيدين". يقوم ممثلي منتديات التنمية بتوثيق نتائج جلسات الاستماع والمجموعات البؤرية، بطريقة يسهل تحليلها واستخدام نتائجها. مع الإشارة بأنه لصعوبة القيام بعمل استطلاع رأي أو/وبحث ميداني لآراء المواطنين، فلقد تم زيادة عدد المشاركين في المجموعات بغرض الحصول على أكبر قدر من المعلومات المدققة الكمية والتي سيتم استخدامها في عمليات التحليل لاحقاً.

2-2-6 تحليل آراء مستخدمي الخدمات

تجميع التقارير الخاصة بجلسات الاستماع والمجموعات البؤرية، التي تم تنفيذها، وتحليل نتائجها ووضعها في تقرير أولي يشمل -ولا يقتصر على -مخرجات المجموعات البؤرية واقتراحات للتحسين من خلال ردود الأفعال وإجابات وآراء المستفيدين.

2-2-7 مشاركة ومراجعة التقرير الأولي

يتم مشاركة مقترح التقرير المبدئي مع البرنامج من أجل المراجعة وأبداء أي ملاحظات -إن وجد -، قبل الصياغة النهائية للتقرير، كما يقوم البرنامج بوضع عدد من الاستجابات المقترحة التي بموجبها تحقق نسب رضا أعلى للمستفيدين حول هذه الخدمات، تستجيب قدر الإمكان لما جاء في آراء واقتراحات متلقي الخدمات لتطوير الخدمات موضع الدراسة. (بجانب تقديم تعليقاته حول ما جاء في مسودة التقرير عامة).^{١٣}

2-2-8 جلسات استماع على مستوى المحافظة:١٤

تأتي هذه الجلسات لاستكمال دائرة "رصد آراء المستفيدين" وإتاحة الفرصة للتفاعل بين مقدم ي الخدمات المذكورة ومتلقي الخدمات. حيث يتم تنظيم جلسة على مستوى كل محافظة حول أهم ما جاء في التقرير الأولي الذي يتضمن نتائج جلسات الاستماع العامة على مستوى المراكز، وكذلك نتائج المجموعات البؤرية على مستوى المراكز حول هذه الخدمات. (نظراً لجائحة COVID-19 فقد تم استبدال هذه الجلسات بمجموعات واتساب والنشر على صفحة فيسبوك للبرنامج بالمحافظتين).

2-2-9 ورش عمل لأصحاب المصلحة للخروج بخطة عمل لتحسين كل خدمة من الخدمات المحددة:

يتم عقد ورشة عمل في كل محافظة بهدف البدء في وضع خطط وإجراءات تحسين الخدمات وفقاً لنتيجة جلسات الاستماع الجماهيري والمجموعات المركزة، وما تم الاتفاق عليه في جلسة الاستماع الجماهيري على مستوى المحافظة. يتم دعوة ممثلين من المنتديات بالإضافة إلى البرنامج ومقدمي الخدمات (على مستوى متخذي القرار) للخروج بخطة التحسين ووضع الإطار التنفيذي والأدوار والمسؤوليات لكل طرف، تمهيداً للإعلان عن الخطط وإتاحتها لجميع المواطنين. وفي حال استمرار الإجراءات الاحترازية المتخذة من قبل الدولة تجاه COVID-19 سوف يتم استبدال هذا النشاط باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي سواء كان zoom or team لإتمام هذا النشاط

2-2-10 إصدار ونشر التقرير النهائي:

يتم إصدار النسخة النهائية من التقرير بعد تضمين نتائج جلسات الاستماع الجماهيري على مستوى المحافظة وخطط وإجراءات التحسين لكل خدمة من الخدمات التي تم إجراء البحث عليها، وكذلك تضمين التعليقات التي جاءت من البرنامج على النسخة الأولية.

2-2-11 استمرارية آلية تنفيذ الدراسة في الأعوام القادمة:

^{١٣} بعد مراجعة برنامج تنمية صعيد مصر للتقرير الأولي، يتم مشاركة التقرير مع ممثلي متلقي الخدمة الذين سيشاركون في جلسات الاستماع على مستوى المحافظة، بواسطة منتدى التنمية، وذلك لتزويدهم بالبيانات والمعلومات التي تساعد على المشاركة الواعية في جلسات الاستماع على مستوى المحافظة.

^{١٤} لمزيد من التفصيل، يرجى الرجوع للتقرير المبدئي (Inception report) - مرفق (1).

سوف يتم عقد ورشة واحدة تضم ممثلي عن البرنامج وممثلي المنتديات ووحدات التنفيذ بالمحافظات لوضع خطة تنفيذية لإعادة تطبيق النموذج في الأعوام القادمة.

تمثل الدورة السابقة مجموعة متسلسلة ومتراصة من الأنشطة التي يمكن إعادة تطبيقها بشكل دوري، مما يساعد مقدمي الخدمات على التعرف على آراء متلقي الخدمات بشكل متجدد، بالإضافة إلى تقديم حلاً لإشكالية كبيرة في عملية تقديم الخدمات الحكومية وهي (Closing Users Feedback Loop)، كآلية من آليات المساءلة الاجتماعية التي تتيح للمواطنين -بشكل جماعي- من اتخاذ التدابير التي من شأنها تطوير الأداء الحكومي وتحسينه، من خلال خضوع مقدمي الخدمات للمساءلة على أداؤهم وفقاً للسياق المحلي/المصري.

2-3 العينة: الأسلوب، الحجم، وكيفية احتساب الفئات

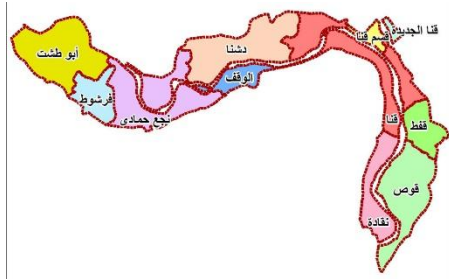
أولاً معلومات عن محافظة سوهاج¹⁵



عرفت مدينة سوهاج في العصر الفرعوني باسم بومباي ووردت في معجم البلدان وقوانين ابن ممانى باسم سوهاى ثم وردت بعد ذلك باسم سوهاج لأول مرة في عام 1272. ومحافظة سوهاج إحدى محافظات جنوب الصعيد تبعد عن القاهرة بحوالي 467 كم وعن أسوان 412 كم وتحدها من الشمال محافظة أسيوط ومن الجنوب محافظة قنا ومن الشرق محافظة البحر الأحمر ومن الغرب محافظة الوادي الجديد. وتبلغ مساحتها الكلية حوالي 11022 كم مربع وتشمل أرض وأدى النيل بطول حوالي 125 كم بالإضافة إلى ظهير صحراوي شرق وغرب الوادي حيث يمتد حوالي 90 كم شرقاً وتبلغ المساحة المأهولة بالسكان منها حوالي 1593.92 كم مربع بينما تبلغ المساحة غير المأهولة بالسكان حوالي 9428.08 كم مربع

وتتكون المحافظة من عدد 11 مركز ومدينة وثلاثة أحياء وعدد 51 وحدة محلية قروية يتبعها عدد 270 قرية و 1600 نجع، وتميزت سوهاج بتنوع الثقافات التي شكلتها الحضارات المتعاقبة على أراضيها عبر تاريخ طويل يمتد من العصر الفرعوني حتى العصر الإسلامي مروراً بالعصر الروماني واليوناني والقبطي، ليؤكد عبقرية المكان في هذه المحافظة التي عاش عليها الآباء والأجداد ابتداءً من ميناء موحد القطرين ورائد نهضة مصر في العصر الحديث العلامة رفاعة رافع الطهطاوي والعديد من العلماء واهل الفكر والاعلام

ثانياً معلومات عن محافظة قنا¹⁶



تعتبر محافظة قنا من محافظات جنوب الوادي بجمهورية مصر العربية التي يتوفر بها قدر لا يستهان به من المقومات الأساسية والضرورية اللازمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية حيث توجد بها ثروات تعدينية وحاصلات زراعية وأراضي قابلة للاستصلاح والعديد من الأماكن والأثار السياحية علاوة على توفر القوى العاملة في التخصصات المختلفة. اسمها الفرعوني: شابت واسمها الإغريقي: كينيويوليس واسمها الروماني: مكسيميات واسمها القبطي: قوته او كوته واسمها العربي: اقني. ومنه اسمها الحالي قنا تقع محافظة قنا ضمن اقليم جنوب الصعيد يحدها شمالاً محافظة سوهاج وجنوباً محافظة

الاقصر، وشرقاً محافظة البحر الأحمر، وغرباً محافظة الوادي الجديد. وهي من محافظات جنوب الصعيد على خط السكة الحديد وعلى مسافة 608 كم من القاهرة وتبلغ المساحة الكلية للمحافظة 9565 كم² والمساحة المأهولة 1356 كم² بلغ طول المحافظة 180 كم وصل تعداد السكان التقديري في 2010/1/1 (2657669) مليون نسمة تنقسم ادارياً إلى (9) مراكز وهم من الشمال إلى الجنوب (ابوتشت – فرشوط – نجع حمادي – دشنا – الوقف – قنا – قفط – قوص – نقادة) و 41 قرية رئيسية و 111 قرية تابعة و 1477 عزبة/نجع

¹⁵ لمزيد من التفصيل، يرجى الرجوع <http://www.sohag.gov.eg/MainPage/DispProvinceInLines.aspx?ID=6>

¹⁶ لمزيد من التفصيل، يرجى الرجوع <http://www.qena.gov.eg/art/history/default.aspx>

طريقة احتساب العينة

تم الاتفاق على أن يكون الحد الأدنى للعينة في هذه المهمة (1150) مواطن(ة)، بواقع 450 مواطن(ة) في محافظة قنا و700 مواطن(ة) في محافظة سوهاج. ولتأكيد تمثيل لفئات المختلفة للمجتمع في عينة الدراسة، فقد تم الرجوع إلى البيانات الصادرة من الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء (2019/1/ تقدير أعداد السكان طبقاً للنوع والمحافظة 1)، وجاء تشكيل العينة وفقاً للتالي:

- نسبة الذكور للإناث في محافظتي قنا وسوهاج (ذكور 52% وإناث 48)
- توزيع السكان وفقاً للفئة العمرية الشباب في المرحلة العمرية 20 – 34 عاماً 25.4% والراشدين من المرحلة العمرية 35 إلى 64 عاماً تمثل

جدول(2): توزيع العينة للمراكز الواحد (شباب/راشدين، ذكور وإناث، ريف/حضر)

27.4% وبعد معالجتها احصائياً يتبين لنا أن نسبة الشباب (ذكور وإناث) من إجمالي العينة 48% ونسبة الراشدين (ذكور وإناث) 52%

- نسبة الريف إلى الحضر 20% حضر إلى 80% ريف.

جدول(1): توزيع العينة للمراكز (شباب/راشدين، ذكور وإناث)				
50 مشارك		الذكور (شباب وراشدين) 52%		الإناث (شباب وراشدين) 48%
		598		552
	الشباب ذكور	الشباب ذكور وإناث 48%	الراشدين ذكور إناث 52%	
	الشباب ذكور	الشباب من الإناث	% الراشدين من الذكور	% الراشدين من الإناث
	(598*%48)	(552*%48)	(598*%52)	(552*%52)
الإجمالي (1150)	287 مشارك	265 مشاركة	311 مشارك	287 مشاركة

وبناءً عليه تم تحديد حجم العينة بالنسبة للمركز الواحد 50 مشارك(ة) في المرحلة العمرية من 20 إلى 64. وتوزيعهم وفقاً للجدولين (1)، (2):

إناث راشدين ريف	إناث راشدين حضر	ذكور راشدين ريف	ذكور راشدين حضر	إناث شباب ريف	إناث شباب حضر	ذكور شباب ريف	ذكور شباب حضر
80%12.48 *	20%12.48 *	80%13.52 *	20%13.52 *	80%11.48 *	20%11.52 *	80%12.48 *	20%12.48 *
9.984	2.496	10.816	2.704	9.216	2.304	9.984	2.496
10	3	11	3	9	2	10	2

ولضمان التمثيل السابق، طلب من المنتديات تجميع المستفيدين وفقاً للتمثيل التالي:

جدول (3): توزيع العينة للمراكز (شباب/راشدين، ذكور وإناث، ريف/حضر)

النوع	النطاق الجغرافي	العدد	الفئة العمرية
رجال	حضر	69	> 35 – 64
	ريف	253	> 35 – 64
إناث	حضر	69	> 35 – 64
	ريف	230	> 35 – 64
شباب ذكور	حضر	46	> 20 – 34
	ريف	230	> 20 – 34
شباب من الإناث	حضر	46	> 20 – 34
	ريف	207	> 20 – 34
الإجمالي		1150	

مع الأخذ في الاعتبار عدد من المعايير التفضيلية (مرفق 4 يتضمن خصائص العينة) وهي:

- مراعاة ان تكون العينة من الأماكن التي تم تنفيذ مشروعات للبرنامج بها.
- أن يراعي مشاركة متحدي الإعاقة.
- ان يراعي التنوع من حيث الديانة.
- ان يراعي التنوع من حيث المستوى الاقتصادي.
- ان يراعي التنوع من حيث مستوى التعليم.

وفيما يتعلق بالمجموعات البؤرية تم تنظيم المجموعات وفق نطاق الدراسة، حيث تم تقسيم الحضور إلى (4) مجموعات في الأحياء (حي شرق / حي غرب) (مجموعة أولى: وتمثل الراشدين في الفئة العمرية الأكبر من 35 عام – مجموعة ثانية: وتمثل الراشدين من الإناث في الفئة العمرية الأكبر من 35 سنة – مجموعة ثالثة: وتمثل الشباب "الذكور" في الفئة العمرية الأقل من 35 سنة – مجموعة رابعة: وتمثل الشباب "الإناث" في الفئة العمرية الأقل من 35 سنة).

وعدد (5) مجموعات في لث مركز، حيث تمثل كل مجموعة قطاعاً فئوياً معيناً: كالتالي (مجموعة أولى: مجموعة سكان الحضر من المركز/المدينة / البندر، وهي المجموعة الوحيدة التي يكون المشاركون فيها متنوعين في الفئة العمرية، النوع / الجنس – مجموعة ثانية: وتمثل الراشدين من سكان الريف فقط في الفئة العمرية الأكبر من 35 عام – مجموعة ثالثة: وتمثل الراشدين من الإناث من سكان الريف فقط في الفئة العمرية الأكبر من 35 سنة – مجموعة رابعة: وتمثل الشباب "الذكور" من سكان الريف فقط في الفئة العمرية الأقل من 35 سنة – مجموعة خامسة: وتمثل الشباب "الإناث" من سكان الريف فقط في الفئة العمرية الأقل من 35 سنة).

3. النتائج

يهدف هذا القسم من الدراسة إلى عرض نتائج الاستبيان والمجموعات البؤرية فيما يتعلق بالأبعاد الأربعة محل الدراسة وذلك على خمسة مستويات هي: البرنامج، المحافظة، الريف والحضر، الذكور والإناث، وأخيراً الشباب والفئات العمرية الأكبر سناً.

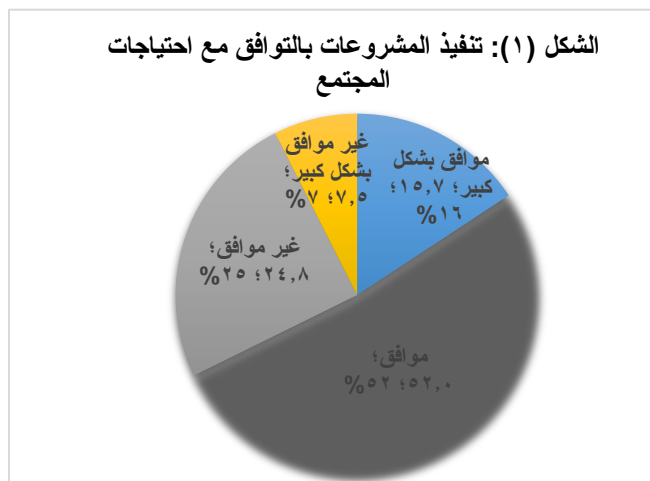
وقد انتهجت الدراسة الدمج بين الأسلوب الإحصائي الوصفي والأسلوب التحليلي/الاستنتاجي حيث قمنا بجمع المعلومات والبيانات حول الموضوع الدراسة، ومن ثم القيام بتنظيم وترتيب وتبويب تلك المعلومات والبيانات. ويتم عمل ذلك من خلال استخدام مجموعة من الرسومات بالإضافة إلى عدد من الجداول أيضاً باستخدام برنامج ال Excel وحيث أخذنا العينة بصورة عشوائية، ومن ثم قمنا بإجراء وعمل الدراسة البحثية على تلك العينة حول موضوع الدراسة وذلك من أجل أن نتمكن من الوصول إلى جميع النتائج الممكنة والمرغوبة، بالإضافة إلى تحليل الرأي الشخصي للباحث حول ذلك الموضوع بالحيادية أثناء عملية تحليل النتائج. وبعد ذلك قمنا بعملية تحليل النتائج على حسب المدلولات والمعطيات التي أيدينا وبعد ذلك يتم الخروج بمجموعة من الاستنتاجات المقبولة والمنطقية

وتشير النتائج إلى وجود فروقات نسبية بين محافظتي قنا وسوهاج، والريف والحضر، والذكور والإناث، على العكس من نتائج الشباب والفئات العمرية الأكبر سناً التي لم تشهد وجود فروقات واضحة. حيث أبدت محافظة سوهاج مستويات رضا عن الأبعاد محل الدراسة أعلى من محافظة قنا، كما أبدى المستجيبون من الحضر والمستجيبات الإناث مستويات رضا أعلى من مثيلاتها في الريف والذكور. كما كان البعد المتعلق بالوصول للخدمة دون تكلفة إضافية هو الأفضل أداء بين جميع الأبعاد، حيث عكست النتائج إجماع المشاركين على عدم وجود تكلفة إضافية يتحملونها للحصول على الخدمة إلا في حالات استثنائية. وفيما يلي تفصيل النتائج:

3-1 النتائج على مستوى البرنامج

3-1-1 رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى):

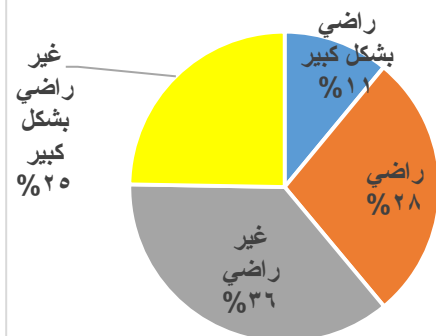
يتضح من الاستبيان موافقة 68% من المستجيبين على أن تنفيذ مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية يتم، بوجه عام، بشكل يتوافق مع احتياجات ومطالب المواطنين، وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذا التوافق مع احتياجات المواطنين والاستجابة لاحتياجاتهم ليس مبني بالضرورة على المشاركة المباشرة من جانب المستجيبين والذي لم تتعدى نسبته كما سيتضح لاحقاً في التقرير 27% بين المستجيبين، وإنما قد يكون مبني على وتقارير المتابعة الدورية التي تعدها جهات التنمية المحلية أو الزيارات الميدانية، وبعض شكاوى المواطنين بعض الدراسات - مثل الدراسة الحالية - والتي يمكن أن تُثري جميعها عملية صناعة السياسات والقرارات والإعداد للخطط لتصبح أكثر استجابة لاحتياجات ومطالب المواطنين. وقد طالب المشاركون في جلسات



الاستماع باستمرار في تنفيذ دراسات كهذه الدراسة كونها تتيح فرصة وصول أصوات المواطنين إلى المسؤولين بصورة دورية ومبينة على الأدلة. ومن المهم الإشارة هنا أيضاً إلى أن عملية المشاركة لا يحكمها فقط عدد المشاركين ولكن جودة المشاركين وجودة المساهمات، وبالتالي فإن عدد محدد من المشاركين - نظراً لمحدودية الموارد أو ضيق الوقت - لا يزال بإمكانه أن يكون مؤثراً وأن يمثل احتياجات المجتمع بشكل أفضل إذا ما كان على دراية كافية بمشكلات المجتمع وتم اختياره وفقاً لمعايير موضوعية ليكون ممثلاً لطوائف المجتمع المختلفة.

وفي المقابل، فيما يتعلق بالاستجابة لشكاوى المواطنين، وعكست نتائج الاستبيان عدم رضا 61% من المتقدمين للشكاوى عن الطريقة التي تم التعامل بها مع شكواهم والاستجابة لها، حيث كانت نسبة المتقدمين بشكاوى متعلقة بالخدمات الأربعة محل الدراسة وفقاً للاستبيان هي 27%. وقد أشار بعض المشاركين في المجموعات البؤرية إلى "إهمال الشكاوى وعدم الرد عليها، والتأخر في الرد بالإضافة إلى الاحتياج لواسطة لتفعيل الشكاوى" و"الروتين، ونروح مرة وتنين وثلاثة عشان يستجيبوا للشكاوى" و"معاملة بعض المسؤولين بطريقة الشخبط والصوت العالي مع المواطنين"، والشكاوى بتركن ومحدث بيسمعلنا، وبتعبروا انك اشتكيت الموظف نفسه مش الخدمة، وبتعتبر الشكاوى عداء شخصي"، و"عدم معرفة مين المسئول عن تلقى هذه الشكاوى" من ضمن المشكلات التي قابلوها لدى تقديمهم للشكاوى والتي قد تبرر حالة عدم الرضا بين المستفيدين من الخدمة.

الشكل (٢): مدى الرضا عن الاستجابة للشكاوى التي تم تقديمها



جدول (4): نتائج المجموعات البؤرية حول المعرفة والاستخدام لآليات الشكاوى

الطريقة	المعرفة بطرق الشكاوى %	استخدام طرق الشكاوى %
مقابلة - شفهيًا	16.5	30.0
الوحدة المحلية	12.5	10.7
لا يوجد	5.2	5.7
كتابيا	20.9	25.0
فاكس	8.2	3.0
خط ساخن/اتصال	8.6	4.3
الانترنت (صفحات التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية)	28.1	21.3

وقد أظهرت نتائج المجموعات البؤرية تنوع وسائل الشكاوى التي يستخدمها المستجيبين ما بين وسائل تقليدية شفوية وكتابية ووسائل الاتصالات الالكترونية الحديثة كبوابة الشكاوى، وصفحات التواصل الاجتماعي والصفحة الرسمية للمجلس

المحلي، ... إلخ، وتنعكس النتائج معرفة كبيرة بوسائل الاتصال الالكترونية المختلفة تليها وسائل الشكاوى الكتابية ثم الشفهية، وبالرغم من معرفتهم بوسائل الشكاوى الالكترونية لا تزال المقابلة الشخصية والشكاوى الشفهية هي الأكثر استخداما وفقا للمشاركين في المجموعات البؤرية للتواصل الجيد للسلطات المحلية مع المواطنين وانتشارهم والتصاقهم بالمواطن او ربما لصعوبة متابعة الشكاوى ومعرفة المسؤول عنها لدى تقديمها من خلال الوسائل الإلكترونية، يليها الطرق الكتابية التقليدية في حين كان الأقل استخداما هو الفاكس والخط الساخن.

3- 1- 2 مدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة

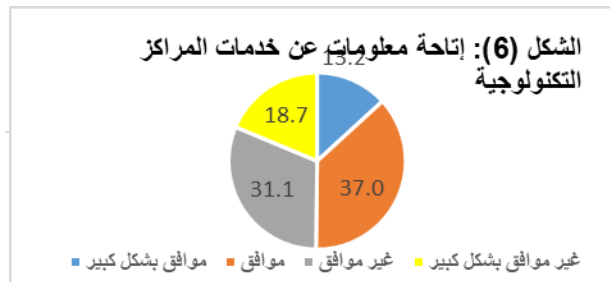
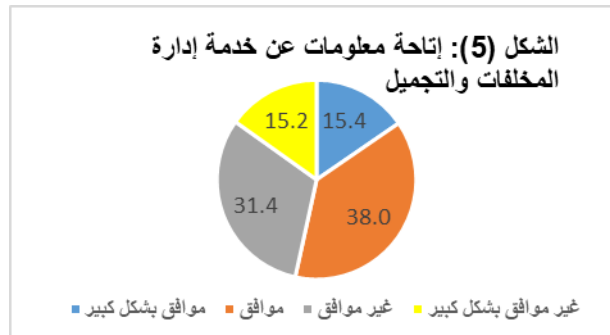
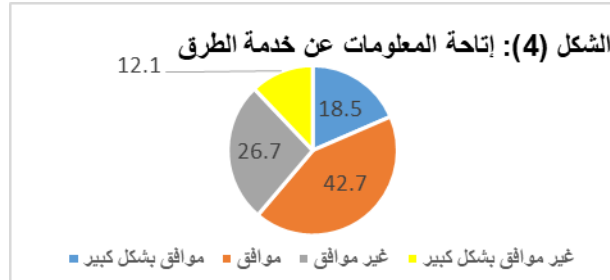
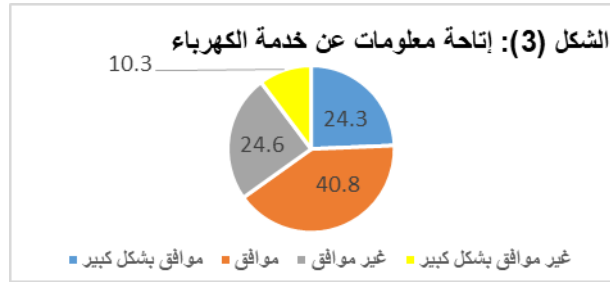
إمكانية الوصول):

فيما يتعلق بالوصول للخدمة دون تكلفة إضافية، أجمعت المجموعات البؤرية بنسبة مرتفعة على إمكانية الوصول لكافة خدمات ومشروعات التنمية المحلية محل الدراسة من طرق، وكهرباء، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية بدون أية تكاليف إضافية - إلا في حالات استثنائية مثل "شراء لمبات للكشافات" حتى تتمكن الوحدة المحلية من تركيبها - مما يعكس نسبة وصول عالية للخدمات.

جاءت خدمة الطرق الأعلى في توصيل الخدمة دون تكلفة إضافية بين خدمات ومشروعات التنمية المحلية محل الدراسة.

وقد وافق 78% من المجموعات البؤرية على أنه يمكنهم الوصول لخدمة الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة دون تكلفة إضافية، كما وافق 96% من المجموعات البؤرية على أنه يمكنهم الوصول لخدمة الطرق دون تكلفة إضافية، ووافق 91% من المجموعات البؤرية على أنه يمكنهم الوصول لخدمات إدارة المخلفات والنظافة والتجميل دون تكلفة إضافية. كما وافق 81% من المجموعات البؤرية على أنه يمكنهم الوصول لخدمات المراكز التكنولوجية.

في المقابل، يتضح من الاستبيان وجود تفاوت في آراء المستجيبين حول إمكانية الوصول للمعلومات المتعلقة بالخدمة، فقد عكس الاستبيان توفر معلومات عن خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة، يليها خدمات الطرق وأقل عن خدمة النظافة والتجميل وإدارة المخلفات، ثم أقل عن خدمات المراكز التكنولوجية.



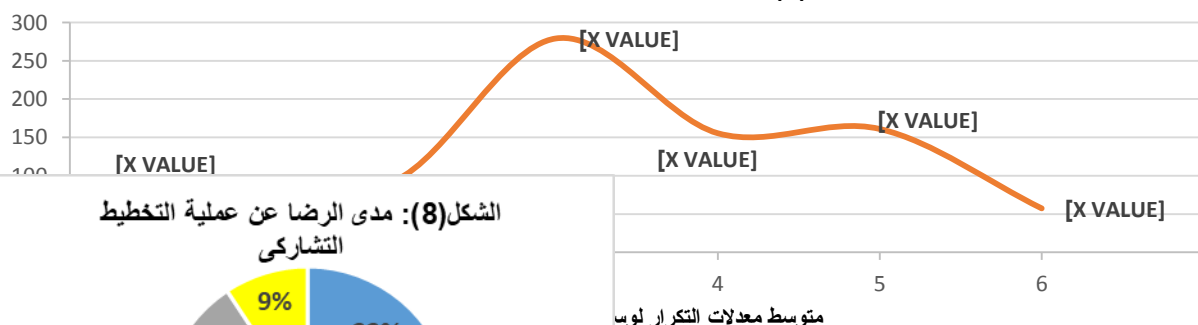
حيث ووافق 65% من المستجيبين على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة.

ووافق 61% من المستجيبين على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمة الطرق.

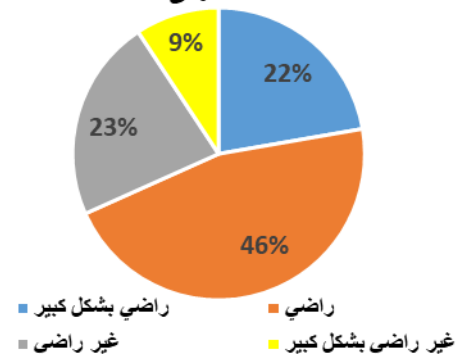
كما يتضح من الاستبيان موافقة نسبة متوسطة أيضاً من المستجيبين (53%) على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمة إدارة المخلفات والتجميل. وفي المقابل يتضح من الاستبيان موافقة (50%) من المستجيبين على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية في مقابل 50% لا يتاح لهم معرفة معلومات عن خدمات تلك المراكز وهي نسبة مقاربة لنسبة المجموعات البؤرية التي أكدت خلال النقاشات أنه ليس لديهم أي معلومات حول خدمات المراكز التكنولوجية (47%). الجدير بالذكر هنا هو أنه على العكس من المجالات الثلاثة الأخرى، والتي لم تبدي أية من المجموعات البؤرية عدم معرفتها بها كما سيتضح تحت البند 3-1-4 كانت خدمات المراكز التكنولوجية هي الوحيدة التي لم يسمع بها من المشاركين في المجموعات البؤرية وخاصة من سوهاج، وبالتالي من الضروري إتاحة المزيد من المعلومات عن خدمات تلك المراكز والترويج لها على مستوى القرى والمراكز.

وقد اتفق المستجيبون خلال الاستبيان ان أكثر وسيلة يتم استخدامها لإتاحة المعلومات هي الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي يليها الحديث مع المسؤولين ثم الجيران والأصدقاء وأقلها استخداما هو مكتب خدمة المواطنين ولوحات الإعلانات في الوحدة المحلية. الجدير بالذكر هنا هو أن نتائج الاستبيان والمجموعات البؤرية توضح دراية المواطنين بالإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي كآلية لتداول المعلومات وأيضاً للشكاوى وهو ما يمكن التعويل عليه في التواصل بشكل أكبر مع المواطنين والتعرف على احتياجاتهم ومشكلاتهم.

الشكل (٧): وسيلة معرفة المعلومات الخاصة بالخدمات



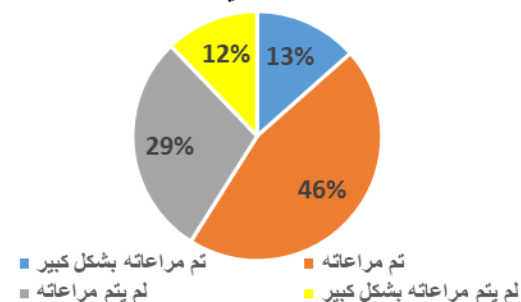
الشكل (8): مدى الرضا عن عملية التخطيط التشاركي



3-1-3 رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

والجدير بالذكر هنا هو أن 27% فقط من المستجيبين هم من قاموا فعلياً بالمشاركة في عملية التخطيط لهذه المشروعات والخدمات. عكس الاستبيان رضا 68% من المستجيبين الذين شاركوا بالفعل من خلال قنوات المشاركة عن عملية التخطيط التشاركي، والتي تراوحت وفقاً للمجموعات البؤرية ما بين لقاءات واجتماعات وندوات وجلسات استماع، وأشار 59% من المستجيبين الذين شاركوا بالفعل إلى أن آراءهم ومقترحاتهم قد تم مراعاتها عند التنفيذ، وقد يكون ذلك هو السبب الرئيسي وراء رضاهم عن عملية التخطيط التشاركي، ولكن يمكننا

الشكل (9): مراعاة ما تم اقتراحه من قبل المواطنين عند التنفيذ



القول هنا أن نسب الرضا جاءت أعلى لأن المواطنين راضين وممتنين لوجود عملية المشاركة في ذاتها وإن لم يتم مراعاة كافة المقترحات عند التنفيذ خاصة وأنه مع تفاوت آراء المشاركين وخلفياتهم واحتياجاتهم وبالتالي مقترحاتهم، فإنه ليس من المتوقع أو المنطقي الاستجابة لكافة مقترحاتهم في نفس التوقيت وفي ظل محدودية الموارد.

هذا و اتضح أيضاً عدم رضا المشاركين في المجموعات البؤرية عن معدل مشاركتهم قائلين على سبيل المثال أنهم شاركوا في "الاجتماعات التي كانت في الأول عشان الخطة" و"شارك بعضنا في اللقاءات التي تمت في مجلس المدينة السنة التي فاتت والتي قبلها، عشان مناقشة المشروعات - بس مفيدش تأني".

وفي الواقع أن الدراسات حول عملية المشاركة في صناعة القرار لا تتوقع مشاركة الجميع طوال الوقت وإنما يختلف نطاق المشاركة وطرق المشاركة في كل مرحلة من مراحل صناعة الخطط واتخاذ القرارات لتتناسب مع المرحلة والموارد المتاحة والإطار الزمني، ولكن المهم دائماً هو جودة المشاركة وتمثيل الطوائف المختلفة قدر الإمكان، كما أنه من المهم أيضاً الإعلان عن قنوات المشاركة – والتي تتعدى ما ذكره المشاركون في المجموعات البؤرية لتشمل الاستبيانات والتقييمات بالمشاركة ولكنهم ليسوا على دراية بذلك - والإعلان أيضاً عن المعايير التي تم اتباعها لاختيار المشاركين خاصة وأنه قد ساد الانطباع في كثير من المجموعات البؤرية أن دعوات المشاركة تقتصر على أشخاص وهيئات يتم اختيارهم بشكل انتقائي يفتح الباب للمحسوبية والتفضيلات الشخصية للمشاركة في وضع الخطة أشار المشاركون على سبيل المثال أنه "تتم الدعوة للجمعيات الأهلية والقيادات الطبيعية فقط" و"يحطوا الخطة بس بيروحو لكبار البلد بس من غير ما نعرف احنا"، واقترح المشاركون في المجموعات البؤرية توسيع دائرة الدعوات من خلال الندوات والانترنت وعمل مجلس موازي مثل بيت العيلة يتم فيه مناقشة مصالح البلد خاصة وأن هناك إجماع كامل بين كافة المجموعات البؤرية على استعدادهم للحضور إلى تلك الاجتماعات والمشاركة من خلال قنوات المشاركة المتعددة.

مقترحات لتطوير عملية التخطيط التشاركي:

جدول (5): الأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين		
البرنامج	الفكرة التي تم تكرارها	
9.4	اجتماعات	طرق التخطيط التشاركي
3.9	ندوات	
3.2	جلسات	
2.0	لقاءات مع المواطنين	
3.0	استبيان رأي للتعرف على آراء المواطنين	
7.1	مشاركة مجتمعية وحوار مجتمعي	قيم التخطيط التشاركي
7.3	الإعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع	
1.0	اختيار المشاركين بشكل موضوعي	
7.6	دعوة موسعة لحضور منصة التخطيط التشاركي	
3.1	أخذ آراء المشاركين في الاعتبار	فئات وموضوعات على قدر من الأهمية
17.4	التخطيط بشكل جماعي	
5.1	متابعة تنفيذ المشروعات	
3.1	التشاور	
2.2	حيادية -مصادقية -رقابة	
2.5	تمثيل الطوائف والفئات المختلفة	
4.0	إشراك الجمعيات الأهلية العاملة على الأرض	
4.7	شباب	
5.9	مرأة	
2.2	المخصصات المالية/الميزانية	
5.7	استخدام الانترنت	

أبدى المشاركون في المجموعات البؤرية الكثير من المقترحات التي من شأنها تطوير عملية التخطيط التشاركي. ركزت حوالي 22 % من تلك المقترحات حول طرق التخطيط التشاركي اقترحوا خلالها عقد اجتماعات وندوات وجلسات ولقاءات مع المواطنين وحتى اعداد استبيانات رأي لتجميع آراء المواطنين لوضعها في الاعتبار في عملية التخطيط، إلا أن حوالي 57% من تلك المقترحات ركزت على ضرورة الاهتمام بقيم التخطيط التشاركي من مشاركة مجتمعية و رقابة و تشاور وتخطيط مشترك بحيادية ومصادقية والاختيار الموضوعي للمشاركين والإعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع وبشفافية وبشكل يمثل الطوائف المختلفة في المجتمع خاصة المرأة والشباب.

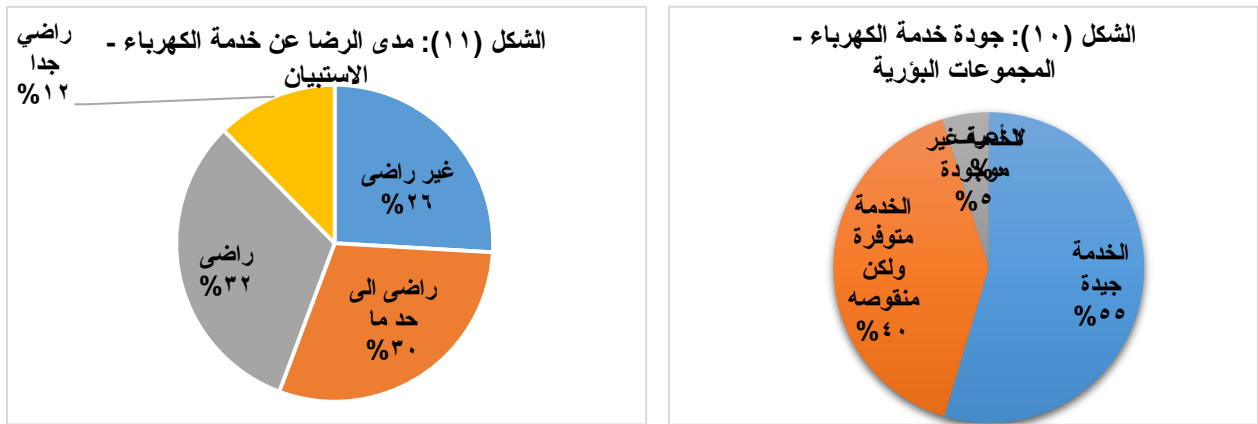
3-1-4 جودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدم)

الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

جاءت نسب الرضا عن عملية تقديم الخدمة بشكل عام اقل من 45%، كما سجلت خدمة الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة أعلى نسبة رضا وهو ما يتضح ليس فقط من نتائج الاستبيان وإنما أيضاً من نتائج المجموعات البؤرية. المثير للانتباه هنا هو ملاحظتين. الملاحظة الأولى هي التناقض بين تدني نسب الرضا وبين ما جاء مسبقاً في البند 3-1-1 من أن 66% من المستجيبين يوافقون على أن تنفيذ مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية يتم، بوجه عام، بشكل يتوافق مع احتياجاتهم ومطالبهم، فبالرغم من ذلك

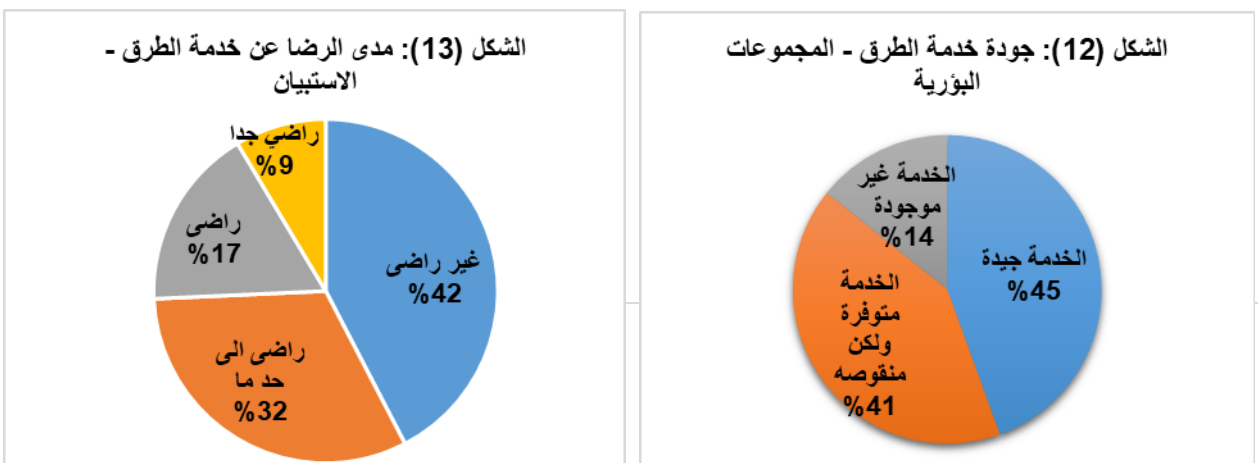
يبدو أنهم غير راضون عن النتيجة النهائية للخدمة. فعملية تقديم الخدمة تبدأ بمرحلة الإعداد والتخطيط يليها عملية التخصيص المالي ثم التنفيذ والمتابعة وأخيرا التقييم. وبالتالي بالرغم من كون التخطيط للخدمة المنفذة تم بشكل يعكس احتياجات ومطالب المجتمع إلى حد كبير إلا أنه ما تبع ذلك من خطوات – خاصة التنفيذ والمتابعة - قد يكون شأها بعض القصور مما أدى إلى عدم رضا المستفيدين في النهاية عن الخدمة المقدمة لهم. وبدعم ذلك ما جاء في نقاشات المجموعات البؤرية حول جودة الخدمات والتي أشارت في كثير من الأحيان إلى تقديم الخدمة ولكن بشكل منقوص، وسيتم عرض بعض هذه النقاشات وفقا لكل خدمة. الملاحظة الثانية هي أن نتائج تقييم المشاركين في المجموعات البؤرية لجودة الخدمات جاءت في العموم أعلى من نتائج رضائهم عن الخدمات وفقا للاستبيان كما سيتضح لاحقا تحت كل خدمة، الأمر الذي ربما قد يعود إلى أن المجموعات البؤرية تم عقدها بعد جلسات الاستماع مباشرة، وبالتالي أصبح لدى المشاركين صورة أوضح عن مجهودات التنمية المحلية/برنامج تنمية الصعيد وعن الأنشطة التي يقومون بها على كافة الأصعدة – وليس فقط ما يرونه أو يتطرق إلى أسماعهم – وأحيانا في ظل موارد محدودة. ومن هنا أصبح تقييمهم لتلك الخدمات أعلى. مرة أخرى، يبدو أن إتاحة المعلومات والشفافية ومشاركة المواطنين لها تأثير إيجابي يزيد من رضا عند تقييم المواطنين للخدمة.

وقد أعرب 44% فقط من المستجيبين عن رضاهم عن خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة إليهم، في نفس الوقت أوضحت مناقشات المجموعات البؤرية على أن 54% منهم يرون أن خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة يتم تقديمها بشكل جيد وهي نسبة أعلى من نسبة الرضا عن الخدمة التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان وهو ما يدل على أهمية الانفتاح على المجتمع والمستفيدين، في جميع الحالات، لا يتال الخدمة بحاجة إلى مزيد من التحسين لتلافي حالات عدم الرضا (56%) والشعور بالقصور في تقديم الخدمة (40%)، فقد أشار بعض المشاركين في المجموعات البؤرية على سبيل المثال إلى أن: (1) تم تركيب كشك كهرباء الهياج (الشابورة)، (2) تركيب اعمدة انارة بقرية السنابسة بدون توصيل شبكة الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة بها، (3) تم زرع اعمدة انارة بطريق الجلاب التابعة لقرية السنابسة بدون توصيل الشبكة بها



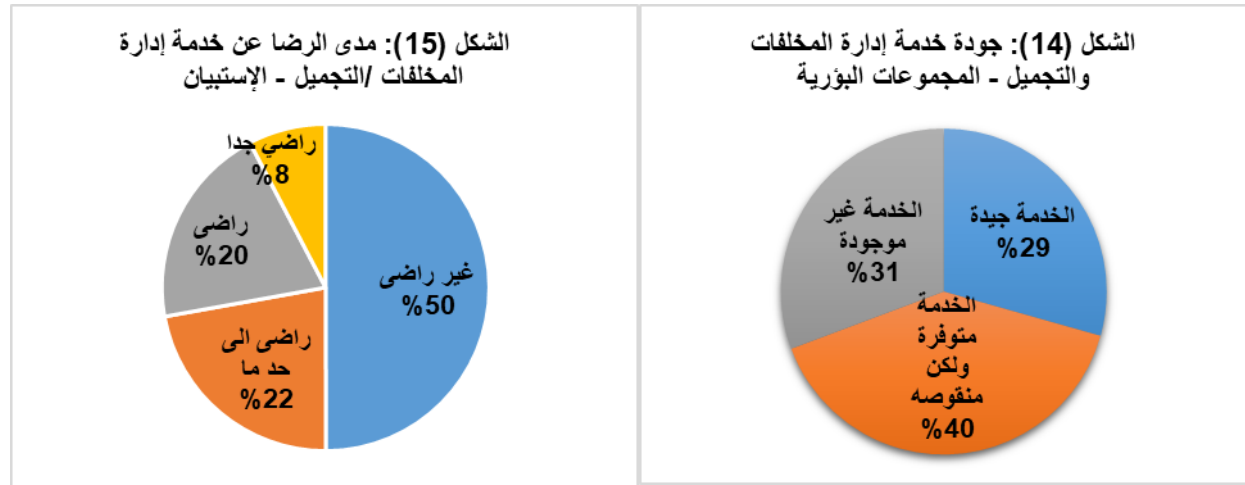
(اسلاك التوصيل):

كما أعرب 26% فقط من المستجيبين عن رضاهم عن خدمة الطرق المقدمة إليهم، في نفس الوقت أوضحت مناقشات المجموعات البؤرية على أن 45% منهم يرون أن خدمة الطرق يتم تقديمها بشكل جيد وهي نسبة أعلى من نسبة الرضا عن الخدمة التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان، فالمجموعات البؤرية كما سبق التوضيح تم عقدها بعد جلسات الاستماع مباشرة، وبالتالي أصبح لدى المشاركين صورة أوضح عن مجهودات التنمية المحلية/برنامج تنمية الصعيد في مجال الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة ومن هنا أصبح تقييمهم أعلى لتلك الخدمة. ولكن لا تزال



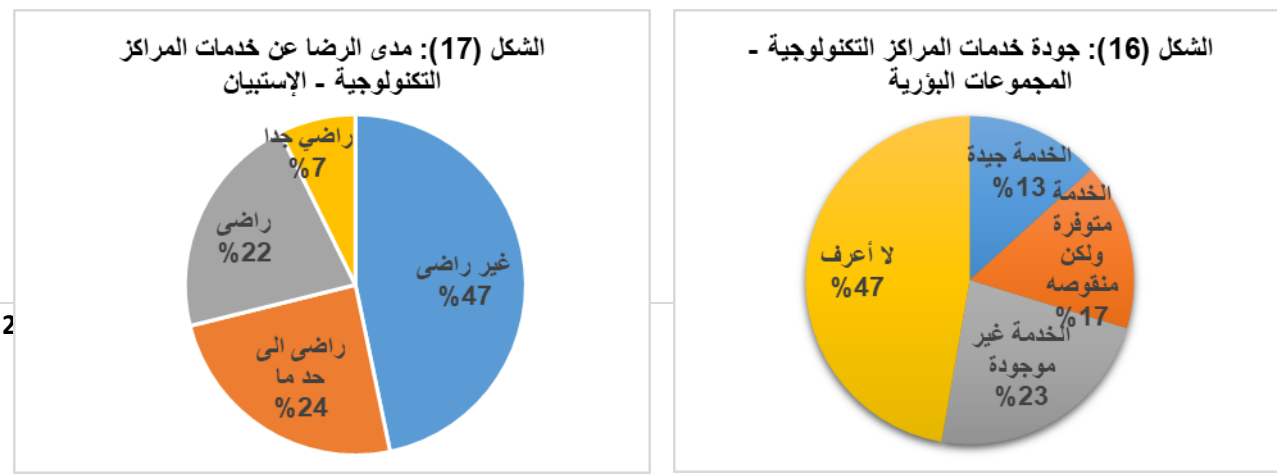
الخدمة بحاجة إلى مزيد من التحسين لتلافي حالات عدم الرضا (74%) والشعور بالقصور في تقديم الخدمة (55%)، فقد أشار بعض المشاركين في المجموعات البؤرية على سبيل المثال إلى أن: "رأي 1: فيه رصف بس يتم تكسيها من ثاني، رأي 2: الرصف اتنفذ في بعض الأماكن بس مش مخالف بالشكل الذي تم طرحه في الخطة وإلي اتعمل ده مجرد سد خانه، رأي 3: يتم عمل الطرق عن طريق المقاولين وببعضوا شغل اي كلام ومفدش اي رقابة عليه".

وأشار 28% فقط من المستجيبين عن رضاهم عن خدمة إدارة المخلفات والتجميل، وأكدت نسبة مقاربة من المجموعات البؤرية (29%) على أن خدمة إدارة المخلفات والتجميل يتم تقديمها بشكل جيد مما يدل على أن الخدمة بحاجة إلى مزيد من التطوير لتلافي حالات عدم الرضا (74%) والشعور بالقصور في جودة تقديم الخدمة (55%) التي وصلت إلى درجة عدم الشعور بوجود الخدمة أساسا (31%)، فقد أشار بعض المشاركين في المجموعات البؤرية على سبيل المثال إلى أن: "بذلو مجهود مشكورين عليه بس مفدش استمراريه وفيه حاجة تانية..في طريق من ناحية سوهاج الجديدة اغلب الناس يتروح يقبلوا الزباله فيها رغم انهم يتعبو وينضفو الطريق المفروض يعملوا نظام للحفاظ على الطريق ونظافته، هما بيلمو بالعربية بيجو كل شهر ياخدوا اشتراك 10 جنيه علشان ياخدوا الزباله اما في التجميل ما بيعملوش حاجة، مفدش تشجير ولا تجميل هما جملو الوحدة المحلية دهنوها بس والشوارع الرئيسة لكن الشوارع الفرعية داخل البلد محصلش، بيجو ياخدوا الزباله من الشوارع الرئيسة ولم نيجي نقولهم في جوا مش يرضو لدرجة



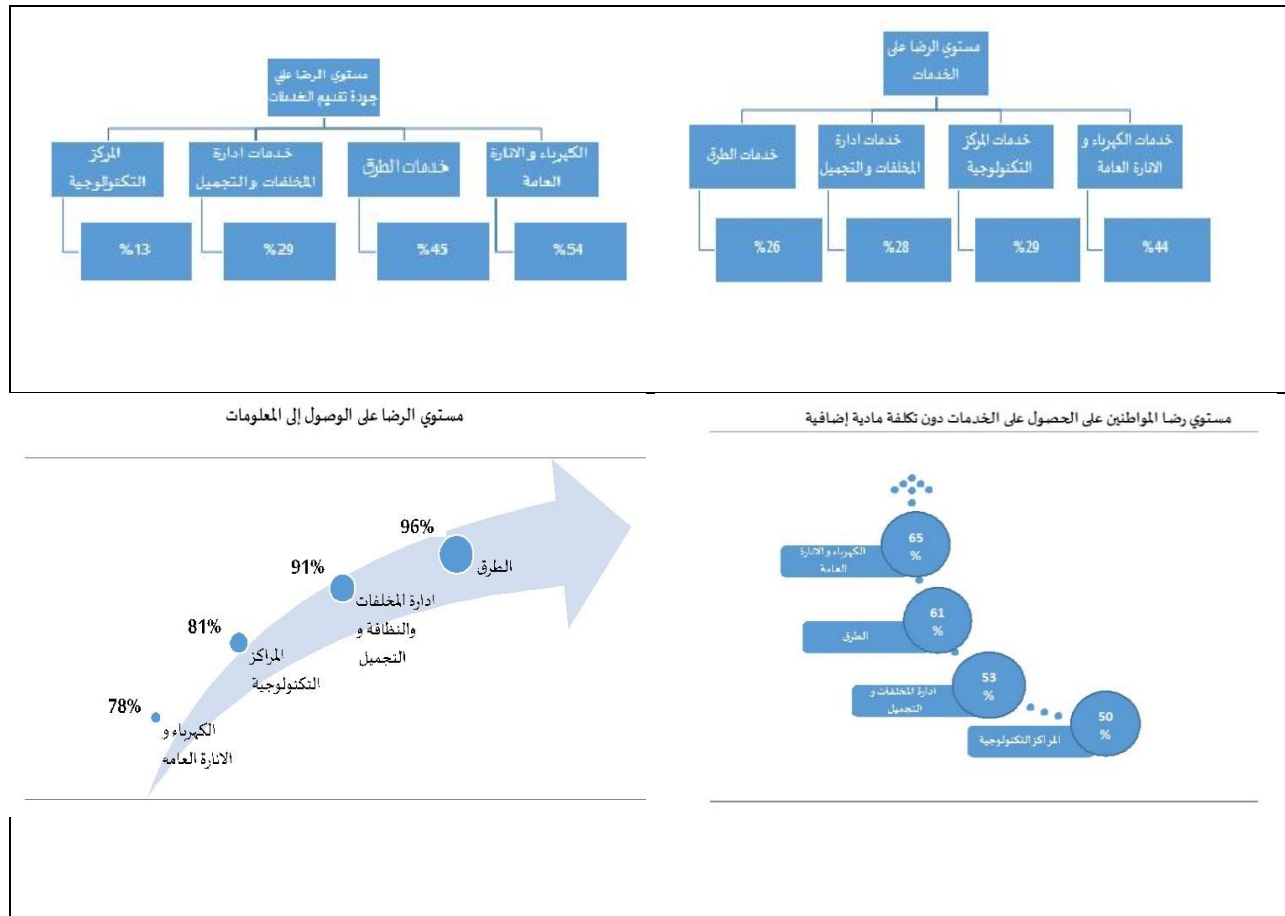
ان الأهالي يترى في الترتة".

وأخيرا أشار 29% فقط من المستجيبين عن رضاهم عن خدمات المراكز التكنولوجية، وأكدت نسبة أقل من المجموعات البؤرية (13%) على أن خدمات المراكز التكنولوجية يتم تقديمها بشكل جيد مما يدل على أن الخدمة بحاجة إلى مزيد من التطوير لتلافي حالات عدم الرضا (71%) والشعور بالقصور في تقديم الخدمة (17%) التي وصلت إلى درجة عدم الشعور بوجود الخدمة أساسا (23%) وأنهم لا يعلمون عنها شيئا (47%) مما يؤكد أهمية تعريف المواطنين بالخدمات التي تقدمها تلك المراكز والتوسع في تلك الخدمات على مستوى القرية والإعلان عنها أكثر، فقد أشار بعض المشاركين في المجموعات البؤرية على سبيل المثال إلى أن "احنا بنسمع عنه بس انه موجود في مجلس المدينة لكن مش عارفين هو بيعمل ايه"، و"مفدش اي خدمه سمعنا عنها

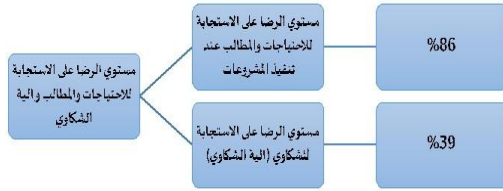


بالشكل ده"، و"يعني إيه مركز تكنولوجيا !!، مفشش اي حاجة اتعملت في المراكز التكنولوجية".

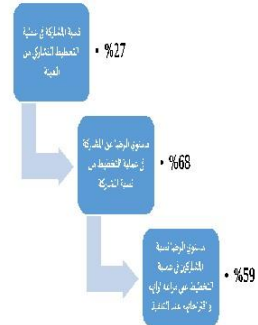
ملخص نسب الرضا على مستوى البرنامج



مستوي الرضا على الاستجابة للاحتياجات والمطالب و الية الشكاوي

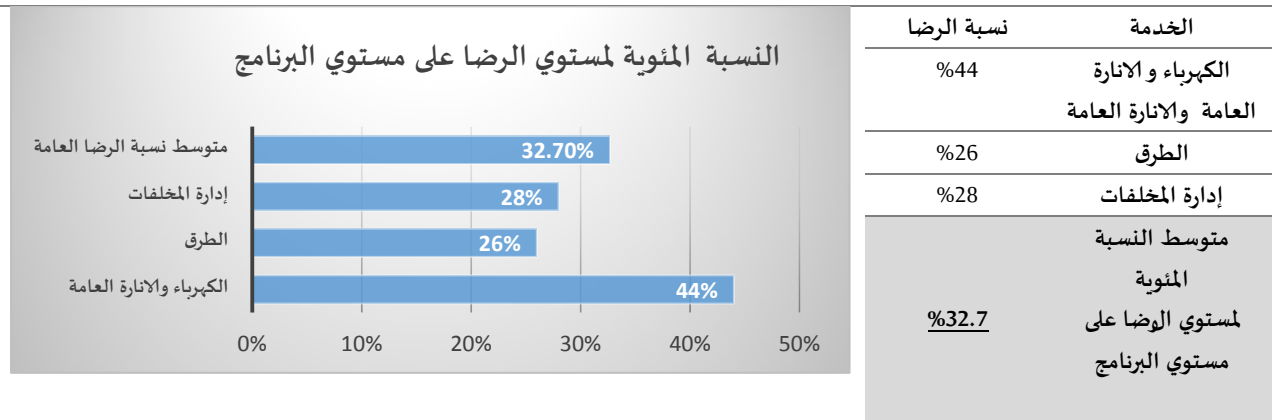


مستوي رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي)

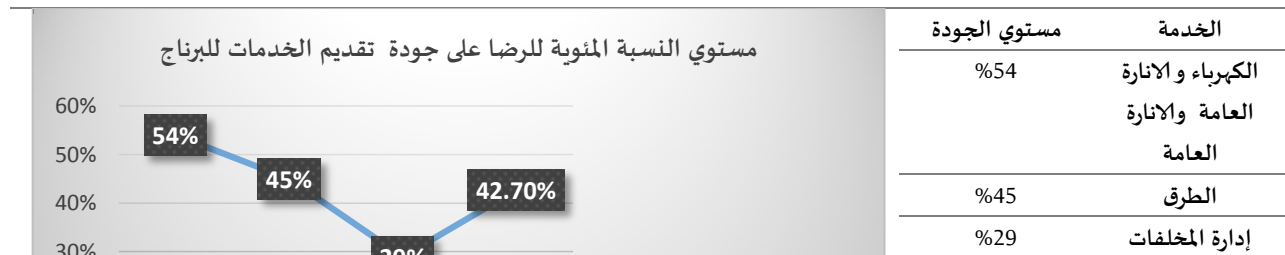


إجمالي مستوى الرضا على الخدمات ومستوي الرضا على جوده تقديم الخدمات للبرنامج

نسب مستوى الرضا العامة للبرنامج لإجمالي خدمات (الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة، الطرق، النظافة وإدارة المخلفات)



نسبة مستوى الرضا العام للبرنامج في جوده تقديم خدمات (الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة، الطرق، النظافة وإدارة المخلفات)

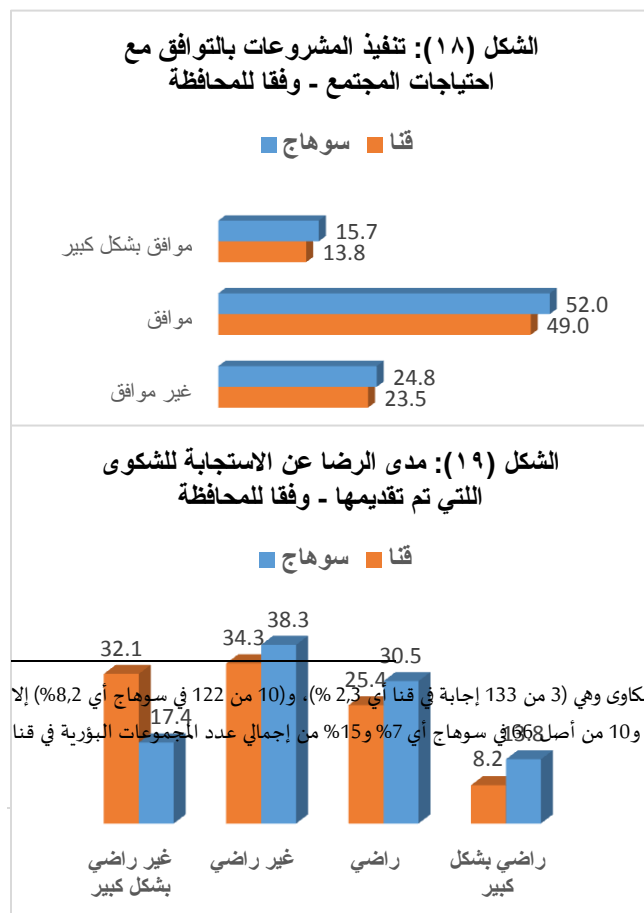


متوسط نسبة الرضا العامة لمستوي جوده تقديم الخدمات على مستوى البرنامج	42.7%
--	-------

3-2 النتائج على مستوى المحافظة

3-2-1 رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى):

يتضح من الاستبيان موافقة (63%) من محافظة قنا و (68%) من محافظة سوهاج على أن تنفيذ مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية يتم، بوجه عام، بشكل يتوافق مع احتياجات ومطالب المواطنين مع ارتفاع نسبة الموافقين من في محافظة سوهاج نسبيا عن محافظة قنا.



اتضح من الدراسة ان نسبة المتقدمين بشكاوى متعلقة بالخدمات الاربعة محل الدراسة من بين المستجيبين في قنا (34%) والمتقدمين بللشكاوى في سوهاج (23%)، ومن هنا و فيما يتعلق بالاستجابة لشكاوى المواطنين، فقد عكست نتائج الاستبيان عدم رضا 66% من المستجيبين من قنا و 56% من المستجيبين من سوهاج عن الطريقة التي تم التعامل بها مع شكواهم والاستجابة لها، أي أن نسب الاستجابة للشكاوى أعلى في محافظة سوهاج (44%) من مثلتها في محافظة قنا (34%) ، وقد يعود ذلك -

إلى عدم المعرفة بوسائل وطرق الشكاوى حيث وصلت نسبة المجموعات البؤرية في سوهاج التي أقر جميع مشاركيها بعدم معرفتهم بأي من وسائل الشكاوى إلى 15% بالمقارنة ب 7% في قنا. أوقد يعود إلى سهولة الوسيلة التي^{١٧} يلجأ إليها أغلب المشاركين من قنا لتقديم الشكاوى، وهي الوسيلة الالكترونية التي تعد أسهل في تقديم الشكاوى عن الطرق

^{١٧} بالرغم من أن الجدول يعرض نسب تكرار الاجابة المتعلقة بعدم المعرفة بطرق الشكاوى وهي (3 من 133 إجابة في قنا أي 2.3%)، و (10 من 122 في سوهاج أي 8.2%) إلا أن النسبة في الواقع أكبر من ذلك فهي 3 مجموعات بؤرية كاملة من أصل 46 في قنا و 10 من أصل 66 في سوهاج أي 7% و 15% من إجمالي عدد المجموعات البؤرية في قنا وسوهاج.

جدول (6): نتائج المجموعات البؤرية حول آليات الشكاوى وفقا للمحافظة

الطريقة	قنا		سوهاج	
	المعرفة بطرق الشكاوى%	استخدام طرق الشكاوى%	المعرفة بطرق الشكاوى%	استخدام طرق الشكاوى%
مقابلة - شفهيًا	6.8	20.0	26.2	40.0
مجلس	12.8	16.0	12.3	5.3
لا يوجد	2.3	2.0	8.2	9.3
كتابيا	18.8	26.0	23.0	24.0
فاكس	9.0	6.0	7.4	0.0
خط ساخن/اتصال	9.0	2.0	8.2	6.7
الانترنت	41.4	28.0	14.8	14.7

الشفهية أو الكتابية. حيث أظهرت نتائج المجموعات البؤرية قيام المستجيبين في محافظة سوهاج باستخدام وسائل الشكاوي التقليدية الشفهية والكتابية على حد سواء يليها الإنترنت (المواقع الالكترونية، صفحات التواصل الاجتماعي والصفحة الرسمية للمجلس المحلي،... إلخ)، فيما عكست نتائج المجموعات البؤرية في محافظة قنا تزايد استخدام وسائل الاتصالات الحديثة في الشكاوى حيث كان الإنترنت (وبوابة الشكاوى) أكثر الوسائل استخدامًا من قبل المشاركين في المجموعات البؤرية يليها مباشرة الطرق الكتابية التقليدية ثم المقابلة المباشرة والتي وجدها المستجيبون من قنا أكثر صعوبة بالمقارنة بغيرها من الوسائل وأخيرًا الخط الساخن. بالرغم من ذلك، في ضوء ارتفاع نسبة عدم الرضا عن الطريقة التي تم التعامل بها مع شكاوهم والاستجابة لها، يبدو أن الطرق الالكترونية ما زال يلزمها متابعة ووجود منظومة متكاملة تضمن الرد على الشكاوى خلال مدة زمنية محددة.

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عمليات تقديم الشكاوى بمحافظة سوهاج حسبما جاءت على لسان عينة الدراسة

يباخذ الشكاوى العامة انها شكوي شخصية - الشاكي يتضرر ويبتعد اضطهاد هـ- المجالات - لو ملكش واسطة مش هتقدر توصل للمسئول - عدم النظر للشكاوى بشكل جدي والإجراءات طويلة عدم الاستجابة الشكاوى لعدم السيولة المادية -التجاهل من قبل المسئولين وعدم الرد - عدم أخذ رقم للشكاوى - بعض الشكاوي تم الرد عليها بعد فترة طويلة من التقدم بها والبعض الآخر لم يستجب للشكاوى أصلا - عدم معرفه المسئول عن الشكاوى كما ان المجلس يطلب من المواطن باستكمال الإجراءات امام الجهات الأخرى - دائما يبرروا ان فيه عجز في الموارد والحاجة الي شاكين عشاها - ملهاش لازمة محدش بيسمع ولا بيعمل حاجة - لا يتم الرد علي الشكاوى وبيعترروا اننا بنحرض الناس - 60% من الناس اميين مبيعرفوش يشكوا - الناس اللي في القرى مش هتقدر تتحمل تكلفة 50 او 100 جنيه تمن المواصلات عشان تيجي تقدم شكوي مكتوبة - المركزية - محدش بيسمعنا خالص - عدم وجود ثقة لاستجابة المسئولين - لانعرف لمن تصل هذه الشكاوي مش بيردوا على شكاوى - بيقدعوا يحولوا الشكاوى لبعض ونتوه احنا فالنص - المماطلة وعدم الرد.

اقتراحات التي تم تحديدها في عمليات تقديم الشكاوى بمحافظة سوهاج توفير مكتب شكاوى بكل وحدة محلية ،لا يتم وضع اسم المواطن حتى لا يتم صراع بين العائلات، تعزيز دور الرقابة والمحاسبة الادارية على المسئولين - التواصل مع المسئول مباشرة مع رئيس الوحدة المحلية - تعريفهم بكيفية عمل الشكاوى وطرق تقديمها وتحديد المستويات الأعلى التي تستطيع الرد علي شكاوي - عقد اجتماع مع المسئولين لمتابعة الشكاوى كل شهر ومناقشتها بشكل علني عن طريق لجنة شعبية يختارها اهل القرية - تشكيل لجنة مختصة بالشكاوي وتحديد مده محدده للرد علي الشكاوي وسرعه الاستجابة ومتابعه موضوع الشكاوى واتاحه ارقام للشكاوي معلنه للمواطنين وعمل صفحه الكترونيه لتلقي الشكاوي - تفعيل صناديق الشكاوي داخل الوحدات المحلية ومتابعتها بشكل دوري والتواصل مع الشاكي للبت في شكواه بجياده - الرد بنفس أسلوب الشكاوى والحفاظ علي سرية الشكاوى وشخصية الشاكي - وعمل خط ساخن بكل مركز لتقديم الشكاوي والرد عليها - نزول مسئول من الوحدة المحلية لمتابعة المواطنين وسماع شكواهم - يكون فيه مسئول او شخص معين في كل قرية مخصص بالمشكلة ويقدمها للمجلس - تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية ولها رقم نقدر نتابع بيه بعد كدة - الاهتمام بالاستجابة - لمراقبة الشكاوي لازم جهة رقابية معزولة هي اللي تتابع. - حماية المبلغين عشان محدش يخاف من الموظف ولا من الجواز - تقليل الروتين - اهتمام وسرعة الرد - المراحل الى بتوصل بها الشكاوى تكون اقل عشان توصل للمسئول - شرح النظام الاول للناس وتوعيتهم - تواجد الموظفين في مكاتيم - تفعيل دور المجالس القروية والمشاركة المجتمعية الاجتماعات تكون على مستوى كل المجالس القروية - تقليل الواسطة والمحسوبية - يكون في خط ساخن للاستجابة على الشكاوى - يكون في صندوق شكاوى وشخص مختص بيه - اقدرا وصل للمسئول نفسه ويستجيب لكلامي - عمل خط ساخن متاح لكل المواطنين - مكتب خاص بالشكاوى في مجلس المدينة او مجلس القرية - الموظف يكون على استعداد لتفهم الشكاوى - تقليل الوساطة والمحسوبية

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عمليات تقديم الشكاوى بمحافظة قنا

دائما يترد بأنه مفيش موارد ولا امكانيات - خدمة المواطنين ملهوش أي لازمة - عدم الاستجابة والتأخر في الرد - المرور علي جميع المكاتب بدون فائدة - عدم الاهتمام بها - التأخر في الرد - عدم الاهتمام بالشكاوي - عدم رد المسؤولين عن الشكاوي ولا يوجد استجابة - مشكلات وصعوبات مقابلة المسؤولين وقلة الايجابية منهم - عدم الانصات وعدم وجود مواعيد محددة للرد - التهميش عدم الاستجابة - عدم الرد وعدم الاستجابة - عدم الاستجابة والرد في بعض الأحيان - عدم التنظيم ومعرفة الحقوق والواجبات لدي المسئول - ضعف المتابعة وتجاهل للشكوى - كمان المشاكل ممكن تتحل بشكل وقي وترجع ثاني زي الاول - اوقات المشاكل مش بتتحل - اهمال الشكاوي، بيهتموا بس بالشكاوي اللي جايه من الناس الى عندهم واسطه - او الموضوع بياخد وقت طويل - وفيه حاجات مش بتتحل غير بتدخل بعض القيادات زي النواب مثلا - كمان احيانا المشكلة متعلقة عشان المصالح الحكومية نفسها مش بتنسق مع بعضها (زي الري، والوحدة المحلية) وكل واحد بيرمي على الثاني - وكمان محدش بيتحاسب على أي تقصير او عدم رد على الناس - غياب الرقابة والمتابعة على الردود على الشكاوي - الروتين - عدم معرفة مين المسئول عن تلقى هذه الشكاوي - معاملة بعض المسئولين بطريقة الشخط والصوت العالي مع المواطنين - تقاعس بعض المسئولين في تقبل الشكوى والاهتمام بحلها - عدم معرفة اذا تم الاخذ بالشكوى ام لا - يتم ارسال بعض الشكاوي عن طريق الفاكس ولكن قد لا تصل.

اقتراحات التي تم تحديدها في عمليات تقديم الشكاوي بمحافظة قنا صندوق للشكاوي بكل قرية وتجميعها وفتحها في يوم مخصص - تحديد ميعاد بشكل دوري لمناقشة الشكاوي - تغيير المسئولين الفاسدين واعادة تأهيل الكوادر المناسبة للشغل مشاركة المواطنين في حل الشكاوي - تخصيص مسئولين لفتح الصندوق وقراءة الشكاوي والرد عليها أو تشكيل لجنة لبحث الشكاوي والمتابعة الحقيقية للشكوى - وجود موقع إلكتروني خاص بالشكاوي - لا بد من وجود مكتب شكاوي جماهيري يتم استقبال الشكاوي ونشرها على الانترنت ونشر رد هذه الشكاوي - وجود الية واضحة ومكتوبة لرد علي شكاوي المواطنين - لقاءات جماهيرية مع المواطنين بصفة دورية في المراكز والقرى - سرعة الاستجابة - خروج الموظف لمتابعة المشكلات علي الطبيعة - الافصاح المعلومات - متابعة الاجهزة الرقابية - عمل لقاءات دورية شهرية مع المواطنين الجديدة في التحري عن الشكوى - توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم - وجود الية الكترونية للشكاوي ووجود دليل ومواعيد محدده للرد - تفعيل دور اعضاء المنتدى الاقتصادي والقيادات الطبيعية - بيبقي في متابعه واعلام الشاكي بالخطوات المتبعة في الشكوى - كل موظف يكون في مكان غير القرية بتاعته علشان نقلل الرشوة شوية كمان ندرب الموظفين الى بيتلقوا الشكاوي دي على ازاى يقدرؤا يحلوا المشاكل دي - زيادة تحسين عملية المتابعة المنتظم والتواصل معه مقدم الشكوى بشكل مباشر - لقاءات دورية مع المسئولين: رئيس القرية - رئيس المركز وفيه يتم الاستماع لشكاوي المواطنين وحلها قدر الامكان او حتى الرد عليهم - عمل صفحة مستقلة على النت تخص الوحدة المحلية لتلقى الشكاوي والرد - اعليها - المصالح الحكومية تنسق مع بعضها - كل وحدة محلية قروية بيبقى لها صفحة على النت لتلقى شكاوي المواطنين، والرد عليها - لقاء دوى مع المسئول في الوحدة المحلية كل عشر ايام للرد على الشكاوي واخذ قراراتها - يرجعوا المجالس الشعبية عشان كانت بتلعب دور في وصول الشكوى للمسئولين وكنا بتقدر نتابع معاهم - حاجة تخلص الموظف ملزم انه يرد على شكوى المواطن - ادارة للشكاوي في الوحدة المحلية - منظومة للنواب والعقاب - وردود واضحة على الشكوى واسباب الرفض في حالة وجود رفض - وبلاش الروتين والوقت الطويل

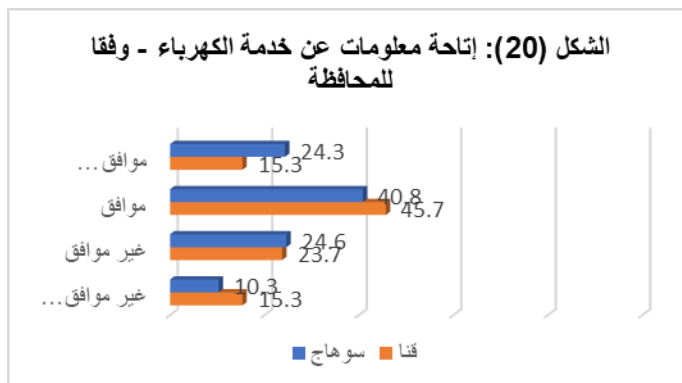
3- 2- 2 مدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول):

فيما يتعلق بالوصول للخدمة دون تكلفة إضافية، أجمعت المجموعات البؤرية في سوهاج بنسبة أكبر من قنا على إمكانية الوصول لكافة خدمات ومشروعات التنمية المحلية محل الدراسة من طرق، وكهرباء و الانارة العامة ، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية بدون أية تكاليف إضافية، كما جاءت خدمة الطرق الأعلى في توصيل الخدمة دون تكلفة إضافية في المحافظتين بالمقارنة بباقي خدمات ومشروعات التنمية المحلية محل الدراسة. وبالمثل فيما يتعلق بالوصول للمعلومة، يتضح من الاستبيان ارتفاع نسبة الموافقين على توفر المعلومات عن خدمات التنمية المحلية في محافظة سوهاج عن محافظة قنا في أغلب الحالات مع تقارب نتائج المحافظتين . كما كانت إتاحة المعلومات المتعلقة بخدمات الكهرباء و الانارة العامة و الانارة العامة هي الأعلى في المحافظتين بالمقارنة بباقي خدمات ومشروعات التنمية المحلية محل الدراسة يليها خدمة الطرق وقد حصدت كلت الخدمتين نسب فوق (50%) سواء في قنا أو سوهاج.

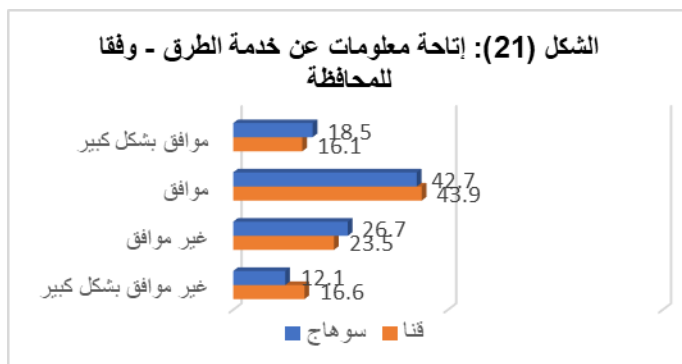
الخدمة		تكلفة إمكانية الوصول		الوصول إلى المعلومات	
		قنا	سوهاج	قنا	سوهاج
الكهرباء و الانارة العامة و الانارة العامة		70%	85%	61%	65%
الطرق		93%	98%	60%	61%

إدارة المخلفات والنظافة والتجميل	89%	92%	54%	53%
المراكز التكنولوجية	76%	85%	48%	50%

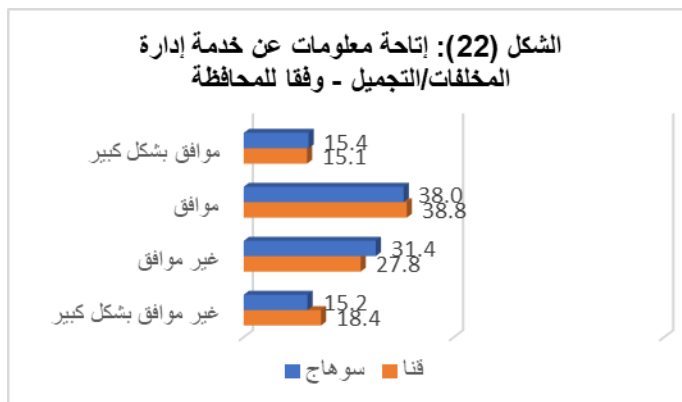
وفيما يتعلق بخدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة وافق 70% من المجموعات البؤرية من قنا على أنه يمكنهم الوصول للخدمة دون تكلفة إضافية إلا في حالات استثنائية منها على سبيل المثال "ممكن نشترى لمبات للكشافات وهما بييجوا يركبوها - لوده محصلش يبقى نستنى لغاية ما تيجى اعتمادات للصيانة وده بياخد وقت طويل" و"حصل دايماً أنه لما بيعى يتم تركيب الكشافات على الأعمدة، بيقولوا الموظفين اننا لازم نروح نعمل (الدراع اللي بييشيل الكشاف على عمود الانارة) على حسابنا، ودى تقريباً حوالى 60 جنيه، يعنى مرة كان عدد الكشافات اللي ح يتم تركيبها على



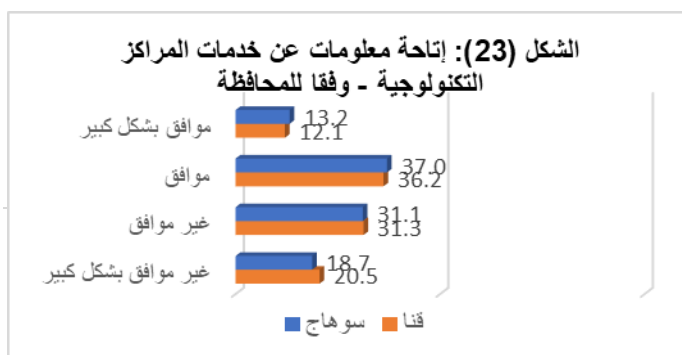
الطريق 5 كشافات فاحنا جمعنا من الأهالي 300 جنيه عشان نعمل الأعمدة دي، ولوده محصلش كانت الكشافات حتروح لاماكن ثانية"، كما وافق 85% من المجموعات البؤرية من سوهاج على أنه يمكنهم الوصول للخدمة دون تكلفة إضافية بينما أوضح (15%) أنه تم تحمل تكلفة بسيطة حيث تم على سبيل المثال "فرض رسوم مبلغ 40 جنيه علي كل بيت في مقابل تغيير الاسلاك القديمة الي اسلاك معزولة بقرية الاحايوه شرق وقرية الكولة ومن اعترض علي الدفع لم يتم تغيير الاسلاك امام بيته كما تم فرض رسوم 20 جنيه علي كل بيت بقرية الكولة في مقابل انشاء قاعده خرسانيه وحتى تاريخه لم يتم استكمال تركيب المحول كما تم فرض رسوم علي اهالي قرية الكولة لتركيب اعمده جديده وخصوصا بالمناطق السكنية الجديدة كمنطقه المدير بقرية الاحايوه شرق".



وفيما يتعلق بالوصول للمعلومة، وافق 61% من المستجيبين من قنا و 65% من المستجيبين من سوهاج على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة و الانارة العامة.



فيما يتعلق بخدمة الطرق وافق 93% من المجموعات البؤرية من قنا و 98% من المجموعات البؤرية من سوهاج على أنه يمكنهم الوصول للخدمة دون تكلفة إضافية حيث "لم يتم دفع أي تكاليف زائده في مقابل الخدمة"، كما يتضح من الاستبيان موافقة 60% من المستجيبين من قنا و 61% من المستجيبين من سوهاج على أنه من المتاح الوصول لمعلومات عن خدمة الطرق مع تقارب نسبة الموافقين بشكل كبير بين المحافظتين.



وفي المقابل حدد 89% من المجموعات البؤرية في محافظة قنا انهم يمكنهم الوصول لخدمات إدارة المخلفات والنظافة والتجميل دون تكلفة إضافية حيث تم على سبيل المثال "تضاف تكاليف الخدمة على ايصالات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة و الانارة العامة وهي غير موجودة" و 92% من المجموعات البؤرية من سوهاج يمكنهم الوصول لخدمات إدارة المخلفات والنظافة

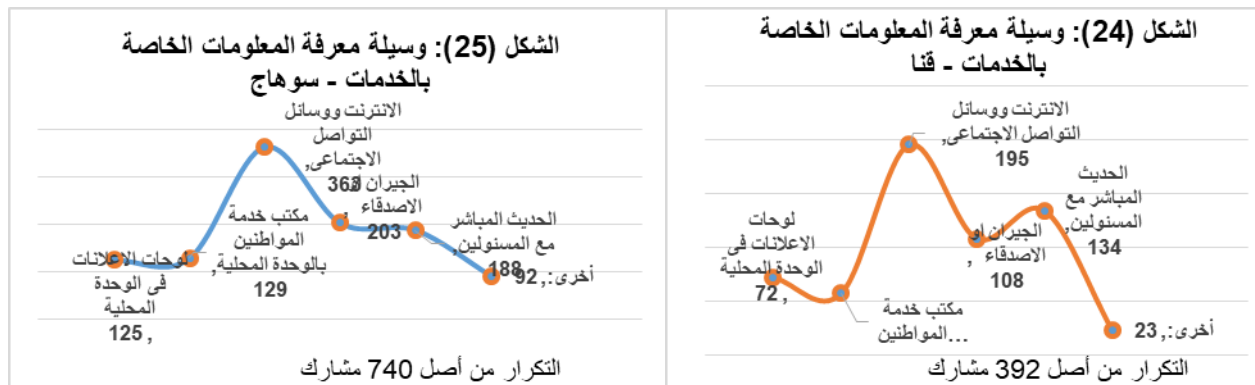
والتجميل دون تكلفة إضافية حيث أشاروا على سبيل المثال في قنا إلى دفعهم " اشتراكات الجمعيات الاهلية للقيام بالخدمة" و"تضاف تكاليف الخدمة على ايصالات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة وهي غير موجودة" وبالمثل في سوهاج "ندفع رسوم نظافة من مجلس القرية او الوحدة المحلية بياخذوا ايصال مختوم من غير استخدام الخدمة"، و"عربات القمامة تأخذ مال من المحلات مقابل جمع القمامة".

وفيما يتعلق بالوصول للمعلومة، يتضح من الاستبيان موافقة نسبة متوسطة من المستجيبين من قنا (54%) وسوهاج (53%) على أنه من المتاح معرفة معلومات عن المناطق التي تم تجميلها مع تقارب النسبتين بشكل كبير في محافظتي سوهاج وقنا .

وفي المقابل وافق 76% من المجموعات البؤرية من قنا و 85% من المجموعات البؤرية من محافظة سوهاج على أنه يمكنهم الوصول لخدمات المراكز التكنولوجية دون تكلفة إضافية، الجدير بالذكر هنا هو أن باقي المجموعات البؤرية لم تقر بوجود تكلفة اضافية يدفعونها وإنما لم يكن لديها علم بالخدمة أو لم يستخدمونها وبالتالي ليس لديهم فكرة عن وجود تكلفة إضافية من عدمه. كما يتضح من الاستبيان موافقة (48%) من محافظة قنا و (50%) من محافظة سوهاج على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية مع تقارب نسبة الموافقين بشكل كبير بين المحافظتين.

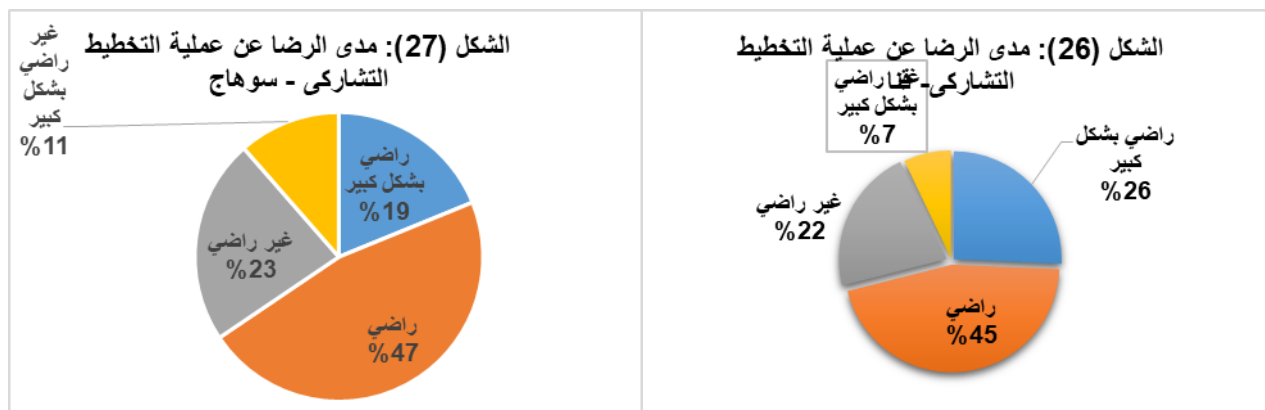
الجدير بالذكر هنا أنه على العكس من المجالات الثلاثة الأخرى، والتي لم تبدي أية من المجموعات البؤرية عدم معرفتها بها، كانت خدمات المراكز التكنولوجية هي الوحيدة التي لم يكن المشاركون على علم ولا دراية بها في المجموعات البؤرية سواء في قنا (22%) وسوهاج (73%).

وقد اتفق المستجيبون من كلا المحافظتين خلال الاستبيان أن أكثر وسيلة يتم استخدامها لإتاحة المعلومات هي الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي يلها الجيران والأصدقاء والحديث مع المسؤولين وأقلها استخداما هو مكتب خدمة المواطنين ولوحات الإعلانات في الوحدة المحلية.



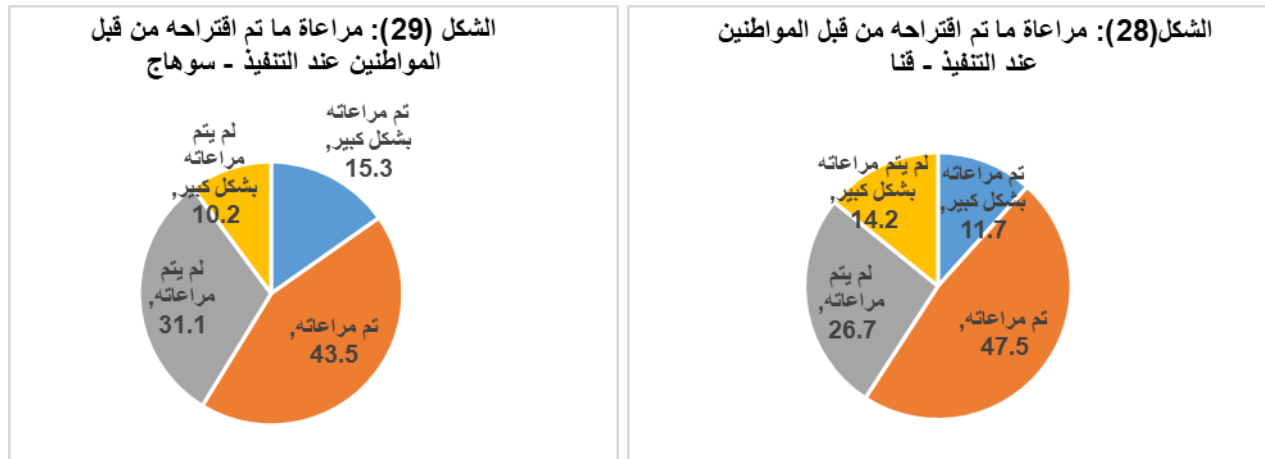
3-2-3 رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

تجدر الإشارة هنا إلى أن 31% من المستجيبين من محافظة قنا و 25% فقط من المستجيبين من محافظة سوهاج هم من قاموا فعلياً بالمشاركة في عملية التخطيط لهذه المشروعات والخدمات. ويعكس الاستبيان رضا 65% ممن شاركوا من خلال قنوات المشاركة من قنا عن عملية التخطيط التشاركي بالمقارنة بـ 71% في سوهاج. وتوضح نتائج الاجتماعات البؤرية في سوهاج بالفعل نسب مشاركة متواضعة وعدم معرفة الجميع بقنوات وآليات التخطيط التشاركي حيث لم تكن 37% من المجموعات البؤرية في قنا و 53% من المجموعات البؤرية في سوهاج على دراية بقنوات وآليات المشاركة نظراً لعدم دمجهم في عملية التخطيط التشاركي أو الإعلان عن سبل المشاركة ومعايير المشاركة إن وجدت، فعلى سبيل المثال ذكر المشاركون في سوهاج أن "أغلب المجموعة أجمعت على عدم مشاركتهم في التخطيط وعدم علمهم بكيفية تنفيذ عملية التخطيط". "شخص واحد فقط هو من شارك. تلقي دعوة من مجلس المدينة لحضور الجلسة التشاورية وكتب طلباته عن الخدمات المختلفة بناء على رأي الناس اللي يعرفهم أو رأيه الخاص"، وفي قنا ساد الانطباع في بعض المجموعات البؤرية أن "دعوات المشاركة يتم تقديمها لأشخاص وهيئات بعينها في اجتماع غير معلن ويضعوا الخطة مع بعضهم"، كما أنهم "يحطوا



الخطه بس يبروحوا لكبار البلد بس من غير ما نعرف احنا ومش بيحبوا شباب تشارك في وضع الخطه"، واقترح البعض توسيع دائرة الدعوات من خلال الندوات والانترنت وعمل مجلس موازي مثل بيت العيلة يتم فيه مناقشة مصالح البلد خاصة وأن كافة المجموعات البورية في قنا وسوهاج أجمعت على استعدادها للحضور إلى تلك الاجتماعات والمشاركة من خلال قنوات المشاركة المتعددة. والتي رأى المشاركون في قنا أن هذه المشاركة "علشان احساسنا بالمسئولية نحو المجتمع"، و"علشان تميز الخدمة وتنفيذ المشروعات بشكل صحيح وعدم اهدار المال العام واكساب المعلومات والخبرات وافادة لمجتمعي"، كما أشار المشاركون في سوهاج أنه من خلالها "هنعرف نستفاد من الحاجه الي احنا محتاجنها، هنحسن الخدمة ونختار مشاريع علشان الشباب عندنا يقدرنا يشتغلوا معاهم فيها، لوكننت قدرت اشارك كنت هقول إيلي انا محتجاه من إيلي هما عايزين يعملوه، علشان احنا شباب ولينا فكر متطوع ممكن ندي حل مش معروف، لما نعمل الحاجه بادينا هنحافظ عليها ولما اقول راي هلتزم بيه، احنا ادري بمنطقتنا واحتيجاتنا" وقد تباينت الطرق التي تستخدمها الجهات المعنية للمشاركة ما بين لقاءات واجتماعات مع الجمعيات الأهلية وكبار العائلات، والندوات وجلسات التشاور العامة.

وأخيرا، جاءت نتائج لتعكس أن حوالي 59% من المستجيبين في كل من محافظتي قنا وسوهاج قد أشاروا إلى أن ما تم اقتراحه من قبلهم خلال عملية التخطيط التشاركي قد تم مراعاته لاحقا عند التنفيذ. ، فبالرغم من أن نفس نسبة المستجيبين من المحافظتين يرون أن ما اقترحوه في التخطيط التشاركي تم مراعاته عند التنفيذ، إلا أنه يبدو أنه بالمقارنة بالمستجيبين من قنا، كان المستجيبون من سوهاج أكثر رضا وامتنانا لوجود عملية المشاركة في ذاتها وأكثر وعيا بأنه مع تفاوت آراء المشاركين وخلفياتهم واحتياجاتهم، فإنه ليس من المتوقع أو المنطقي الاستجابة لكافة مقترحاتهم في نفس التوقيت وفي ظل محدودية الموارد.



مقترحات لتطوير عملية التخطيط التشاركي:

أبدى المشاركون في المجموعات البورية الكثير من المقترحات التي من شأنها تطوير عملية التخطيط التشاركي، تركزت حوالي 15% من تلك المقترحات في محافظة قنا و 41% منها في محافظة سوهاج حول طرق التخطيط التشاركي، حيث اقترحوا من خلالها عقد اجتماعات وندوات وجلسات ولقاءات مع المواطنين وحتى اعداد استبيانات رأي لتجميع آراء المواطنين لوضعها في الاعتبار في عملية التخطيط، إلا أن المثير للانتباه أن حوالي 56% من تلك المقترحات في محافظتي قنا وسوهاج ركزت على ضرورة الاهتمام بقيم التخطيط التشاركي من مشاركة مجتمعية ورقابة وتشاور وتخطيط مشترك بعبادية ومصداقية واختيار الموضوعي للمشاركين والإعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع وبشفافية وبشكل يمثل الطوائف المختلفة في المجتمع خاصة المرأة والشباب.

3-2-4 جودة عملية تقديم الخدمة (من منظور

مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

الجدير بالذكر هنا أن تقييم المجموعات البؤرية في كل من محافظتي قنا وسوهاج لجودة خدمات الكهرباء و الانارة العامة و الانارة العامة و الانارة العامة والطرق، والمخلفات كان أعلى من رضائهم عن تلك الخدمات وفقا للاستبيان كما سيتضح لاحقا تحت كل خدمة، وكما تم الإشارة سابقا في البند 3-1-4 فإن ذلك قد يعود إلى أن المجموعات البؤرية تم عقدها بعد جلسات الاستماع مباشرة، وبالتالي أصبح لدى المشاركين صورة أوضح عن مجهودات التنمية المحلية/برنامج تنمية الصعيد وعن الأنشطة التي يقومون بها على كافة الأصعدة – وليس فقط ما يرونه أو يتطرق إلى أسماعهم - وأحيانا في ظل موارد محدودة. ومن هنا أصبح تقييمهم لتلك الخدمات أعلى مما يؤكد على أهمية إتاحة المعلومات وإشراك المواطنين لما لها من تأثير على تقييم المواطنين للخدمة. كما سجلت محافظة سوهاج نسب رضا عن الخدمات محل الدراسة ونسب تقييم لجودة تلك الخدمات أعلى من مثيلاتها في قنا.

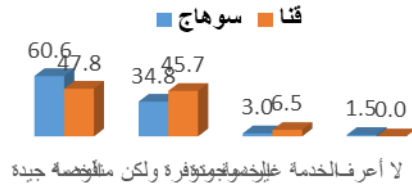
بشكل عام، سجلت خدمة الكهرباء و الانارة العامة و الانارة العامة و الانارة العامة أعلى نسب جودة ورضا عن تقديم الخدمة في كلا المحافظتين – قنا وسوهاج، مع ارتفاع نسب الرضا وتقييم الجودة في محافظة سوهاج

عن محافظة قنا. فقد أشار 52% من المستجيبين من سوهاج عن رضاهم عن خدمات الكهرباء و الانارة العامة و الانارة العامة و الانارة العامة المقدمة إليهم مقارنة بـ 36% من المستجيبين من قنا، في نفس الوقت كانت نسبة المجموعات البؤرية التي وافقت على أن خدمات الكهرباء و الانارة العامة و الانارة العامة و الانارة العامة و الانارة العامة بمقدار 48% في قنا بالمقارنة بـ 60% سوهاج.

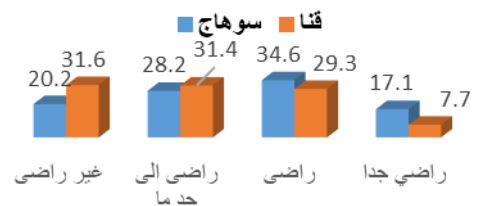
جدول (7): الأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين وفقا للمحافظة

سوهاج	قنا	الفكرة التي تم تكرارها
12.4	6.3	اجتماعات
5.3	2.5	ندوات
3.8	2.5	جلسات
1.4	2.5	لقاءات مع المواطنين
5.3	0.6	استبيان رأي للتعرف على آراء المواطنين
7.2	6.9	مشاركة مجتمعية وحوار مجتمعي
11.5	3.1	إعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع
1.4	0.6	اختيار المشاركين بشكل موضوعي
7.7	7.5	دعوة موسعة لحضور منصة التخطيط التشاركي
2.4	3.8	أخذ آراء المشاركين في الاعتبار
15.8	18.9	التخطيط بشكل جماعي
3.8	6.3	متابعة تنفيذ المشروعات
4.3	1.9	التشاور
1.9	2.5	حيادية -مصادقية -رقابة
0.5	4.4	تمثيل الطوائف والفئات المختلفة
4.8	3.1	إشراك الجمعيات الأهلية العاملة على الأرض
1.9	7.5	شباب
2.4	9.4	مرأة
2.4	1.9	المخصصات المالية/الميزانية
3.8	7.5	استخدام الانترنت

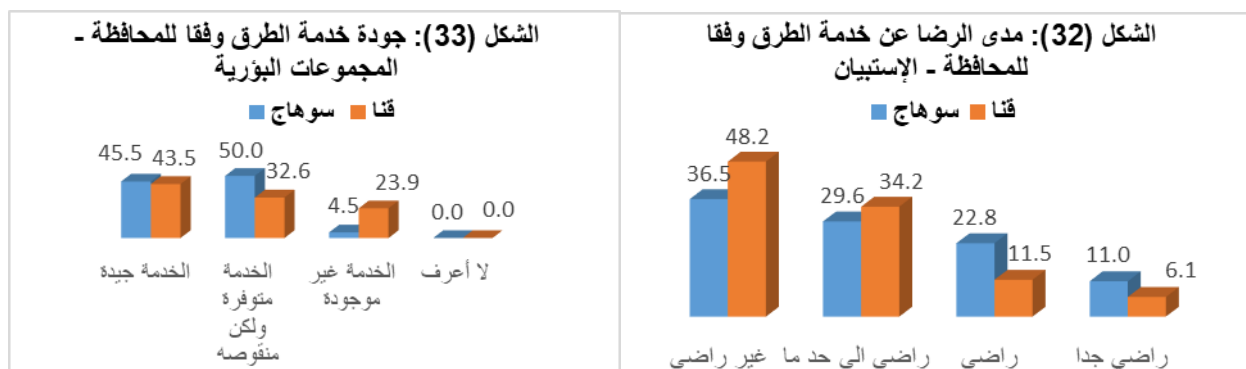
الشكل (31): جودة خدمات الكهرباء وفقا للمحافظة - المجموعات البؤرية



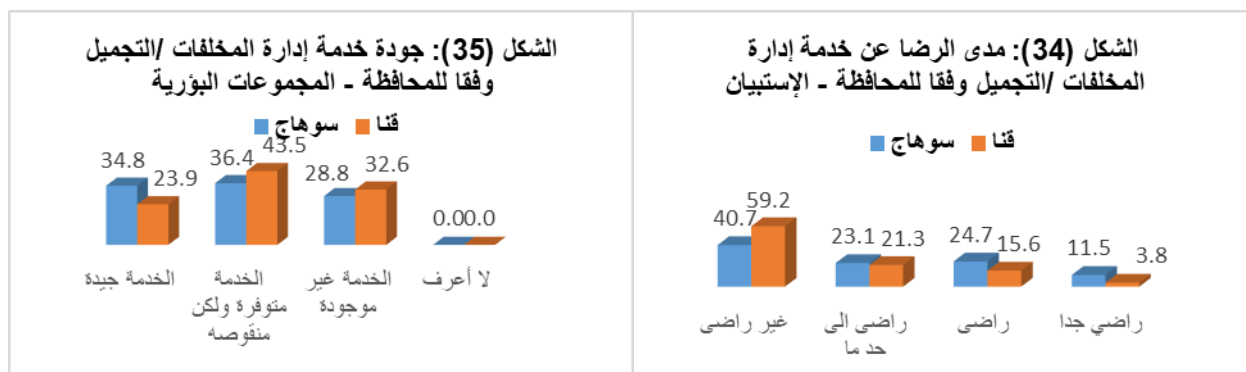
الشكل (30): مدى الرضا عن خدمة الكهرباء وفقا للمحافظة - الإستبيان



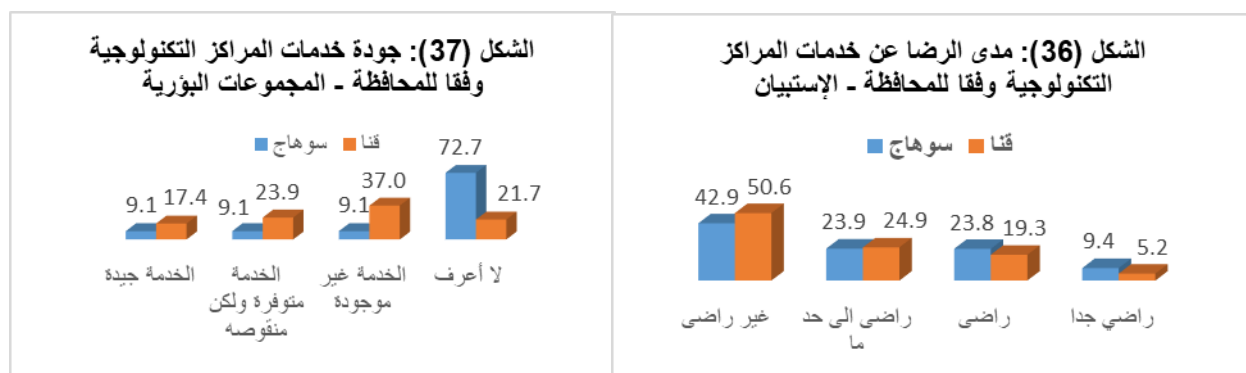
كما أعرب 18% من المستجيبين من محافظة قنا و 34% من المستجيبين من محافظة سوهاج عن رضاهم عن خدمة الطرق المقدمة إليهم. في نفس الوقت كانت نسبة المجموعات البؤرية التي وافقت على أن خدمة الطرق مقدمة بشكل جيد هو 43% في محافظة قنا و 45% في محافظة سوهاج.



وأعرب 19% من المستجيبين من قنا و 36% من المستجيبين من سوهاج عن رضاهم عن خدمة إدارة المخلفات والتجميل. وتشابه هاتين النسبتين إلى حد كبير مع نسبتي المجموعات البؤرية التي وافقت على أن خدمة إدارة المخلفات والتجميل مقدمة بشكل جيد هو 24% قنا و 35% سوهاج، كما يتضح كما سبق الذكر ارتفاع نسب الرضا وتقييم الجودة في محافظة سوهاج عن محافظة قنا.



أعرب 25% من المستجيبين من قنا و 33% من المستجيبين من سوهاج عن رضاهم عن خدمات المراكز التكنولوجية المقدمة إليهم. في نفس الوقت كانت نسبة المجموعات البؤرية التي وافقت على أن خدمات المراكز التكنولوجية مقدمة بشكل جيد هو 17% قنا و 9% سوهاج. الجدير بالذكر هنا أنه على العكس من المجالات الثلاثة الأخرى، والتي لم تبدي أية من المجموعات البؤرية عدم معرفتها بها، كانت خدمات المراكز التكنولوجية هي الوحيدة التي لم يسمع بها الكثير من المشاركين في المجموعات البؤرية في قنا (22%) وخاصة سوهاج (73%). وفيما يلي اجمال المشكلات التي تتعرض لها كل محافظة والتوصيات المقترحة من المجموعات البؤرية.

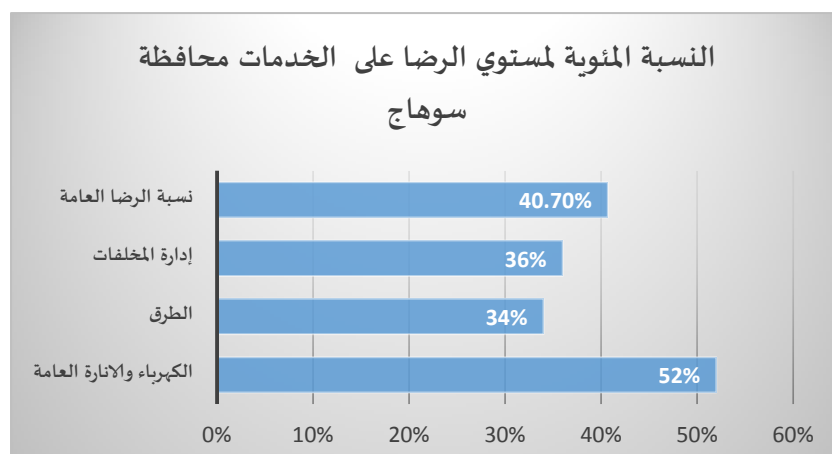


ملخص مستوى الرضا على الخدمات ومستوي الرضا على الجودة

مستوي جوده تقديم الخدمات		مستوي رضا عن الخدمات		الخدمـة
محافظـة سوهاج	محافظـة قنا	محافظـة سوهاج	محافظـة قنا	
%60	%48	%52	%36	كهرباء والانارة العامة
%45	%43	%34	%18	الطرق
%35	%24	%36	%19	إدارة المخلفات والتجميل
%9	%17	%33	%25	المراكز التكنولوجية

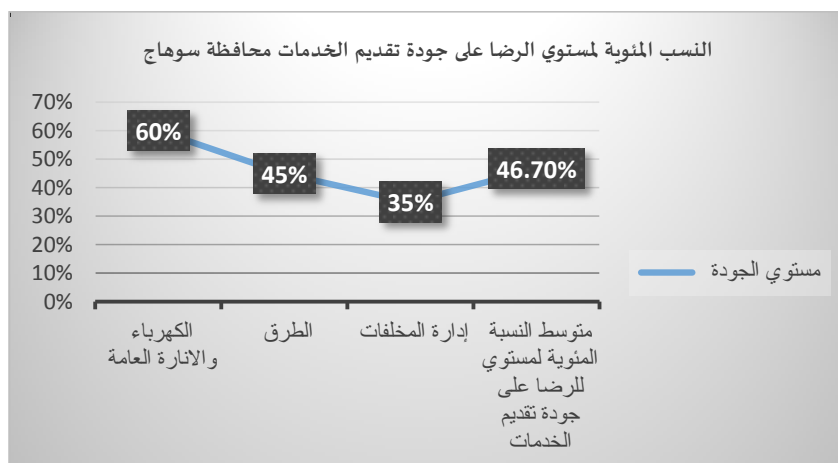
اجمالي مستوى الرضا على الخدمات ومستوي الرضا على جوده تقديم الخدمات محافظة سوهاج

نسب مستوى الرضا العام لمحافظة سوهاج لأجمالي الخدمات (الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة، الطرق، إدارة المخلفات)



الخدمة	نسبة الرضا
الكهرباء والانارة العامة	%52
والانارة العامة	%34
الطرق	%36
إدارة المخلفات	
متوسط النسبة المئوية العامة لمستوي الرضا على الخدمات بمحافظة سوهاج	<u>40.7</u>

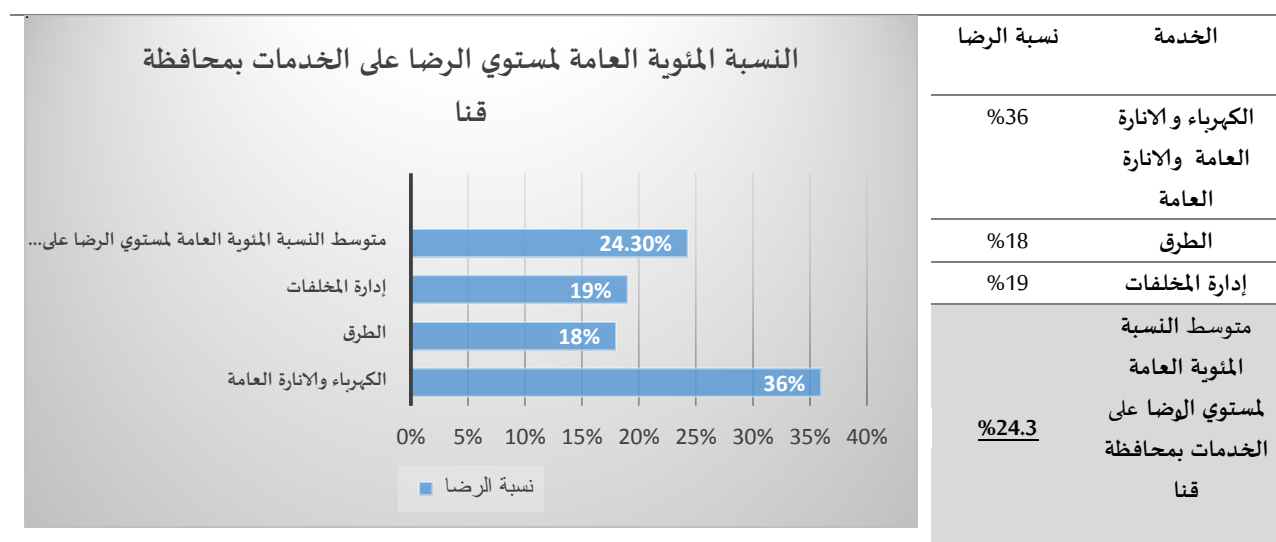
نسبة مستوى الرضا العام لمحافظة سوهاج في جوده تقديم خدمات (الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة، الطرق، إدارة المخلفات)



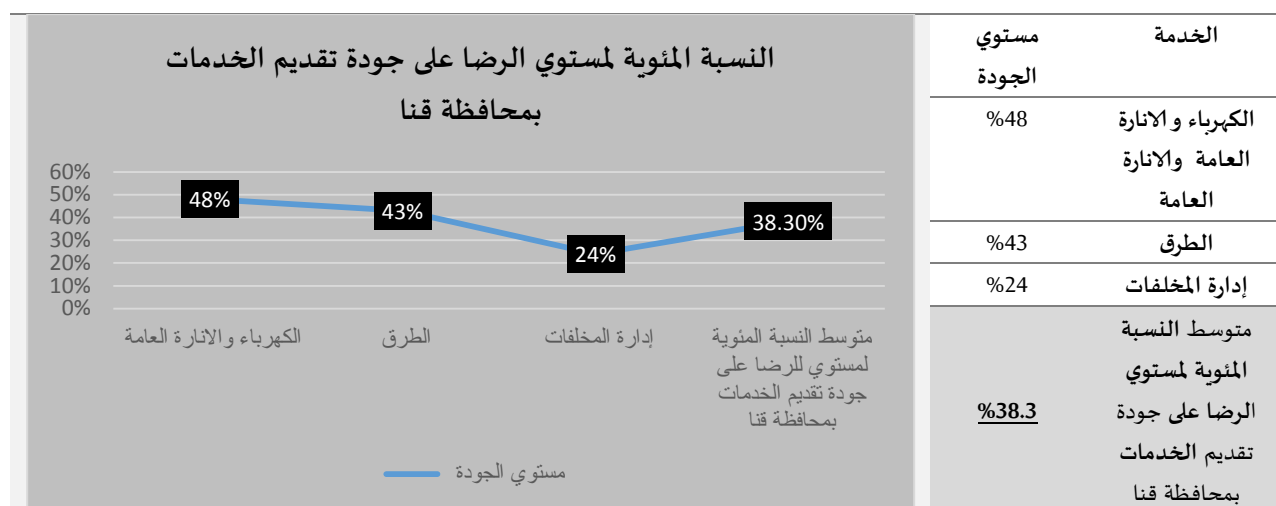
الخدمة	مستوي الجودة
الكهرباء والانارة العامة	%60
الانارة العامة	%45
الطرق	%35
إدارة المخلفات	
متوسط النسبة المئوية للرضا على جودة تقديم الخدمات بمحافظة سوهاج	<u>%46.7</u>

اجمالي مستوى الرضا على الخدمات و مستوى الرضا على جوده تقديم الخدمات محافظة قنا

نسب مستوى الرضا العام لمحافظة قنا لأجمالي الخدمات (الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة، الطرق، إدارة المخلفات)



نسبة مستوى الرضا العام لمحافظة قنا في جوده تقديم الخدمات (الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة، الطرق، إدارة المخلفات)

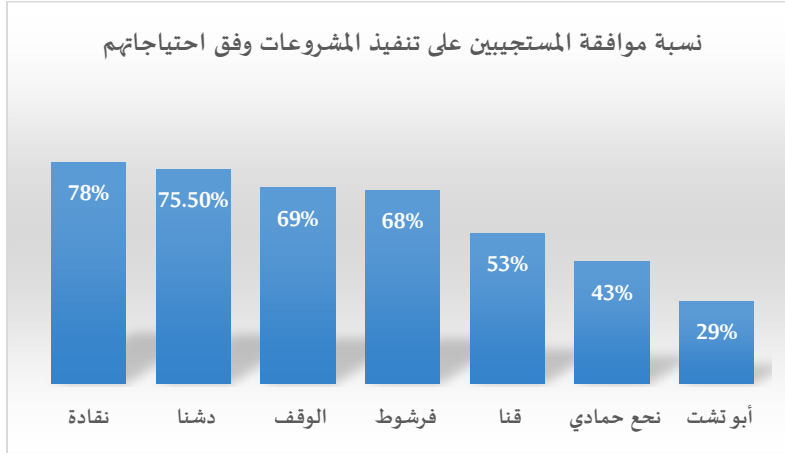


ملخص مستويات الرضا على مستوى مراكز

محافظة قنا

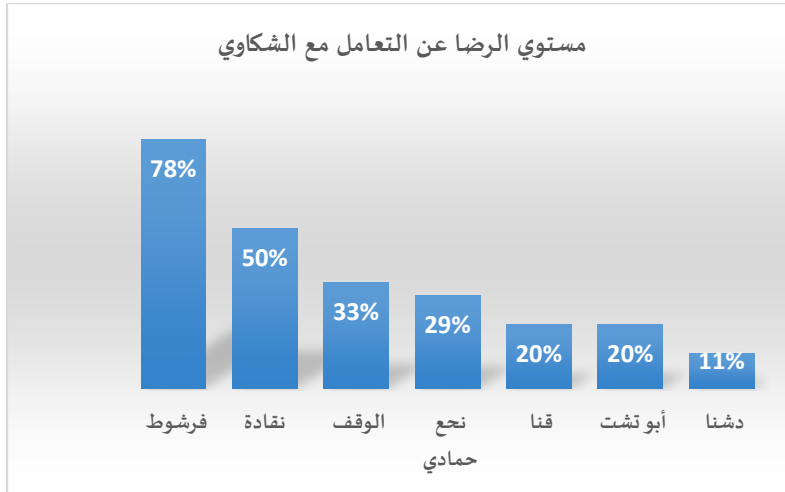
3-2-1 مستوى رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكاوي

تنفيذ المشروعات وفق احتياجات المجتمع



المركز	نسبة الموافقة
نقادة	78%
دشنا	75.50%
الوقف	69%
فرشوط	68%
قنا	53%
نجع حمادي	43%
أبوتشت	29%

الاستجابة لشكاوي المواطنين



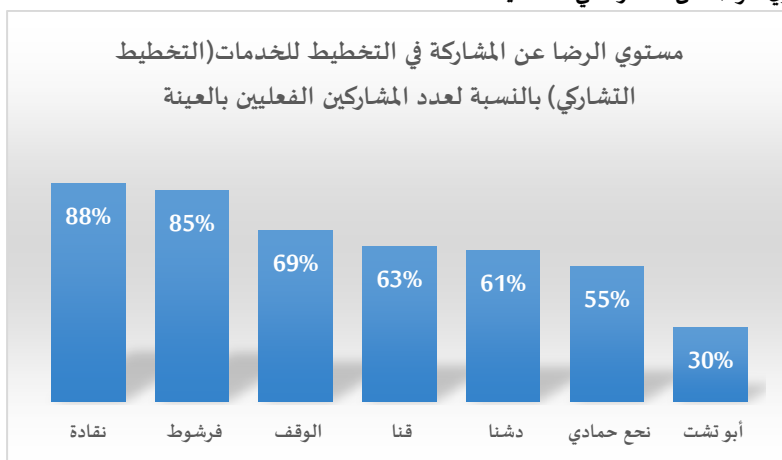
المركز	نسبة الموافقة
نقادة	78%
دشنا	50%
الوقف	33%
فرشوط	29%
قنا	20%
نجع حمادي	20%
أبوتشت	11%

3-2-2 مدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات تكلفة إمكانية الوصول):

المركز	الطرق	كهرباء والإضاءة العامة	النظافة والتجميل	المراكز التكنولوجية	مستوى الرضا عن إمكانية الوصول للمعلومات والخدمات العامة
أبوتشت	45%	40%	31%	27%	
دشنا	66%	47%	55%	61%	
الوقف	72%	69%	63%	48%	
فرشوط	62%	67%	62%	41%	
قنا	49%	51%	47%	49%	
نجع حمادي	56%	64%	53%	57%	
نقادة	57%	82%	60%	53%	

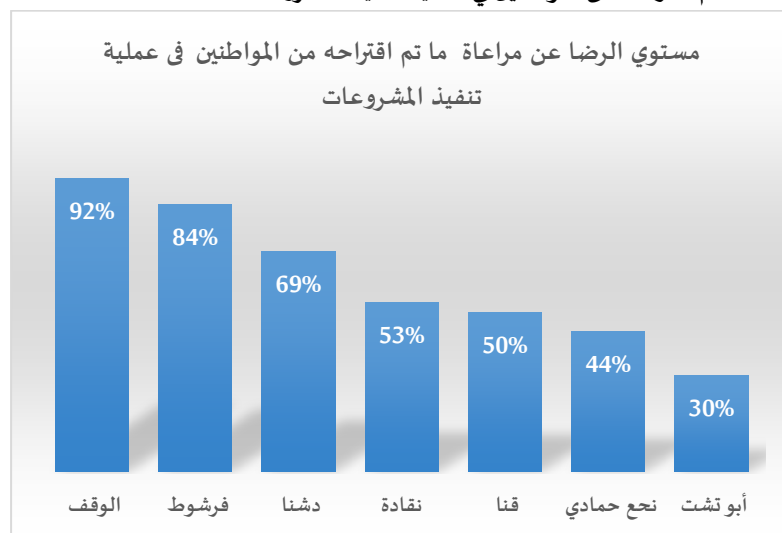
3-2-3 رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

مستوي الرضا عن المشاركة في التخطيط للخدمات



المركز	نسبة الرضا	عدد المشاركين
نقادة	88%	17
فرشوط	85%	20
الوقف	69%	13
قنا	63%	16
دشنا	61%	13
نجع حمادي	55%	13
أبو تشت	30%	11

مستوي الرضا عن مراعاة ما تم اقتراحه من المواطنين في عملية تنفيذ المشروعات



المركز	نسبة الرضا
الوقف	92%
فرشوط	84%
دشنا	69%
نقادة	53%
قنا	50%
نجع حمادي	44%
أبو تشت	30%

3-2-4 جودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

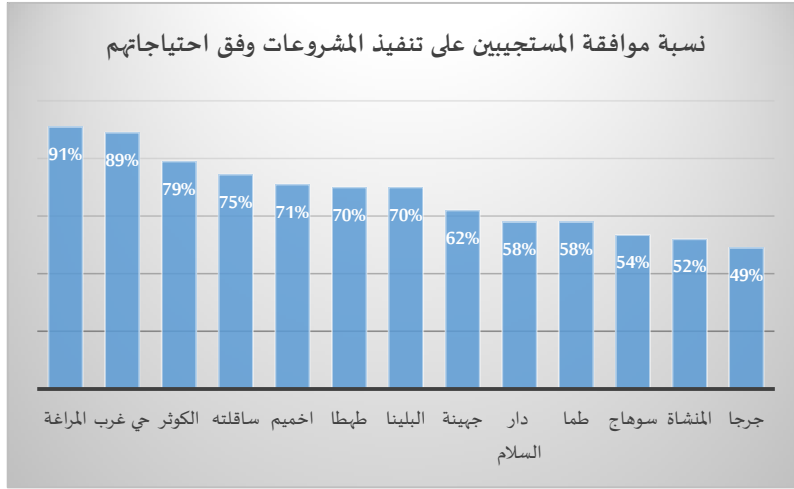
المركز	الطرق	كهرباء والاعانة العامة	النظافة والتجميل	المراكز التكنولوجية
أبو تشت	45%	40%	31%	27%
دشنا	66%	47%	55%	61%
الوقف	72%	69%	63%	48%
فرشوط	62%	67%	62%	41%
قنا	49%	51%	47%	49%
نجع حمادي	56%	64%	53%	57%
نقادة	57%	82%	60%	53%

ملخص مستويات الرضا على مستوى مراكز

محافظة سوهاج

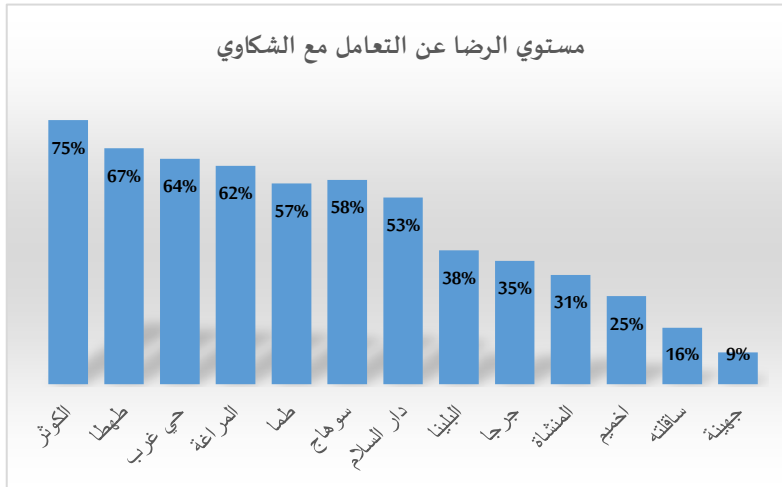
1-2-3 مستوى رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكاوي

تنفيذ المشروعات وفق احتياجات المجتمع



المركز	نسبة الموافقة
المراغة	91%
حي غرب الكوثر	89%
ساقلته	79%
اخميم	75%
طهطا	71%
البلينا	70%
جبهنة	62%
دار السلام	58%
طما	58%
سوهاج	54%
المنشأة	52%
جرجا	49%

الاستجابة لشكوي المواطنين



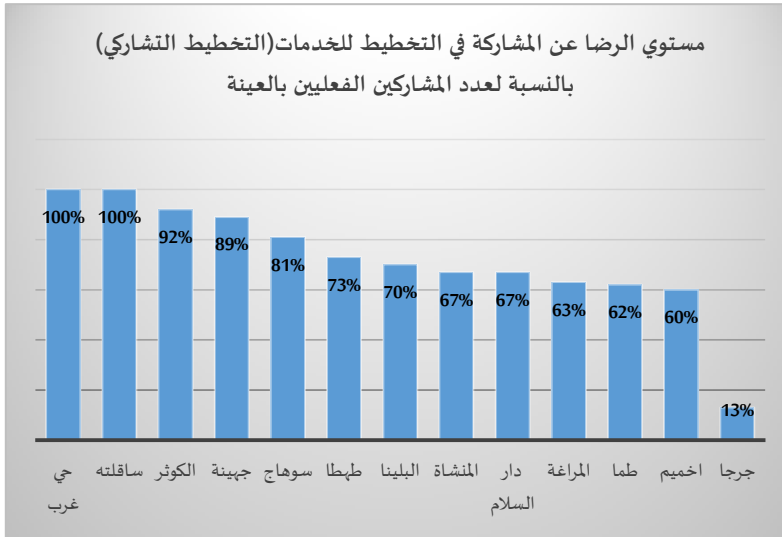
المركز	نسبة الموافقة
الكوثر	75%
طهطا	67%
حي غرب المراغة	64%
طما	62%
سوهاج	57%
دار السلام	58%
البلينا	53%
جرجا	38%
المنشأة	35%
اخميم	31%
ساقلته	25%
جبهنة	16%

3-2-2 مدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات تكلفة إمكانية الوصول):

المركز	مستوي الرضا عن إمكانية الوصول للمعلومات للخدمات العامة			
	الطرق	كهرباء والانتارة العامة	النظافة والتجميل	المراكز التكنولوجية
أخميم	48%	53%	41%	38%
البلينا	51%	56%	48%	47%
الكوثر	65%	58%	70%	61%
المراعة	86%	78%	68%	71%
المنشأة	54%	67%	35%	25%
جرجا	15%	54%	21%	12%
جهينة	61%	64%	53%	49%
حي غرب	92%	83%	74%	86%
دار السلام	58%	62%	42%	36%
ساقلته	50%	50%	41%	45%
سوهاج	80%	85%	75%	63%
طما	46%	46%	46%	47%
طهطا	76%	74%	67%	59%

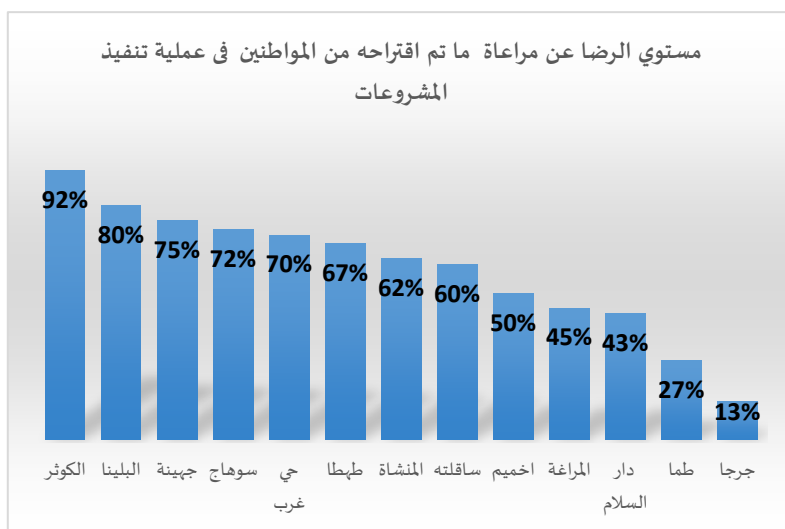
3-2-3 رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

مستوي الرضا عن المشاركة في التخطيط للخدمات



المركز	نسبة الرضا	عدد المشاركين
حي غرب	100%	10
ساقلته	100%	5
الكوثر	92%	12
جهينة	89%	9
سوهاج	81%	21
طهطا	73%	15
البلينا	70%	10
المنشأة	67%	27
دار السلام	67%	21
المراعة	63%	9
طما	62%	13
أخميم	60%	25
جرجا	13%	8

مستوي الرضا عن مراعاة ما تم اقتراحه من المواطنين في عملية تنفيذ المشروعات



المركز	نسبة الرضا
الكوثر	92%
البلينا	80%
جهينة	75%
سوهاج	72%
حي غرب	70%
طهطا	67%
المنشأة	62%
ساقلته	60%
احميم	50%
المراغة	45%
دار السلام	43%
طما	27%
جرجا	13%

3-2-4 جودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

المركز	الطرق	كهرباء والإضاءة العامة	النظافة والتجميل	المراكز التكنولوجية
احميم	48%	53%	41%	38%
البلينا	51%	56%	48%	47%
الكوثر	65%	58%	70%	61%
المراغة	86%	78%	68%	71%
المنشأة	54%	67%	35%	25%
جرجا	15%	54%	21%	12%
جهينة	61%	64%	53%	49%
حي غرب	92%	83%	74%	86%
دار السلام	58%	62%	42%	36%
ساقلته	50%	50%	41%	45%
سوهاج	80%	85%	75%	63%
طما	46%	46%	46%	47%
طهطا	76%	74%	67%	59%

خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة:

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عمليات تقديم الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بمحافظة سوهاج

أشار المشاركون في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى تقديم خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة بشكل منقوص وتختلف درجة النقص في تقديم الخدمة بشكل كبير بين الريف والحضر، حيث تركزت مشكلة المشاركون من الريف في "الاهتمام بالشوارع الرئيسية فقط"، سوء توزيع خطه الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة بالقرى، "الأعمدة مهالكة تماما"، "الاسلاك غير مغطاه"، "المنازل محملة علي خشب"، "الاسلاك مهالكة"، "الكشافات بها عيوب عند التلف لا يمكن تصليحه"، "بتقطع في الصيف فترات طويلة"، "مافيش كهرباء في الاعمدة"، "الصيانة عل فترات متباعدة"، "الواسطة والمحسوبية بتدخل في التعاملات الخاصة بالكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة. وقد انصب الاهتمام الأكبر للإناث على استدامة الإنارة ليلا ونهاراً والتوسع فيها لما لها من تأثير على أمنهن وسلامتهن الشخصية وسلامة أسرهن وممتلكاتهن، حيث أشرن خلال المجموعات البؤرية إلى أن "أسلاك مكشوفة تمثل خطر الصعق"، "مش وصله لكل الاماكن احيان بيبي وقت كل الشوارع مطفية"، "مناطق ومناطق بتنور"، "ساعات النور بينقطع بيقتد لثاني يوم"، "لما بيطلع الصيف بتظهر المشاكل علشان كثرة الضغط والمحولات مش بتستحمل"، "الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة ضعيفة في الصيف وبتبوظ الاجهزة"، "وجود بعض الأعمدة قديمة ومهالكة تؤدي الي حدوث بعض المشاكل ووفاة المواشي"، "الاجهزة بتبوظ بسبب ضعف الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة"، "في حوادث بسبب قله الانارة علشان في تكاتك بتمشي من غير كشافات"، "سائدين عمدان النور بعروق النخل ولو وقعت او اقل ماس بيولع في الاماكن الموجود فيها"، "قرية الربيته في لما تمطر الاسلاك بتولع ويتمسك في البيوت القريبة منها ولما طلب انهم يغطوا او يعملوا اسلاك عازله قالولي غطها بلاستيك وطبعاً دا مش كفاية"، "الاسلاك قريبه جدا ولما عربيه بتعدي حد بيرفعها بادية عشان العربيات العاليه تمرودا خطر"، "قرية السلاموني يوجد بع ض المناطق لم يتم بها توصيل كهرباء مثل المقابر والجزر القبلي، قرية نيده بعض المناطق لم يتم تغطية الاسلاك يوجد قرى بمسافة 3 كم لا يوجد في هذه المسافة ولا كشاف نور".

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عمليات تقديم الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بمحافظة قنا

أشار المشاركون في المجموعات البؤرية في محافظة قنا إلى تقديم خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة بشكل منقوص وتختلف درجة النقص في تقديم الخدمة بشكل كبير بين الريف والحضر، حيث تركزت مشكلة المشاركون من الريف في عدم صيانة المحولات بطريقة مستمرة مما يؤدي الى انقطاع الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة داخل المنازل وحرق الاجهزة الكهربائية وعدم وجود اعمدة انارة وكشافات في الشوارع" وقد انصب الاهتمام الأكبر للإناث على استدامة الإنارة ليلا ونهاراً والتوسع فيها لما لها من تأثير على أمنهن وسلامتهن الشخصية، حيث أشرن خلال المجموعات البؤرية إلى "عدم وجود كشافات واعمددة إنارة في الشوارع الجانبية لقرية الشيخية"، طريق ما بين نقاده وقنا لا تتوفر به انارة كامله لذا نشعر بالخوف ولا يوجد كشافات وعدم تجديد اسلاك الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة، "المدافن مفهاش اي عمود او كشاف انارة كما أن: الكشافات في بعض الاماكن شغالة في النهار ومش شغالة في الليل، وفيه شوارع بعد المغرب محدش يقدر يمشي فيها بسبب انها مفهاش انارة، فيه قري كتيرة مفهاش لمض"، "الإنارة في القرى لا يتم تغيير الكشافات كما يوجد اماكن وشوارع بها كثافة سكانية لا توجد بها اعمدة او كشافات كما يوجد منطقة يمر بها الضغط العالي فوق منازل الأهالي"، "وعدم صيانة المحولات بطريقة مستمرة مما يؤدي الى انقطاع الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والانارة العامة داخل المنازل وحرق الاجهزة الكهربائية".

خدمات الطرق:

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقيم خدمة الطرق بمحافظة سوهاج

أشار المشاركون في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى عدم تمهيد الطرق، وفي حين تركزت مشكلة المشاركون من الحضر في كون "الطرق غير مطابقة للمواصفات ووجود المطبات الصناعية بشكل كبير وعدم رصف الطرق الجانبية"، تركزت مشكلة المشاركون من الريف في "الاهتمام بطرق معينة / رئيسية"، "الطريق ضيق وبتحصل حوادث كتير ومفيش شجر خالص على جوانب الطريق"، "طول مده تنفيذ الرصف يعود بالضرر علي الأهالي كما ان جوده الطرق المرصوفة سيئة للغاية"، "ج وده الطرق المرصوفة سيئة للغاية والرصف اقل من المخطط الفعلي وقد تم ردم البيوت علي جانبي الطرق المرصوفة وهناك حوادث بسبب تكسير الطرق"، "وقد انصب الاهتمام الأكبر للإناث على تمهيد الطرق لما له من تأثير سلبى على أمان المارة والركاب كما أشارت الإناث من الريف إلى المشاكل التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة و"مافيش مطبات صناعيه قصاص المدارس"، "طريق مركز شباب بني حرب لمجمع المدارس الثانوي الصناعي تم رصفه وتكسيرة مما ادي لزيادة حوادث الطلبة"، "عابزين نرصف طرق قرية كوم غريب علشان الحوادث، طريق كوم غريب فيه كوارث"، "مافيش اشارات فالطرق فبيحصل حوادث"، "المنطقة الصناعية طريق النادي متكسر والمدرسة الاعدادية، طوال طريق نجع علي العفيرة لقرية

العسال بها تلف بكثرة ولا نستطيع ذهاب الاولاد للمدارس"، و"قرية العيساوية الطرق داخل القرية غير مهينة ومكسورة وغير مرصوفة والكوبرى متهدم لم يتم تغطية التربة بالكامل تم تغطية 100 متر منها فقط والطرق بها مطبات، الاحايوه شرق لم يتم رصف الا الطرق التي بها مناطق استثمارية والطريق ضيق بسبب وجود ا لهاعة الجائلين من جهة والمقابر من الجهة الاخرى، قرية الصوامع شرق الطرق التي توصل الى النجوع هي التي بها المشكلة وجود منحنيات ومطبات كثيرة ولا يوجد اصلا في النجوع، قرية الكوله يوجد طريق الجزيرة ضيق وغير مرصوف وصغير بالنسبة للنجع الطرق مش سالكة وبها حفر ومطبات كثيرة".

المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة الطرق بمحافظة قنا

أشار المشاركون في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى عدم تمهيد الطرق، وفي حين تركزت مشكلة المشاركون من الحضر في كون "الطرق غير مطابقة للمواصفات ووجود المطبات الصناعية بشكل كبير وعدم رصف الطرق الجانبية"، تركزت مشكلة المشاركون من الريف في "مشكلة عدم رصف الطرق في العموم والمطبات مما يعوق حركة السير ويؤدي إلى كثرة الحوادث والأزدحام، وتوجد بعض القرى لم يتم رصف الطرق بها وغير معلوم متى سيتم الحصول على هذه الخدمة"، وقد انصب الاهتمام الأكبر للإناث على تمهيد الطرق لما له من تأثير سلبي على أمان المارة والركاب كما أشارت الإناث من الريف إلى أن "الطرق يحصل فيها ترقيع مش رصف جديد – كمان ابرز مشكلة انهم لما يعملوا كده أو حتى يبقروا يرففوا طريق جديد مش بيعملوا ازالة للطبقة القديمة من الأسفلت، لأ.. بيعملوا الأسفلت الجديد فوق القديم، وده مع مرور الوقت بيخلى منسوب الطرق اعلى من مداخل البيوت".

خدمات التجميل وإدارة المخلفات:

المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات التجميل وإدارة المخلفات بمحافظة سوهاج

أشار المشاركون في المجموعات البؤرية في قنا إلى تقديم خدمات التجميل وإدارة المخلفات بشكل منقوص وتختلف درجة النقص في تقديم الخدمة بشكل كبير بين الريف والحضر، ففي حين تركزت مشكلة المشاركون من الحضر في "وجود بعض المشكلات في عدد السيارات جمع القمامة والادوات والعمال" تتفاقم المشكلة أكثر في الريف والتي لخصها المشاركون في المجموعات البؤرية من الريف في "القمامة مرمية على جوانب الطريق وكثيرة خالص عند التربة"، "لا يوجد أماكن لتجميع القمامة بالقرى أو صناديق للقمامة"، "بسبب عدم تخصيص أماكن /صناديق لجمع القمامة يتم القاء المخلفات علي الطرق بالقرى والتخلص من طريق الحرق مما يضر بالبيئة في القرى.. كما يتم القاء سيارات الكسح لحوادثها بالترع وعلي جوانب الطرق"، "، وقد انصب الاهتمام الأكبر للإناث على النظافة أو إدارة المخلفات أكثر من التجميل لما لها من تأثير سلبي على الصحة، حيث أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في سوهاج إلا أنه "لا يوجد نظافة اصلا في ه مشكله من ناحيتين من ناحية الأهالي ونحية المجلس من ناحية الأهالي فيه صناديق لكن الناس بترمي من برة اما من ناحية المجلس مش بيطبق محاضر مخالفة على بيرم ي برة الصندوق ومفيش عربيات بييشل المخلفات"، و"حدوث تلوث بسبب حرق القمامة لكثرتها والتخلص منها"، "بسبب تراكم الزباله والمخلفات على الترع بيتهم حرقها من قبل الأهالي"، "الزباله بتفضل متكومه في كل مكان حتى لو في عمال"، و"محدث بييشل اي مخلفات ف بنضر نحرقتها بنفسنا"، ""العمال قليله في المجلس ف مش بيكفو حاجه"، و"في قمامه بجوار المستشفى ومكان دبح والمستشفى بسببها غير نظيفة على الإطلاق في قرية حضر مشط"، و"لا يوجد تجميل بقرية فاوجلبي بسبب المخلفات الموجودة على جوانب الطريق"، و"يوجد مقالب زباله داخل الكتل السكنية مما يصيب المواطنين بالأمراض"، و"يوجد مخلفات داخل المصارف بقرية بنى واصل".

المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات التجميل وإدارة المخلفات بمحافظة قنا

أشار المشاركون في المجموعات البؤرية في قنا إلى تقديم خدمات التجميل وإدارة المخلفات بشكل منقوص وتختلف درجة النقص في تقديم الخدمة بشكل كبير بين الريف والحضر، ففي حين تركزت مشكلة المشاركون من الحضر في "وجود بعض المشكلات في عدد السيارات جمع القمامة والادوات والعمال" تتفاقم المشكلة أكثر في الريف والتي لخصها المشاركون في أحد المجموعات البؤرية المشاركون من الريف في "مفیش اي شغل نضافه تعمل، الزباله في كل مكان في الشوارع، مفیش تجميل او تحسين للبيئة"، "قرى مفیاش تقريبا أي شغل بيتهم في موضوع النظافة ورفع المخلفات والقمامة، ولو فيه حاجة بتحصل فده بيكون اما بس على مداخل القرى من برة والطرق الرئيسية التي بتربط قوص بالقرى، لكن غير كده مفیش خالص – جوه القرى فيه جمعيات هيا اللي بتعلم الدور ده، وبتجمع فلوس من الناس شهريا في مقابل تجميع القمامة منهم"، وقد انصب الاهتمام الأكبر للإناث على النظافة أو إدارة المخلفات أكثر من التجميل لما لها من تأثير سلبي على الصحة، حيث أشرن خلال المجموعات البؤرية إلى "انتشار المخلفات على الشوارع الرئيسية وعلى حواف الترع ورمي الحيوانات الميتة على الكباري بقرية نجع هارون مما يسبب تلوث البيئة ويؤدي لاشمئزاز الأهالي وتوجد بعض القرى تتكلف اشتراك ليتم نقل المخلفات وغير مستفيدة بخدمة ادارة المخلفات من الوحدة المحلية مثل قرية بئر عنبر لان الخدمة مقتصرة على الشوارع الرئيسية فقط"، وأنه في مدينة قوص "يوجد اكثر من مكان به تجمع للقمامة بشكل يتسبب في انتشار الكلاب والفئان والأمراض مثل (النوبة – امام مسجد العمري – المحكمة – الحملة الميكانيكية القديمة – الشيخ عثمان – منطقة الشوادر امام مؤسسة محمد محمود – بجوار الموقف الجديد)".

خدمات المراكز التكنولوجية:

المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات المراكز التكنولوجية بمحافظة سوهاج

أشار أغلب المشاركون في المجموعات البؤرية من الريف من عدم معرفتهم بالخدمات التي تقدمها المراكز التكنولوجية حيث ذكر المشاركون من الريف أنه "لا يوجد مركز خدمات تكنولوجيا بالوحدات المحلية بقري المركز"، "لا توجد مراكز تكنولوجية بالقري أصلاً"، "محدث يعرف عنه حاجة"، على العكس من المشاركين في الاجتماعات البؤرية من الحضر، والذين عكست مساهمتهم وعي أعلى بالخدمات التي تقدمها المراكز التكنولوجية وأن "الأمور تمام" بالنسبة للبعض ولكن المشكلة بالنسبة للبعض الآخر أن "السيستم دائماً يكون واقع" و "الروتين وعدم معرفتنا بالخدمات او اجراءات العمل به وتهكم بعض الموظفين علينا"، كما أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى أن "الراشدين في البلد هم فقط بتستخدمه"، و "لا يعلم جميع المواطنون الحاضرون بنوع الخدمات التي يقدمها هذا المركز بسبب عدم وجود دعايق للمركز التكنولوجي" و "مافيش وعى للأهالي عن المركز وخدماته"

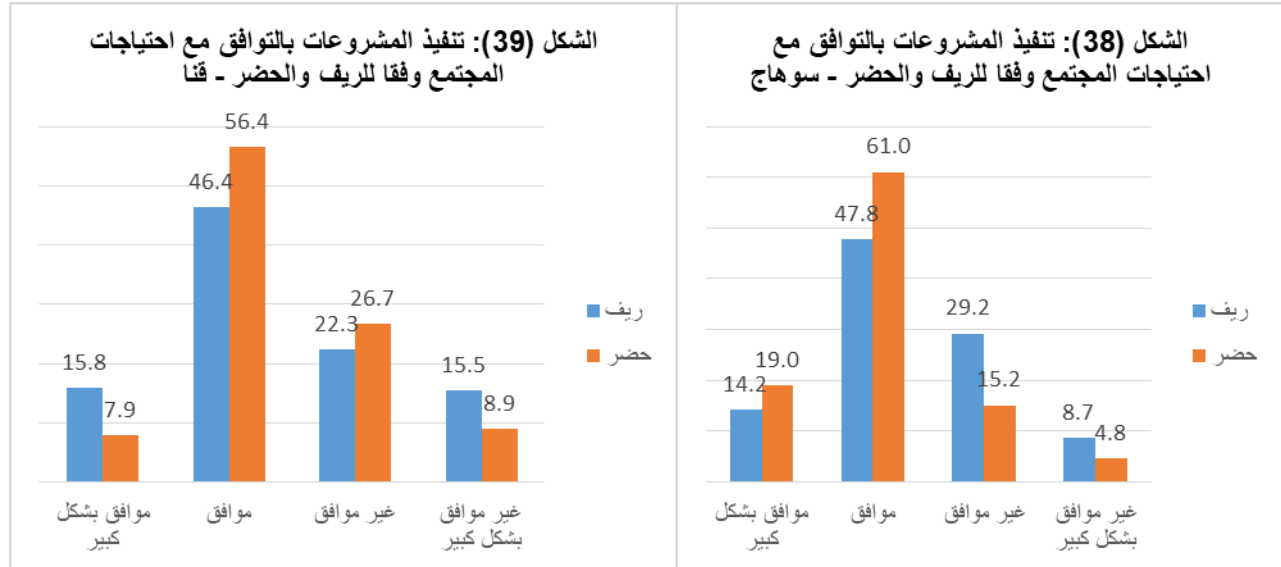
المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات المراكز التكنولوجية بمحافظة قنا

عانى أغلب المشاركون في المجموعات البؤرية من الريف من عدم معرفتهم بالخدمات التي تقدمها المراكز التكنولوجية فالمركز "غير مفعل ولا نسمع عنه اي شيء" و "بالنسبة للمراكز دي احنا مش عارفين هي بتقدم ايه كمان مش بيتم الاعلان عن الخدمات الى بتقدمها علشان كده احنا مش بنعرف عنها حاجة" على العكس من المشاركين في الاجتماعات البؤرية من الحضر، والذين عكست مساهمتهم وعي أعلى بالخدمات التي تقدمها المراكز التكنولوجية وأن "الأمور تمام" بالنسبة للبعض ولكن المشكلة بالنسبة للبعض الآخر أن "السيستم دائماً يكون واقع" و "الروتين وعدم معرفتنا بالخدمات او اجراءات العمل به وتهكم بعض الموظفين علينا"، كما أجمعت الإناث في المجموعات البؤرية إلى "عدم توعية المواطنين بوجود هذه الخدمات" و "لا توجد هذه الخدمة كما اننا لا نتعامل مع هذه المراكز ولا نعرف عنها اي معلومة" و "لم نعلم عنه شيء الا من خلال عرض اليوم - خدماته غير ملموسه".

3-3 النتائج على مستوى الريف والحضر

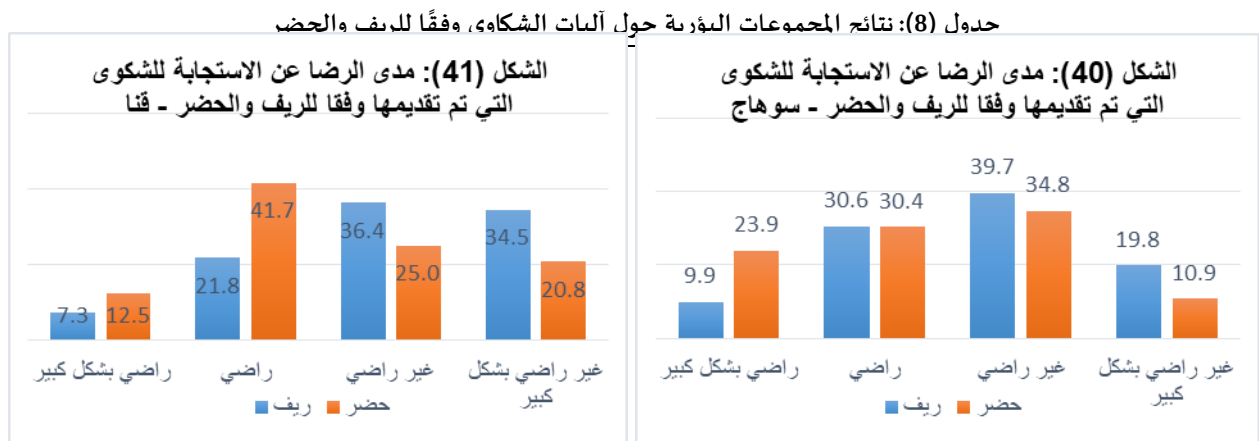
3-3-1 رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى):

يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة بين المستجيبين من الحضر سواء في سوهاج (80%) أو قنا (64%) عنها في ريف سوهاج وقنا (وكلاهما 62%) على أن تنفيذ مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية يتم، بوجه عام، بشكل يتوافق مع احتياجات ومطالب مجتمعاتهم مع ارتفاع نسبة الموافقين من في محافظة سوهاج نسبيا عن محافظة قنا. وتجدر الإشارة هنا أنه لا توجد فروقات واضحة بين حضر وريف قنا على العكس من حضر سوهاج (80%) الذي ترتفع فيه بشكل واضح (بفارق 18%) نسب الموافقة على أن تنفيذ مشروعات التنمية المحلية يتوافق مع احتياجاتهم ومطالبهم عن الريف (62%).



يتضح من الاستبيان الارتفاع الملحوظ لنسبة المتقدمين بشكاوى من الريف من كل من سوهاج (72%) وقنا (82%) بالمقارنة بنسبة المتقدمين بشكاوى من الحضر من سوهاج (28%) وقنا (18%) بما يعكس وجود مشكلات ومطالب متعددة لدى سكان الريف أكثر من الحضر، الأمر الذي يؤثر -بالتزامن مع ضعف الاستجابة لتلك الشكاوى -على رضا المستجيبين عن الخدمات كما سيتضح لاحقا في نتائج التقرير عن جودة الخدمات ورضا المستجيبين من الريف عنها.

إلا أن نتائج الاستبيان عكست في نفس الوقت عدم رضا المستجيبين خاصة من الريف عن الطريقة التي تم التعامل بها مع شكواهم والاستجابة لها،



حيث أشار فقط 41% من المستجيبين من ريف سوهاج و 29 % من ريف قنا إلى رضاهم عن الطريقة التي تم بها الاستجابة لشكواهم، وتحسن نسبيا نسب الاستجابة للشكاوى في الحضر لتصبح 54% محافظتي سوهاج وقنا.

الطريقة	سوهاج - الريف		سوهاج - الحضر		قنا - الريف		قنا - الحضر	
	المعرفة بطرق الشكاوى %	استخدام طرق الشكاوى %	المعرفة بطرق الشكاوى %	استخدام طرق الشكاوى %	المعرفة بطرق الشكاوى %	استخدام طرق الشكاوى %	المعرفة بطرق الشكاوى %	استخدام طرق الشكاوى %
مقابلة - شفهيًا	24.7	43.1	19.6	26.1	5.2	13.9	18.8	37.5
مجلس	16.5	5.9	2.2	4.3	14.6	16.7	18.8	25.0
لا يوجد	4.7	7.8	8.7	17.4	1.0	0.0	6.3	0.0
كتابيا	22.4	21.6	30.4	34.8	21.9	27.8	18.8	37.5
فاكس	4.7	0.0	8.7	0.0	11.5	8.3	6.3	0.0
خط ساخن/اتصال	8.2	7.8	6.5	0.0	11.5	2.8	6.3	0.0
الانترنت	18.8	13.7	23.9	17.4	34.4	30.6	25.0	0.0

وفيما بينت نتائج المجموعات البؤرية في سوهاج استمرار تعامل المشاركين في المجموعات البؤرية سواء من الريف أو الحضر بوسائل الشكاوي التقليدية الشفهية والكتابية يلهم الإنترنت (المواقع الالكترونية، صفحات التواصل الاجتماعي والصفحة الرسمية للمجلس المحلي... إلخ)، واستمرار اعتماد الحضر في قنا على وسائل الشكاوي التقليدية والشفهية ثم الوحدات المحلية ، فقد عكست نتائج المجموعات البؤرية في ريف قنا تحديدا طفرة في معرفتهم بوسائل الاتصالات الحديثة في الشكاوي وكان الإنترنت (وبوابة الشكاوي) أكثر الوسائل استخدامًا من قبل المشاركين في المجموعات البؤرية في ريف قنا يلهم مباشرة الطرق الكتابية التقليدية ثم الوحدات المحلية مثل حضر قنا في حين وجد المستجيبون من ريف قنا المقابلة المباشرة مع مقدمي الخدمة وصناع القرار أكثر صعوبة بالمقارنة بغيرها من الوسائل وأخيرا الخط الساخن.

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الشكاوي (الريف/سوهاج)

ربط عدم الاستجابة الشكاوي المواطنين بعدم توافر الموارد المادية لدي الوحدات المحلية - عدم أخذ رقم للشكاوي - عدم أخذ الشكاوي في الاعتبار لعدم وجود أدلة - المجاملات وعدم الاستجابة - بعض الشكاوي تم الرد عليها بعد فترة طويلة من التقدم بها والبعض الآخر لم يستجب للشكاوي أصلا - عدم النظر للشكاوي بشكل جدي والإجراءات طويلة ولا يتم الرد علي الشكاوي والمجاملة في المشكلات علي حسب الشخص المشكو بحقه كما انهم يطالبون المواطن بتوفير الدعم المالي لحل المشكلات -عدم معرفه المسئول عن الشكاوي كما ان المجلس يطلب من المواطن باستكمال الإجراءات امام الجهات الأخرى - عدم وجود استجابة - الشكاوي بترك - مفيش اهتمام - محدش بيغلط الموظف بتاعة - مفيش رد ولا استجابة - للأسف - دائما يبرروا ان فيه عجز في الموارد والحاجة الي شاكين علشانها - ملهاش لازمة محدش بيسمع ولا بيعمل حاجة - لا يتم الرد علي الشكاوي وبيعثروا اننا بنحضر الناس - 60% من الناس اميين مبيعرفوش يشتكوا - محدش بيهتم للأسف - المركزية - محدش بيسمعنا خالص - القري ككل قدمت شكوي زي ما قدمتم محدش بيرد ولا بيتعب نفسه والشكاوي بدون استقادة - عدم حضور الموظف الا اذ حضرت سيارة خاصة لنقل الموظف - في حال تكرار الشكاوي عدم متابعه الموظف - عدم وجود ثقة لاستجابة المسئولين - التجاهل من قبل المسئولين وعدم الرد - لانعرف لمن تصل هذه الشكاوي مش بيردوا على شكاوي - بيقدعوا يحولوا الشكاوي لبعض ونتوه احنا فالنص - عايزين رشاوي - المماطلة وعدم الرد.

اقتراحات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الشكاوي (الريف/سوهاج) لتحسين نظام الشكاوي

وجود مكتب شكاوي بكل وحدة محلية لا يتم وضع اسم المواطن حتى لا يتم صراع بين العائلات تعزيز دور الرقابة والمحاسبة الادارية على المسئولين - التواصل مع المسئول مباشرة مع رئيس الوحدة المحلية - تعريفهم بكيفية عمل الشكاوي وطرق تقديمها - عقد اجتماع مع المسئولين لمتابعة الشكاوي كل شهر ومناقشتها بشكل علني عن طريق لجنة شعبيه يختارها اهل القرية - تشكيل لجنة مختصة بالشكاوي وتحديد مده محدده للرد علي الشكاوي وسرعه الاستجابة ومتابعه موضوع الشكاوي واتاحه ارقام للشكاوي معلنه للمواطنين وعمل صفحه الكترونيه لتلقي الشكاوي من المواطنين - تخصيص جهة مستقله لتلقي الشكاوي علي درجه عليه من المهنية والحياد لمتابعه الشكاوي والبت فيها وكذلك تفعيل صناديق الشكاوي داخل الوحدات المحلية ومتابعتها بشكل دوري والتواصل مع الشاكي للبت في شكواه بحياديته - وجود ادارة مستقله للشكاوي بكل وحده محليه ويكلف رسميا بالرد علي كل شكوي والرد بنفس أسلوب الشكاوي والحفاظ علي سرية الشكاوي وشخصية الشاكي وتحديد المستويات الأعلى التي تستطيع الرد علي شكاوي وعمل خط ساخن بكل مركز لتقديم الشكاوي والرد عليها - نزول مسئول من الوحدة المحلية لمتابعة المواطنين وسماع شكواهم - يكون فيه مسئول او شخص معين في كل قرية

مخصص بالمشكلة ويقدمها للمجلس - تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية - الاهتمام بالاستجابة - تكون الشكاوى الكترونية ولها رقم نقدر نتابع بيه بعد كدة - الرد علي الشكاوي - المراقبة علي الشكاوي وانه يتعمل لجنة من جهة اخري مختصة بمتابعة الشكاوى - المتقدم بالشكاوى يآخذ رقم صادر ويتابع ويتم الرد عليه - تشكيل لجنة من القرية من الجمعيات الأهلية والعمدة والمشاخ في حدود 20 فرد تقوم بتجميع الشكاوي وعرضها علي المسئولين ومتابعتها حتي البت فيها. وتكون اللجنة حلقة الوصل بين المسئول واهل القرية. - تكون فيه جهة تنفيذية مسئولة عن مراقبة الشكاوى ومتابعتها غير الوحدة المحلية - يتم الرد والاهتمام بالرد علي صاحب الشكاوى وعمل تحقيق رسمي للتوصل لحلول - توعية الناس بأهمية الشكاوى علشان ياخذوا حقهم - يكوف فيه صندوق شكاوى في كل قرية والمسئول يعمل اجتماع كل فترة لمناقشة الشكاوى - وضع نظام واحد رقم للشكاوى صادر وخط سير للشكاوى علشان نقدر نتابعها ونعرف وصلت لحد فين - الموظف يتدرب الأول علي الاستجابة لشكاوى الناس - عايزين تحديد موظف معين يكون مندوب عن دار المظالم يستقبل الشكاوى ويتعامل معاها. - لازم جهة رقابية معزولة هي اللي تتابع. - حماية المبلغين علشان محدش يخاف من الموظف ولا من الجزاء - تقليل الروتين - يكون فيه تعاون من المجلس يعنى يكون فيه اجتماع للأهالي مرة كل شهر يعرفهم ايه الخدمات المفروض الى في الوحدة دا وصله همز بينه وبين المواطن - اهتمام وسرعة الرد - المراحل الى بتوصل بها الشكاوى تكون اقل علشان توصل للمسئول - خط ساخن - وجود رقابة على الشكاوى - تفعيل المركز التكنولوجي للقضاء على الشكاوى - مساعدة الجمعيات الأهلية مع النواب - تقليل الوساطة والمحسوبة بعد ماسمعنا عن مركز المعلومات بيا هو افضل طريقه نطلب الخدمات منه علشان بياها مننا للمسؤول نفسه - شرح النظام الاول للناس وتوعيتهم - تواجد الموظفين في مكاتيم - مكتب لتلقي الشكاوي - تشكيل يوم لكل وحده محليه لعمل لقاء للمواطنين بشكل دوري - تخصيص مكتب لشكاوى المواطنين والقائمين على الوحدة المحلية بكل مجلس قروي - عمل صندوق شكاوى - عمل مكتب للشكاوى به موظف - لم الشباب ونزل نعمل حشد - عمل صناديق للشكاوى خاصة بالكهرباء والانارة العامة و الانارة العامة - المكتب التابع للمدينة يعمل يوم واحد متابعه شكاوى الناس عمل صندوق للشكاوي يكون في مكان محدد - تفعيل صندوق الشكاوي في المجالس القروية - سرعه الاستجابة للشكاوى الموظفين يسمعولنا وينفذوها ويتبعوها - زياده المتابعة الميدانية - يتكلموا مع الأهالي مش المديرين - تفعيل دور المجالس القروية والمشاركة المجتمعية الاجتماعات تكون على مستوى كل المجالس القروية - تقليل الوساطة والمحسوبة - يكون في خط ساخن للاستجابة على الشكاوى - يكون في صندوق شكاوى وشخص مختص بيه - اقدرا وصل للمسؤول نفسه ويستجيب لكلامي - عمل خط ساخن متاح لكل المواطنين - مكتب خاص بالشكاوى في مجلس المدينة او مجلس القرية - الموظف يكون على استعداد لتفهم الشكاوى - يعملوا صندوق شكاوى يتطلعوا عليه كل اسبوع

المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الشكاوي (الحضر/سوهاج)

- يعتبروا انك اشتكيت الموظف نفسه مش الخدمة - بيعتبر الشكاوى عداء شخصي - الموظف بيبليغ عن مقترح الشكاوى وبلغ المسئول او من قدمت الشكاوى ضده - الناس اللي في القرى مش هتقدر تتحمل تكلفة 50 او 100 جنيه تمن المواصلات علشان تيجي تقدم شكوي مكتوبة - ملهاش لازمة مفيش استجابة - مفيش استجابة للأسف - عدم تنفيذ طلبات الشكاوى - لو ملكش واسطة مش هتقدر توصل للمسئول المسئول بياخذ الشكاوى العامة انها شكوي شخصية - مفيش استجابة للشكاوى - محدش بيرد علينا اللي متقدم ضده الشكاوى بيدفع فلوس ويعدي الشاكي بيتضر ويبتسم اضطراد ه- عدم وجود استجابة - عدم أخذ رقم للشكاوى.

الاقتراحات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الشكاوي (الحضر/سوهاج)

ان يكون في سرعه في الاستجابة - يتم عمل ندوات - تفعيل دور المجتمع المدني والجمعيات الأهلية - المسئول يكون علي اكثر - يكون في خط ساخن لكل مركز ويتم الاعلان عنه - المسئول يسمعولنا - سرعه الاستجابة - اجتماعات دوريه بشكل مستمر - مكتب مخصص للشكاوي - سرعه الاستجابة - الرقابة على الجهة المسئولة عن الشكاوي - الاستجابة للشكاوى المقدمة - تحديد اداره مسئوله للشكاوى والرد عليها - تخصيص صفحة رسميه للمركز او صندوق الشكاوى - استمرار لقاء المحافظ مع المواطنين - رئيس الحى يحدد يوم للمواطنين وحل مشكلاتهم - نزلوا على السوشي ال ميديا - التوعية لطرق تقديم الشكاوى - الاستجابة تكون اسرع - الشكاوى عن طريق صفحة مختصه - ان المحصل وهو بيحصل يسأل لى في شكوى ياخذها من الناس - عقد اجتماع مع رئيس الحى لمتابعة الشكاوى كل شهر أو شهرين - وجود خط ساخن - احترام المواطن - تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية - متابعة الشكاوى من الموظفين - مساعدة الجمعيات الأهلية مع النواب - تقليل الوساطة والمحسوبة - عمل صندوق شكاوي في كل منطقة وقرية - تفعيل الشكاوى من خلال الانترنت - نعمل صفحة علي النت - المواطن يسجل وتوصل للمسئول - المسئول يسمع مش يعمل مش سامع ويكون امين في حكمه - جهة وسيطة زي حماية المستهلك كدة هي اللي تكون مسئولة عن الشكاوى بتاع المواطن - يكون فيه رقم وفيه اهتمام من الشخص اللي بتروح له الشكاوى وينزل يقعد مع الناس ويشوف الحل ايه - القيادة تتفهم ان الشكاوى حق مكفول لكل مواطن لتحسين الخدمة - ناخذ رقم وحد يرد علينا - عقد اجتماع مع رئيس الحى لمتابعة الشكاوى كل شهر أو شهرين - وجود خط ساخن - احترام المواطن - تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية - متابعة الشكاوى من الموظفين - مساعدة الجمعيات الأهلية مع النواب تقليل الوساطة والمحسوبة - تفعيل الح لئوم الإلكترونية وتفعيل دور الرقابة الإدارية في متابعه شكاوي الأهالي ويقترح عمل تطبيق علي الانترنت لتلقي شكاوي الأهالي ومتابعته من قبل المسئولين بشكل دوري والاهتمام بالشكاوي المقدمة ودراستها والتأكد منها والعمل علي حلها بشكل سريع - وجود اداره مختصه بالشكاوي ودراستها والرد علي عليها بشكل حيادي لحل مشكلات المواطنين - الشكاوى تكون خارج نطاق مجلس المدينة، رئيس مجلس المدينة يجتمع بالمواطنين ويسمع شكواهم، عمل ادارة مختصة بالشكاوى من قبل مواطنين متطوعين - وجود خط ساخن لللى لتلقى الشكاوى /وجود

تطبيق على الموبايل لتلقى الشكاوى - وجود مسئول يقابل المواطنين بشكل شهري لسماع شكواهم او من ينيب عنه - تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية - الاهتمام بالاستجابة وعمل لجان شعبية لنقل شكاوي المواطنين للمسئولين - عمل صندوق شكاوى مفعّل او تقديمها من خلال الفيس بوك.

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الشكاوي (الريف/قنا)

اهمال الشكاوى وعدم الرد عليها - التأخر في الرد - الاحتياج لواسطة لتفعيل الشكاوى - عدم استجابة المسئولين للشكاوى والرد عليها - الاخذ بالشكاوى بشكل ودي (محبة) - ويتم ارضاء الشاكي لحد مايمشي - عدم الاستجابة والرد عليها - عدم وجود المسئول في معظم الحالات - ورئيس مجلس المدينة يوجد لديه خاصية الارسال فقط يوجد استقبال للشكاوى حيث الاستقبال لديه غير متاح وضيق الافق ولا يستمع ولا يتقبل ويتجاهل الرد على الرسائل - عدم الاهتمام بالشكاوى - عدم الرد - طول مدة الرد - عدم الاستجابة - الروتين في سرعة الاستجابة لشكاوي - قالت احدي الراشدات من الإناث لا حياة لمن ينادي وعدم الاستجابة والروتين - المطوحة - قالت احدي الراشدات من الإناث لان لما قدمت التظلم فضلوها من مكان لمكان وفي الاخر مش وصلت لحاجه - لا يوجد اهتمام بالطلبات المرسله بشكاوي: في الاستجابة وبالأخص في جزيرة الحمودي والعبل - عدم قناعة المسئولين للمواطنين - التأخير في الرد وعدم الاستجابة - عدم الاستجابة والتأخر في الرد - المرور علي جميع المكاتب بدون فائدة - عدم الاهتمام بها - التأخر في الرد - عدم الاهتمام بالشكاوي - عدم رد المسئولين عن الشكاوي ولا يوجد استجابة - مشكلات وصعوبات مقابلة المسئولين وقلة الايجابية منهم - عدم الانصات وعدم وجود مواعيد محددة للرد - التهميش عدم الاستجابة - عدم الرد وعدم الاستجابة - عدم الاستجابة والرد في بعض الاحيان - عدم التنظيم ومعرفة الحقوق والواجبات لدي المسئول - عدم الاهتمام ومفيش جدوى من الشكاوى - ان مبيحصل استجابة للشكاوى دي - مفيش حاجة بتتحل - بزوح مرة واتنين وثلاثة علشان يستجيبيوا للشكاوى - ضعف المتابعة وتجاهل للشكاوى - الاستجابة بتكون ضعيفة جدا، كمان المشاكل ممكن تتحل بشكل وقتي وترجع تاني زي الاول - اوقات المشاكل مش بتتحل - اهمال الشكاوي، مفيش حل لها ولا استجابة، بيهتموا بس بالشكاوي اللي جايه من الناس الى عندهم واسطه - التأخر في الرد او جملة مفيش امكانيات - خدمة المواطنين ملهوش أي لازمة، مش بيعموا حاجة - يا أما محدش بيرد على طول - او الموضوع بياخد وقت طويل - وفيه حاجات مش بتتحل غير بتدخل بعض القيادات زي النواب مثلا - دايمًا يترد بأنه مفيش موارد ولا امكانيات - كمان احيانا المشكلة متعلقة عشان المصالح الحكومية نفسها مش بتنسق مع بعضها (زي الري، والوحدة المحلية) وكل واحد يبري على الثاني - وكمان محدش بيتحاسب على أي تقصير او عدم رد على الناس - كلام زي: هيا دي الامكانيات ومش بايدينا - غياب الرقابة والمتابعة على الردود على الشكاوى - عدم الرد - او تقديم ردود مش مفيدة ومتحلش المشكلة - الروتين - تدخل النواب الكبار - الوقت الكثير اللي بتاخده بعض الاوراق عشان نطلعها من الوحدة المحلية.

اقتراحات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الشكاوي (الريف/قنا)

تخصيص مسئول للرد على الشكاوي - صندوق للشكاوي بكل قرية وتجميعها وفتحها في يوم مخصص - تحديد ميعاد بشكل دوري لمناقشة الشكاوي - تغير المسئولين الفاسدين واعادة تأهيل الكوادر المناسبة للشغل مشاركة المواطنين في حل الشكاوي - تخصيص مسئول للشكاوى لتلقي الشكاوي والرد عليها - عمل صناديق للشكاوى وتخصيص مسئولين لفتح الصندوق وقراءة الشكاوى والرد عليها - وجود موقع إلكتروني خاص بالشكاوى لايد من وجود مكتب شكاوى جماهيري يتم استقبال الشكاوى ونشرها على الانترنت ونشر رد هذه الشكاوى - صندوق شكاوى بالمجلس المحلي وتخصيص مسئولين للفتح والرد على الشكاوى او مسئول مخصص داخل كل وحدة للشكاوى - تفعيل صندوق الشكاوي داخل الوحدات المحلية - ضرورة عمل صفحة علي النت لرد علي تساؤلات المواطنين - وجود الية واضحة ومكتوبة لرد علي شكاوي المواطنين - عمل خط ساخن للوحدة المحلية - لقاءات جماهيرية مع المواطنين بصفة دورية في المراكز والقرى - سرعة الاستجابة واماكن المسئولين تكون قريبة من المواطنين - الاهتمام المباشر لخدمات المواطنين وخروج الموظف لمتابعة المشكلات علي الطبيعة - لإفصاح المعلومات بصفة عامه والرجاء تركيب وتنفيذ مطالب المواطنين - برجااء الاجهزة الرقابية ومن حق المواطنين معرفة كل شيء - ضرورة تعيين مسئولين مخصصين لاستقبال الشكاوي وتشكيل لجنة لبحث الشكاوي والمتابعة الحقيقية للشكاوى - عمل لقاءات دورية شهرية مع المواطنين الجديدة في التحري عن الشكاوى - توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم - وجود اليه الكترونيه للشكاوي ووجود دليل ومواعيد محددة للرد - تفعيل دور اعضاء المنتدى الاقتصادي والقيادات الطبيعية - يبقي في متابعه واعلام الشاكي بالخطوات المتبعة في الشكاوى - كل موظف يكون في مكان غير القرية بتاعته علشان نقلل الرشوة شوية كمان ندرّب الموظفين الى يتلقوا الشكاوي دي على ازاى يقدرّوا يحلّوا المشاكل دي - زيادة تحسين عملية المتابعة المنتظم والتواصل معه مقدم الشكاوى بشكل مباشر - لقاءات دورية مع المسئولين: رئيس القرية - رئيس المركز وفيه يتم الاستماع لشكاوي المواطنين وحلها قدر الاماكن او حتى الرد عليهم - عمل صفحة مستقلة على النت تخص الوحدة المحلية لتلقى الشكاوى والرد - اعلمها - المصالح الحكومية تنسق مع بعضها. - كل وحدة محلية قروية يبقي لها صفحة على النت لتلقى شكاوي المواطنين، والرد عليها - لقاء دوى مع المسئول في الوحدة المحلية كل عشر ايام للرد على الشكاوى واخذ قراراتها - يرجعوا المجالس الشعبية عشان كانت بتلعب دور في وصول الشكاوى للمسئولين وكنا بنقدر نتابع معاهم - حاجة تخلق الموظف ملزم انه يرد على شكاوى المواطن - ادارة للشكاوى في الوحدة المحلية - منظومة للثواب والعقاب - وردود واضحة على الشكاوى واسباب الرفض في حالة وجود رفض - وبلاش الروتين والوقت الطويل

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الشكاوي (الحضر/قنا)

سوء الخدمات المقدمة للمواطن - عدم الرد او الاستجابة - عدم معرفة مين المسئول عن تلقى هذه الشكاوى - معاملة بعض المسئولين بطريقة الشخط والصوت العالي مع المواطنين - تقاعس بعض المسئولين في تقبل الشكاوى والاهتمام بحلها - لا تعليق على الشكاوى ولا يتم البدء فيها - عدم معرفة إذا تم

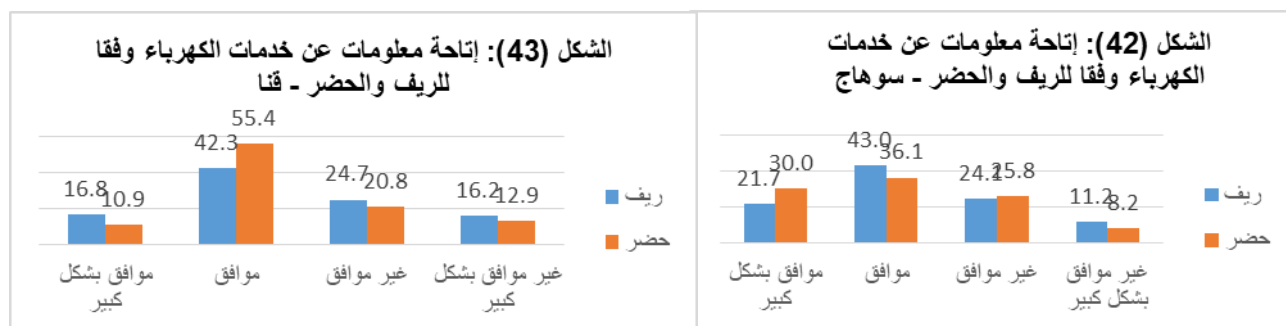
الأخذ بالشكوى ام لا -ترك الشكاوى لمجلس الشعب للرد عليها-يتم ارسال بعض الشكاوى عن طريق الفاكس ولكن قد لا تصل -مفيش علشان محاولناش فعليا-مفيش صعوبات بس اوقات الشكاوى مش بتتحل -عدم الاستجابة.

اقتراحات تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الشكاوي (الحضر/قنا)

انشاء غرفة عمليات لتلقى الشكاوي بشكل مستمر - ان الشكوى تروح للمسئول مباشرة واي يتم تفعيل صندوق الشكاوي وانم يهتم المسئولين بهذه الشكاوى والعمل على ايجاد حلول لها - تفعيل الخط الساخن توعية المواطنين بأساليب ونظام الشكاوى - عودة الاذاعة المحلية - فتح بوابة شكاوي خاص بمجلس المدينة كما قال الاستاذ علاء اتمني فتح صفحة شكاوي للمجلس ويت م الرد علي الشكاوي علي نفس الصفحة - وجود صفحة خاصة بالشكاوى للتواصل عن طريقها - عمل صفحة للشكاوي عبر مواقع التواصل الاجتماعي - يكون في موظف مخصص يستقبل الشكاوي - تفعيل الشكوى عن طريق المراكز التكنولوجية والنت، انشاء صندوق خاص للشكاوي والاقتراحات - تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين وتلقي الشكاوي - وسيلة اتصال مباشرة مع المسئولين - زى الخط الساخن - رقم فاكس خاص بالشكاوى في المحافظة - صفحة على النت للشكاوى والاستجابة لها

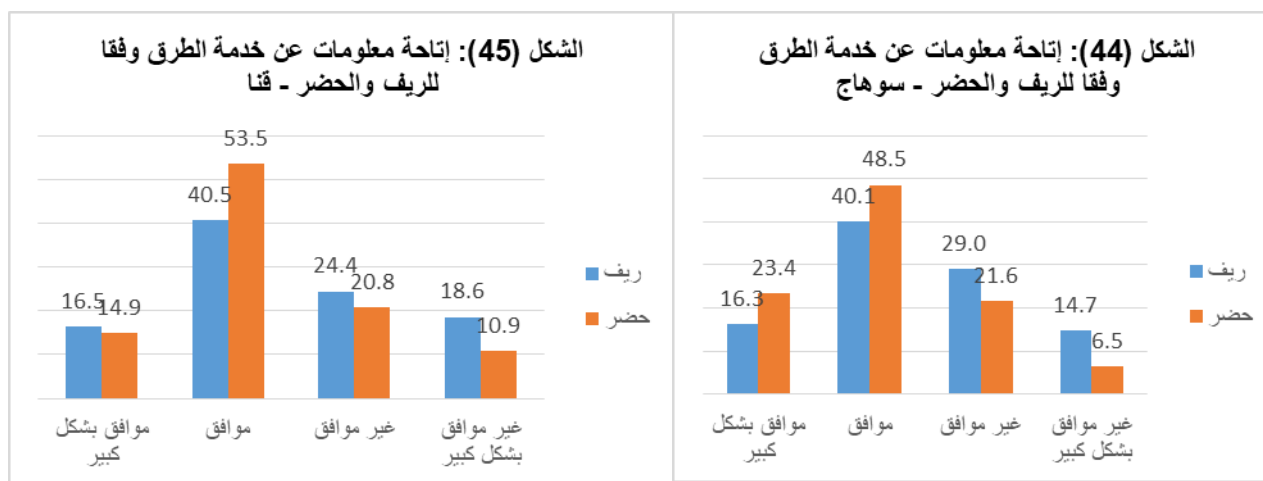
3-2-3 مدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول):

يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بين المستجيبين من الحضر عنها في الريف، ولكن بشكل طفيف جدا في سوهاج (66%) في الحضر (65% في الريف) وبشكل أكبر في قنا (66% في الحضر و59% في الريف). وتجدر الإشارة هنا أنه لا توجد فروقات بين حضر سوهاج وقنا (66%) على العكس من ريف سوهاج الذي ترتفع فيه (بفارق 6%) نسب الموافقة على أنه من

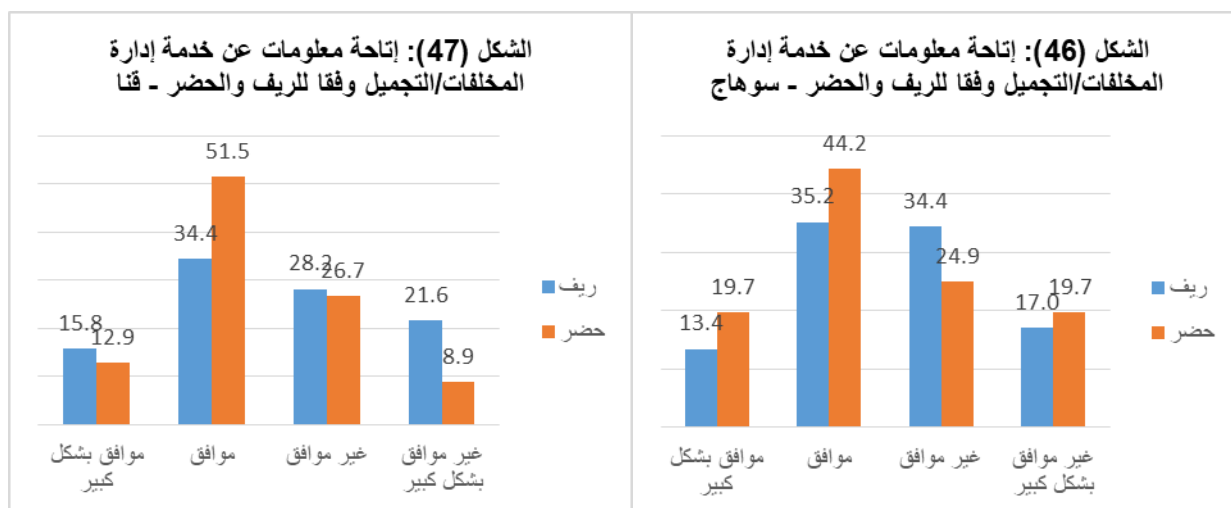


المتاح معرفة معلومات عن خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة .

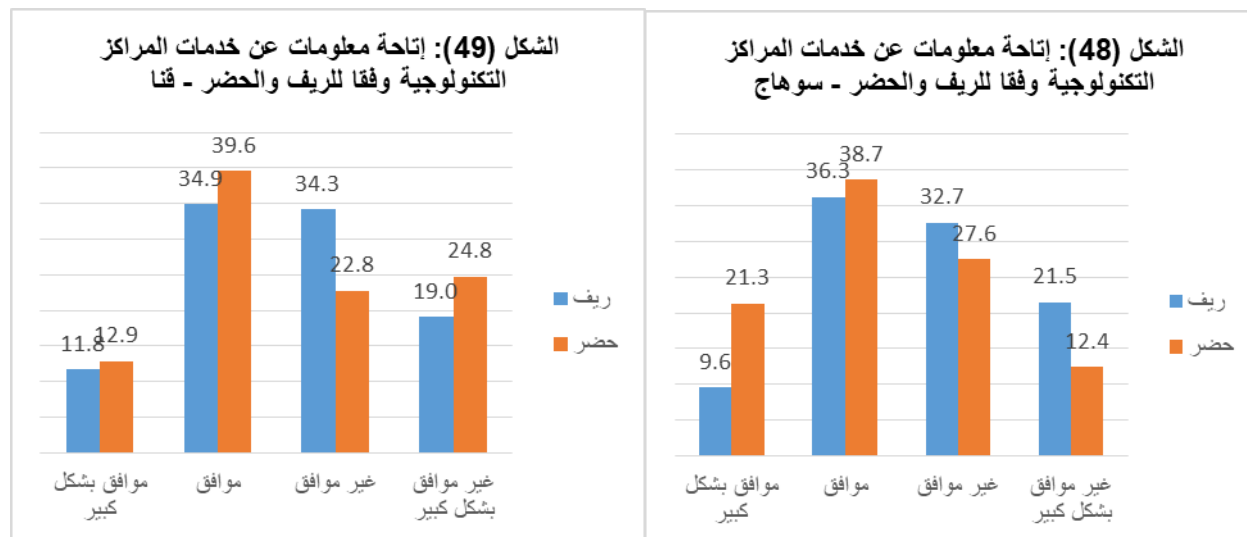
وعلى العكس من ذلك فيما يتعلق بخدمة الطرق، حيث يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة بين المستجيبين من الحضر سواء في سوهاج (69%) أو قنا (68%) عنها في ريف سوهاج (56%) أو قنا (57%) على أن أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمة الطرق، ولكن مع وجود فروقات واضحة بين الحضر والريف في كل محافظة تصل إلى 14% في حالة سوهاج و 11% في حالة قنا وعدم وجود فروقات واضحة بين الحضر في المحافظتين وكما بين الريف في المحافظتين.



وبالمثل أيضا فيما يتعلق بالمناطق التي تم تجميلها، يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة بين المستجيبين من الحضر سواء في سوهاج (64%) أو قنا (64%) عنها في ريف سوهاج (49%) أو قنا (50%) على أن أنه من المتاح معرفة معلومات عن المناطق التي تم تجميلها، وتجدر الإشارة هنا أنه مرة أخرى توجد فروقات واضحة بين الحضر والريف في كل محافظة تصل إلى 15% في حالة سوهاج و14% في حالة قنا وعدم وجود فروقات واضحة بين الحضر في المحافظتين وكما بين الريف في المحافظتين.

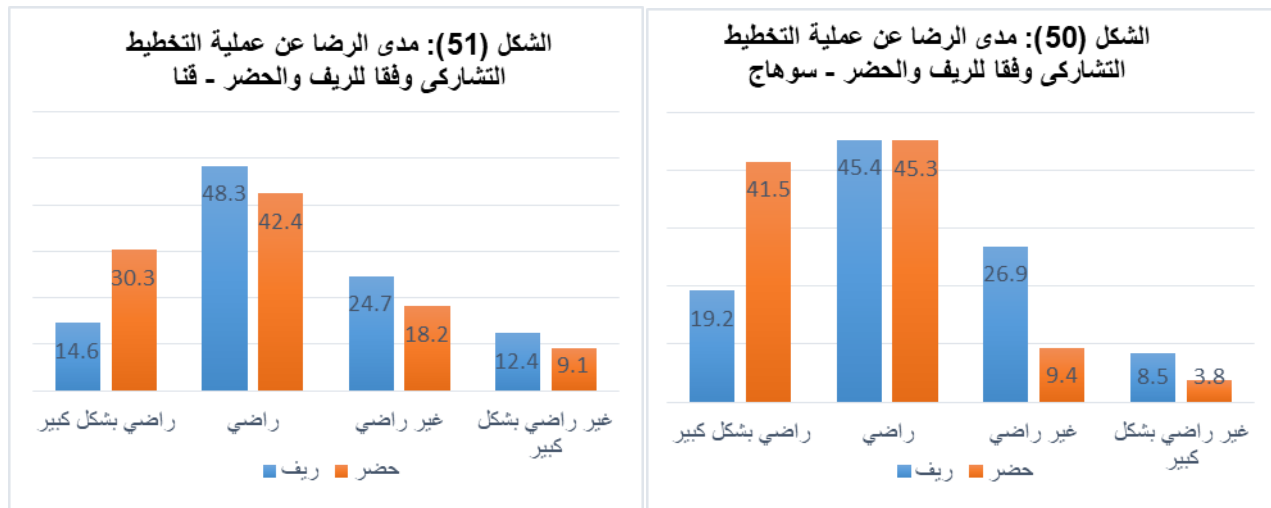


وبالمثل أيضا فيما يتعلق بخدمات المراكز التكنولوجية، يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة بين المستجيبين من الحضر سواء في سوهاج (59%) أو قنا (52%) عنها في ريف سوهاج (46%) أو قنا (46%) على أن أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية، وتجدر الإشارة هنا أنه مرة أخرى توجد فروقات واضحة بين الحضر والريف في كل محافظة تصل إلى 13% في حالة سوهاج و6% في حالة قنا وعدم وجود فروقات واضحة خاصة بين الريف في المحافظتين.

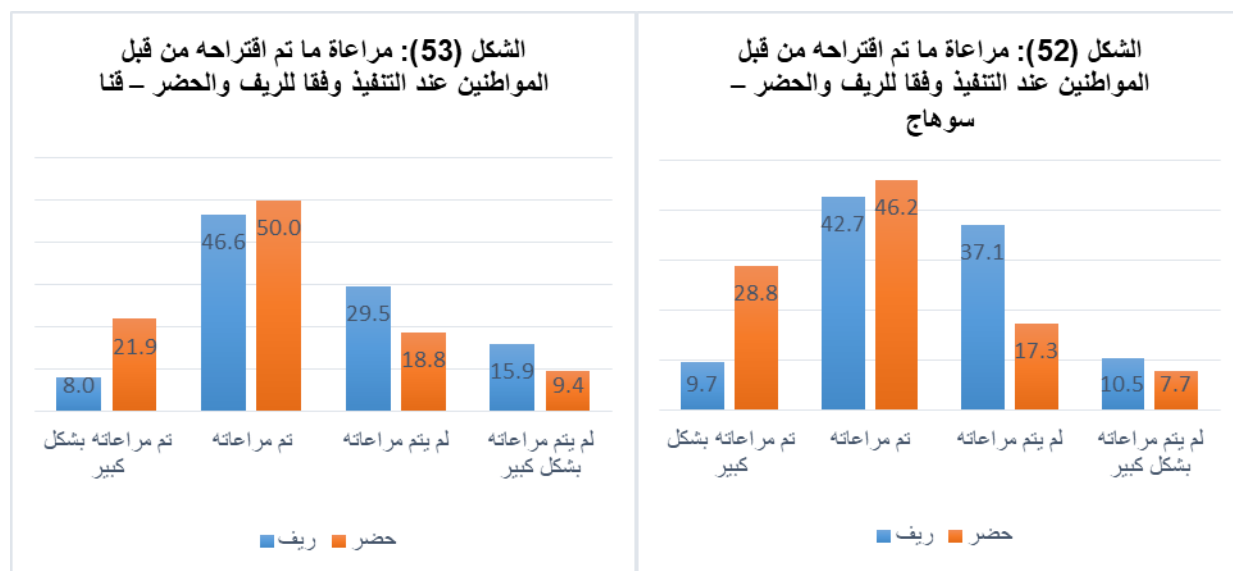


3-3-3 رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

عكست نتائج المجموعات البؤرية والاستبيان أن أغلب من أبلغ من المستجيبين عن قيامهم فعليا بالمشاركة في فعاليات/أنشطة التخطيط للمشروعات والخدمات محل الدراسة كانوا من الحضر سواء في سوهاج (71%) أو قنا (73%) في حين لم تتجاوز النسبة التي أبلغت من الريف عن قيامهم بالمشاركة في فعاليات/أنشطة التخطيط للمشروعات والخدمات محل الدراسة 29% في سوهاج و27% في قنا. واتضح من الاستبيان رضا المستجيبين ممن شاركوا من خلال قنوات المشاركة من الحضر في سوهاج (87%) وقنا (71%) ونسبة أقل في الريف في سوهاج (65%) وقنا (63%) عن عملية التخطيط التشاركي.



كما أن حوالي 75% و72% من المستجيبين من الحضر في كل من سوهاج وقنا بالترتيب قد أشاروا إلى أن ما تم اقتراحه من قبلهم خلال عملية التخطيط التشاركي قد تم مراعاته لاحقا عند التنفيذ في حين أشار 52% و55% فقط من المستجيبين من الريف في كل من سوهاج وقنا بالترتيب إلى أن ما تم اقتراحه من قبلهم خلال عملية التخطيط التشاركي قد تم مراعاته لاحقا عند التنفيذ.



جدول (9): الأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين وفقا للريف والحضر

قنا		سوهاج		الفكرة التي تم تكرارها	
ريف	حضر	ريف	حضر		
6.9	13.6	13.6	9.0	اجتماعات	طرق التخطيط التشاركي
1.5	5.1	5.1	5.1	ندوات	
2.3	3.4	3.4	2.6	جلسات	
3.1	0.8	0.8	2.6	لقاءات مع المواطنين	
0.8	4.2	4.2	7.7	استبيان رأي للتعرف على آراء المواطنين	
6.2	7.6	7.6	7.7	مشاركة مجتمعية وحوار مجتمعي	قيم التخطيط التشاركي
2.3	7.6	7.6	15.4	الإعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع	
0.8	0.8	0.8	2.6	اختيار المشاركين بشكل موضوعي	
6.2	6.8	6.8	9.0	دعوة موسعة لحضور منصة التخطيط التشاركي	
4.6	0.8	0.8	5.1	أخذ آراء المشاركين في الاعتبار	
18.5	21.2	21.2	11.5	التخطيط بشكل جماعي	
6.2	3.4	3.4	5.1	متابعة تنفيذ المشروعات	
2.3	5.1	5.1	1.3	التشاور	
3.1	1.7	1.7	2.6	حيادية - مصداقية - رقابة	

3.1	0.8	0.8	0.0	تمثيل الطوائف والفئات المختلفة	مقترحات لتطوير عملية التخطيط التشاركي:
3.8	4.2	4.2	3.8	إشراك الجمعيات الأهلية العاملة على الأرض	أبدى المشاركون في المجموعات البؤرية الكثير من المقترحات التي من شأنها تطوير عملية التخطيط التشاركي، ركزت حوالي 27% و 13% من تلك المقترحات في بسوهاج وقنا بالترتيب و حوالي 27%
8.5	2.5	2.5	1.3	شباب	فئات وموضوعات على قدر من الأهمية
10.0	4.2	4.2	0.0	مرأة	
2.3	4.2	4.2	0.0	المخصصات المالية/الميزانية	
7.6	1.7	1.7	7.7	استخدام الانترنت	

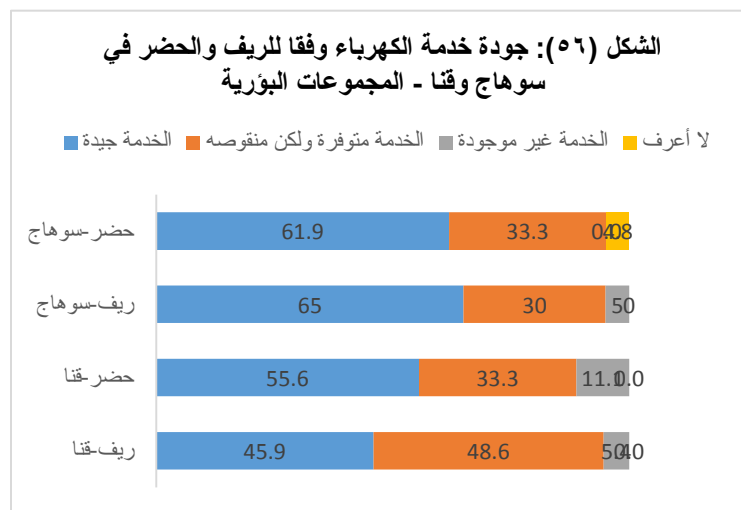
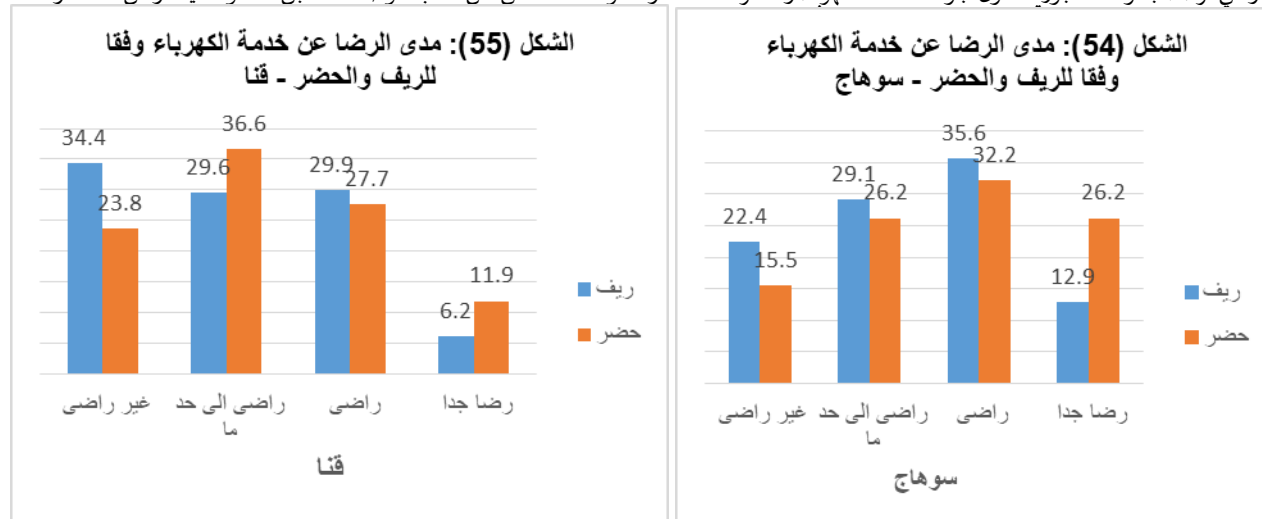
و 15% من تلك المقترحات في الريف بسوهاج وقنا بالترتيب حول طرق التخطيط التشاركي اقترحوا خلالها عقد اجتماعات وندوات وجلسات ولقاءات مع المواطنين وحتى اعداد استبيانات رأي لتجميع آراء المواطنين لوضعها في الاعتبار في عملية التخطيط، إلا أن المثير للانتباه أن حوالي 64% و 70% من تلك المقترحات في الحضر بسوهاج وقنا بالترتيب و حوالي 60% و 57% من تلك المقترحات في الريف بسوهاج وقنا بالترتيب ركزت على ضرورة الاهتمام بقيم التخطيط التشاركي من مشاركة مجتمعية و رقابة و مشاور و تخطيط مشترك ببيادية ومصداقية والاختيار الموضوعي للمشاركين و الإعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع وبشفافية وبشكل يمثل الطوائف المختلفة في المجتمع خاصة المرأة والشباب.

3-3-4 جودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

الجدير بالذكر هنا أن تقييم المجموعات البؤرية في كل من الريف والحضر بقنا وسوهاج لجودة خدمات الكهرباء والانارة العامة و الانارة العامة ، والطرق، والمخلفات كان أعلى من رضائهم عن تلك الخدمات وفقا للاستبيان كما سيتضح لاحقا تحت كل خدمة، وكما تم الإشارة سابقا في البند 3-1-4 فإن ذلك قد يعود إلى أن المجموعات البؤرية تم عقدها بعد جلسات الاستماع مباشرة، وبالتالي أصبح لدى المشاركين بها صورة أوضح عن مجهودات التنمية المحلية/برنامج تنمية الصعيد وعن الأنشطة التي يقومون بها على كافة الأصعدة – وليس فقط ما يرونه أو يتطرق إلى أسماعهم - وأحيانا في ظل موارد محدودة. ومن هنا أصبح تقييمهم لتلك الخدمات أعلى مما يؤكد على أهمية إتاحة المعلومات وإشراك المواطنين لما لها من تأثير على تقييم المواطنين للخدمة. وفي الأغلب تأتي نتائج الحضر متقدمة على نتائج الريف سواء في تقييمهم لجودة الخدمات أو رضاهم عنها.

وقد أشار 49% و36% من الريف من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة المقدمة إليهم، كما أشار 58% و40% من الحضر من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة المقدمة إليهم، وهي الخدمة التي سجلت أعلى نسب رضاء بين الخدمات موضع الدراسة. وأفضل تقييم للجودة.

وتأتي آراء المجموعات البؤرية حول جودة خدمة الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة أعلى من نسب الرضاء كما سبق الذكر، حيث وافق 65% و46%

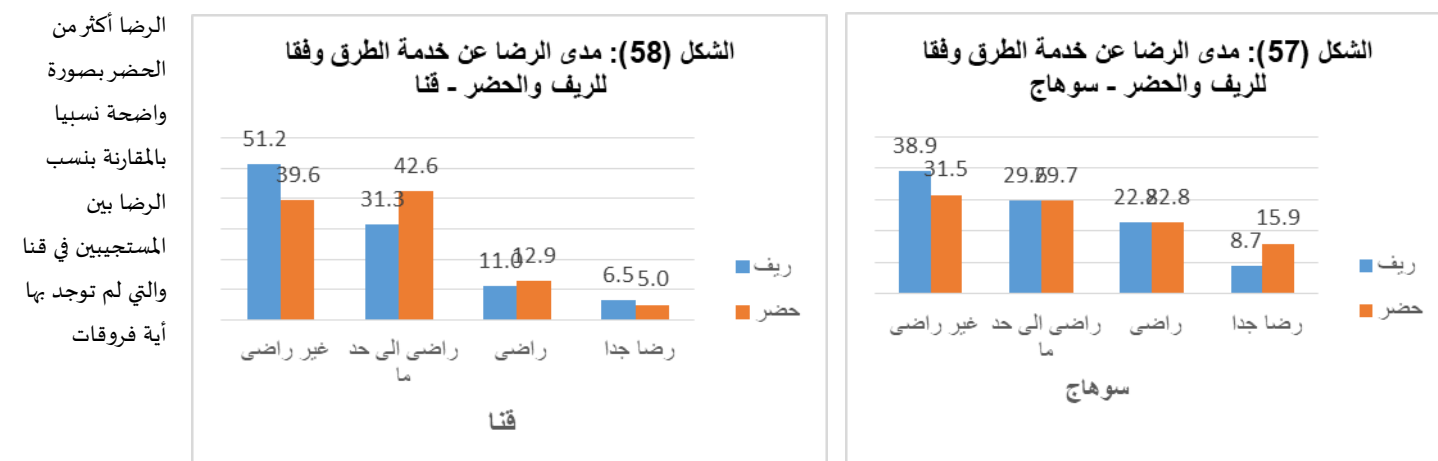


من المجموعات البؤرية من الريف في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة المقدمة إليهم، كما وافق 62% و56% من المجموعات البؤرية من الحضر في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة المقدمة إليهم. وتتشابه نتائج تقييم الريف والحضر في سوهاج لجودة خدمة الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة المقدمة إليهم.

وفيما يتعلق بتقييم خدمة الطرق ونسب الرضاء عنها،

يتضح من الاستبيان أن 32% و18% من الريف مفي سوهاج وقنا بالترتيب راضون عن خدمة الطرق المقدمة

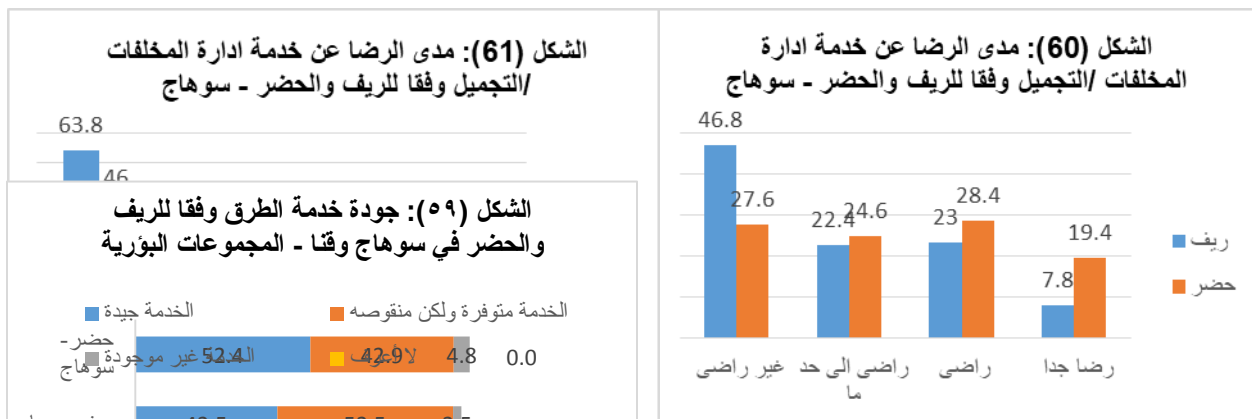
إليهم، كما أشار 39% و18% من الحضر من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمة الطرق المقدمة لهم. ويلاحظ هنا شعور الريف من سوهاج بعدم



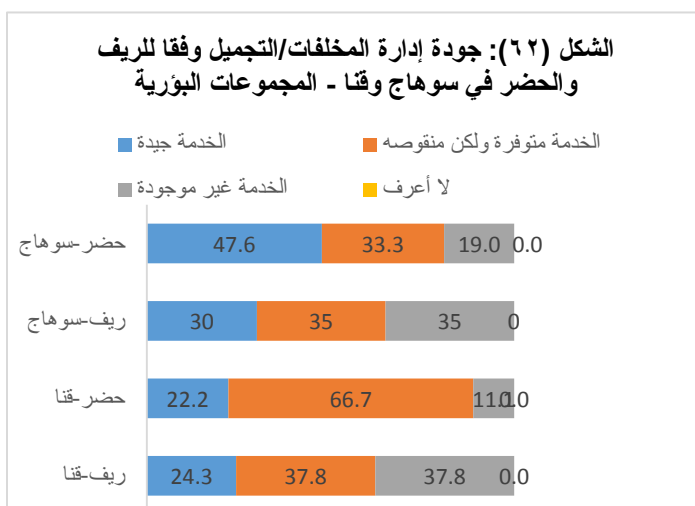
واضحة بين الريف والحضر.

ومرة أخرى تأتي آراء المجموعات البؤرية حول جودة خدمة الطرق أعلى من نسب الرضا كما سبق الذكر، حيث وافق 43% من المجموعات البؤرية من الريف في سوهاج وقنا على جودة خدمة الطرق المقدمة إليهم، كما وافق 52% و44% من المجموعات البؤرية من الحضر في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة الطرق المقدمة إليهم. وتشابه نتائج تقييم الريف والحضر في قنا لجودة خدمة الطرق.

وبالمثل فيما يتعلق بتقييم خدمة إدارة المخلفات، أشار 31% و19% من الريف من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضاهم عن خدمة إدارة المخلفات، كما



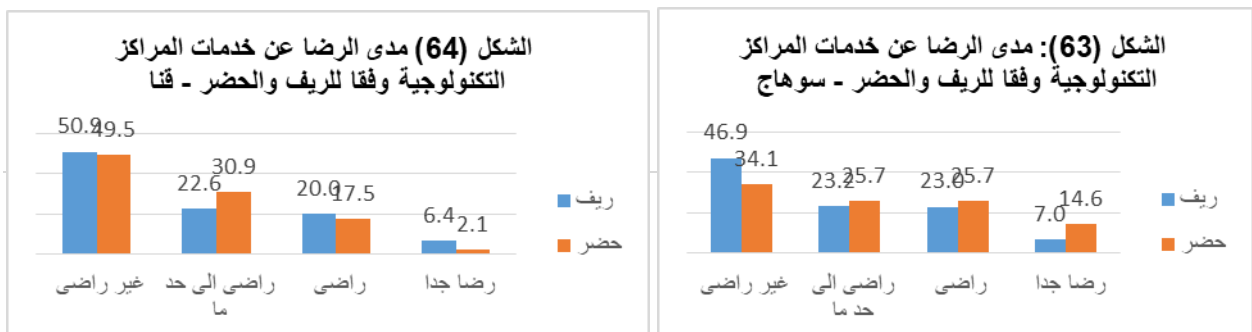
أشار 48% و20% من الحضر من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمة إدارة المخلفات المقدمة لهم. ويلاحظ هنا شعور الريف من سوهاج بعدم الرضا نسبيا أكثر من الحضر بالمقارنة بقنا التي لم توجد بها فروقات واضحة بين الريف والحضر.



وتأتي آراء المجموعات البؤرية حول جودة خدمة إدارة المخلفات والتجميل أعلى من نسب الرضا كما سبق الذكر، حيث وافق 30% و24% من المجموعات البؤرية من الريف في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة إدارة المخلفات والتجميل المقدمة إليهم، كما وافق 48% و22% من المجموعات البؤرية من الحضر في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة إدارة المخلفات والتجميل المقدمة إليهم. وتشابه نتائج تقييم الريف والحضر في قنا لجودة خدمة إدارة المخلفات والتجميل المقدمة إليهم.

وعلى العكس من خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة والطرق وإدارة المخلفات، جاء تقييم خدمات المراكز التكنولوجية ليعكس مستويات من الرضاء أعلى بين الريف عنها

بين الحضر، حيث أشار 30% و26% من الريف من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمات المراكز التكنولوجية، في حين أشار 40% و20% من



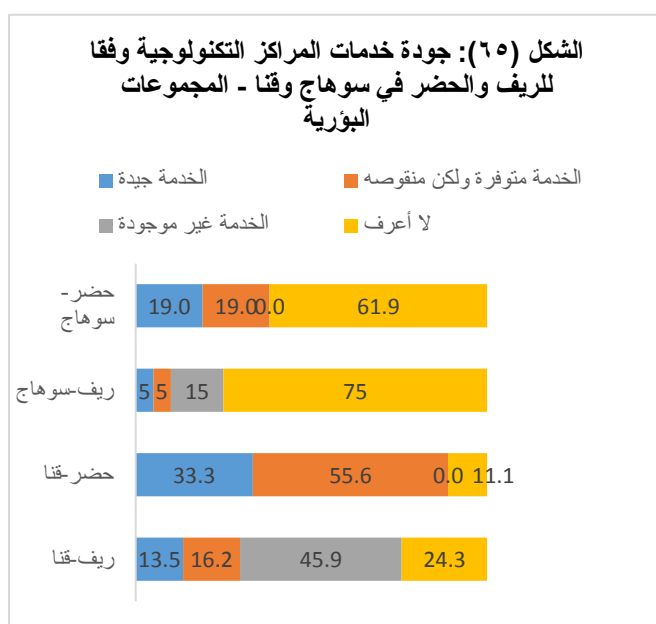
الحضر من سوهاج وقنا بالترتيب عن تحديدا في قنا رضائهم عن خدمات المراكز التكنولوجية المقدمة لهم. ويلاحظ هنا وجود فروقات واضحة في نسب الرضا بين الريف والحضر في قنا وأكثر في سوهاج.

وقد وافق 5% و14% من المجموعات البؤرية من الريف في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمات المراكز التكنولوجية المقدمة إليهم، كما وافقت نسبة أكبر نسبيا من المجموعات البؤرية من الحضر وهي 19% و33% في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمات المراكز التكنولوجية. الجدير بالذكر هنا أنه هو أن هذه النتائج جاءت بهذا الشكل نظرا لارتفاع نسبة المجموعات البؤرية التي أبدت عدم درايتها بخدمات المراكز التكنولوجية. فباستثناء المجموعات البؤرية التي مثلت الحضر في قنا أبدت 62% من المجموعات البؤرية التي مثلت الحضر في سوهاج، و 75% من المجموعات البؤرية التي مثلت الريف في سوهاج عدم معرفتها بخدمات المراكز التكنولوجية والتي يبدو أنها حتى لم يتم التطرق لها خلال جلسات الاستماع العامة. وفي المقابل أبدت نسبة أقل عدم معرفتها بها بين المجموعات البؤرية التي مثلت الريف في قنا وهي 24%، إلا أن 46% منهم رأوا أن خدماتها غير موجودة للقرى والريف.

المثير للانتباه هنا هو أن ضعف رضا المستجيبين من الريف قد انعكس - كما سبق الإشارة على وجود نسبة أعلى من المتقدمين بللشكوى من الريف في كل من سوهاج (72%) وقنا (82%) بالمقارنة بنسبتهم في الحضر

من سوهاج (28%) وقنا (18%) بما يعكس وجود مشكلات ومطالب متعددة لدى سكان الريف أكثر من الحضر، الأمر الذي أثر -بالتزامن مع ضعف الاستجابة لتلك الشكاوى -على رضا المستجيبين عن الخدمات. وفيما يلي إجمال بعض المشكلات التي أثرت على تقييم المشاركين لجودة الخدمات المقدمة إليهم وتوصياتهم في هذا الشأن (لمزيد من التفصيل انظر مرفق 5).

3-3-5 المشكلات وفقا للريف والحضر



في مجال الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة

-المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات

الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة سوهاج

"عدم وجود محولات"، "أعمدة إنارة بدون كشافات"، "الاهتمام بالشوارع الرئيسية فقط"، "سوء توزيع خطه الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بالقرى"، "الأعمدة مهالكة تماما"، "الاسلاك غير

مغطاه"، "المنازل محملة علي خشب"، "الاسلاك مهالكة"، "الكشافات بها عيوب عند التلف لا يملئن تصلحيه"، "بتقطع في الصيف فترات طويلة"، "مافيش كهرباء في الأعمدة"، "الصيانة عل فترات متباعدة"، "الواسطة والمحسوبة بتدخل في التعاملات الخاصة بالكهرباء والانارة العامة والانارة العامة -المجلس القروى رفض اناره المقابر من الشبكة -لا يوجد اناره في اولاد عيلو - "قرى المجاورة تم توزيع اعمدة انارة ولم يتم تركيبها"، "الكشافات محروقة دائما والطرق كلها ضلمة قليل"، "الكشافات محروقة وتتغير بعد كذا شهر بعد فترة طويلة"، "لا يوجد كشافات اناره في معظم طرقات القرى كما ان الكشافات القليلة الموجودة لا تعمل وانقطاع الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بشكل مستمر في الصيف وخصوصا بالصيف ما يقرب من 5 ساعات يوميا كما ان محول كوبري حدوي الرشايده معطل معظم الوقت بسبب الإهمال"، "قرية العيساويه شرق الاسلاك واللمبات بتتسرق عواميد النور غير مأمنه ويتكهرب العواميد القديمة، قرية الاحاويه شرق يوجد اعمدة انارة بدون كشافات انارة بقالهم 5شهور ولم يتم تركيب الكشافات الى الان، قرية الكولة المحولات القديمة بتولع لوحدها والكابلات قديمة ولم يتم تغييره، قرية الصوامعه لا يوجد بها أي تغيير في مجال الكهرباء والانارة العامة و الانارة العامة كل شيء قديم"، "محتاجين نظرة الي الأماكن خارج الحيز العمراني والعشوائيات.. احنا بانين بيوت كل ما نيجي نركب كهرباء ميرضوش لان في رأيهم احنا كدة مخالفين"، "الشيخ راحومة محتاجين اسلاك معزولة ومحتاجين اكشاك كهرباء لان المحولات اللي عندنا موجودة من السبعينات. وعندنا سلك عاري لم يغطي من سنة 1973"، "المحولات عطلانة والانارة والاعمدة محتاجة تزيد بشكل أكبر"، "من سنة 1984 لم يتم تركيب أي محول وعندنا محولات مهالكة كل أسبوع تحصل حادثة وحد يتكهرب بسبب الموضوع ده".

-المشكلات/الصعوبات التي التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بحضر سوهاج

"عدم وجود أكشاك"، "عمدان متهاكة"، "أعمدة إنارة بدون كشافات"، "في شوارع جانبيه مافهاش اناره"، "الاسلاك عريانه في الأعمدة"، "الناس بتتكهرب من العواميد"، "بيجيوا خامات تعبانه في المصاييح. تنور وبعد شهرين تبوظ"، "شارع القومية العربية مافيش انارة"، "الشارع الوحيد اللي فيه كهربا ال ساكن فيه رئيس شركه الكهرباء وحاطين فيه كهارب ليد"، "علي طول منطقة مستشفى الجامعة مفيش اضاءه خالص"، "في المنشية العواميد بتشتغل اول 5 دقائق فقط"، "الجامع العسكري العواميد هناك بتلمس وتكهرب العيال"، "مافيش صيانه في منطقه الشواذر للكهربا"، "شارع انس بن مالك كبسوله الكهرباء اتكسرت ليننا سنه ونص محدش راضي يجيي يصلحها والعربيات اوقات بتولع بسببها"، "في الصيف الكهرباء بتفصل ل تقريبا اليوم كله وبتبوظ الاجهزة"، "اسلاك الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة مكشوفه وهذا يسبب خطر للناس"، "الكشافات التي تم تركيبها جودتها ضعيفة وبتنور وتطفى وغير مستقرة في الإضاءة"، "في ميدان مثل الثقافة الاسلاك بتعته مكشوفه"، "يوجد اسلاك مكشوفة بالجامع العمرى وشارع القبة"

-المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بـبف محافظة قنا

"الأولية بتكون للمدينة والطرق الرئيسية والي بتربط بين القرى وبعضها - في الاماكن النائية بتحصل سرقة للأعمدة والكشافات من على الطريق المدينة واحدة كل الاعتمادات"، "الأعمدة والكشافات والمبات كلها رايحة للمدينة"، "عدم وجود كشافات كافية - انقطاع الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بصفة مستمرة وخاصة في فصل الصيف - عدم الاهتمام بالطرق الجانبية من حيث الانارة - عدد تجديد الأعمدة - عدم عمل المتابعة الدورية والصيانة للكشافات - قرية السليمات عدم عمل صيانه لأبراج الضغط العالي"، "بعض اعمده الإنارة الحديثة تصدرماس كهربائي"، "ضعف في التيار الكهربى وعدم رفع كفاءة المحولات الكهربائية قلة الجهد الكهربائي وعدم انارة بعض الشوارع والطرق في كوم البيجا وايضا لا يوجد عدالة في توزيع الأعمدة والكشافات"، "عدم وجود كشافات واعمد انارة في الشوارع الجانبية لقرية الشيخية"، "عدم صيانة المحولات بطريقة مستمرة مما يؤدي الى انقطاع الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة داخل المنازل وحرق الاجهزة الكهربائية"، "عدم وجود اعمدة انارة وكشافات في الشوارع بقرية العيايشا والمسيد والحلة"، "في قرية خوالد ابوشوشة لا يوجد محولات كهربائية تغطي الضغط مما يتسبب في ضعف وانقطاع التيار بصفة مستمرة وعدم وجود انارة بالشوارع والاسلاك متهاكة وفي جميع القرى بصفة عامة لا يوجد محولات وانارة في الشوارع والاسلاك المتهاكة"، "في قرية الجبلوايتم اهتمام بإنارة الشوارع الرئيسية فقط واهمال الشوارع الجانبية مع عدم وجود صيانه للمحولات مما يؤدي الى انقطاع الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة باستمرار وكذلك ضعف التيار الكهربى بقرية اولاد عمرو وعدم وجود اعمدة انارة داخل شوارع القرية - وسرقة الكشافات بقرية الجبلوا"، "في القرى لا يتم تغيير الكشافات كما يوجد اماكن وشوارع بها كثافة سكانية لا توجد بها اعمدة او كشافات كما يوجد منطقة يمر بها الضغط العالي فوق منازل الاهالي"، "في العسيرات في البداية لا توجد انارة في الأعمدة كانت بتاجي بعد العشا وبعد ما قدمنا شكوي بقيوا يجيبوها بعد المغرب اما في قرية القبيلة فالكهرباء و الانارة العامة والانارة العامة ضعيفة جدا مما يؤدي الي حرق الاجهزة الكهربائية".

-المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بـبف محافظة قنا

"عدم صيانة المحولات بطريقة مستمرة مما يؤدي الى انقطاع الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة داخل المنازل وحرق الاجهزة الكهربائية"، "كشافات الانارة بالأعمدة معطلة في كثير من المناطق وبالسؤال عن السبب يقال عدم توفير قطع غيار وكشافات"، "بعض الشوارع الجانبية في المدينة وخاصة شارع 15 مايو لا يوجد انارة كافية وعدم وجود صيانة دورية للأعمدة"، "منطقة الزبیدی يوجد بها كشافات منيرة وكشافات غير منيرة - منطقة السيد حتى الشئون لا يوجد بها كشافات ولا انارة - الشمعدانات التي كانت موجودة بقنا وتم تغطيتها بالإنارة ومظهر جمالي لم يتم الاهتمام بها وصيانتها"، "الصحراوي مدخل المراشدة مضبوط اي لمضه شغالة -العمدان في المدينة شغالة بنسبة قليلة جدا 20 % او 30 %، وفيه عمدان مفهاش لمض خالص، وفيه لمض بتتحرق ومش بتتغير، وفيه محولات كثير مش بتستحمل الضغط"، "فيه مناطق اهلي مستولية على العمدان وهي الى بتنورها وبتطفئها ومفيش اي اهتمام او مرور من مجلس المدينة"، "مفيش محولات رفع الجهد بتتعمل والمحولات الموجودة ضعيفة جدا وفيها عجز شديد"، "فيه اسلاك كهرباء كثير مش معزولة".

في مجال الطرق

-المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الطرق بـبف محافظة سوهاج

"الطريق ضيق وبتحصل حوادث كثير ومفيش شجر خالص على جوانب الطريق"، "طول مده تنفيذ الرصف يعود بالضرر علي الأهالي كما ان جوده الطرق المرصوفة سيئة للغاية"، "ج وده الطرق المرصوفة سيئة للغاية والرصف اقل من المخطط الفعلي تم ردم البيوت علي جانبي الطرق المرصوفة وهناك حوادث بسبب تكسير الطرق بعد الرصف ووجود الكثير من الترميمات بالطرق وهي غير مستوية وعدم متابعه المسئولين للتعديلات علي الطريق المؤدي للمنطقة الصناعية بالاحياء شرق لم يستكمل وذلك بسبب اعتراض صاحب الأرض المجاورة للطريق"، "المحسوبية"، "الاهتمام بطرق معينة / رئيسية"، "الطرق مكسرة لا تصلح لسيار المواشي حتي مش بس البني ادمين"، "المطبات اللي مش مرخصة وبيعملها الأهالي في قرية الصفيحة لازم تتشال"، "من التسعينات لم يتم رصف سوي طريق واحد السنة اللي فاتت بتاع طريق الشيخ عمار وباط بعد أسبوعين"، "طريق مشطا، جزيرة العاتمة، السباكية،

جزيرة العتامة مش مرصوفين وبرضه مدخل كوم العرب الرئيسي مش مرصوف "، "وطريق الصبغان كوم العرب مكسرين خالص ومش مرصوفين "، "الطريق المؤدي للمدافن محتاج رصف "محتاجين اللودريميد الطريق "، "سكساسة: الطرق سيئة جدا وطريق سكساسة وطريق أحمد ماهر والشوكا محتاجين رصف".

-المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الطرق بحضر محافظة سوهاج

"شارع مدرسه السلام اخر مرة اترصف من 20 سنه"، "الجسر الشرقي مافيش رصف"، "مافيش مطبات في الشوارع الرئيسية في طريق المدارس"، "عبد المنعم رياض اباعه الجائلين تعدوا على الشارع"، "لازم يكون في جزاء رسمي للمخالفات"، "أي حد بيعمل مطبات مع نفسه"، "جوده الرصف سيئة للغاية"، "الرصف خارج المواصفات او غير مطابق له"، "الرصف بياخد مده طويله"، "لم يتم رصف الشوارع الفرعية"، "شارع الجمهورية تم رصف الطريق وحدث كسر للماسورة المياه فتم تكسير الشارع لتصليحها ولم يتم رصفه هره اخري - شارع الحميات تم رصفه وتكسیره مره اخري"، "بعد مايرصفوا الطريق يكسروه تاني"، "60% من شوارع المدينة انتهت فيها اعمال الصرف الصحي لكن لسه ما رجعتش لوضعها الأصلي"، "مفیش تنسيق مع الغاز والمرافق بعد الرصف بشهر يكسروا تاني ويقولك هيدخوا الغاز"، "الاهتمام بطرق معينة / رئيسية"، "مشاكل تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة"، "بيعملوا حتة ويسيبوا حتة"، "البيارات المعمولة مسمطة وملئنه بالمخلفات من 25 سنة لم يتم تنظيفها"، "محتاجين تغطية المساقى في طريق نجع البدوي"، "ومسقى التأمين الصحي غير مستكمل"، "شارع العقيد الرئيسي لا يوجد به مطبات مما يودى الى حدوث الحوادث خاصة امام المدارس.

-المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الطرق بيف محافظة قنا

"تهالك اغلب الطرق في القرى التركيز بس على مداخل القرى والمدينة"، "التركيز لسه كله على المدينة (دشنا) - مداخل القرى بس، لكنه جوه القرى نفسها دايماً يتقال انه مش ح يتم رصف أي طرق جانبية غير لما تخلص اعمال الصرف الصح ي في كل المركز"، "لسه في طرق كثير حالتها وحشة خالص ومش مرصوفة ولا متمهدة وعشان كده في تعديات من الناس عليها"، "تهالك اغلب الطرق الجانبية والفرعية - الاهتمام بالمدينة بس اللي بهتموا بها - الشوارع الرئيسية للطرق ومداخل القرية، لكن الشوارع الجانبية في الطرق مفیش رصف خالص"، "مخلفات الراي بيشلوها من التربة وتترمي علي الطريق"، "المطبات زيادة عن اللزوم وتبسبب حوادث كتيره"، "فيه بعض الطرق لما بيجوا بيشغلوا فيها مش بتكمل ويتسبب بالزلط والرمل بتاع الرصف من غير ما تخلص"، "مفیش التزام بالمواصفات الفنية للطرق وعدم المتابعة على شغل المقاولين، والمقاول بيسلم الطرق متهاكة"، "غرف الصرف بتكون اعلي من الرصيف وتبسبب حوادث"، "مفیش تخطيط في شغل الطرق، اللي يتصرف النهاردة بكرة بيتحفر علشان صرف او مياه او اي حاجة تانيه، والرصف بيتصرف بطريقة غلط، بعد الحفر مش بيرجعوا الطرق تاني للحالة الطبيعية بتاعتها".

-المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الكهرباء و الانارة العامة و الانارة العامة بحضر محافظة قنا

- "الطرق غير مستوية وخطر علي الاهالي واطراف البلد لا يوجد بها اي خدمات وغير ممهده بالمره"، "عند طريق المعنى لا يوجد كوبرى مشاه من المعنى امتداد للاحوال"، "شارع الخزان لم يتم رصف فيه ابدا"، "طريق المستشفى العام هناك رصيف عالي يصعب على كبار السن المرور عليه"، "يوجد مطبات داخل المدينة غير مرخص لها"، "طرق غير ممهده داخل المدينة (الاسفلت مكسر)"، "اعادة تكسير الطرق بعد رصفها"، "يوجد طرق لم يتم رصفها منذ اكثر من 7 سنوات - الطرق سيئة للغاية وغير مهيئة بالمره بنسبة 90% على مستوى المركز وغير مرصوفة او ممهدة للسير"، "عدم استكمال رصف طريق الزوايدة - اسمنت وتوقفه لعدة مرات بسبب مشاكل ادارية بين الجهة المعنية والجهة المنفذة مع وجود عيوب فنية في عملية الرصف"، "الطرق غير مطابقة للمواصفات ووجود المطبات الصناعية بشكل كبير وعدم رصف الطرق الجانبية"، "الاهتمام فقط بالشوارع الرئيسية واهمال الشوارع الجانبية وعدم رصف الطرق بالمعايير القياسية المناسبة والتضارب بين الجهات المنفذة للخدمات مثل الصرف الصحي والغاز الطبيعى ومجلس المدينة"، "المطبات غير اداميه وتبسبب الكثير من الحوادث"، "مفیش تنسيق للعمل في الشوارع الى فيها شغل يعني مثلاً لو فيه ماسورة مياه اتكسرت بيتقفل الشارع كله ومحدث بيعرف يعدي من اي مكان".

في مجال إدارة المخلفات / النظافة والتجميل

-المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات إدارة المخلفات والنظافة والتجميل بيف محافظة سوهاج

"لا تستخدم معدات النظافة الا عند زيارة مسئول كبير وفيه جمع للقمامة في بعض الاماكن الموصى بها من قبل رئيس الوحدة وتم سحب معدات النظافة من القرى الى المدينة ويوجد مقلب قمامة عند مدخل المشاودة"، "القمامة مرمية على جوانب الطريق وكثرة خالص عند التربة"، "لا يوجد أماكن لتجميع القمامة بالقرى او صناديق للقمامة"، "بسبب عدم تخصيص أماكن /صناديق لتجميع القمامة يتم القاء المخلفات على الطرق بالقرى والتخلص من المخلفات عن طريق الحرق مما يضر بالبيئة في القرى. كما يتم القاء سيارات الكسح لحمولتها بالتربة وعلي جوانب الطرق"، "لم نري أي مشروعات نظافة او تجميل بالقرى حتي الان ولم نسمع عنها الا اليوم في جلسته الاستماع"، "بعض القرى شوارعها الرئيسية نظيفة والشوارع الجانبية مهملة"، "في الصفيحة: لا توجد حاويات ولا سيارة قمامة ولا جرار ولا أي شيء"، "في الجريدات: مفیش لا حاويات ولا سيارة ولا عمال"، "في مشطا: مفیش حاويات ولا عربيات

ومفیش إمكانیات فی الوحدة المحلية أصلا "، "العمالة مش كافیه"، "النظافة بتتم فی الأوقات اللي فیها زیارة من حد مهم فقط"، "احنا بندفع رسوم النظافة لكن مفیش خدمة ولا صنادیق ولا حاویات"، "فیہ تراکمات عند المدارس والمستشفیات ومحدثش بیشیلها"، "بنضطر نحرق الزباله وبتلوث البیئة زیاده وبتجیب امراض".

-المشکلات/الصعوبات التي تم تحديدها فی عملية تقييم خدمات إدارة المخلفات و النظافة والتجميل بحضر محافظة سوهاج

"مافیش صنادیق"، "الشوارع الجانبية مافیش صنادیق"، "عدد العمال قليل جدا ومعظمهم هیطلع معاش"، "مافیش ادوات نظافة یستخدموها العمال"، "معتمدين علی الجمعیات الأهلية فقط"، "یتم نظافة الشوارع الرئيسية فقط الفرعية لا"، "عدد الحاویات قليلة"، "العربیات الصغيرة غیر موجوده للدخول فی الشوارع الجانبية"، "بعض المستشفیات يتم رمي مخلفاتها بطرق غیر امنه"، "مافیش اساسا تشجیر"، "مش یبلموا القمامة من الشوارع"، "فیہ مناطق فیها تراکمات قمامة مثل خلف مدرسة اللغات و بجوار السلخانة، وعند المدرسة الثانوية الصناعية بنین وشرق السلخانة القديمة"، "نادرا وجود صندوق قمامة والزباله مش بتتفرغ بانتظام ومفیش اماکن كثيرة یترمى فیها الزباله المتجمعة".

-المشکلات/الصعوبات التي تم تحديدها فی عملية تقييم خدمات إدارة المخلفات و النظافة والتجميل بيف محافظة قنا

"انتشار المخلفات علی الشوارع الرئيسية وعلی حواف الترع ورمي الحیوانات الميته علی الکباري بقرية نجع هارون مما یسبب تلوث البیئة واشمتزاز الأهالی منه • توجد بعض القرى تتكلف اشتراك لیتم نقل المخلفات و غیر مستفيدة بخدمة إدارة المخلفات من الوحدة المحلية مثل قرية بئر عنبر لان الخدمة مقتصرة علی الشوارع الرئيسية فقط"، "عدم وجود صنادیق قمامة فی القرى (الحلة - المسید - حجازة - جراجوس - العیاشا)، "عدم وجود حاویات للقمامة ووسيلة لنقل القمامة وعدم وجود عمالة كافیه"، "الاعتماد علی الجمعیات الأهلية فی تأدية هذه الخدمة وعدم قیام الوحدة المحلية بدورها فی هذه الخدمة"، "لا یوجد تجميع قمامة او نظافة او تشجیر فی جیع القرى"، "عدم وجود منظومه لجمع المخلفات خاصة فی موسم القصب"، "عدم وجود صنادیق فی القرى لجمع المخلفات ولا یوجد عمال بالقری"، "قلة عدد العمالة هذا المجال وضالة رواتبهم"، "نقص ادوات وخدمات النظافة"، "عدم وجود صنادیق او حاویات بقرية الفلمینا التابعة لمركز الوقف "تم سحب صنادیق الزباله الخاصة بالمركز فی الاماکن النائية او سرقتها"، "تم قتل جمیع الاشجار الخاصة بالشوارع بالمركز بسبب الاهمال"، "لا یوجد منظومه لإدارة المخلفات نهائیا"، "عدم قیام جهاز السیطة بدوره فی تنفيذ القانون"، "عدم وجود عماله فی مرفق النظافة"، "عدم وجود نظافة الا فی حاله وجود زیاره من المسؤولين"، "بالنسبة لصنادیق القمامة فی حجمها کبیر جدا وعلیا علی المواطنین کمان بسبب حجمها الکبیر وقلة عدد العربیات فی المركز فالصندیق بتقع فی النفايات لأیام كثيرة وتفرغها بیکون صعب کمان فیہ قرى مجالهاش صنادیق"، "کمیه المخلفات اللي بترمى علی جوانب الترع وکمان فی النيل کبيرة - عشان مفیش بدیل".

-المشکلات/الصعوبات التي تم تحديدها فی عملية تقييم خدمات إدارة المخلفات و النظافة والتجميل بحضر محافظة قنا

"معاناهه یعیشها جمیع أهالی المركز"، "الاعتماد علی الجمعیات الأهلية فی تأدية هذه الخدمة وعدم قیام الوحدة المحلية بدورها فی هذه الخدمة"، "لا يتم تجميل المدينة الا عند حضور بعض المسؤولين مثل المحافظ وكثرة وجود مخلفات فی الشوارع مما یؤدی الى تراکمه ا فی الشوارع وانتشار الحشرات والامراض"، "عدم توعية الأهالی بأهمية المحافظة علی البیئة"، "فی منطقة بین المحطات لا توجد أي خدمات للنظافة و یوجد بها کم کبیر من القمامة"، "یوجد بعض المشکلات فی بالمدينة مثل شارع التأمینات والبوسطة وشارع السوق والجنینة لا توجد أي خدمات للنظافة و یوجد بها کم کبیر من القمامة"، "یوجد بعض المشکلات فی عدد السیارات جمع القمامة والادوات والعمال"، "فی منطقة شارع الحمام یوجد قمامة ورائحة کرهية وشارع الحصاویة یوجد به قمامة - عدد العمال غیر کافی لرفع القمامة بمناطق قنا وایضا منطقة الشؤن توجد بها بعض القمامة"، "کثرة المخلفات مقارنة بعدد العمال"، "اصلا مفیش اهتمام ولا متابعة او رقابة

فی مجال مراكز الخدمات التكنولوجية للمواطنين

-المشکلات/الصعوبات التي تم تحديدها فی عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين بيف محافظة سوهاج

"لا یوجد مركز خدمات تكنولوجيا بالوحدات المحلية بقری المركز"، "لا توجد مراكز تكنولوجيا بالقری أصلا"، "موجودة فی مجلس المدينة بس"، "موظفی الوحدات المحلية لا یريدون استخدام المركز التكنولوجي والعمليات لا تتم فی مكان واحد عدم معرفة مكانه وعدم وعی الناس بالخدمات المقدمة منه"، "محدث یعرف عنه حاجة"، "عدم معرفه الأهالی بالمراكز والخدمات التي تقدمها"، "أجمع عدد (8) من المجموعة علی عدم استخدامهم الخدمة وأشار الشخص الوحید الذي استخدم الخدمة بأنه "هناك مشکلة فی الإجراءات وتطلب مرونة فی التعامل من الموظفین وعلم منهم بالإجراءات ومحتاجین نرفع کفاءه الموظفین لان کثیر منهم مبیعرفوش یشغلوا الكمبيوتر أصلا"، "لا یعلم جمیع المواطنون الحاضرون بنوع الخدمات التي یقدمها هذا المركز بسبب عدم وجود دعایع للمركز التكنولوجي"

-المشکلات/الصعوبات التي تم تحديدها فی عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين بحضر محافظة سوهاج

"مانعرفش عند حاجه"، "مركز جدید لسه مظهرش"، "الموظفین عندهم قله وعی"، "الموظفین بیدخلوا المعلومات غلط"، "بطیئة والموظفین لیس لديهم خبرة" الأهالی مبیعرفوش عنها حاجه ... سمعت النهارده عنها فقط"، "عدم معرفه الاجراءات المطلوبة للحصول علی الخدمات، هناك عطله فی تقديم

الخدمة، الناس لا تعرف انواع الخدمات"، "شكل مركز الخدمة ممتاز ولكنه لا يؤدي دوره"، "التأخير/عدم التنفيذ في المواعيد المحددة"، "مطالبة الفنيين بإكراميات / وسائل"، "عدم المتابعة". لا يوجد تعريف للمركز التكنولوجي وعدم معرفة المواطنين بأنشطته ولا يوجد دعاية وإعلان له وعدم تأهيل العاملين بالمركز التكنولوجي".

- المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين بـبف محافظة قنا

"عدم معرفة المواطنين به واقتصره على المركز فقط"، "الروتين وعدم معرفتنا بالخدمات او اجراءات العمل به وتهكم بعض الموظفين علينا"، "بالنسبة للمراكز دي احنا مش عارفين هي بتقدم ايه كمان مش بيتم الاعلان عن الخدمات الى بتقدمها علشان كده احنا مش بنعرف عنها حاجة"، "دايما السيستم بيكون واقع"، "صعوبة الاجراءات في تراخيص البناء"، "قلة عدد الموظفين في المراكز"، "فيه رشاي كثير في مواضع التراخيص"، "التأخير في استخراج بعض الورق، ولسه مفيش حكاية الشباك الواحد اللي وعدوا بيها قبل كده"، "بطء الاجراءات في المراكز التكنولوجية". تعب المواطنين في اللف والروح والحي "محدث بيروح من القرى في الغالب"، "المشكلة اننا معدناش مركز زي ده في الوحدات المحلية القروية".

- المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين بـبف محافظة قنا

"قلة تواصل المسؤولين مع المواطنين وقلة الاجهزة المستخدمة مما يؤدي الى تعطيل الخدمة وقلة خبرة العاملين بها"، "لا يوجد توعية وإرشاد للمواطنين عن وجود هذه المراكز او ماكن تواجهها لذلك يجهل المواطن وجودها ومركز واحد لا يكفي"، "لا تؤدي عملها بسرعة"، "لا أحد يعلم بخدمات مركز التكنولوجيا ولا اجراءات التعامل معه"، "محدث عارف المركز ده إذا كان اشتغل ولا لسه!".

3-3-6 المقترحات والتوصيات وفقاً للريف والحضر

في مجال الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بـبف محافظة سوهاج

استكمال تركيب المحولات، زياده اعمده الإنارة وتركيب كشافات وتغيير الاسلاك القديمة لأسلاك معزولة اعاده إحلال وتجديد الأعمدة القديمة، زياده جهد المحولات عن طريق تركيب محولات اضافيه، تغطيه الاسلاك، تركيب الأعمدة بعيد عن المنازل، متابعه الأعمدة وصيانتها، نقل الضغط العالي من وسط الكتلة السكنية لاماكن بعيدة، الاهتمام بالمناطق العشوائية والمهملة والقرى وليست المراكز فقط وتركيب كشافات اناره بشوارع القرى وتغيير الأعمدة المتهالكة بقرى المركز، تركيب انارة علي الطرق الجانبية والفرعية، التخطيط الصحيح لأماكن الأعمدة، صيانه المحولات الدورية في فصل الصيف تحديدا، تركيب أعمدة جديدة وكشافات بدل الأعمدة المتهالكة، توزيع الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة في الأعمدة علي مستوي القرية كلها وليس شارع أو اثنين فقط، تركيب وكشافات ليد لتوفير الطاقة واختيار نوع جيد لا يتحرق بسرعة، زيادة الانارة ف الشوارع الرئيسية، الرقابة على المسؤولين والعاملين لوقف الرشاوى والمحسوبيات،

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بـبف محافظة سوهاج

استكمال تركيب كشافات الإنارة بأعمدة الإنارة، زيادة عدد عواميد الإنارة في الشوارع الفرعية وتغيير الكشافات بصورة دورية، تركيب كشافات ليد ذات جودة، الاهتمام بإنارة الحواري والأزقة والشوارع الداخلية، تركيب الاسلاك المغطاة لكل البلد، إحلال وتجديد الأعمدة المتهالكة وتركيب كشافات لها، تركيب الأعمدة والكشافات في الشوارع الجانبية، العدالة في توزيع الأعمدة والكشافات، تغيير الأعمدة القديمة المتهالكة، وضع كشافات بالأعمدة، الاهتمام بالكشاك، تغطية الأسلاك المكشوفة، الاهتمام بالصيانة الدورية لجميع الكشافات والأعمدة.

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بـبف محافظة قنا

الاهتمام بالمناطق الريفية بشكل أكبر وخاصة المناطق الحيوية في القرى مثل مراكز الشباب، الوحدات الصحية، دور العبادة. الخ. وعدم التركيز دائما على المدينة، توزيع الاعتمادات المالية حسب نسب السكان مش النواب، الاهتمام بالشوارع الجانبية للقرى والوصول الي المناطق النائية وزيادة عدد الأعمدة بهم، إضاءة جميع المقابر في جميع القرى، توفير قطع غيار للكشافات ولمض، الرقابة على عمليات توريد المعدات لضمان الجودة والاستمرارية، إحلال وتجديد الكشافات والأسلاك والأعمدة المتهالكة، رفع كفاءة المحولات، عمل صيانه دورية للمحولات والأعمدة والكشافات، توفير محولات كهرباء اضافية لتزويد الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بالأخص في فترة الصيف، توفير اكشاك للمحولات المتواجدة بجانب المساكن لضمان الحماية من الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة، حماية الاسلاك والكشافات من السرقة، تغيير للمض العادية الى لمض ليد، الشفافية في طرح المشروعات، والعدالة في التوزيع بين المدينة والقرى وحتى بين القرى وبعضها، والمتابعة والصيانة الدورية والميدانية من المسؤولين، الكشف عن اعمده الإنارة التي تصدر ماس كهربائي للحفاظ علي ارواح المواطنين، زياده الوعي لدي الاهالي للحفاظ وبتشيد الاستهلاك.

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة بـبف محافظة قنا

تحويل الاسلاك العلوية الى اسلاك تحت الارض، الصيانة دورية للمحولات والأعمدة والكشافات، اصلاح الاعطال والتالف من الاسلاك الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة، إحلال وتجديد بعض محولات الكهرباء والانارة العامة والانارة العامة (رفع كفاءة المحولات)، زيادة الكشافات وتركيب اعمدة

انارة وكشافات وزيادة عدد المحولات الكهربائية لاستيعاب زيادة الضغط على التيار الكهربى ، اناره الشوارع الجانبية ليلا، تحويل كشافات الشوارع للعمل بالطاقة الشمسية، تركيب كشافات جديدة ولمض ليد، تجديد الاعمدة في المدينة، الرقابة من المستويات العليا

في مجال الطرق

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الطرق - بريف محافظة سوهاج

استكمال الطرق ورصفها ، رصف الطرق الرئيسية بالقرى مع مراعاة معايير الجودة واهتمام ومتابعه المسؤولين لذلك ، وجود رقابه وخدمه افضل لجوده الطرق، عدم استلام الطرق غير المطابقة للمواصفات، وجود لجنة مجتمعيه لمتابعه تنفيذ الرصف ورقابه المسؤولين لذلك وخصوصا في استلام الطرق من المقاولين ، لا يتم الرصف الا بعد استكمال الخدمات للبنية التحتية كالصرف الصحي ، التنسيق مع الجهات المعنية بالمرافق والبنية التحتية. يقترح عمل كارتة علي الطرق الرئيسية لعربات النقل الثقيل وبالدخل الخاص بها يتم عمل صيانه دوريه للطرق وعمل مطبات صناعيه علي الطرق وازاله التعديات عليها ، عمل حواجز للترع ، الاهتمام بكافة الشوارع الرئيسية والشوارع الداخلية والطرق الفرعية والاهتمام بالمداخل والقرى والنجوع رصف الشوارع المكسرة اهم من إعادة رصف شوارع سليمة ، استكمال الطرق التي لم يتم الانتهاء منها ، ترتيب اولويات الرصف بحسب الاحتياجات ومناطق المدارس والخدمات ، عمل مطبات صناعية في المناطق، عمل كباري بين الطرق للأطفال، عقوبات رادعة على من يقوم بقطع الطريق منع التعديات علي الطرق، الصيانة الدورية للطرق

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الطرق بحضر محافظة سوهاج

مشاركه مجتمعيه فعاله في تحديد الشوارع التي يتم رصفها، الانتهاء من كافة المرافق أولا قبل البدء في الرصف ، التنسيق مع الشركات الثلاثة (الغاز – المياه – الصرف) والطرق لضمان اتمام المرافق قبل رصف الطريق و تفادي اهدار مال العام، عدم التركيز على الشوارع العمومية ورصفها عدة مرات استكمال الأولوية للطرق القديمة والمتهالكة، رصف الشوارع الداخلية، الاهتمام بالطرق الفرعية، عمل انترلوك في الشوارع الضيقة التي لا يمكن رصفها، وضع شروط ومواصفات للشركات المتقدمة لمناقضه رصف الطرق، الرقابة والمتابعة، الالتزام بالخطة الزمنية، استلام الطريق بواسطة لجنة مختصة علي درجه من الخبرة لاستلام الرصف من الشركة المنفذة، ويشمل تشكيل اللجنة المواطنين، التأكد من مطابقة الطرق للمواصفات، مراعاة النسب الخاصة بالرصف، مراعاة ذوى الإعاقة في الطرق التي يتم رصفها ، تنظيم رصف الشوارع في وقت واحد أي رصف الطرق للنهاية ، الصيانة المستمرة للطرق المرصوفة، صيانة اغطية البلاعات، عمل مطبات صناعية أمام المدارس.

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الطرق بريف محافظة قنا

مراعاة العدالة في مشروعات الطرق بين القرى والمدينة وبين القرى بعضها، اعادة رصف وتجديد الطرق، الاهتمام بالطرق الجانبية مثل الطرق الرئيسية، اشراك الشباب والجمعيات الاهلية في عملية تخطيط رصف الطرق وحصر الطرق وفي الرصف، ضرورة وضع ميزانية تكفي اعمال الرصف بالطرق المحتاجة الي رصف ويمكن توقيع هذه الميزانية من صندوق وفرات المحافظة بتعاون مع الوحدة المحلية ، الانتهاء من اعمال البنية التحتية في الاول حتي يتم الرصف بفعالية وعدم تكسير الرصف مره اخري، عمل حصر بالمناطق التي تم الانتهاء من اعمال الصرف الصحي والغاز لعمل رصف لهذه المناطق ، مراعاة معايير الجودة عند الرصف، مراعاة المواصفات الخاصة بالطرق في اعمال التنفيذ وتشديد الرقابة على المقاولين ، وجود شفافية لتلافي التقصير الواضح من الشركات المنفذة حول التسليم ومدة التنفيذ، تهديد ورصف الطرق بالقرى والشوارع الرئيسية ، عمل بندوقات علي جوانب الطريق لتقليل من الحوادث، عمل تجديد للطرق التي مر علي رصفها فترة طويلة ، ردم الترغ امام المنازل، تشكيل لجان متابعة للتأكد من جودة الرصف، عمل ارشادات مرورية علي الطرق لتنظيم السير، عمل مطبات صناعية في المناطق الحيوية لتقليل من الحوادث ، إزالة المطبات الصناعية التي يضعها الاهلي لما تسببه من حوادث كثيره، عدم وضع ترية زلطيه لأنها ترفع الأرض وتدفن المباني والمنازل، المتابعة الدورية للطرق المرصوفة للحفاظ عليها.

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات الطرق بحضر محافظة قنا

رصف الطرق وتمهيدها والمحافظة عليها ، تحديد موعد لانتهاء من الصرف الصحي والغاز الطبيعي ، بدء الرصف مباشرة بعد الانتهاء من اعمال المرافق للصرف الصحي والغاز، مراعاة معايير الجودة عند رصف الطرق، الصيانة الدورية، عمل سور بين الأراضي الزراعية والمباني، مراعاة ذوى الاحتياجات الخاصة وكبار السن من خلال ترك مساحة من الرصيف للسير بطريقة امنه، رصف الشوارع الجانبية، عمل لجنة شعبيه لمتابعه جوده اطرر المرصوفة، إزالة المطبات التي وضعها الاه الي، عمل مطبات قانونيه في الاماكن الحيوية للمدارس والمستشفيات، ازالة الطبقات العليا للطريق في حالة رصفها من جديد حتى لا يتدنى مستوى البيوت عن مستوى الشارع ، عمل انترلوك -وهو مثل البلاط وله شكله جمالي وموفر- في الشوارع الفرعية الصغيرة صعبة الرصف.

في مجال إدارة المخلفات / النظافة والتجميل

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات إدارة المخلفات/النظافة و التجميل بريف محافظة سوهاج

تخصيص حاويات لجمع المخلفات بأماكن يتم تخصيصها لذلك من قبل الوحدة المحلية وتوفير سيارات مجهزة لجمعها ، التخلص الامن من المخلفات ، توفير صناديق للقمامة وحاويات وتوزيعها بشكل جيد ، الرقابة علي عربات الكسح التي تلقي حمولتها بالترع ومعاقيتها ، تدوير المخلفات يخدم قري المركز، الاهتمام بنظافة القرية وتجميلها بشكل اكبر عن طريق توفير المعدات اللازمة لذلك والايدي العاملة ومتابعه المسئولين بشكل دوري وتجميل مداخل القري وزراعه الأشجار بالطرق الرئيسية، قبول مشاركة الجمعيات الأهلية في المساعدة في تشجير ورفع القمامة من القري ، توعية الاهالة بالنظافة بالطرق العامة، عمل ندوات تثقيفية داخل القرى لحسبهم على بيئة نظيفة ، توفير صناديق قمامة داخل القرى وبجوار المدارس ، عمل مبادرة أجمل منطقته ، تغليظ عقوبة رمي المخلفات، توفير صناديق لجمع القمامة في الشوارع، توفير عمال لجمع القمامة وادوات وسيارات، توفير سيارات قمامه صغيره للشوارع الجانبية، زياده فترات نقل القمامة، تشجير طريق النيل، نقل مخلفات الري الموجودة على الطريق، تطهير المصارف باستمرار.

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات إدارة المخلفات/النظافة والتجميل بحضر محافظة سوهاج

توفير صناديق القمامة والحاويات على أن تكون موجوده على الرصيف وبعبده عن الطريق العام ، تكبير حجم الصناديق وابعادها عن العمارات السكنية، الاهتمام بالشوارع الفرعية مع الرئيسية، وضع الصناديق الصغيرة في الشوارع الفرعية، مشاركة منظمات المجتمع المدني في الرقابة على الخدمات ودعمها، عمل دورات مياه في الشارع، الاهتمام بالشوارع الفرعية مع الرئيسية ، عمل مصنع لتدوير المخلفات/فرز وتدوير القمامة وإتاحة فرص عمل به ، التوعية بكيفية فرز القمامة بطريقه صحيحه ، توفير صناديق فصل القمامة ، عمل مبادرة أجمل منطقة ، تغليظ عقوبة رمي المخلفات ، متابعة المسئولين ، رفع المخلفات خاصة بالأماكن الحيوية لكالمركز الطبي، تنظيف الترع، تجميل منطقة كورنيش النيل ، تحويل المساحات الكبيرة (في شارع البحر مثلا) لمتنزهات مجانية للمواطنين، عمل توعية عن النظافة، زيادة اعداد العمالة التي تعمل في الشوارع الفرعية لتكون اكثر من العمالة في الشوارع الرئيسية، توفير سيارات ذات حجم ملائم لحجم الشارع، الاهتمام بعمال النظافة من حيث الكمادات وغيرها ، عمل زى موحد للعمال القمامة، توفير تامين صحي للعمال مناسب لهم، تشديد الرقابة على المخالفين.

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات إدارة المخلفات/النظافة والتجميل بريف محافظة قنا

الاهتمام بالقرى مثل المدينة ، توفير صناديق وادوات لجمع القمامة ، زيادة عدد الحاويات وصناديق القمامة في جميع القري ، توفير سيارات تقوم بصورة دورية ويومية بجمع المخلفات ، زيادة سيارات التفرغ القمامة من الصناديق وعمل صناديق بحجم اصغر للشوارع الجانبية، مراعاة العدالة في التوزيع، والاهتمام بتنظيف الترع وضفاف نهر النيل لتحسين المنظر العام، تطبيق الغرامة على من يلقي المخلفات خارج الصندوق او الحاوية، ضرورة عمل مبادرات منظمة مع الجمعيات الاهلية والجهات المختصة وجهاز شؤون البيئة لرفع القمامة ، تدوير القمامة للاستفادة من العائد منها ، جمع اشتراكات من الاهالي للاشتراك في منظومة النظافة ، ضرورة توفير أيدي عاملة ورفع قيمة مرتباتهم كحافز لكي يهتموا بعملية النظافة ، ويمكن استخدام الاشتراكات في ذلك، التنسيق بين جهات ومؤسسات المجتمع المدني والحكومة لاستكمال المنظومة ، التشجير للطرق العامة وداخل القرى ، رش الحشرات والناموس بشكل دوري،، توعية المواطنين بأهمية النظافة والمحافظة على البيئة.

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمات إدارة المخلفات/النظافة و التجميل بحضر محافظة قنا

توفير معدات وأيدي عاملة، زيادة عدد صناديق قمامة وتوفير حاويات اكثر خاصة في المناطق المحرومة ، توفير سيارات تقوم بجمع القمامة والمخلفات بصورة دورية، التشجير للطرق العامة وتجميل المركز،، عمل حديقة عامة للترفيه، عمل دورات مياه عمومية في الشوارع العامة -وزيادة في زراعة الاشجار في الشوارع، زيادة عدد العاملين في النظافة، تطبيق العقوبة على من يخالف ويرمي القمامة بعيدا عن صناديق القمامة ، عمل توعية عامة للمواطن لرفع الثقافة ورفع الوعي ، الاهتمام بتجميل المدينة والقرى والعمل على زراعة الاشجار وزيادة الرقعة الخضراء، دهان واجهات المنازل بالشوارع الرئيسية بلون خاص بالمدينة، زيادة عدد عمال النظافة خاصة مع اتساع المدينة كيبه لضمان الوصول للمناطق الموجودة في اطراف المدينة، عمل ورديات متنوعه للعمال بأعداد مناسبة لحجم المخلفات، توفير مدفن مخلفات صحي في مكان بعيد عن المدينة، إنشاء مصنع لتدوير المخلفات.

في مجال مراكز الخدمات التكنولوجية للمواطنين

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين بريف محافظة سوهاج

توفير مركز تكنولوجي بكل وحدة محلية في القرى، الاعلان في الوحدة المحلية عن المركز التكنولوجي والخدمات التي يقدمه ، عمل دعاية للخدمات الى بيدها من خلال مثلا لوحات اعلانية أو جلسة تعريف أو الإذاعة المحلية لنشر الوعي، التعريف بالأدوار والخدمات والرسوم والمركز اعمل امتي وبقدم ايه وتوعيه كافيه عنه. لو يزلوا كل بلد ساعة مان واحدة كافية بالتعريف بالمركز. تفعيل نظام الشكوى الإلكتروني ، توسيع الخدمة في القرى وليس فقط المدينة، مراعاة غير المتعلمين، الشفافية في الاعلان عن رسوم الخدمة التي يوفرها المركز.

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين بحضر محافظة سوهاج

عمل ندوات توعيه بأهمية المراكز والخدمات التي تقدمها ، عمل لوحات ارشادية توضيح ية للمواطن ، عمل صفحه على شبكه التواصل الاجتماعي وتعريفهم بالخدمات التي يقدمها المركز التكنولوجي – والاسعار والخطوات المفروض اتباعها ، التعريف بالخدمة والنشر والتوعية بالخدمة في الإذاعة

المحلية، رفع كفاءة الموظفين القائمين علي الخدمة وتدريبهم على استخدام الكمبيوتر، الاعلان عم أية رسوم خدمة مطلوبة وأخذ إيصال عند السداد، الرقابة على مقدم الخدمة، الاهتمام بالمواعيد والالتزام بها، توسيع الخدمة في القرى وليس فقط المدينة ، تسهيل الخدمة، تفعيل نظام الشكاوى ، زيادة عدد الموظفين، زيادة سرعة الانترنت، التواصل مع طالبي الخدمة عند تنفيذ الخدمة، توحيد أساليب العمل، سرعة الأداء والرد علي المواطن.

-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين ببيف محافظة قنا

تسهيل الاجراءات الروتينية، تدريب الموظفين لرفع كفاءتهم، تدريب للموظفين علي كيفية تعامل المواطنين، عمل دليل بالخدمات واجراءات العمل، توعية الأهالي بوجود هذه المراكز بمجلس المدينة وخدماتها ، ضرورة نشر معلومات بطرق مختلفة واساليب مختلفة وبالأخص في القرى لمعرفة الخدمات المقدمة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وعمل لافتات الاعلان في الوحدة الصحية والنوادي بحيث يصل الي المواطنين في القرى ، اعلان الاجراءات والاوراق المطلوبة لكل الخدمات، تحديد مواعيد ثابتة لدوره انهاء الاجراءات والحصول علي الخدمة، توفير تطبيق لسهولة الحصول على الخدمة ، لافتات ارشادية في كل النجوع والقرى، سرعة الاجراءات وسرعة الرد علي المواطنين، عدم التعامل المباشر بين المواطنين وموظف الادارة الهندسية للحد من الوشاوى.

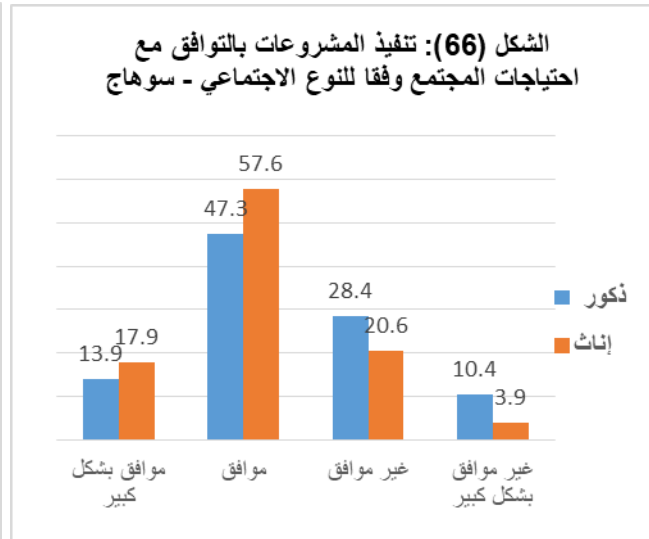
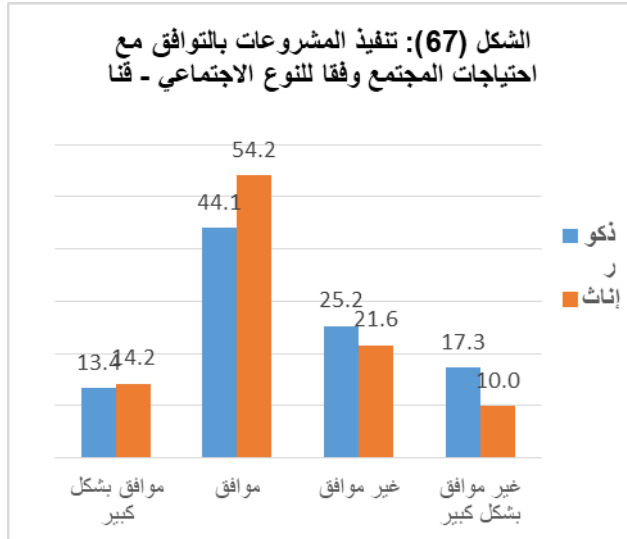
-المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين بحضر محافظة قنا

زيادة عدد المراكز والعاملين بها وعدد الاجهزة للتخفيف عن المواطنين ، التوسع في ال خدمات المقدمة للمواطن ، الاعلان عن خدمات المركز عبر مواقع التواصل الاجتماعي ومن خلال ندوات توعية، مراعاة اختيار الموظفين بمعايير ومقاييس الكفاءة العلمية ، تأهيل وتدريب الموظفين للتعامل مع المواطنين أو اختيار موظفين متخصصين ومؤهلين ومدربين في هذه الأماكن حتى يتم تقديم الخدمة بشكل فعال.

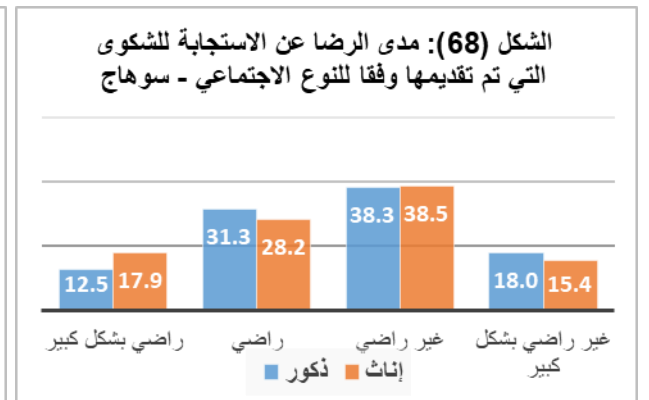
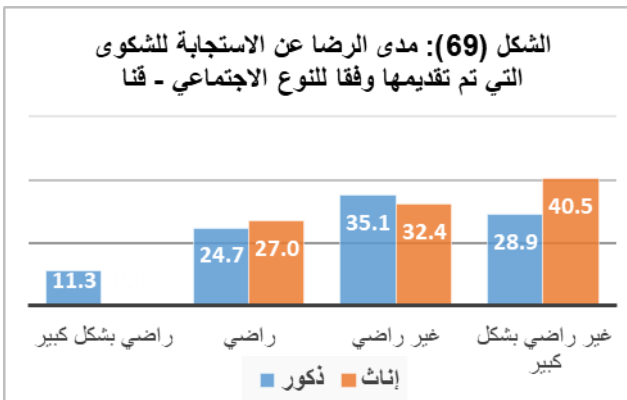
3-4 النتائج على مستوى النوع الاجتماعي

3-4-1 رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى):

يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة بين المستجيبين من الإناث سواء في سوهاج (76%) أو قنا (68%) عنها بين الذكور في سوهاج (61%) وقنا (58%) على أن تنفيذ مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية يتم، بوجه عام، بشكل يتوافق مع احتياجاتهم ومطالبهم مع ارتفاع نسبة الموافقين سواء من الذكور أو الإناث من في محافظة سوهاج عن محافظة قنا.



إلا أن نتائج الاستبيان عكست في نفس الوقت عدم رضا المستجيبين خاصة الإناث من قنا عن الطريقة التي تم التعامل بها مع شكواهم والاستجابة لها، حيث أشار فقط 46% من المستجيبات الإناث من سوهاج و 27% من قنا إلى رضاهن عن الطريقة التي تم بها الاستجابة لشكواهم، كما أشار 44% من الذكور في سوهاج و 36% في قنا إلى رضاهن عن الطريقة التي تم بها الاستجابة لشكواهم، المثير للانتباه هنا هو الارتفاع الملحوظ لنسبة المتقدمين بشكوى من الذكور من كل من سوهاج (76%) وقنا (72%) بالمقارنة بنسبة المتقدمين بشكوى من الإناث في سوهاج (24%) وقنا (28%).



وفيما بينت نتائج المجموعات البؤرية في سوهاج استمرار استخدام المشاركين سواء من الإناث أو الذكور لوسائل الشكاوي التقليدية الشفهية والكتابية وعدم درايتهم الكافية أو لجوئهم للإنترنت (المواقع الالكترونية، صفحات التواصل الاجتماعي والصفحة الرسمية للمجلس المحلي،... إلخ) إلا في حالات استثنائية، فقد عكست نتائج المجموعات البؤرية في قنا وجود طفرة في معرفة الإناث والذكور على حد سواء بوسائل الاتصالات الحديثة في الشكاوى وكان الإنترنت (وبوابة الشكاوى) ثاني أكثر الوسائل استخدامًا من قبل المشاركين في المجموعات البؤرية في قنا بعد الطرق التقليدية بالنسبة للإناث أو الطرق الشفهية بالنسبة للذكور.

وفيما يلي المشكلات والتوصيات التي أثارها المشاركون في المجموعات البؤرية وفقا للنوع الاجتماعي، والمثير الانتباه هنا هو اقتراح المشاركين - سواء الذكور أو الإناث - لبعض الآليات والخطوات الموجودة بالفعل وهو ما يعكس ضرورة تفعيلها والإعلان عنها بشكل أكبر، كما تبدو مقترحات الإناث أكثر اهتماما بتفعيل مبادئ الحوكمة الرشيدة من رقابة أو مساءلة، وحيادية ونزاهة، ومشاركة شعبية وذلك على النحو التالي:

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الإناث/سوهاج عند تقديم شكوى

تأخير الطلب وعدم الرد على الشكوى - عدم الاستجابة - عدم وجود ثقة لاستجابة المسئولين - التجاهل من قبل المسئولين - اصلا مش بنقد تقدم شكوى علشان تقابلنا مشكله - لانعرف لمن تصل هذه الشكاوى - الاهالي عتبوني علشان اشتكيت خصوصا ان اغلب قرايبي في المجالس المحلية - التطنيش - عابزين رشاي - مش بنعرف نقدم الشكوى لمن - اصلا مش بنقد تقدم شكوى علشان تقابلنا مشكله - مش عارفين نقدمها لمن - مافيش لان مقدمناش فعليا - مش يردوا على شكاوى - بيقتعدوا يحولوا الشكاوى لبعض ونتوه احنا فالنص - الشكوى لا يتم العمل بها - المسئولون لا يستمعون لشكاونا - عدم وجود استجابة - عدم أخذ رقم للشكوى - عدم أخذ الشكوى في الاعتبار لعدم وجود أدلة - اوقات المسئولين بيطنشوا وساعات بيكون الوصول ليه صعب

اقتراحات الإناث/سوهاج لتحسين نظام الشكوى

احترام المواطن - تواجد الموظفين في مكاتيم - تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية وفق نظام محدد - متابعة الشكوى من الموظفين - مساعدة الجمعيات الأهلية مع النواب - تقليل الوساطة والمحسوبية - ضرورة الاستجابة والاهتمام بالمواطن يكون فيه تعاون من المجلس يعنى يكون فيه اجتماع للأهالي مرة كل شهر يعرفهم ايه الخدمات المفروض الى في الوحدة دا وصله همز بينه وبين المواطن - اهتمام وسرعة الرد على الشكاوى - المراحل الى بتوصل بها الشكوى تكون اقل علشان توصل للمسئول - وجود رقابه على الشكوى - تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية - يكون في رقابة اعلى من المجلس المدينة تشوف الشكوى بتاعتنا

- شرح النظام الاول للناس وتوعيتهم - استخدام وسائل الانترنت في اليه الشكوى - موقع اليكتروني للشكوى - تخصيص موظف للرد على الشكاوى - يكون مكتب مسئول عن الشكاوى مختص للرد عن خدمات المواطن - عمل صندوق لجميع الشكاوى وطرحها للمسئولين لحلها - وجود خط ساخن - مكتب لتلقي الشكاوى - المكتب التابع للمدينة يعمل يوم واحد متابعه شكاوى الناس - يعملوا صندوق شكاوى يتطلعوا عليه كل اسبوع - تفعيل صندوق الشكاوى في المجالس القروية - التوعية لطرق تقديم الشكوى - توضيح اسماء المسئولين وارقامهم في كل مجلس قروي - عمل اجتماعات دوريه معرفه المشكلات

- متابعة الشكوى - عقد اجتماع مع المسئولين لمتابعة الشكوى كل شهر ومناقشتها بشكل علني عن طريق لجنة شعبيه يختارها اهل القرية - وجود ادارته

جدول (10): نتائج المجموعات البؤرية حول آليات الشكاوى وفقا للنوع الاجتماعي

الطريقة	سوهاج - إناث		سوهاج - ذكور		قنا - إناث		قنا - ذكور	
	المعرفة بطرق	استخدام طرق	المعرفة بطرق	استخدام طرق	المعرفة بطرق	استخدام طرق	المعرفة بطرق	استخدام طرق
	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %
مقابلة - شفهي	19.2	36.1	29.5	42.4	10.5	11.1	9.8	35.3
مجلس	15.4	8.3	8.2	0.0	15.8	16.7	13.1	17.6
لا يوجد	11.5	27.8	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0
كتابيا	23.1	13.9	36.1	39.4	21.1	38.9	23.0	17.6
فاكس	7.7	0.0	6.6	0.0	10.5	5.6	9.8	5.9
خط ساخن/اتصال	7.7	2.8	4.9	9.1	10.5	5.6	9.8	0.0
الانترنت	15.4	11.1	14.8	9.1	28.9	22.2	34.4	23.5

مختصة بالشكاوى ودراستها والرد على عليها بشكل حيادي لحل مشكلات المواطنين - نزول مسئول من الوحدة المحلية لمتابعة المواطنين وسماع شكاوهم

- يكون فيه مسئول او شخص معين في كل قرية مخصص بالمشكلة ويقدمها للمجلس -وجود مسئول يقابل المواطنين بشكل شهري لسماع شكاوهم او من ينيب عنه

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الذكور/سوهاج عند تقديم شكوى

عدم وجود استجابة -عدم أخذ رقم للشكوى -عدم أخذ الشكوى في الاعتبار لعدم وجود أدلة تجاهل الشكوى -لشكوى بتكرن ومفيش اهتمام -محدث ببغلط الموظف بتاعة وبيكوسوها سوا -مفيش رد ولا استجابة للأسف -مقيش رد -دايما يبرروا ان فيه عجز في الموارد والحاجة اللي شاكيين علشانها -ملهاش لازمة محدش بيستمع ولا بيعمل حاجة -لا يتم الرد على الشكوى وبيعتبروا اننا بنحرض ال ناس 60% من الناس اميين مبيعرفوش يشتكوا ملهاش لازمة مفيش استجابة -محدث بيهم للأسف -عدم الاستجابة -لمركزية -محدث بيسمعنا خالص -مفيش استجابة -ان الشكوى مش توصل للمسئول -وعدم الجدية بالشكوى -تأخير الرد مع الشكوى -عدم الاهتمام بالشكوى -عدم حضور الموظف الا اذ حضرت سيارة خاصة لنقل الموظف -في حال تكرار الشكوى عدم متابعه الموظف التماطل وعدم الرد -المجاملات وعدم الاستجابة -عدم النظر للشكوى بشكل جدي والإجراءات طويلة ولا يتم الرد علي الشكوى والمجاملة في المشكلات علي حسب الشخص المشكو بحقه كما انهم يطالبون المواطن بتوفير الدعم المالي لحل المشكلات وعدم معرفه المسئول عن الشكوى كما ان المجلس يطلب من المواطن باستكمال الإجراءات امام الجهات الأخرى

اقتراحات الذكور/سوهاج لتحسين نظام الشكوى

تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية -الاهتمام بالاستجابة -عقد اجتماع مع رئيس الحي لمتابعة الشكوى كل شهر أو شهرين -تكون الشكوى الكترونية ولها رقم نقدر نتابع بيه بعد كدة -الرد على الشكاوى -المراقبة على الشكاوى وانه يتعمل لجنة من جهة اخري مختصة بمتابعة الشكوى -وضع نظام والمتقدم بالشكوى ياخذ رقم صادر ويتابع ويتم الرد عليه -تشكيل لجنة من القرية من الجمعيات الاهلية والعمدة والمشايخ في حدود 20 فرد تقوم بتجميع الشكاوى وعرضها على المسئولين ومتابعها حتى البت فيها. وتكون اللجنة حلقة الوصل بين المسئول واهل القرية -تكون فيه جهة تنفيذية مسئولة عن مراقبة الشكوى ومتابعها غير الوحدة المحلية التحري عن دقة الشكوى -توعية الناس بأهمية الشكوى عشان ياخدوا حقهم -الموظف يتدرب الأول علي الاستجابة لشكاوى الناس -عايزين تحديد لموظف معين يكون مندوب عن دار المظالم يستقبل الشكاوى ويبتاعل معاها -يكون فيه استجابة للشكاوى ويكون فيه ضمان للرد على المواطنين -لازم جهة رقابية معزولة هي اللي تتابع -حماية المبلغين علشان محدش يخاف من الموظف ولا من الجزاء -حد ييجي يشوفنا ويقعد معانا ويشوف مشاكلنا -تقليل الروتين -يكون فيه جهة محايدة مش من البلد ولا المجلس المحلي تبحث الشكوى -تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية و -جود موقع الإلكتروني للرد على الشكاوى -الاهتمام بالاستجابة -عقد اجتماع مع رئيس الحي لمتابعة الشكوى كل شهر أو شهرين -سرعه الاستجابة -المفروض اخراج رقم صادر للشكوى لمتابعة نتائجها -رقابة على تنفيذ الشكوى -سرعه الاستجابة -خط ساخن للشكاوى مفعّل تعين مسئول خاص عن الشكاوى والرد على المواطنين -تحديد مسئول عن كل قرية لتلقى الشكاوى -اجتماع دوري بكل وحده محليه للمواطنين ، تحديد خط ساخن لكل وحده قروية -ان تكون الشكوى لمجلس الوزراء مباشرة -تفعيل المركز التكنولوجي للقضاء على الشكاوى -سرعه الرد على الشكاوى عمل صندوق لجميع الشكاوى وطرحها للمسئولين لحلها -السرعة في الرد على الشكاوى -المشاركة الجماهيرية -تحديد شخص لآخذ الشكاوى والرد علي المواطنين بكل قرية (شخصيه عامه) -تشكيل يوم لكل وحده محليه لعمل لقاء للمواطنين بشكل دوري -تخصيص مكتب لشكاوى المواطنين والقائمين على الوحدة المحلية بكل مجلس قروي -عمل صندوق شكاوى -عمل مكتب للشكاوى به موظف -استمرار لقاء المحافظ مع المواطنين -الخط الساخن يجب تسجيل كل الشكاوى وعمل خط ساخن للرد على كل الشكاوى -رئيس الحي يحدد يوم للمواطنين وحل مشاكلهم -نزلا على السوشي ال ميديا - تفعيل دور المجالس القروية والمشاركة المجتمعية الاجتماعات تكون على مستوى كلب المجالس القروية -تقليل الوساطة والمحسوبية -عمل خط ساخن متاح لكل المواطنين -مكتب خاص بالشكاوى في مجلس المدينة او مجلس القرية -تشكيل لجنة مختصة بالشكاوى وتحديد مده محدده للرد علي الشكاوى وسرعه الاستجابة ومتابعه موضوع الشكوى واتاحه ارقام للشكاوى معلنه للمواطنين وعمل صفحه الكترونيه لتلقى الشكاوى من المواطنين -وجود اداره مستقله للشكاوى بكل وحده محليه ويكلف رسميا بالرد علي كل شكوي والرد بنفس أسلوب الشكوى والحفاظ علي سرية الشكوى وشخصيه الشاكي وتحديد المستويات الأعلى التي تستطيع الرد علي شكاوى وعمل خط ساخن بكل مركز لتقديم الشكاوى والرد عليها.

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الإناث/قنا عند تقديم شكوى

اهمال الشكوى وعدم الرد عليها -التأخر في الرد -الاحتياج لواسطة لتفعيل الشكوى -الاخذ بالشكوى بشكل ودي (محبة) -ويتم ارضاء الشاكي لحد مايمشي -عدم الاستجابة والرد عليها -عدم الاهتمام بالشكوى -عدم الرد -طول مدة الرد -عدم الاستجابة -الروتين في سرعة الاستجابة لشكوي -قالت احدي الراشدات من الإناث لا حياة لمن ينادي وعدم الاستجابة والروتين :- -قالت احدي الراشدات من الإناث لان لما قدمت التظلم فضلوا يودوها من مكان لمكان وفي الآخر مش وصلت لحاجه -التأخير في الرد وعدم الاستجابة -عدم الاستجابة والتأخر في الرد -المرور علي جميع المكاتب بدون فائدة -عدم الاهتمام بها -لتأخر في الرد -عدم الاهتمام بالشكاوى -عدم رد المسئولين عن الشكاوى ولا يوجد استجابة -مشكلات وصعوبات مقابلة المسئولين وقلة الايجابية منهم -بنروح مرة واتنين وثلاثة علشان يستجيبوا للشكوى -اوقات المشاكل مش بتتحل -مفيش استجابة -اهمال الشكاوى، مفيش حل لها ولا استجابة، بهتموا بس بالشكاوى اللي جايه من الناس الى عندهم واسطه -عدم الرد -او تقديم ردود مش مفيدة ومتحلش المشكلة -الروتين -تدخل النواب الكبار -الوقت الكثير اللي بتاخده بعض الاوراق عشان نطلعها من الوحدة المحلية.

اقتراحات الإناء/قنا لتحسين نظام الشكاوى

تخصيص مسئول للرد على الشكاوي - صندوق للشكاوي بكل قرية وتجميعها وفتحها في يوم مخصص - تغير المسؤولين الفاسدين واعادة تأهيل الكوادر المناسبة للشغل مشاركة المواطنين في حل الشكاوي - تخصيص مسئول للشكاوي لتلقي الشكاوي والرد عليها - عمل صناديق للشكاوي وتخصيص مسئولين لفتح الصندوق وقراءة الشكاوي والرد عليها - صندوق شكاوي بالمجلس المحلي وتخصيص مسئولين للفتح والرد على الشكاوي او مسئول مخصص داخل كل وحدة للشكاوي - تفعيل صندوق الشكاوي داخل الوحدات المحلية - ضرورة عمل صفحة علي النت لرد علي تساؤلات المواطنين -وجود الية واضحة ومكتوبة لرد علي شكاوي المواطنين -عمل خط ساخن للوحدة المحلية - لقاءات جماهيرية مع المواطنين بصفة دورية في المراكز والقرى -سرعة الاستجابة وامكان المسؤولين تكون قريبة من المواطنين - ضرورة تعيين مسئولين مخصصين لاستقبال الشكاوي وتشكيل لجنة لبحث الشكاوي والمتابعة الحقيقية للشكاوي - عمل لقاءات دورية شهرية مع المواطنين الجديدة في التحري عن الشكاوي - ضرورة سرعة الاستجابة وتحقيق في الشكاوي بشكل موضوعي وحقيقي - ارسال فكسات سريعة ورفعها للمحافظ مباشرة - يكون في موظف مخصص يستقبل الشكاوي وتوعيه المواطنين بحقوقهم وواجباتهم - تعيين شخص مسئول عن الشكاوي -وجود ميعاد ثابت للاستجابة والرد - الاستجابة السريعة - مسئول يستمع ويرد - كل موظف يكون في مكان غير القرية بتاعته علشان نقل الرشوة شوية كمان ندرب الموظفين الى يتلقوا الشكاوي دي على ازاى يقدرها يحلوا المشاكل دي - التأكد من الشخص مقدم الشكاوي علشان فيه شكاوي كثير كيديه، عمل صندوق للشكاوي والمقترحات، يكون فيه ارقام تليفونات للخط الساخن للشكاوي وسرعة فحصها -يتعمل صندوق محاييد بجمع الشكاوي - يكون فيه جبهة رقابية بين المواطنين والمجلس القروي - تفعيل المحليات والمجالس المحلية وتقوم بدورها وتلقي الشكاوي - متابعة الشكاوي والرقابة عليها، وجود مركز تكنولوجي في مقر المجلس يكون مسئول عن الشكاوي - حاجة تخلى الموظف ملزم انه يرد على شكاوي المواطن - ادارة للشكاوي في الوحدة المحلية - صفحة للشكاوي تبع مجلس المدينة على النت - يعملوا جلسات مرة كل اسبوع مع الناس (زى لقاء المحافظ الأسبوعي).

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الذكور/قنا عند تقديم شكاوي

عدم استجابة المسئولين للشكاوي والرد عليها - عدم وجود المسئول في معظم الحالات - ورئيس مجلس المدينة يوجد لديه خاصية الارسال فقط يوجد استقبال للشكاوي حيث الاستقبال لديه غير متاح وضيق الافق ولا يستمع ولا يتقبل ويتجاهل الرد على الرسائل -لا يوج د اهتمام بالطلبات المرسله بشكاوي في الاستجابة وبالأخص في جزيرة الحمودي والعبل -عدم قناعة المسئولين للمواطنين - التأخير في الرد وعدم الاستجابة -عدم الانصات وعدم وجود مواعيد محددة للرد -التمهيش عدم الاستجابة -عدم الرد وعدم الاستجابة -عدم الاستجابة والرد في بعض الاحيان -عدم التنظيم ومعرفة الحقوق والواجبات لدي المسئول -عدم الاهتمام ومفيش جدوى من الشكاوي - ضعف المتابعة وتجاهل للشكاوي - الاستجابة بتكون ضعيفة جدا، كمان المشاكل ممكن تحل بشكل وقتي وترجع ثاني زى الاول -التأخر في الرد او جملة مفيش امكانيات - خدمة المواطنين ملهوش أي لازمة، مش بيعموا حاجة -يا أما محدش بيرد على طول - او الموضوع بياخد وقت طويل - وفيه حاجات مش بتتحل غير بتدخل بعض القيادات زى النواب مثلا- دائما يترد بأنه مفيش موارد ولا امكانيات - كمان احيانا المشكلة متعلقة عشان المصالح الحكومية نفسها مش بتنسق مع بعضها (زى الري، والوحدة المحلية) وكل واحد بيرمى على الثاني - وكمان محدش بيتحاسب على أي تقصير او عدم رد على الناس - كلام زى: هيا دي الامكانيات ومش بايدينا - غياب الرقابة والمتابعة على الردود على الشكاوي - عدم الرد اصلاً -عدم الرد او التأخر - مفيش استجابة حقيقية.

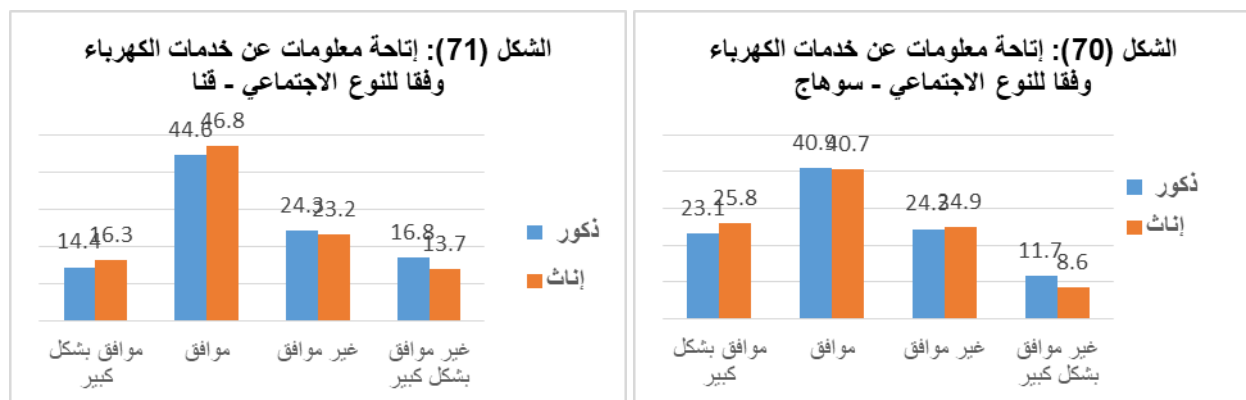
اقتراحات الذكور/قنا لتحسين نظام الشكاوي

- صندوق للشكاوي بكل قرية وتجميعها وفتحها في يوم مخصص - تحديد ميعاد بشكل دوري لمناقشة الشكاوي - وجود موقع إلكتروني خاص بالشكاوي لايد من وجود مكتب شكاوي جماهيري يتم استقبال الشكاوي ونشرها على الانترنت ونشر رد هذه الشكاوي -الاهتمام المباشر لخدمات المواطنين وخروج الموظف لمتابعة المشكلات علي الطبيعة - الإفصاح المعلومات بصفة عامة والرجاء تركيب وتنفيذ مطالب المواطنين - برجا الأجهزة الرقابية ومن حق المواطنين معرفة كل شيء - ضرورة تعيين مسئولين مخصصين لاستقبال الشكاوي وتشكيل لجنة لبحث الشكاوي والمتابعة الحقيقية للشكاوي - عمل لقاءات دورية شهرية مع المواطنين الجديدة في التحري عن الشكاوي -وجود اليات الكترونيه - تحسين خدمة الشكاوي وتشغيل النظام الإلكتروني للشكاوي -وجود اليه الكترونيه للشكاوي ووجود دليل ومواعيد محدده للرد - تفعيل دور اعضاء المنتدى الاقتصادي والقيادات الطبيعية - تفعيل دور الشكاوي الإلكتروني - يبقي في متابعه واعلام الشاكي بالخطوات المتبعة في الشكاوي - تقديم الشكاوي من خلال بوابة الكترونيه - يتم التواصل مع المسئولين بشكل مباشر ويكون فيه اعلان للشكاوي وتتحل بشكل علني قدام الناس كلها، يكون فيه خط ساخن للشكاوي، يكون فيه صندوق للشكاوي -زيادة تحسين عملية المتابعة المنتظم والتواصل معه مقدم الشكاوي بشكل مباشر - عمل بوابة الكترونيه للشكاوي والشكاوي تكون على النت ومتابعة من مجلس الوزراء - خط ساخن لكل خدمة - رد من المسئولين: أي رد، بس نفهم- تفعيل اجهزة المتابعة في المحافظة عشان يعرفوا اذا كانت مكاتب خدمة المواطنين يترد على الناس ولا لا - من غير ردود واضحة بالإيجاب او السلب عن الشكاوي ح تبقى على طول الناس مضايقة - لقاءات دورية مع المسئولين: رئيس القرية - رئيس المركز وفيه يتم الاستماع لشكاوي المواطنين وحلها قدر الامكان او حتى الرد عليهم - عمل صفحة مستقلة على النت تخص الوحدة المحلية لتلقي الشكاوي والرد -اعلها - المصالح الحكومية تنسق مع بعضها - كل وحدة محلية قروية يبق لها صفحة على النت لتلقي شكاوي المواطنين، والرد عليها - لقاء دوى مع المسئول في الوحدة المحلية كل عشر ايام للرد على الشكاوي واخذ قرارات فيها - يرجعوا المجالس الشعبية عشان كانت بتلعب دور في وصول الشكاوي للمسئولين وكنا بنقدر نتابع معاهم -خط ساخن للخدمات - تفعيل القرارات التي بيتم أخذها من رئيس الوحدة المحلية - المتابعة من المستويات

الأعلى - الردود بسرعة واحالة المسئول المتقاعس للمحاسبة في حالة ثبوت صدق الشكوى - منظومة للثواب والعقاب - وردود واضحة على الشكوى واسباب الرفض في حالة وجود رفض - وبلاش الروتين والوقت الطويل.

3- 2- 4- مدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول):

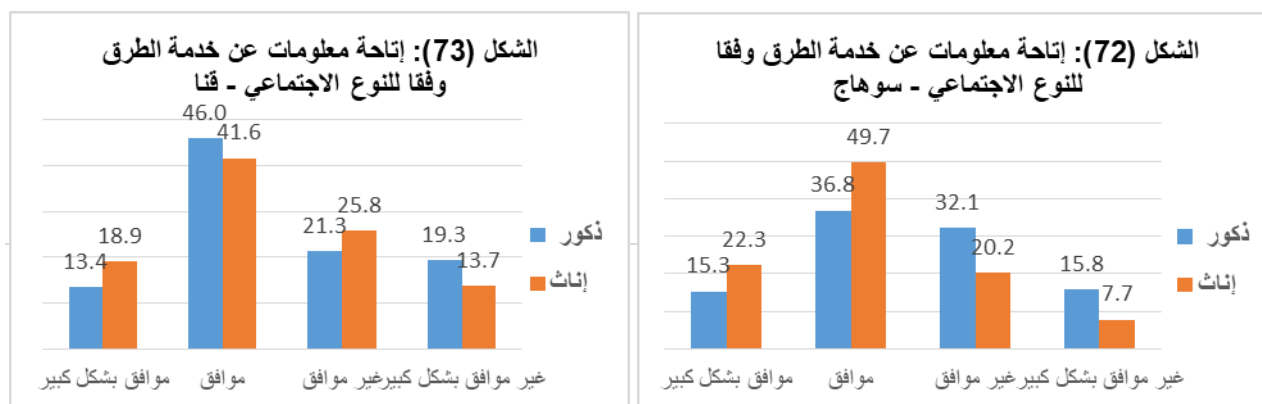
يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة خاصة بين الإناث على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات الكهرباء والانارة العامة ، حيث أشارت 67% من الإناث في سوهاج و 63% من الإناث في قنا بالمقارنة بـ 64% من الذكور في سوهاج و 59% من الذكور في قنا إلى أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات الكهرباء والانارة العامة ، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الفروقات بين الإناث والذكور في المعرفة بخدمة الكهرباء والانارة العامة كانت طفيفة لم

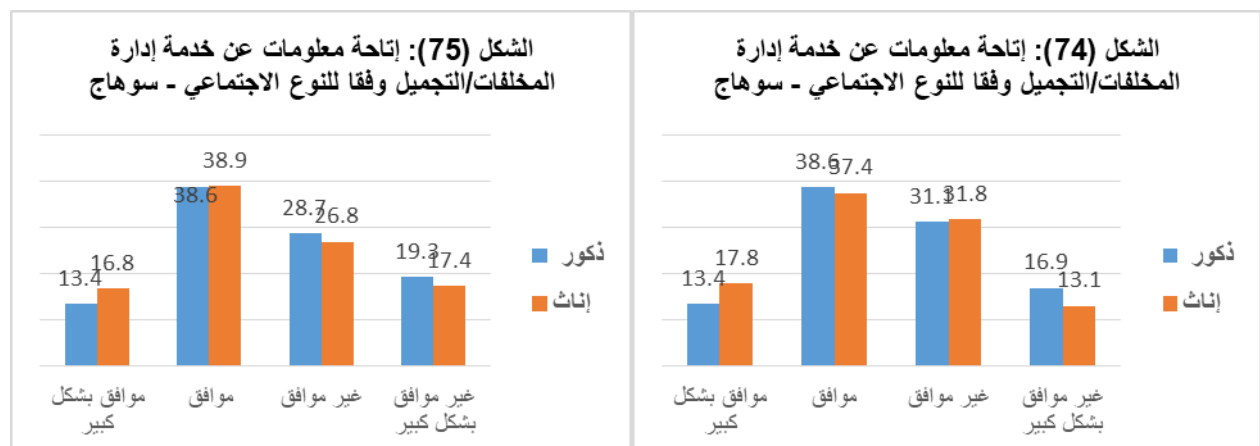


تتخطى 4%.

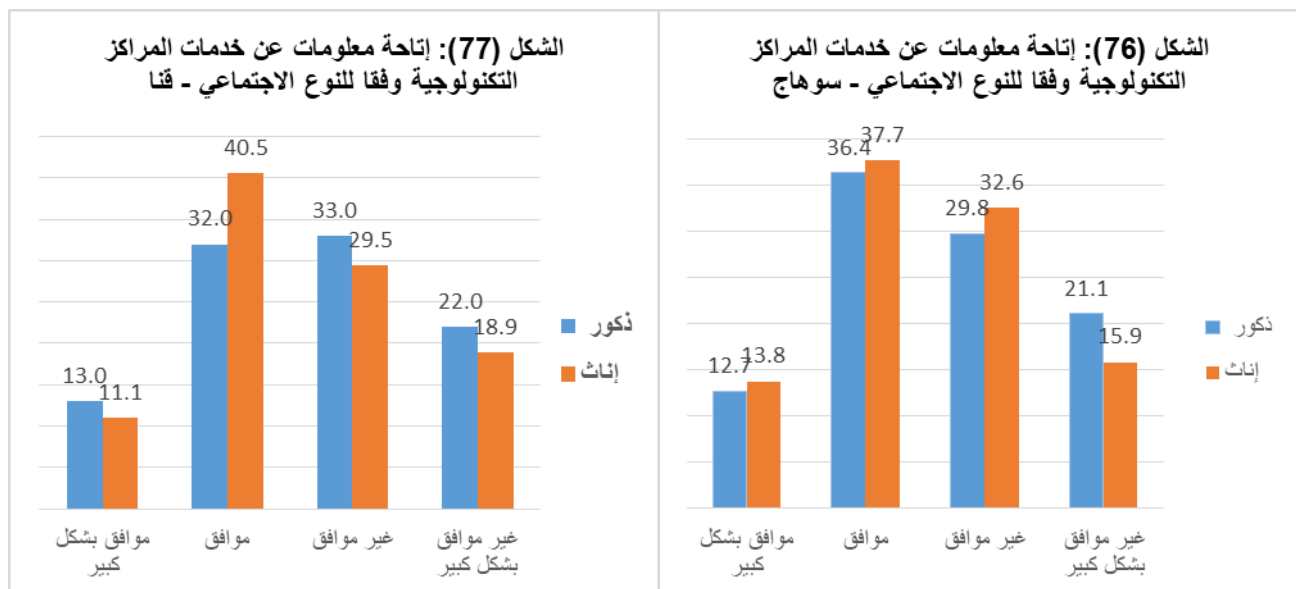
كما يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة بين الإناث على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمة الطرق، حيث أشارت 72% من الإناث في سوهاج و 61% من الإناث في قنا بالمقارنة بـ 52% من الذكور في سوهاج و 59% من الذكور في قنا إلى أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمة الطرق، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الفروقات بين الإناث والذكور في سوهاج بالتحديد في المعرفة بخدمة الطرق تعد مرتفعة وصلت 20% بالمقارنة بقنا التي لم تتخطى فيها الفرق بين الإناث والذكور 2%.

كما يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة بين الإناث على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات إدارة المخلفات/التجميل، حيث أشارت 55% من الإناث في سوهاج و 56% من الإناث في قنا إلى أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات إدارة المخلفات/التجميل، بالمقارنة بـ 52% من الذكور في محافظتي سوهاج وقنا وتجدر الإشارة هنا إلى أن الفروقات بين الإناث والذكور في المعرفة بخدمة إدارة المخلفات/التجميل كانت طفيفة لم تتخطى 4%.



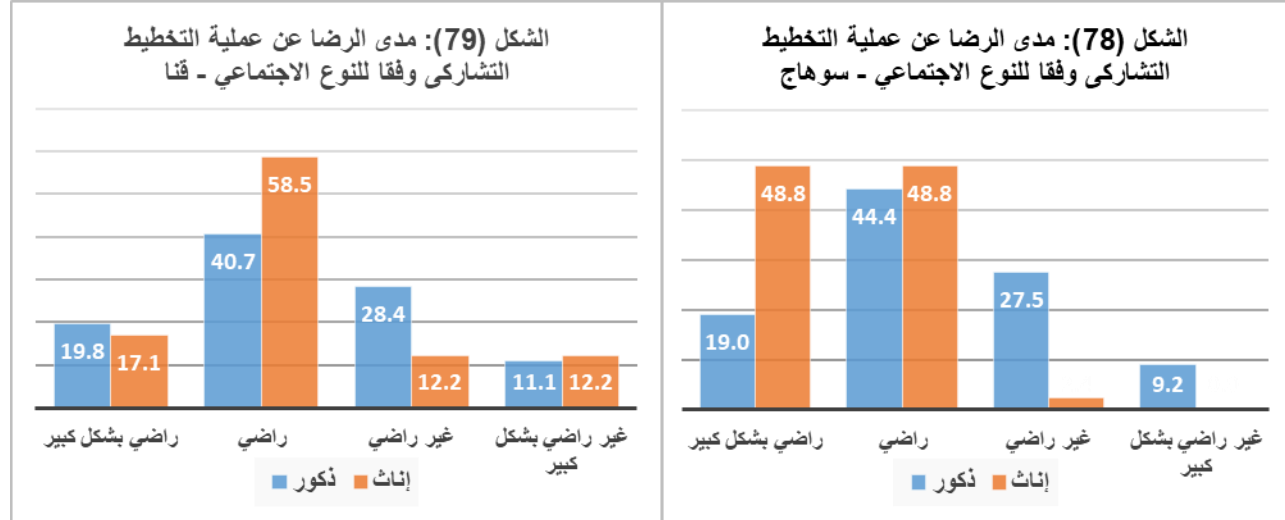


وبالمثل، يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة خاصة بين الإناث على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية، حيث أشارت 52% من الإناث في محافظتي سوهاج وقنا إلى أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية، بالمقارنة بـ 49% من الذكور في سوهاج و45% من الذكور في قنا وتجدر الإشارة هنا إلى أن الفروقات بين الإناث والذكور في المعرفة بخدمات المراكز التكنولوجية لم تتخطى 7% وفي حالة قنا بالتحديد. المثير للانتباه هنا هو أنه على العكس من المجالات الثلاثة الأخرى، والتي لم تبدي أية من المجموعات البؤرية عدم معرفتها بها، كانت خدمات المراكز التكنولوجية هي الوحيدة التي لم يسمع بها الكثير من المشاركين في المجموعات البؤرية في قنا (22%) وخاصة سوهاج (73%)، كما مثلت فئة الإناث - على العكس من الاستبيان - الفئة الأكبر من هذه النسبة حيث أشارت 38% من المجموعات البؤرية المكونة من إناث في قنا إلى عدم سماعهم المسبق بتلك المراكز، وفي سوهاج أشارت 78% من المجموعات البؤرية المكونة من إناث إلى عدم سماعهم المسبق بتلك المراكز.

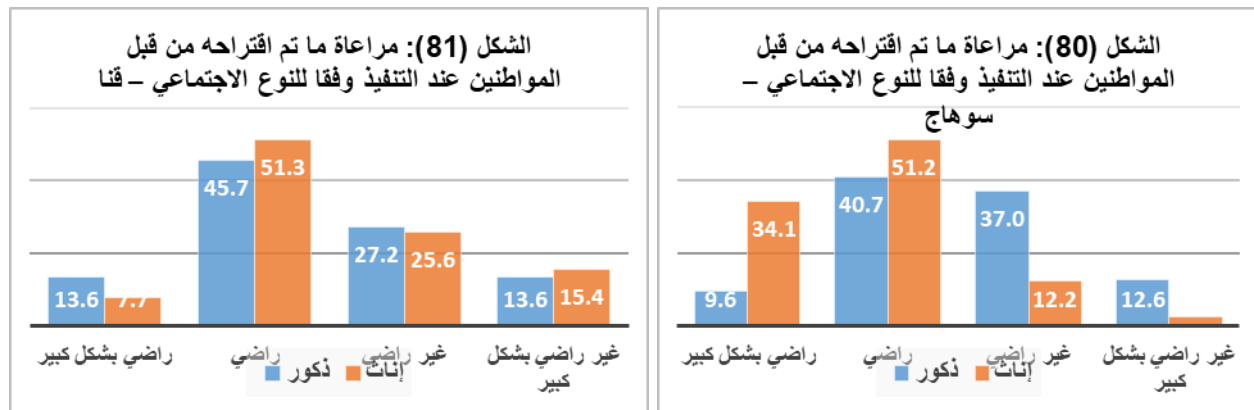


3-4-3 رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

والجدير بالذكر هنا هو أن أغلب من أبلغ من المستجيبين عن قيامهم فعليا بالمشاركة في فعاليات/أنشطة التخطيط للمشروعات/الخدمات محل الدراسة كانوا من الذكور سواء في سوهاج (77%) أو قنا (66%) في حين لم تتجاوز النسبة التي أبلغت من الإناث عن قيامهما بالمشاركة في فعاليات/أنشطة التخطيط للمشروعات/الخدمات محل الدراسة 23% في سوهاج 34% في قنا. وعكس الاستبيان رضا المستجيبين ممن شاركوا من خلال قنوات المشاركة من الإناث من سوهاج (98%) وقنا (76%) وبنسبة أقل في الذكور من سوهاج (63%) وقنا (61%) عن عملية التخطيط التشاركي،



كما أن حوالي 85% و59% من المستجيبين من الإناث في كل من سوهاج وقنا بالترتيب قد أشرن إلى أن ما تم اقتراحه خلال عملية التخطيط التشاركي قد تم مراعاته لاحقا عند التنفيذ في حين أشار 50% و59% فقط من المستجيبين من الذكور في كل من محافظتي سوهاج وقنا بالترتيب إلى أن ما تم اقتراحه م خلال عملية التخطيط التشاركي قد تم مراعاته لاحقا عند التنفيذ. ويلاحظ هنا تضاعف شعور النساء من محافظة سوهاج -بالمقارنة بالراشدين - بجدوى وتأثير مشاركتهم في التخطيط التشاركي وأنه تم وضعها في عين الاعتبار في حين تتساوى الراشدين من الإناث بالراشدين من محافظة قنا في الشعور بأهمية مشاركتهم في عملية التخطيط.



مقترحات لتطوير عملية التخطيط التشاركي:

جدول (11): الأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين وفقا للنوع الاجتماعي

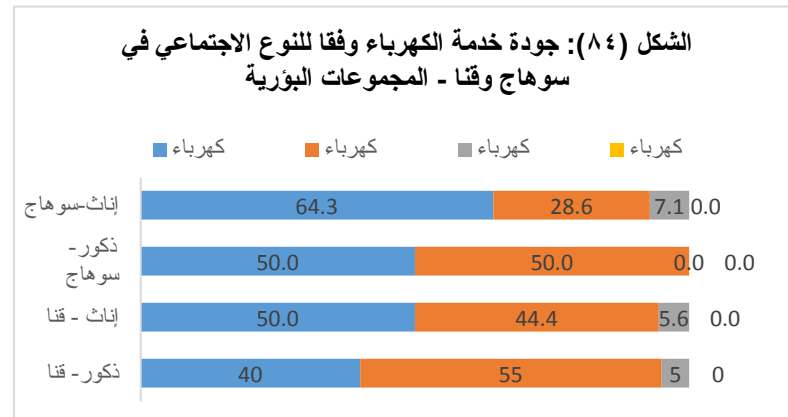
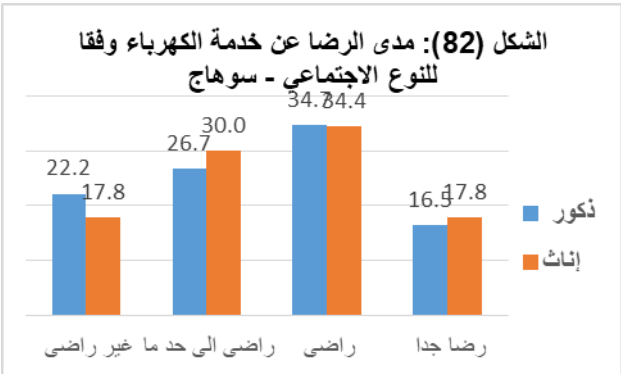
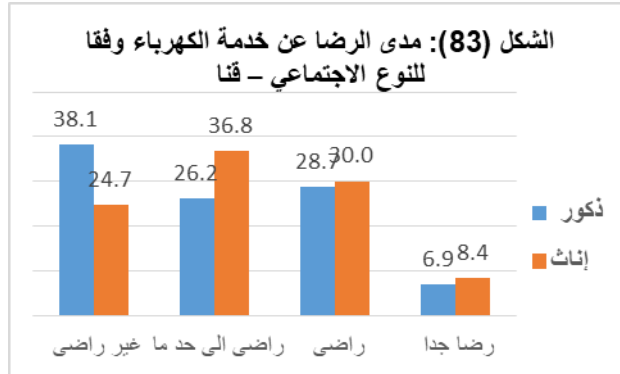
قنا		سوهاج		الفكرة التي تم تكرارها	
ذكور	إناث	ذكور	إناث		
6.8	7.4	10.1	17.8	اجتماعات	طرق التخطيط التشاركي
0.0	2.9	0.0	15.1	ندوات	
1.4	10.3	4.5	2.7	جلسات	
2.7	2.9	1.1	2.7	لقاءات مع المواطنين	
1.4	0.0	3.4	6.8	استبيان رأي للتعرف على آراء المواطنين	
2.7	10.3	6.7	5.5	مشاركة مجتمعية وحوار مجتمعي	قيم التخطيط التشاركي
1.4	2.9	13.5	8.2	الإعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع	
0.0	1.5	3.4	0.0	اختيار المشاركين بشكل موضوعي	
5.5	5.9	9.0	2.7	دعوة موسعة لحضور منصة التخطيط التشاركي	
4.1	4.4	4.5	1.4	أخذ آراء المشاركين في الاعتبار	
20.5	14.7	13.5	16.4	التخطيط بشكل جماعي	
11.0	0.0	2.2	4.1	متابعة تنفيذ المشروعات	
2.7	1.5	4.5	5.5	التشاور	
2.7	2.9	2.2	0.0	حيادية -مصادقية -رقابة	
1.4	5.9	1.1	0.0	تمثيل الطوائف والفئات المختلفة	
2.7	4.4	5.6	4.1	إشراك الجمعيات الأهلية العاملة على الأرض	فئات وموضوعات على قدر من الأهمية
12.3	2.9	1.1	2.7	شباب	
12.3	8.8	3.4	1.4	مرأة	
1.4	2.9	4.5	1.4	المخصصات المالية/الميزانية	
6.8	7.3	5.6	1.4	استخدام الانترنت	

أبدى المشاركون في المجموعات البؤرية الكثير من المقترحات التي من شأنها تطوير عملية التخطيط التشاركي، تركزت حوالي 45%، 24% من تلك المقترحات للإناث بسوهاج وقنا بالترتيب وحوالي 19% و12% من تلك المقترحات للذكور بسوهاج وقنا بالترتيب حول طرق التخطيط التشاركي اقترحوا خلالها عقد اجتماعات وندوات وجلسات ولقاءات مع المواطنين وحتى اعداد استبيانات رأي لتجميع آراء المواطنين لوضعها في الاعتبار في عملية التخطيط، إلا أن المثير للانتباه أن حوالي 44% و55% من تلك المقترحات للإناث بسوهاج قنا بالترتيب وحوالي 60% و52% من تلك المقترحات للذكور بسوهاج وقنا بالترتيب ركزت على ضرورة الاهتمام بقيم التخطيط التشاركي من مشاركة مجتمعية و رقابة و تشاور وتخطيط مشترك بحيادية ومصادقية واختيار الموضوعي للمشاركين و الإعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع وبشفافية وبشكل يمثل الطوائف المختلفة في المجتمع خاصة المرأة والشباب.

3-4-4 جودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

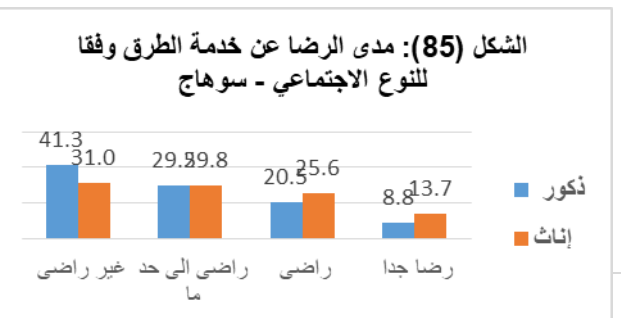
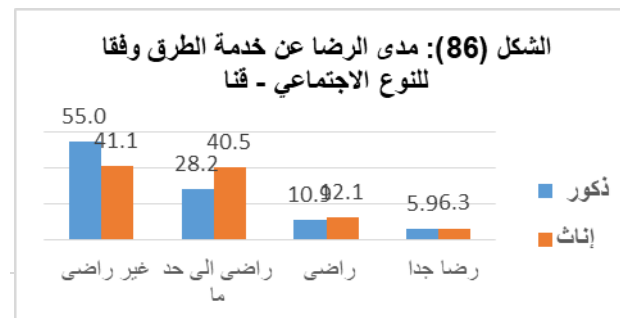
جاء رضا المستفيدين عن الخدمة والذي تم قياسه من خلال الاستبيان بشكل عام ضعيف سواء بين الذكور أو الإناث وعكست جميعها مستوى أعلى من الرضا بين الإناث بالمقارنة بالذكور باستثناء فيما يتعلق بخدمات المراكز التكنولوجية، في المقابل كما جاء تقييم عملية جودة الخدمة والذي تم قياسه من خلال نقاشات المجموعات البؤرية أعلى من مستويات الرضا كونها عقدت بعد جلسات الاستماع مما أعطى المشاركين فرصة أكبر للتعرف على التطور في خدمات التنمية المحلية بشكل أكبر والجهود المبذولة من جانب برنامج تنمية الصعيد، إلا أنه يبدو أن استجابة الذكور من قنا لجلسات الاجتماع أو تجربتهم مع الخدمات كانت أفضل من الإناث حيث كان تقييمهم لجودة الخدمات أفضل من تقييم الإناث على العكس من نتائج المجموعات البؤرية الأخرى المتعلقة بالجودة ونتائج الاستبيان المتعلقة بالرضا والتي كان تقييم الإناث لها هو الأعلى.

وقد أشارت 52% و38% من الإناث من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهن عن خدمات الكهرباء والانارة العامة المقدمة إليهن، كما أشار 51% و36% من الذكور من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمات الكهرباء والانارة العامة المقدمة إليهم، وهي الخدمة التي سجلت أعلى نسب رضا بين الخدمات موضع الدراسة. ويتضح وجود فروقات ضعيفة بين الجانبين فيما يتعلق بتقييم خدمة الكهرباء والانارة العامة ونسب الرضا عنها.

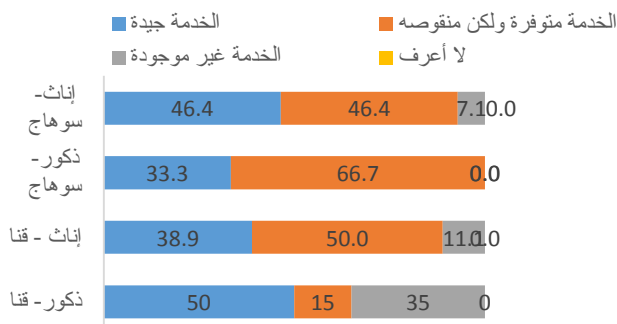


وتأتي آراء المجموعات البؤرية حول جودة خدمات الكهرباء والانارة العامة أعلى من نسب الرضا كما سبق الذكر، حيث وافق 64% و50% من المجموعات البؤرية المكونة من إناث في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمات الكهرباء والانارة العامة، كما وافق 50% و40% من المجموعات البؤرية المكونة من ذكور في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة الكهرباء والانارة العامة.

أما فيما يتعلق بتقييم خدمة الطرق ونسب الرضا عنها، أشارت 39% و18% من الإناث من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهن عن خدمة الطرق المقدمة إليهن،



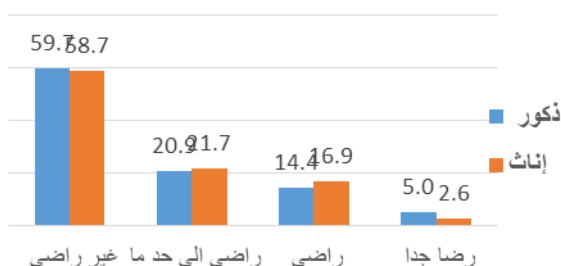
الشكل (٨٧): جودة خدمة الطرق وفقا للنوع الاجتماعي في سوهاج وقنا - المجموعات البؤرية



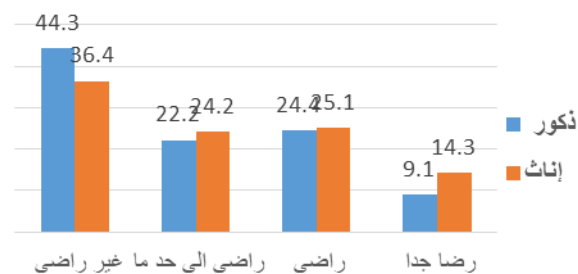
كما أشار 29% و 17% من الذكور من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمة الطرق المقدمة لهم. ويلاحظ هنا شعور الذكور من سوهاج بعدم الرضا أكثر من الإناث بصورة واضحة بالمقارنة بالرضا بقنا التي لم توجد بها فروقات واضحة بين الذكور والإناث. وقد وافق 46% و 39% من المجموعات البؤرية المكونة من إناث في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة الطرق، كما وافق 33% و 50% من المجموعات البؤرية المكونة من ذكور في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة الطرق.

وبالمثل فيما يتعلق بتقييم خدمة إدارة المخلفات، أشارت 39% و 20% من الإناث من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمة إدارة المخلفات، كما أشار 34% و 19% من الذكور من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمة إدارة المخلفات المقدمة لهم. ويلاحظ هنا شعور

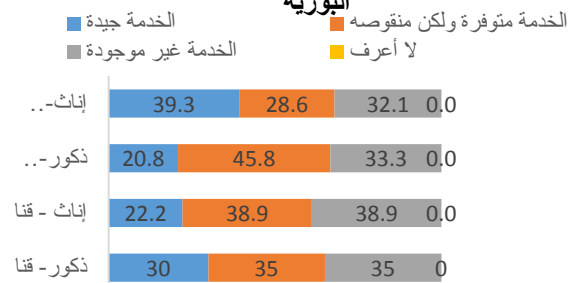
الشكل (89): مدى الرضا عن خدمة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للنوع الاجتماعي - قنا



الشكل (88): مدى الرضا عن خدمة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للنوع الاجتماعي - سوهاج

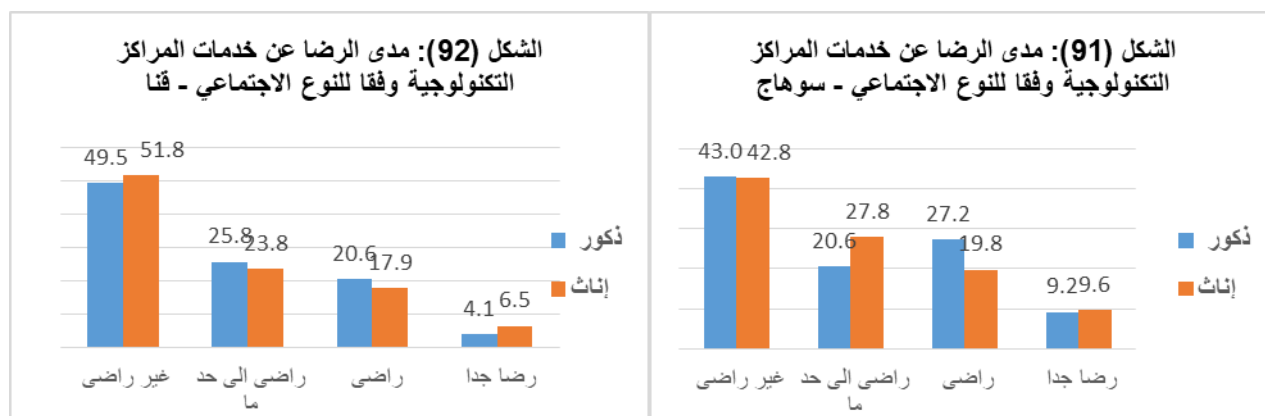


الشكل (٩٠): جودة إدارة المخلفات/التجميل وفقا للنوع الاجتماعي في سوهاج وقنا - المجموعات البؤرية

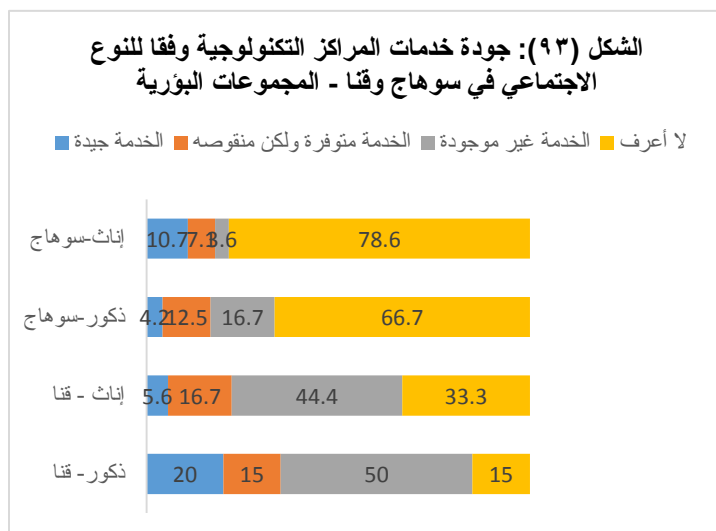


الذكور من سوهاج بعدم الرضا نسبيا أكثر من الإناث بالمقارنة بالرضا بقنا التي لم توجد بها فروقات واضحة بين الذكور والإناث. وتأتي آراء المجموعات البؤرية حول جودة خدمة إدارة المخلفات والتجميل أعلى من نسب الرضا كما سبق الذكر، حيث وافق 39% و 22% من المجموعات البؤرية المكونة من إناث في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة إدارة المخلفات والتجميل، كما وافق 33% و 50% من المجموعات البؤرية المكونة من ذكور في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة إدارة المخلفات والتجميل.

وعلى العكس من خدمات الكهرباء والانارة العامة والطرق وإدارة المخلفات، جاء تقييم خدمات المراكز التكنولوجية ليعكس مستويات من الرضاء أعلى بين الذكور عنها بين الإناث، حيث أشارت 29% و24% من الإناث من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهن عن خدمة إدارة المخلفات، في حين أشار 36% و25% من الذكور من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمات المراكز التكنولوجية المقدمة لهم. ويلاحظ هنا وجود فروقات واضحة في نسب الرضاء بين الإناث والذكر من سوهاج بالمقارنة بالرضاء بقنا التي لم توجد بها فروقات واضحة بين الذكور والإناث.



الجدير بالذكر هنا أنه على العكس من المجالات الثلاثة الأخرى، والتي لم تبدي أية من المجموعات البؤرية عدم معرفتها بها، كانت خدمات المراكز التكنولوجية هي الوحيدة التي لم يسمع بها الكثير من المشاركين في المجموعات البؤرية، كما مثلت فئة الإناث الفئة الأكبر من هذه النسبة حيث أشارت 33% من المجموعات البؤرية المكونة من إناث في قنا إلى عدم سماعهم المسبق بتلك المراكز وأشار 44% منها إلى عدم وجود أية خدمات لتلك المراكز، الأمر الذي قد يعود أيضاً إلى عدم معرفتهم بها. وفي سوهاج أشارت 79% من المجموعات البؤرية المكونة من إناث إلى عدم سماعهم المسبق بتلك المراكز وأشار 1% منها إلى عدم وجود أية خدمات لتلك المراكز. وفيما يلي إجمال بعض المشكلات التي أثرت على تقييم المشاركين لجودة الخدمات المقدمة إليهم وتوصياتهم في هذا الشأن (لمزيد من التفصيل انظر مرفق 6).



3- 4- 5 المشكلات وفقاً للنوع الاجتماعي

في مجال الكهرباء والانارة العامة

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة الكهرباء و الانارة العامة (الإناث/سوهاج)

وقد عكست مساهمات المشاركات الإناث سواء من سوهاج أو قنا وعيمم بالمشكلات المتعلقة بالكهرباء والانارة العامة تحديدا مما قد يرر عدم رضائهن الكامل عن الخدمة. حيث أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى أن "ضغط الكهرباء والانارة العامة ضعيف جدا"، "الكهرباء بتفصل كثير في الصيف في المدمر"، "الأجهزة اتحرق اكثر من 500 جهاز فالقرية من سنة بسبب ضغط الكهرباء والانارة العامة"، "النور يقطع باستمرار خاصه الصيف"، "الأجهزة اتحرق اكثر من 500 جهاز فالقرية من سنة بسبب ضغط الكهرباء والانارة العامة"، "النور يقطع باستمرار خاصه الصيف"، "لا يوج د كشافات اناره في معظم طرقات القرى كما ان الكشافات القليلة الموجودة لا تعمل وانقطاع الكهرباء والانارة العامة بشكل مستمر في الصيف وخصوصا بالصيف ما يقرب من 5 ساعات يوميا كما ان محول كوبري حدوي الرشايده معطل معظم الوقت بسبب الإهمال، "مشاكل في شحن كارت الكهرباء والانارة العامة علشان لازم يتشحن فشركه الكهرباء والانارة العامة في طهطا وانا من بنجا والشركة اخرها الساعة 2 لو فصل بعد العصر بنقعد فالضلمه للصبح لحد ماتروح طهطا".

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة الكهرباء والانارة العامة (الذكور/سوهاج)

في المقابل أشار المشاركون الذكور في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى أن "الاهتمام بالشوارع الرئيسية فقط"، "عدم وجود محولات"، "المحولات قديمة ومتهالكة"، "أعمدة إنارة بدون كشافات"، "أسلاك مكشوفة تمثل خطر الصعق"، "عدم وجود أكشاك"، "أعمدة إنارة بدون كشافات"، "الاسلاك متهالكة"، "في العتامة العمود اللي قدام البيت متهالك ويمكن تعمل مصببة وقدمت شكاوي كثيرة جدا ولا حياة لمن تنادي مش هيتحركوا غير لما تحصل مصببة وحد يروح فيها"، "التيار غير مستقر ويبيوط الأجهزة وقدمت أكثر من شكوي مفيش فايدة"، "بيجيوا خامات تعبانه في المصايح. تنور وبعد شهرين تبوط"، "بيركبو لمبات رديئة تركب وبعد أسبوع تبوط"، "فيه مناطق غير منيره ومفياش اعمده وكشافات بيحصل بسببها سرقة ومشاكل كثيرة"، "الواسطة والمحسوبة بتدخل في التعاملات الخاصة بالكهرباء والانارة العامة -المجلس القروي رفض اناره المقابر من الشبكة-لا يوجد اناره في اولاد عيلو - نجع زيد لا يوجد به اعمده اناره -سوء توزيع خطه الكهرباء والانارة العامة بالقرى"

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة الكهرباء والانارة العامة (الإناث/قنا)

كما أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في قنا إلى "عدم اضاءه مداخل القرى مثل ابو حماد"، "عدم وجود اعمدة انارة وكشافات في الشوارع بقرية العيايشا والمسيد والحلة"، "في قرية العري عدم وجود اهتمام بأعمدة الانارة لان الأعمدة اغلب الوقت غير مضيئة مما يتسبب تحمل القرية بعض التكاليف لإصلاح الاعطال وقرية الدهسة قبلي لا توج د اعمدة انارة في بعض المناطق وعدم محولات تتحمل الضغط مما يتسبب في حرق الاجهزة وقرية كوم البجه وقرية الدهسة عدم وجود انارة في الأعمدة وعدم وجود صيانة وقرية الكوم الاحمر بها اماكن لا يوج د بها سلك مغطى مما يتسبب في حدوث اضرار بسبب السلك المكشوف"، "القمانه لا يوج د بها كشافات في الشوارع وعدم صيانة بعض الكشافات الموجودة من أكثر من 5 سنوات او تغيير أي قطع غيار منها البطحة وتم تركيب الأعمدة ولم يتم تركيب الاسلاك ولا الكشافات رغم المخاطبة للسادة المسئولين ولم يتم الاستجابة ومقابر الشيخ حسين تم تركيب الأعمدة ولم يتم تركيب الاسلاك ولا الكشافات والسلامية لا توجد أي اعمدة انارة وتم تقديم عدة شكاوي لمجلس القرية ولم يتم الاستجابة وفي الحلفاية نقص عدد محولات الكهرباء والانارة العامة وضعف التيار الكهربى وعدم تركيب الكشافات وفي بعض الاماكن محتاجة لشد الاسلاك وفي الهشة لا يوج د انارة للجبانة والدواخل غير شغالة اكثر من 8 سنوات وتم رمي الكابل - مساكن المجلس بقرية هولا يوجد أي كشافات داخل وخارج القرية وتحتاج إلى كشافات ليد وتركيب الاسلاك للأعمدة - اولاد نجم عدم انارة مدخل القرية بالكشافات بالرغم من وجود الأعمدة استبدال اسلاك الكهرباء و الانارة العامة بسلك معزول وحصل المجمع الصعى على الموافقة بمحول كهرباء لإنارة المجمع من السيد /رئيس مجلس المدينة السابق وحتى تاريخه من 5 سنين لم يتم تركيبه وكذلك ضعف المحولات بقرية اولاد نجم"، "المحاولات متهالكة ومفيش لها اي صيانه، وبنحتاج نشوف واسطه علشان يجيوا ليننا عواميد انارة او يعملولنا محولات، والكشافات او اللمض مش بتتوزع بعدالة ومفيش تخطيط بتوزع العمدان، و اللمض بتتسرق بسبب انهم مش بيغطوها بشبكة للحماية".

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة الكهرباء والانارة العامة (الذكور/قنا)

في المقابل أشار المشاركون الذكور في المجموعات البؤرية في قنا إلى أن "شوارع كثير مفياش عمدان كهرباء"، "كشافات الكهرباء والانارة العامة صفرا ومفياش لمض ليد"، "اسلاك الكهرباء والانارة العامة غير معزولة وناس ماتت بسببها"، "فيه عمدان في نص الشوارع وميله وبتكهرب الناس"، "اغلبية الكشافات مفياش لمض والى بتركب وتبوط مش بتتصلح لان علي حسب ما بيقولوا ملهاش قطع غيار"، "فيه محولات كثيرة مش كويسه ومش شغاله كويس ومحتاجه رفع كفاءة" "فيه عجز في العمال في مجال الكهرباء والانارة العامة"، "أحيانا بنقعد نطالب كثير بإنارة بعض المناطق الحيوية من وجهة نظرنا بس بيتقال لسه، يعنى مثلاً احنا في شهور عندنا بالرغم انه فيه اعمدة كهرباء جنب مركز الشباب، لكن لغاية دلوقتى محطوش فيها كشافات انارة، وده طريق المفروض حيوي واحنا بنسميه طريق المدارس"، "عدم صيانة المحولات بطريقة مستمرة مما يؤدي الى انقطاع الكهرباء والانارة العامة داخل المنازل وحرق الاجهزة الكهربائية"، "ضعف في التيار الكهربى وعدم رفع كفاءة المحولات الكهربائية قلة الجهد الكهربائي وعدم انارة بعض الشوارع والطرق في كوم البيجا وايضا لا يوجد عدالة في توزيع الأعمدة والكشافات اما في العسيرات في البداية لا توجد انارة في الأعمدة كانت بتاجي بعد العشا وبعد ما قدمنا شكوي بقيوا يجيوا بعد المغرب اما في قرية القبيبة فالكهرباء والانارة العامة ضعيفة جدا مما يؤدي الى حرق الاجهزة الكهربائية"، "عدم وجود اعمدة انارة وكشافات في الشوارع بقرية العيايشا والمسيد والحلة".

في مجال الطرق

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة الطرق (الأنث/سوهاج)

أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى المشاكل التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة، وأنه "مافيش رصف طرق نهائي بسبب حفر الصرف الصحي والغاز فنتمنى يكون بعد ما يخلصو حفر وتكسبر تاني يعملو الرصف بس يخلصو المرافق"، و"الطريق مكملش فيبعمل حوادث كثير"، و"عدم وجود تخطيط جيد لكافة المشروعات والمرافق حيث(تم رصف طريق وبعدها تم التكسير لتركيب الصرف الصحي ثم سفلت الطريق وبعدها تم تكسیره"، و"في نجع شمه المفروض في جسر لآكن هو بالاسم بس"، و"الطريق في كوم غريب عند الموقف مكسر"، و"الموصلات وحشة وبنتاخر بالساعة بنأخذ كذا مواصلة للوصول الى جوى لان الطرق مكسرة والعربات مش بتوصلنا"، و"الطرق التي تم رصفها ضيقة ومحتاجة جوانب امان في مطبات كثيرة والطريق متغيرش وصعب العربية تتحرك"، و "طريق مركز شباب بني حرب لمجمع المدارس الثانوي الصناعي تم رصفه وتكسير همما ادي لزيادة حوادث الطلبة"،

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة الطرق (الذكور/سوهاج)

في المقابل أشار المشاركون الذكور في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى أن "الطرق مكسرة لا تصلح لسير المواشي حتي مش بس البني ادمين"، "لما ببيعجوا يرفصوا يرموا تربة لفترة طويلة بتكسر العربيات زي تربة مزلقان بانجا خدت وقت طويل جدا وكان اللي عنده عربية بيلف حوالين البلد من اخر الدنيا علشان يبعد عن السير في الوصلة دي"، "في الهيشة: الطريق يتصرف ويرجعوا يكسروه تاني بسبب الخدمات"، "مفیش تنسيق بين الجهات وبعضها عشان يشوفوا الطرق المستهدفة ايه ومفیش تخطيط صح"، "الطريق الرئيسي فقط هو المرصوف منه 1 كم فقط من اجمالي 2.5 كم. وكل ما بيعي حد يرفص نفس الكيلو متر هو برضه ومفیش استكمال للباقي"، "مفیش تنسيق مع الغاز والمرافق بعد الرصف بشهر يكسروا تاني ويقولك هيدخوا الغاز"، "كل الطرق مقاسها أصغر من الاول ويكون الرصف اسوأ من القديم اللي كان قبله" "المجبرة: مفیش رصف نهائيا من 10 - 20 سنة وجميع الطرق مكسرة. والطرق كلها تعبانة"، "من العوامة لبيت داود الشوارع متهاكة ومكسرة وملبانه اكوام تراب وغير ممهده داخل وخارج والشوارع متكسرة وغير ممهده"، "مفیش حنفیات مطافي للسلامة"، "المحسوبية"، "الاهتمام بطرق معينة / رئيسية".

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة الطرق (الأنث/قنا)

كما أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في قنا إلى أن "المطبات زيادة عن اللازم وتسبب حوادث كثيرة، وفيه شوارع كثير محتاجة رصف"، "فيه بعض الطرق لما بيجوا بيشغلوا فيها مش بتكمل وبتتساب بالزلط والرمل بتاع الرصف من غير ما تخلص" مفیش التزام بالمواصفات الفنية للطرق وعدم المتابعة على شغل المقاولين، والمقاول بيسلم الطرق متهاكة"، "عرف الصرف بتكون اعلي من الرصيف وتسبب حوادث، مفیش تخطيط في شغل الطرق، اللي يتصرف النهاردة بكرة بيتحفر علشان صرف او مياه او اي حاجة تانيه، والرصف بيتصرف بطريقة غلط"، "مشكلة عدم رصف الطرق والمطبات مما يعوق حركة السير ويؤدي الى كثرة الحوادث والازدحام يوجد بعض القرى لم يتم رصف الطرق وغير معلوم متي سيتم الحصول على هذه الخدمة عدم رصف شوارع قرية الشيخية بالرغم من عدم وجود صرف صحي وغاز طبيعي"، أكدت الأستاذة فاطمة ان "طريق حجازة غير مرصوف ومتهاك جدا جد وان من كثرة متهاك التراب غطي علي الرصيف"، أكدت الأستاذة عبير ان "قرية العيايشا بها خطر كبير في مدخل القرية عند المزلقان توجد منطقة ترابيه بها منحدر ترابي يجعل السيارات تعمل حوادث كثيرة"، أكدت الأستاذة أسماء ان طريق شهور المعري غير مرصوف وعليه مخلفات الترع ومقطورات القصب كل شويه حادث وايضا طريق شهور الرئيسي غير مرصوف ولو واحدة حامل تسقط بسبب تدهور الطريق كما أكدت الأستاذة بسمة ان طريق الحراجية والمؤدي الى مدينة قوص ايضا غير مرصوف وبه مشكلات كثيرة"، "من كوبرى ابو ديب الى كوبرى المراشدة لا يوجد رصف وفي القيلمينا لا يوجد رصف ابدأ والطرق مكسرة وغير ممهدة"، "لا يوجد سور او بندورات للرصيف وذلك يؤدي الى وقوع السيارات في الترع تقريبا كل طرق القرى غير مرصوفة باستثناء طريق دنفيق نقادة"، "لا يوجد رصف في الطرق والحفر مالية الشارع وكمان كل كام متر بيارت صرف صحي مفتوحه مما يعرض المارة في الطريق الى الخطر كما انه تقريبا كل الطرق الجانبية غير مرصوفة وتم الاهتمام بالطرق الرئيسية فقط".

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة الطرق (الذكور/قنا)

في المقابل أشار المشاركون الذكور في المجموعات البؤرية في قنا إلى "مشكلة عدم رصف الطرق والمطبات مما يعوق حركة السير ويؤدي الى كثرة الحوادث والازدحام والغباء الذي يؤدي الى تلوث البيئة"، "عدم رصف الأماكن الحيوية مثل طريق المستشفى"، "كثرة المطبات العشوائية"، "عدم التنظيم والتنسيق بين الادارات والجهات الخدمية (الكهرباء والانارة العامة - الغاز والصرف والتليفون والمياه)"، "عدم الدقة في رصف الطريق حيث انها تلتف بعد فترة قصيره من العمل، واهمال رصف الطرق الحيوية الهامة مثل مدخل قري سمنهود"، "الطرق بيحصل فيها ترقيع مش رصف جديد - كمان ابرز مشكلة انهم لما بيعملوا كده، او حتى بيقروا يرفصوا طريق جديد مش بيعملوا ازالة للطبقة القديمة من الأسفلت، لأ.. بيعملوا الأسفلت الجديد فوق القديم، وده مع مرور الوقت ببخلى منسوب الطرق اعلى من مداخل البيوت"، "تهالك اغلب الطرق في القرى - التركيز بس على مداخل القرى - والمدينة"، "لا يوجد تنسيق بين مقدمي خدمات البنية التحتية"، "تكسير الطرق بعد رصفها لتوصيل مرافق وبنية تحتية"، "في قرية الكوم الاحمر يوجد بالطريق حفر بدون

رصف والطريق ضيق والطريق اتصرف مره واحده منذ فترة طويلة وتم تكسيه مره أخرى أما قرية العسيرات لا توجد مشاكل في الطرق الرئيسية لكن الطرق الجانبية لم يتم رصفها وايضا نجع الشيخ وقرية القبيبة لم يتم فيها الرصف".

في مجال إدارة المخلفات / النظافة والتجميل

المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة إدارة المخلفات/ النظافة والتجميل (الإناث/سوهاج)

أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى "عدم وجود حاويات للقمامة"، "المخلفات ترفع مرة واحدة فقط"، "مشاكل الصرف الصحي - مافيش صناديق ولا أي حاجة"، و"بيجو ياخدوا الزباله من الشوارع الرئيسية ولم نيجي نقولهم في جوامش بيرضو لدرجة ان الأهالي بترمي في التربة"، و"مافيش تشجير ولا تجميل هما جملو الوحدة المحلية دهنوها بس والشوارع الرئيسية لكن الشوارع الفرعية داخل البلد محصلش"، و"عندنا في مكان كبير تبع الوند المحلية الناس عملينو مقلب زباله ولما بيجو ياخدوا جزء بس والباقي بيبيى موجد زى ما هو وبيتشال النص كل شهر الا لما حد يشتكى يجو يشيلو جزء منها ودا بعد 15 يوم من الشكوى الا لما شخص جامد يبلغ فشالو القمامة بالكامل ودا مرة في السنه"، ومحدث بيبيى ياخذ من البيوت ومش بيرضى ينزل من العربية فلو مطلعنناش الزباله على العربية مش بيصلها ولو ملحقناش العربية بيسبنا ويمشى".

المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة إدارة المخلفات/ النظافة والتجميل (الذكور/سوهاج)

في المقابل أشار المشاركون الذكور في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى "عدم وجود عربات جمع قمامة"، "في نزلة القاضي: سيارات القمامة بتمر بشكل غير منتظم وما بيسمعوش لحد. و السيارات بتلف الشارع العمومي بسرعة ويمشوا يقعدوا علي القهوة وياخدوا بعضهم ويمشوا، بندفع فلوس نظافة لكن مفيش خدمة"، "لا توجد صناديق قمامة واكياس الزباله بتقع قدام البيوت بال 15 يوم"، "فيه حتت كان فيها حاويات وانكسرت وشالوها ومجابوش غيرها"، "في بانجا: مفيش تشجير ومفيش صناديق قمامة والعربية مش بتعدي في الشوارع الفرعية، واصلا العمالة بتاعة النظافة قليلة ومفيش معدات"، "في الصومعة: مفيش أي حاوية قمامة لا في شارع رئيسي ولا داخلي، والقمامة بتتراكم عند كنيسة الصومعة وبيولعوا فيها"، "بطئ من الحى في ازاله المخلفات".

المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة إدارة المخلفات/ النظافة والتجميل (الإناث/قنا)

كما أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في قنا إلى "عدم تفعيل قانون الغرامات يخلي الموطن لا يلتزم وعدم وجود عمال قمامة في الوحدات المحلية لرفع القمامة عدم وجود اماكن في القرية لإلقاء القمامة وايضا عدم وجود حاويات القمامة ولا قلابات لرفع القمامة"، قرية القبيبة يتم رمي القمامة في الشوارع وذلك لعدم وجود مساحات لتجمع القمامة اما في قرية العسيرات يتم رمي الحيوانات النافقة في الشوارع والقاء القمامة في الارض الزراعية"، "لا توجد منظومة النظافة اصلا بالقرى كافه وايضا عدم توفير ادوات لرفع القمامة من الشوارع بالقرى وعدم توفير عمال واي حاجه لهذه الخدمة"، "قلة عدد العمالة هذا المجال وضالة رواتبهم - قلة الحاويات وتوزيعها - نقص ادوات وخدمات النظافة: مفيش رفع مخلفات والقمامة في المجلس، والناس بترمي الكسح والصرف الصحي بتاعها في الترع والاراضي الزراعية والشوارع الفرعية مفيش حد بياخد منها الزباله"، "لجنة البيئة في الوحدة المحلية مش شغالة ومش بتلف على القرى تشوف مستوي النظافة"، "مفيش صناديق زباله ومفيش معدات كافية للشغل في القرى"، "قرية غرب بهجورة فيها نضافة وتشجير بس مفهاش صناديق ولما بتتحط الصناديق بتتسرق"، "الحيوانات نافقه بترمي في الشارع ومفيش مقلب صحي لها"، "الناس بتتخلص من مخلفاتها المنزلية اما في افران الخبز البلدية او في حظاير الدواجن اللي في البيوت - لكن المخلفات الكبيرة فدى بترمي على جوانب الترع - الصرف بقى العربيات بترمي في زراعات القصب وفي الترع والمصارف وده بيعمل تلوث وامراض".

المشكلات/ الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم خدمة إدارة المخلفات/ النظافة والتجميل (الذكور/قنا)

في المقابل أشار المشاركون الذكور في المجموعات البؤرية في قنا إلى "عدم وجود صناديق قمامة في القرى (الحلة - المسيد - حجازة - جراجوس - العيايشا)"، "الاعتماد على الجمعيات الاهلية في تأدية هذه الخدمة وعدم قيام الوحدة المحلية بدورها في هذه الخدمة"، "عدم تفعيل قانون الغرامات يخلي الموطن لا يلتزم"، "تم سحب صناديق الزباله الخاصة بالمركز في الاماكن النائية او سرقته... تم قتل جميع الاشجار الخاصة بالشوارع بالمركز بسبب الاهمال"، "عدم وجود عماله خاصه بالتجميل والنضافه وقله موارد مجالس القرى"، "لا يوجد منظومه لإدارة المخلفات نهائيا كما لا يوجد عماله"، "عدم قيام جهاز البيئة بدوره في تنفيذ القانون"، "عدم وجود عماله في مرفق النظافة عدم وجود نظافة الا في حاله وجود زياره من المسؤولين"، "لا يوجد امكانيات او معدات بكافه قرى ابوتشت"، "فيه صرف صحي لبعض البيوت موصل على الترع وده بيسبب امراض كثيره وكوارث، كمان احنا معنداش مدفن صحي في المركز"، "عندنا عجز شديد في العمال والمعدات بتاعت النضافه".

في مجال مراكز الخدمات التكنولوجية للمواطنين

المشكلات/الصعوبات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين (الإناث/سوهاج)

أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى أن "منعرقش عنه حاجة علشان تقابلنا مشكله" الراشدين في البلد هم فقط بتستخدمه، و"لا نعلم عنو شي"، و"موجود في المجلس بس محدش يعرفه"، و"ما فيش اي معلومة نعرفها عنه اساسا علشان نستخدمه،" "نعرف دوره علشان نعرف نتوجه له امتى بالظبط!"

المشكلات/الصعوبات التي تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين (الذكور/سوهاج)

في المقابل أشار المشاركون الذكور في المجموعات البؤرية في سوهاج إلى أنها "غير مفعلة"، "التأخير/عدم التنفيذ في المواعيد المحددة"، "مطالبة الفنيين بإكراميات/وسائط"، "هناك مشكلة في الإجراءات وتتطلب مرونة في التعامل من الموظفين وعلم منهم بالإجراءات ومحتاجين نرفع كفاءه الموظفين لان كثير منهم مبيعرفوش يشغلو الكمبيوتر أصلاً"، "غير مفعلة"، "الرشوة"، "عدم معرفه الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات، هناك عطله في تقديم الخدمة، الناس لا تعرف انواع الخدمات"

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الإناث/قنا

كما أشارت المشاركات الإناث في المجموعات البؤرية في قنا أنه "لا نعلم عنه شيء إلا من خلال عرض اليوم – خدماته غير ملموسه"، "لا يوجد مركز خدمات في القرى وجهل البعض به وبخدماته"، "عدم معرفة المواطنين به واقتصاره على المركز فقط"، "عدم توعية المواطنين بوجود هذه الخدمات"، "الجميع علي انهم لا يعرفوا عنه اي شيء" الجميع لا يعرفوا عنه اي شيء ويرجع ذلك الي العادات والتقاليد تمنع الراشدات من الإناث من الخروج"، "لا يوجد معلومات عنه ولا يوجد اعلانات عن الخدمات التي يقدمها"، "بيطننشاوا الناس.. قدمت طلب رخصة ولم يتم الرد حتي الان"، "الروتين وعدم تعاون الموظفين بشكل كامل والموظفين غير مؤهلين"، "بطء الاجراءات وتعب المواطنين في اللف والروح والعي"، "يعني ايه مركز تكنولوجي اصلا !!!".

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الذكور/قنا

في المقابل أشار المشاركون الذكور في المجموعات البؤرية في قنا إلى "قلة عدد الموظفين في المراكز عدم معرفة المواطنين به واقتصاره على المركز فقط"، "غير مفعلة ولا نسمع عنه اي شيء"، "لم يتم التعامل في هذا القطاع"، "لا يوجد معلومات عنه ولا يوجد اعلانات عن الخدمات التي يقدمها"، "عدم معرفة الجماهير بخدماته"، "الروتين وعدم معرفتنا بالخدمات او اجراءات العمل به وتهكم بعض الموظفين علينا"، "بالنسبة للمراكز دي احنا مش عارفين هي بتقدم ايه كمان مش بيتتم الاعلان عن الخدمات الى بتقدمها علشان كده احنا مش بنعرف عنها حاجة"، "دايما السيستم بيكون واقع"، "فيه رشاي كثير في مواضيع التراخيص"، "التأخير في استخراج بعض الورق،" "لسه مفيش حكاية الشباك الواحد الي وعدوا بها قبل كده"، "ضعف الترويج للخدمات التي يقدمها مراكز التكنولوجيا".

6-4-3 المقترحات والتوصيات وفقاً للنوع الاجتماعي

في مجال الكهرباء والانارة العامة

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الإناث في سوهاج:

حل مشكلة الأسلاك المكشوفة، اضاء الشوارع وخاصه الشوارع الى مقفولة امان للداخل والى طالع من الناس، التخطيط الصحيح لاماكن وضع الأعمدة، توصيل الكهرباء والانارة العامة في المدافن، توفير منظم تيار كهربائي، استكمال اضاءة الشوارع، تركيب كشافات وللمت في الأعمدة الفارغة، عمل صيانة دورية للمحولات والأعمدة والأسلاك المغطاة لإصلاح أية أعطال، صيانه المحولات الدورية في فصل الصيف تحديداً، زيادة اعمدة الإنارة في الطرق، تركيب محولات كهرباء للقرى التي ليس بها محول وتوصيل الكهرباء والانارة العامة داخل القرى والنجوع في الطرق، تركيب اعمده انارة في الطرق الجانبية والفرعية ايضاً.

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الذكور في سوهاج

الاهتمام بالقرى وليست المراكز فقط، توفير اعمده انارة وكشافات في الشوارع الداخلية والرئيسية، التخطيط الصحيح لأماكن الأعمدة، وضع كشافات ذات جودة معقولة بالأعمدة، صيانة المحولات واستبدال المحولات القديمة بأخرى جديدة، تركيب أعمدة جديدة وكشافات بدلا من الأعمدة المتهالكة، تغطية/عزل الأسلاك المكشوفة، توزيع الكهرباء والانارة العامة في الأعمدة على مستوي القرية كلها وليس شارع او اثنين فقط، عمل صيانة دورية لجميع القرى لتحسين الانارة في الشوارع.

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الإناث في قنا

ضرورة عمل حصر للأعمدة التي تحتاج الي كشافات، تجديد الأعمدة وزيادة الأعمدة والكشافات، العمل على الوصول ليس فقط للشوارع الرئيسية وإنما أيضاً الجانبية في القرى والمناطق النائية، تحويل المحولات التي تقع وسط البيوت السكنية، ضرورة توزيع الكشافات بعدالة وحسب احتياج كل منطقة ويجب تشغيل المحولات لرفع الكفاءة وزيادة الجهد وتركيب محولات زيادة تخدم القرى المحرومة، التأكد من أن المحولات تتحمل الضغط (تقوية وصيانة

المحولات وزيادة الجهد بالأخص في فترة الصيف)، الاهتمام بالصيانة الدورية للمحولات ولأعمدة والكشافات وتغيير الأسلاك المتهاكلة وتغطية الأسلاك الكهربائية المكشوفة للحد من الكوارث اثناء هبوط الأمطار ، الكشف عن اعمده الإنارة التي تصدر ماس كهربائي للحفاظ علي ارواح المواطنين ، تشغيل اللمبات والكشافات مساءً واطفائها نهاراً، زيادة الوعي لدي الاهالي للحفاظ وتشييد الاستهلاك

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الذكور في قنا

تجديد الاعمدة وزيادة الكشافات في الشوارع الرئيسية والشوارع الجانبية في القرى وبخاصة في المناطق الحيوية في مثل مراكز الشباب والوحدات الصحية ودور العبادة، الصيانة الدورية للمحولات ، رفع قدرة المحولات لجميع القرى ، اضاءة جميع المقابر في جميع القرى ، احلال وتجديد الاسلاك، ضرورة عمل صيانة دورية للكشافات والأسلاك ومحولات الكهرباء والانارة العامة ، توزيع الكشافات بعدالة وحسب احتياج كل منطقة ويجب تشغيل المحولات لرفع الكفاءة وزيادة الجهد وتركيب محولات زيادة تخدم القرى المحرومة ، تغيير/تغطية الاسلاك المكشوفة ، تقوية او تغيير اكشاك الكهرباء والانارة العامة ، المتابعة الميدانية من المسؤولين، احلال وتجديد الكشافات والأسلاك والأعمدة المتهاكلة، الرقابة على عمليات توريد المعدات لضمان جودتها واستدامتها- توزيع الاعتمادات المالية حسب نسب السكان مش النواب حتى لا يتركز الاهتمام بالمدينة.

في مجال الطرق

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الإناث في سوهاج:

السرعة في إدخال المرافق كي يتم رصف الطرق والتقليل من الحوادث، الانتهاء من البنية التحتية للصرف الصحي قبل رصف الشوارع لتفادي إهدار المال العام بسبب التآكل وإعادة الرصف، تطوير واستكمال رصف الطرق، ترميم الطرق المكسرة، توسيع الشوارع، عمل ممرات مشاة للناس للمشاة فيه، في المناطق الضيقة والتي لا يمكن استخدام الأسفلت معها يمكن وضع بلاط ها مستخدم بالفعل في مناطق مثل الغياتية، استبدال الكباري الآيلة للسقوط بأخرى آمنة، عمل بلاعات للأمطار، إنشاء كباري بين الطرق للأطفال، رصف الطرق غير المرصوفة داخل القرى، عمل مطبات داخل البلد للتقليل من سرعه العربيات، التركيز على المناطق العشوائية والمحرومة من الخدمات، مراعاة الرصف بصورة سليمة مطابقه للمواصفات -وجود صيانه للطرق دوريه.

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الذكور في سوهاج

التخطيط التشاركي مع المواطنين في اختيار الطرق الأولى بالاستهداف، ترتيب أولويات الرصف بحسب الاحتياجات ومناطق المدارس والخدمات ، إعلان خطه الطرق للمواطنين ، تعريف المواطنين بتوقعات وأماكن الطرق التي سيتم رصفها، إنهاء العمل في الطرق في الوقت المحدد، تشكيل لجنة متابعة من قبل المواطنين للحد من الفساد ومتابعة جميع المقاولين ، مراعاة النسب الخاصة بالرصف الاهتمام بالطرق الفرعية والشوارع الداخلية، رصف الشوارع المكسرة اهم من إعادة رصف شوارع سليمة ، الانتهاء من البنية التحتية والمرافق قبل البدء في رصف الطرق لتفادي تآكل الشوارع بعد الرصف ، التنسيق مع الجهات المعنية بالمرافق خاصة الصرف الصحي، إعطاء الأولوية للشوارع التي لم ترصف منذ فترة طويلة، استكمال الطرق التي لم يتم الانتهاء منها ورصفها، سرعه الانتهاء من الطرق التي تم بدء الرصف فيها ، الصيانة الدورية للطرق ، تركيب بلاط في الشوارع الداخلية وتمهيد الشوارع وتمهيتها للسير، تشكيل لجنة مختصة للإشراف والاستلام.

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الإناث في قنا

الانتهاء من اعمال البنية التحتية في الأول حتي يتم الرصف مرة واحدة ولا يتم تكسيه مره أخرى، عمل حصر بالمناطق التي تم الانتهاء من اعمال الصرف الصحي والغاز لعمل رصف لهذه المناطق ، عمل بندوقات علي جوانب الطريق لتقليل من الحوادث ، الالتزام بمعايير الجودة في عملية الرصف لتقليل من تلف الطريق بعد الرصف بفترة قصيرة رصف الطرق لتحسين الخدمة ، تمهيد وإعادة رصف وتجديد الطرق التي مر علي رصفها فترة طويلة في القرى والشوارع الرئيسية، الاهتمام بالطرق الجانبية مثل الطرق الرئيسية والقيام بتمهيدها في أسوأ الظروف، اشراك الشباب في الرصف وتعديل الطرق ، ردم الترع امام المنازل ، ضرورة وضع ميزانية تكفي اعمال الرصف بالطرق المحتاجة الي رصف ويمكن توقيع هذه الميزانية من صندوق و افرات المحافظة بللتعاون مع الوحدة المحلية، تشكيل لجان متابعة للتأكد من رصف واتمام المهام ، المتابعة الدورية للطرق المرصوفة للحفاظ عليها عمل ارشادات مرورية علي الطرق لتنظيم السير، عمل مطبات صناعية لتقليل من الحوادث وازالة المطبات الغير قانونية ، اعداد ندوات عامة لتوعية المواطنين بكيفية حماية الطرق والحفاظ عليها، الشفافية والعدالة في التوزيع بين القرى وبعضها وبين القرى والمدينة مع الاهتمام بالجودة (جودة الرصف/الاسفلت).

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الذكور في قنا

اصلاح الطرق وتمهيدها ، عمل حصر بالطرق المراد رصفها ، مشاركة الافراد في التخطيط وترتيب اولويات الرصف لتفادي المحسوبية وتدخل كبار المسؤولين في وضع أولويات الرصف والتمهيد، وضع خطط مدروسة بعناية مع استكمال خدمات البنية التحتية (صرف غاز وكهرباء ومياه واعمال الصرف الصحي) قبل الرصف كي يتم الرصف دون تكسير مره اخري ، الاهتمام بالطرق الجانبية مثل الطرق الرئيسية ، التنسيق بين الجهات مع بعضها: الوحدات المحلية، شركة المياه والصرف الصحي، والغاز، وهيئة الطرق، وضع الأولوية للطرق التي عليها كثافة عالية والتي تخدم على أكثر من قرية ، ردم جميع الترع بالشوارع الرئيسية امتثالاً بشارع ادارة الوقف التعليمية ، الاهتمام بصرف الامكان الحيوية، عدم وضع تربة زلطية لأنها ترفع الارض وتدفن

المباني والمنازل والعمارات ، مراعاة الرصف بجودة ، مراعاة المواصفات الخاصة بالطرق في اعمال التنفيذ وتشديد الرقابة ، وجود شفافية لتلافي التقصير الواضح من الشركات المنفذة حول التسليم ومدى التنفيذ، تطوير وصيانه الطرق وعمل كباري في بعض الاماكن لمدخل قرية أبو مناع قبلي ومنشاية العزازي لتقليل الزحمة والحوادث، الصيانة الدورية للطرق، استكمال رصف الطرق الرئيسية للقرى، ومداخلها، وإزالة المطبات الغير قانونية التي يقوم بها المواطنون بأنفسهم في الشوارع.

في مجال إدارة المخلفات / النظافة والتجميل

المقترحات والتوصيات وفقاً لأراء الأناث في سوهاج:

الاهتمام بالشوارع الفرعية مع الرئيسية، عمل مصنع لتدوير المخلفات وإتاحة فرص عمل به، صناديق فصل القمامة، عمل مبادرة أجمل منطقة، تغليظ عقوبة رمي المخلفات، الاهتمام بالشوارع الفرعية مع الرئيسية، توقيع عقوبة وفرض غرامات على من يرمى القمامة في التربة مع تفعيل القانون، تشجير الطرق، توفير استراحة انتظار تاندات للقعدة عليها، زيادة الحاويات، زيادة العمالة، نقل مخلفات الري الموجودة على الطريق.

المقترحات والتوصيات وفقاً لأراء الذكور في سوهاج

رفع مستوى منظومه النظافة من خلال مشاركة الجمعيات الأهلية في المساعدة في هذه الخدمة، الاهتمام بالشوارع الفرعية مع الرئيسية في النظافة والتشجير، عمل دورات مياه في الشوارع، زيادة العمالة والادوات والمعدات، زيادة العمالة المخصصة للعمل في الشوارع الفرعية مع توفير السيارات ذات الحجم المناسب لتلك الشوارع، توفير زى موحد لعمال القمامة وعمل تامين صحي للعمال مناسب لهم، زيادة حاويات وصناديق القمامة في كل شارع رئيسي وجاني وداخل القرى وبخاصة جوار المدارس، إزالة تراكمات القمامة وعدم حرق المخلفات لما لها من تأثيرات سلبية على الاهالي والأطفال، مرور سيارات النظافة بانتظام ويتم رفع المخلفات بانتظام بدلا من تراكمها، الاهتمام بالتشجير وزراعة أشج ار مثمرة علي جانبي الطريق للاستفادة بالظل والمحصول، إشراك الشباب مستعدين في النظافة كنوع من مشاركة المجتمع المدني، تشديد الرقابة على المخالفين وفرض غرامات على كل من يقوم بقطع الاشجار أو إلقاء المخلفات في الأماكن غير المخصصة، تشجيع الدور الرقابي لهيئات المجتمع المدني في هذا المجال، عمل ندوات تثقيفية حول البيئة والنظافة، إنشاء مصنع لتدوير المخلفات يخدم قري المركز، التدريب على فرز القمامة بطريقه صحيحة.

المقترحات والتوصيات وفقاً لأراء الأناث في قنا

توفير صناديق قمامة وحوايات وادوات لجمع القمامة بكل قرية، وجود سيارات تقوم بصورة دورية ويومياً بجمع المخلفات، عربيات دورية للشوارع الجانبية، تشجيع مبادرات بمشاركة الشباب بما يوفر الأيدي العاملة وقد يتيح فرص عمل للشباب في هذه الخدمات، عمل مبادرات مع الجمعيات الأهلية والجهات المختصة وجهاز شؤون البيئة لرفع القمامة، عمل حاويات بالطوب على الجوانب، تشجير جانبي الطرق وتحديد للطرق واتجاهات الطرق، تطبيق الغرامة على من يلقي المخلفات خارج الصندوق او الحاوية، توعية المواطنين بأهمية وطرق المحافظة على البيئة، تدوير للقمامة للاستفادة من العائد منها، ضرورة زيادة عدد العمال وزيادة رواتبهم والاهتمام بهم ويمكن ج مع اشتراكات من الاهالي لتعيين عمال نظافة من نفس المنطقة للاهتمام بمنطقتهم، إعطاء الأولوية لرفع المخلفات على الترع والمصارف بشكل منتظم.

المقترحات والتوصيات وفقاً لأراء الذكور في قنا

انشاء مصنع في الظهير الصحراوي لتدوير المخلفات يديره القطاع الخاص، توفير صناديق قمامة وحوايات ولكل القرى والتوعية بأهميتها، توفير سيارات دورية للشوارع الجانبية، التشجير للطرق العامة وداخل القرى، رفع المخلفات بشكل يومي وتخصيص اماكن محددة ومخصصة لجميع القرى، توفير عدد كافي من عمال النظافة (وزيادة راتبهم)، توفير الادوات والمعدات المخصصة لرفع القمامة، ضرورة الاهتمام بالقرى مثل المركز، نزول المسئولين للشوارع لمعرفة المشاكل علي الطبيعة، الرقابة والمتابعة والصيانة الدورية للحوايات والعمال لح نهم علي العمل بجدية، زيادة سيارات تفريغ القمامة أو معدلات رفعهم للقمامة من الصناديق، عمل صناديق بحجم اصغر وعدد اكبر للقرى والشوارع الجانبية مع مراعاة العدالة في التوزيع، تحديد وردم الترع الموجودة داخل الكتلة السكانية كونها مصدر للتلوث والأمراض، فرض عقوبة على المنازل التي تلقي مخلفاتها في المناطق غير المفق عليها (مثل المصارف أو على جوانب الترع)، عمل منظومة كاملة ومتكاملة للنظافة وإدارة المخلفات والتجميل.

في مجال مراكز الخدمات التكنولوجية للمواطنين

المقترحات والتوصيات وفقاً لأراء الأناث في سوهاج:

رفع وعي المواطن بالخدمات التي يقدمها المركز من خلال سبيل المثال توفير جلسات توعية وندوات لتوفير المعلومات عن المركز وخدمات، وضع لوحات اعلانية تقوم بالإعلان والدعاية للمركز والخدمات التي يقدمها، أو عن طريق المجتمع المدني، الشفافية فيما يتعلق بالرسوم التي يتم دفعها للحول على الخدمة، تدعيم شبكه الانترنت داخل المركز، عمل فروع له داخل الوحدات القروية المحلية، تخفيض تكلفه التراخيص.

المقترحات والتوصيات وفقاً لأراء الذكور في سوهاج

تفعيل نظام الشكوى الإلكتروني، مراعاة غير المتعلمين، توسيع الخدمة في القرى وليس فقط المدينة، تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة، التعريف بالخدمات التي يقدمها المركز ونشر الوعي عنه وأرقامه وسبل التواصل، عمل دعاية عن المركز أو الإعلان عن خدماته وأدواره والخدمات التي يقدمها والرسوم المطلوبة والخطوات المفروضة اتباعها، عمل لوحات ارشادية توضيحية للمواطن، تفعيل الإذاعة المحلية والمساجد والكنائس لنشر الوعي، تدريب العاملين في مراكز الخدمات التكنولوجية ورفع كفاءتهم، تدريب الكوادر القائمة على تقديم الخدمات، تقوية شبكة الانترنت بالمراكز، تسريع الخدمات المقدمة للجمهور والمتابعة مع المستفيدين.

المقترحات والتوصيات وفقاً لأراء الأناث في قنا

زيادة الدعاية والاعلان ونشر المعلومات عن الخدمات التي تقدمها هذه المراكز للمواطنين وحقوقهم وواجباتهم وكيفية تعامل المواطنين مع موظفي المركز والاعراض والاوراق المطلوبة لكل الخدمات، استخدام بطرق واساليب مختلفة وبالأخص في القرى للإعلان عن خدمات المركز كالتدوات ووسائل التواصل الاجتماعي ووضع لافتات ارشادية في كل النجوع والقرى (مثلا في الوحدة الصحية) وتوعية المواطنين بوجود المراكز وخدماتها، تفعيل هذه المراكز وتطبيقها في القرى، تسهيل الإجراءات الروتينية، تحديد مواعيد ثابتة لدوره انتهاء الإجراءات والحصول على الخدم ة، ضرورة سرعة الرد علي المواطنين، تأهيل وتدريب الموظفين للتعامل مع المواطنين.

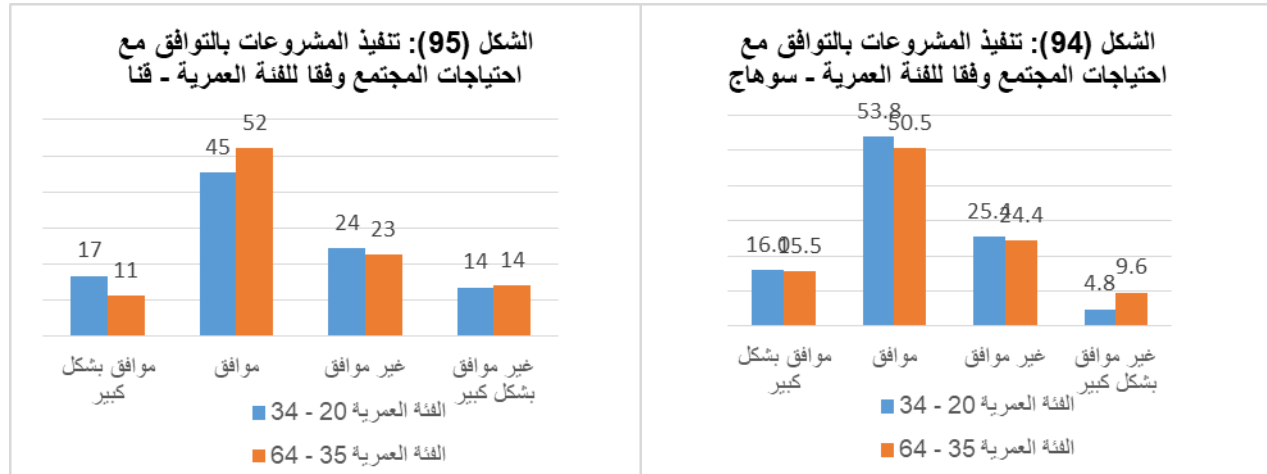
المقترحات والتوصيات وفقاً لأراء الذكور في قنا

تدريب الموظفين لرفع كفاءتهم، توفير تطبيق لسهولة الحصول على الخدمة، انشاء وتطوير مراكز مماثلة داخل القرى والوحدات المحلية، ضرورة عمل دعاية واعلان عن الخدمات التي يقدمها المركز داخل القرى لمعرفة الخدمات وتوعية للمواطنين عن كيفية التعامل مع موظفي المركز، تدريب الموظفين على كيفية تعامل المواطنين وعمل دليل بالخدمات واجراءات العمل، إنشاء صفحة على الفيس بوك وتقدم خدماتها من خلال الصفحة، تبسيط الاجراءات وسرعة الاستجابة للمواطنين وتقليل الروتين.

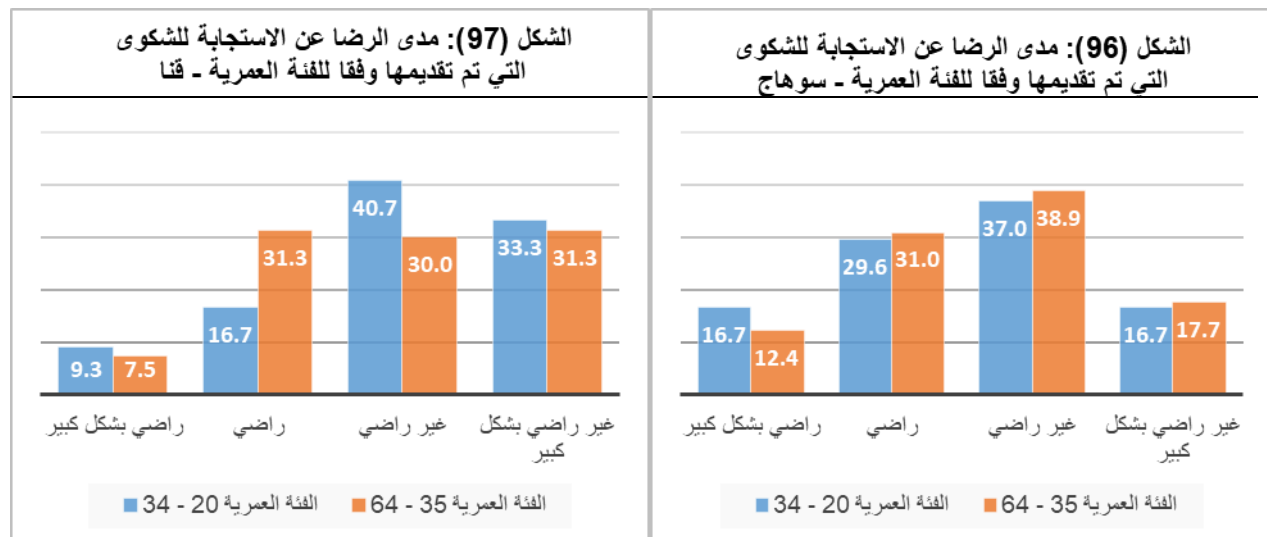
5-3 النتائج على مستوى الفئات العمرية

3-5-1 رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى):

يتضح من الاستبيان تقارب آراء الشباب من محافظتي سوهاج (70%) وقنا (62%) مع آراء الأكبر سنا من سوهاج (66%) وقنا (63%) عن أن تنفيذ مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية يتم، بوجه عام، بشكل يتوافق مع احتياجاتهم ومطالبهم.



إلا أن نتائج الاستبيان عكست في نفس الوقت عدم رضا المستجيبين خاصة الفئة العمرية الأكبر سنا من قنا عن الطريقة التي تم التعامل بها مع شكواهم والاستجابة لها، حيث أشار فقط 46% من الشباب من سوهاج و 26% من قنا إلى رضاهم عن الطريقة التي تم بها الاستجابة لشكواهم، كما أشار 43% من الفئة العمرية الأكبر سنا في سوهاج و 39% في قنا إلى رضاهم عن الطريقة التي تم بها الاستجابة لشكواهم، المثير للانتباه هنا هو الارتفاع الملحوظ لنسبة المتقدمين بشكوى من الفئة العمرية الأكبر سنا ب من كل من سوهاج (68%) وقنا (60%) بالمقارنة بنسبة المتقدمين بشكوى من الشباب في سوهاج (32%) وقنا (40%) بما يعكس تفاعل أكبر من جانب الفئة العمرية الأكبر سنا مع الخدمة واتجاههم لتقديم شكوى رسمية عند حدوث مشكلة.



جدول (12): نتائج المجموعات البؤرية حول آليات الشكاوى وفقا للفئة العمرية

الطريقة	سوهاج - 35:64		سوهاج - 20:34		قنا - 35:64		قنا - 20:34	
	المعرفة بطرق	استخدام طرق	المعرفة بطرق	استخدام طرق	المعرفة بطرق	استخدام طرق	المعرفة بطرق	استخدام طرق
	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %	الشكاوى %
مقابلة - شفهيًا	26	37.5	26.0	50.0	4.9	25.0	4.3	10.5
مجلس	14	6.25	8.0	0.0	16.4	16.7	8.7	10.5
لا يوجد	10	6.25	6.0	13.6	0.0	0.0	2.2	0.0
كتابيا	22	25	24.0	18.2	16.4	8.3	19.6	47.4
فاكس	8	0	6.0	0.0	6.6	8.3	15.2	15.8
خط ساخن/اتصال	6	6.25	14.0	9.1	13.1	0.0	6.5	5.3
الانترنت	14	18.75	16.0	9.1	42.6	41.7	43.5	10.5

وفيما بينت نتائج المجموعات البؤرية في سوهاج استمرار استخدام المشاركين سواء من الشباب أو الفئات العمرية الأكبر سنا بوسائل الشكاوى التقليدية الشفهية والكتابية وعدم درايتهم الكافية أو لجوئهم للإنترنت (المواقع الالكترونية، صفحات التواصل الاجتماعي والصفحة الرسمية للمجلس المحلي، إلخ) إلا في حالات استثنائية، فقد عكست نتائج المجموعات البؤرية في قنا وجود طفرة في معرفة الشباب أو الفئات العمرية الأكبر سنا على حد سواء بوسائل الاتصالات الحديثة في الشكاوى. الجدير بالذكر هو أنه بالرغم من معرفتهم بها، اعتمد الشباب المشاركين في المجموعات البؤرية في قنا في تقديمهم للشكاوى على سبل الشكاوى الكتابية التقليدية الشفهية ثم الكتابية على العكس من الفئات العمرية الأكبر سنا المشاركة في المجموعات البؤرية في قنا والتي كان الإنترنت (وبوابة الشكاوى) هو أكثر الطرق المستخدمة لديها للشكاوى. الجدير بالذكر أنه خلال جلسات الاستماع أشارا لعدد من المشاركين من الفئات الأكبر سناً إلى ضرورة عودة المجالس المحلية الشعبية، لما تلعبه من دور في الرقابة على ما يتم من مشروعات وتوصيل ومتابعة شكاوهم مع المسؤولين.

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الشباب/سوهاج عند تقديم شكوى

عدم وجود استجابة - عدم أخذ رقم للشكوى - عدم أخذ الشكاوى في الاعتبار لعدم وجود أدلة - الشكاوى بترك - مفيش اهتمام - محدش بيغلط الموظف بتاعة وبيكوسوها سوا - مفيش رد ولا استجابة - للأسف - لا يتم الرد علي الشكاوى وبيعتروا اننا بنحرض الناس - تجاهل الشكاوى مفيش رقم لها - مفيش استجابة - 60% من الناس اميين مبيعرفوش يشتكوا - ملهاش لازمة مفيش استجابة - محدش بهتم للأسف - عدم الاستجابة - المركزية - محدش بيسمعنا خالص - عرفين ان شكوتنا لا هتقدم ولا هتتاخر - عدم الاستجابة - عايزين رشاي - اصلا مش بنقدر نقدم شكوي علشان تقابلنا مشكله - الشكاوى لا يتم العمل بها - المسؤولون لا يستمعون لشكوانا - بعض الشكاوي تم الرد عليها بعد فترة طويلة من التقدم بها والبعض الآخر لم يستجيب للشكاوى أصلا - أوقات المسؤولين بيطنشوا وساعات بيكون الوصول لهم - تم تقديم شكوى عن طريق الانترنت ثم وصول الطلب تأخير تنفيذ الطلب من قبل موظف الوحدة في حالة الرد على الخط الساخن لا يوجد استجابة التعجيز في استجابة الشكاوى لعدم السيوالة المادية

اقتراحات الشباب/سوهاج لتحسين نظام الشكاوى

عقد اجتماع مع رئيس الهي لمتابعة الشكاوى كل شهر أو شهرين - وجود خط ساخن - احترام المواطن - تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية - متابعة الشكاوى من الموظفين - مساعدة الجمعيات الأهلية مع النواب - تقليل الوساطة والمحسوبية - تكون الشكاوى الكترونية ولها رقم نقدر نتابع بيه بعد كدة - الرد علي الشكاوي - المراقبة علي الشكاوي وانه يتعمل لجنة من جهة اخري مختصة بمتابعة الشكاوى - المتقدم بالشكاوى ياخذ رقم صادر ويتابع ويتم الرد عليه - يتم الرد والاهتمام بالرد علي صاحب الشكاوى وعمل تحقيق رسمي للتوصل لحل - الشكاوى تكون مكتوبة او الكترونية - لازم التحري عن دقة الشكاوى - توعية الناس بأهمية الشكاوى علشان ياخذوا حقهم - نعمل صفحة علي النت - المواطن يسجل وتوصل للمسئول - المسئول يسمع مش يعمل مش سامع ويكون امين في حكمه - جهة وسيطة زي حماية المستهلك كدة هي اللي تكون مسئولة عن الشكاوى بتاع المواطن - تكون للشكاوى آليه - يكوف فيه صندوق شكاوي في كل قرية والمسئول يعمل اجتماع كل فترة لمناقشة الشكاوي - وضع نظام واخذ رقم للشكاوى صادر وخط سير للشكاوى علشان نقدر نتابعها ونعرف وصلت لحد فين - تخصص شخص لبحث شكاوي الناس ومتابعها - بلاش واسطة - الموظف يتدرب الأول علي الاستجابة

لشكاوى الناس -عايزين تحديد موظف معين يكون مندوب عن دار المظالم يستقبل الشكاوى ويتعامل معاها. - يكون فيه استجابة للشكاوى ويكون فيه ضمان الرد على المواطنين

- لازم جهة رقابية معزولة هي اللي تتابع. - حماية المبلغين علشان محدش يخاف من الموظف ولا من الجزاء - يكون فيه مسئول او شخص معين في كل قرية مخصص بالمشكلة ويقدمها للمجلس - التواصل مع المسئول مباشرة مع رئيس الوحدة المحلية - تفعيل نظام الشكاوى الالكترونية وفق نظام محدد - المفروض اخراج رقم صادر للشكاوى المتابعة نتائجها - رقابة على تنفيذ الشكاوى - عمل صندوق لجميع الشكاوى وطرحها للمسئولين لحلها - السرعة في الرد على الشكاوى - عمل صندوق لجميع الشكاوى وطرحها للمسئولين لحلها - يكون في رقابة اعلى من المجلس المدينة تشوف الشكاوى بتاعتنا لان المجلس المدينة مش بيحل مشاكلنا - الشكاوى عن طريق صفحه مختصه - تخصيص جهة مسئلة لتلقي الشكاوى علي درجه عليه من المهنية والحياد لمتابعه الشكاوى والبت فيها وكذلك تفعيل صناديق الشكاوى داخل الوحدات المحلية ومتابعها بشكل دوري والتواصل مع الشاكي للبت في شكواه بحيادية - تفعيل الح لخدمة الإلكترونية وتفعيل دور الرقابة الإدارية في متابعه شكاوي الأهالي ويقترح عمل تطبيق علي الانترنت لتلقي شكاوي الأهالي ومتابعته من قبل المسئولين بشكل دوري والاهتمام بالشكاوي المقدمة ودراستها والتأكد منها والعمل علي حلها بشكل سريع - وجود ادارة مختصه بالشكاوي ودراستها والرد علي عليها بشكل حيادي لحل مشكلات المواطنين - يكون في حد مخصص لشكاوي كل قرية - المسئولين يهتموا شويه - نفعل الخط الساخن - عمل خط ساخن للوحدة المحلية، أو تفعيل صفحة تواصل اجتماعي خاصة بالمشاريع ده، او عمل صندوق شكاوى في كل مركز - وجود مكتب شكاوى بكل وحدة محلية، لا يتم وضع اسم المواطن حتى لا يتم صراع بين العائلات، تعزيز دور الرقابة والمحاسبة الادارية على المسئولين

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الفئات العمرية الأكبر سنا/سوهاج عند تقديم شكاوى

- المجاملات وعدم الاستجابة - الشكاوى مش توصل للمسئول - وعدم الجدية بالشكاوى - تأخير الرد على الشكاوى - عدم الاهتمام بالشكاوى - عدم حضور الموظف الا اذ حضرت سيارة خاصة لنقل الموظف - في حال تكرار الشكاوى عدم متابعه الموظف - عدم وجود ثقة لاستجابة المسئولين - التجاهل من قبل المسئولين وعدم الرد - اصلا مش بنقدر نقدم شكوي علشان تقابلنا مشكله - لانعرف لمن تصل هذه الشكاوي - التماطل وعدم الرد - مش نعرف نقدم الشكاوى لمن - مافيش لان مقدمناش فعليا - مش عارفين نقدمها لمن - عدم تنفيذ الشكاوى وعدم الرد عليها - المساومة على اعطاء رقم خاص بالشكاوى - مش بيردوا على شكاوى - بيقتعدوا يحولوا الشكاوى لبعض ونتوه احنا فالنص - عدم أخذ رقم للشكاوى - عدم أخذ الشكاوى في الاعتبار لعدم وجود أدلة - عدم النظر للشكاوى بشكل جدي والإجراءات طويلة ولا يتم الرد علي الشكاوى والمجاملة في المشكلات علي حسب الشخص المشكو بحقه كما انهم يطالبون المواطن بتوفير الدعم المالي لحل المشكلات وعدم معرفه المسئول عن الشكاوى كما ان المجلس يطلب من المواطن باستكمال الإجراءات امام الجهات الأخرى - دايمنا يبرروا ان فيه عجز في الموارد والحاجة الي شاكيين علشانها - ملهاش لازمة محدش بيسمع ولا بيعمل حاجة.

اقتراحات الشباب/سوهاج لتحسين نظام الشكاوى

- تعريفهم بكيفية عمل الشكاوى وطرق تقديمها - وجود مسئول يقابل المواطنين بشكل شهري لسماع شكواهم او من ينوب عنه - وجود خط ساخن للحى لتلقى الشكاوى /وجود تطبيق على الموبايل لتلقى الشكاوى - تشكيل لجنة مختصه بالشكاوي وتحديد مده محدده للرد علي الشكاوي وسرعه الاستجابة ومتابعه موضوع الشكاوى واتاحة ارقام للشكاوي معلنه للمواطنين وعمل صفحه الكترونيه لتلقى الشكاوي من المواطنين - سرعه الاستجابة للشكاوى - وجود موقع إلكتروني للرد على الشكاوى مفعّل - تعيين مسئول خاص عن الشكاوى والرد على المواطنين - تحديد مسئول عن كل قرية لتلقى الشكاوى - اجتماع دوري بكل وحده محليه للمواطنين - تحديد خط ساخن لكل وحده قروية - تفعيل المركز التكنولوجي للقضاء على الشكاوى - المشاركة الجماهيرية - تفعيل دور المركز واهميه الشكاوى الإلكترونية - تحديد شخص لآخذ الشكاوى والرد على المواطنين بكل قرية (شخصيه عامه) - احترام المواطن - تفعيل نظام الشكاوى الإلكترونية - متابعة الشكاوى من الموظفين - مساعدة الجمعيات الأهلية مع النواب - تقليل الوساطة والمحسوبية - شرح النظام الاول للناس وتوعيتهم - تحديد ادارة مسئلة للشكاوى والرد عليها - تخصيص صفحه رسميه للمركز او صندوق الشكاوى - استمرار لقاء المحافظ مع المواطنين

- الخط الساخن يجب تسجيل كل الشكاوى وعمل خط ساخن للرد على كل الشكاوى - رئيس الهي يحدد يوم للمواطنين وحل مشكلاتهم - نزلوا على السوشيال ميديا - التوعية لطرق تقديم الشكاوى - تفعيل دور المجالس القروية والمشاركة المجتمعية الاجتماعات تكون على مستوى كل المجالس القروية - تقليل الوساطة والمحسوبية - تشكيل لجنة من القرية من الجمعيات الاهلية والعمدة والمشايخ في حدود 20 فرد تقوم بتجميع الشكاوى وعرضها على المسئولين ومتابعها حتى البت فيها. وتكون اللجنة حلقة الوصل بين المسئول واهل القرية - تكون فيه جهة تنفيذية مسئلة عن مراقبة الشكاوى ومتابعها غير الوحدة المحلية - حد بيعي يشوفنا ويقعد معانا ويشوف مشاكلنا -تقليل الروتين.

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الشباب/قنا عند تقديم شكاوى

اهمال الشكاوى وعدم الرد عليها - التأخر في الرد - الاحتياج لواسطة لتفعيل الشكاوى - عدم استجابة المسئولين للشكاوى والرد عليها - عدم الاستجابة والرد عليها - عدم وجود المسئول في معظم الحالات - ورئيس مجلس المدينة يوجد لديه خاصية الارسال فقط يوجد استقبال للشكاوى حيث الاستقبال لديه غير متاح وضيق الافق ولا يستمع ولا يتقبل ويتجاهل الرد على الرسائل - عدم الاهتمام بالشكاوى - عدم الرد - طول مدة الرد - عدم الاستجابة - الروتين في سرعة الاستجابة لشكاوي - التهميش وعدم الاهتمام ومفيش جدوى من الشكاوى - ضعف المتابعة وتجاهل للشكاوى - كمان

المشاكل ممكن تتحل بشكل وقي وترجع ثاني زي الاول - الروتين - تدخل النواب الكبار - الوقت الكثير اللي بتاخده بعض الاوراق عشان نطلعها من الوحدة المحلية

اقتراحات الشباب/قنا لتحسين نظام الشكاوى

تخصيص مسئول للرد على الشكاوي - صندوق للشكاوي بكل قرية وتجميعها وفتحها في يوم مخصص - صندوق للشكاوي بكل قرية وتجميعها وفتحها في يوم مخصص - تحديد ميعاد بشكل دوري لمناقشة الشكاوي - تخصيص مسئول للشكاوي لتلقي الشكاوي والرد عليها - عمل صناديق للشكاوي وتخصيص مسئولين لفتح الصندوق وقراءة الشكاوي والرد عليها - وجود موقع الكتروني خاص بالشكاوي لابد من وجود مكتب شكاوي جماهيري يتم استقبال الشكاوي ونشرها على الانترنت ونشر رد هذه الشكاوي - صندوق شكاوي بالمجلس المحلي وتخصيص مسئولين للفتح والرد على الشكاوي او مسئول مخصص داخل كل وحدة للشكاوي - تفعيل صندوق الشكاوي داخل الوحدات المحلية - ضرورة عمل صفحة علي النت لرد علي تساؤلات المواطنين - وجود البنية واضحة ومكتوبة لرد علي شكاوي المواطنين - ضرورة سرعة الاستجابة وتحقيق في الشكاوي بشكل موضوعي وحقيقي - ارسال فكسات سريعة ورفعها للمحافظ مباشرة - تعيين شخص مسئول عن الشكاوي - وجود ميعاد ثابت للاستجابة والرد - وجود اليات الكترونية - تحسين خدمة الشكاوي وتشغيل النظام الالكتروني للشكاوي - وجود اليه الكترونية للشكاوي ووجود دليل ومواعيد محدده للرد - يبقي في متابعه واعلام الشاكي بالخطوات المتبعة في الشكاوي - يتم التواصل مع المسئولين بشكل مباشر ويكون فيه اعلان للشكاوي وتتحل بشكل علي قدام الناس كلها، يكون فيه خط ساخن للشكاوي، يكون فيه صندوق للشكاوي - زيادة تحسين عملية المتابعة المنتظم والتواصل معه مقدم الشكاوي بشكل مباشر - عمل بوابة الكترونية للشكاوي والشكاوي تكون على النت ومتابعة من مجلس الوزراء - حاجة تخلي الموظف ملزم انه يرد على شكاوي المواطن - ادارة للشكاوي في الوحدة المحلية - صفحة للشكاوي تبع مجلس المدينة على النت - يعملوا جلسات مرة كل اسبوع مع الناس (زي لقاء المحافظ الأسبوعي).

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الفئات العمرية الأكبر سنا/قنا عند تقديم شكاوي

عدم الاستجابة والروتين :- لا يوجد اهتمام بالطلبات المرسلة بشكاوي في الاستجابة وبالأخص في جزيرة الحمودي والعبيل ، عدم قناعة المسئولين بالمواطنين - التأخير في الرد وعدم الاستجابة - التأخر في الرد - عدم الاهتمام بالشكاوي - مشكلات وصعوبات مقابلة المسئولين وقلة الايجابية منهم - عدم الاستجابة والرد في بعض الاحيان - عدم التنظيم ومعرفة الحقوق والواجبات لدي المسئول - ان مبيحصل استجابة للشكاوي دي - بنروح مرة واثنين وثلاثة عشان يستجيبيوا للشكاوي - اوقات المشاكل مش بتتحل - مفيش استجابة - اهمال الشكاوي، مفيش حل لها ولا استجابة، بيهتموا بس بالشكاوي اللي جايه من الناس الى عندهم واسطه - التأخر في الرد او جملة مفيش امكانيات - خدمة المواطنين ملهوش أي لازمة، مش بيعملوا حاجة - يا أما محدش بيرد على طول - او الموضوع بياخد وقت طويل - وفيه حاجات مش بتتحل غير بتدخل بعض القيادات زي النواب مثلا - دايمًا يترد بأنه مفيش موارد ولا امكانيات - كمان احيانا المشكلة متعلقة عشان المصالح الحكومية نفسها مش بتنسق مع بعضها (زي الري، والوحدة المحلية) وكل واحد بيرمي على الثاني - وكمان محدش بيتحاسب على أي تقصير او عدم رد على الناس - كلام زي: هيا دي الامكانيات ومش بايدينا - غياب الرقابة والمتابعة على الردود على الشكاوي - عدم الرد اصلاً

اقتراحات الفئات العمرية الأكبر سنا/قنا لتحسين نظام الشكاوي

عمل خط ساخن للوحدة المحلية - لقاءات جماهيرية مع المواطنين بصفة دورية في المراكز والقرى - سرعة الاستجابة وامكان المسئولين تكون قريبة من المواطنين - الاهتمام المباشر لخدمات المواطنين وخروج الموظف لمتابعة المشكلات علي الطبيعة - لفصاح المعلومات بصفة عامة والرجاء تركيب وتنفيذ مطالب المواطنين - برجاء الاجهزة الرقابية ومن حق المواطنين معرفة كل شيء - ضرورة تعيين مسئولين مخصصين لاستقبال الشكاوي وتشكيل لجنة لبحث الشكاوي والمتابعة الحقيقية للشكاوي - عمل لقاءات دورية شهرية مع -المواطنين الجدية في التحري عن الشكاوي - يكون في موظف مخصص يستقبل الشكاوي - توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم - الاستجابة السريعة - مسئول يستمع ويرد - تفعيل دور اعضاء المنتدى الاقتصادي والقيادات الطبيعية - تفعيل دور الشكاوي الإلكترونية - تقديم الشكاوي من خلال بوابة الكترونية - كل موظف يكون في مكان غير القرية بتاعته عشان نقل الرشوة شوية كمان ندرّب الموظفين الى يتلقوا الشكاوي دي على ازاى يقدرّوا يحلّوا المشاكل دي - التأكد من الشخص مقدم الشكاوي عشان فيه شكاوي كثير كيديه، عمل صندوق للشكاوي والمقترحات، يكون فيه ارقام تليفونات للخط الساخن للشكاوي وسرعة فحصها

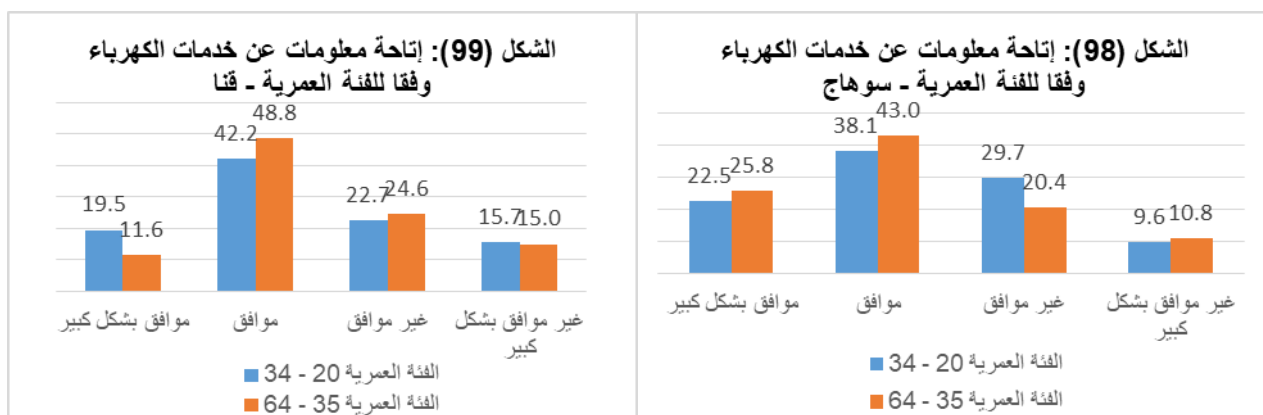
- يكون فيه جهة رقابية بين المواطنين والمجلس القروي - تفعيل المحليات والمجالس المحلية وتقوم بدورها وتتلقى الشكاوي |، متابعة الشكاوي والرقابة عليها، وجود مركز تكنولوجي في مقر المجلس يكون مسئول عن الشكاوي - خط ساخن لكل خدمة - رد من المسئولين: أي رد، بس نفهم - تفعيل اجهزة المتابعة في المحافظة عشان يعرفوا اذا كانت مكاتب خدمة المواطنين يترد على الناس ولا لأ - من غير ردود واضحة بالإيجاب او السلب عن الشكاوي ح تبقى على طول الناس مضايقة - لقاءات دورية مع المسئولين: رئيس القرية - رئيس المركز وفيه يتم الاستماع لشكاوي المواطنين وحلها قدر الامكان او حتى الرد عليهم - عمل صفحة مستقلة على النت تخص الوحدة المحلية لتلقي الشكاوي والرد - اعلمها - المصالح الحكومية تنسق مع بعضها - كل وحدة محلية قروية يبقي لها صفحة على النت لتلقي شكاوي المواطنين، والرد عليها - لقاء دوى مع المسئول في الوحدة المحلية كل عشرين ايام للرد على الشكاوي واخذ قراراتها - يرجعوا المجالس الشعبية عشان كانت بتلعب دور في وصول الشكاوي للمسئولين وكنا بنقدر نتابع معاهم - خط ساخن للخدمات - تفعيل القرارات اللي

يتم أخذها من رئيس الوحدة المحلية - المتابعة من المستويات الأعلى - الردود بسرعة وحالة المسئول المتقاعس للمحاسبة في حالة ثبوت صدق الشكوى - منظومة للثواب والعقاب - وردود واضحة على الشكوى وأسباب الرفض في حالة وجود رفض - وبلاش الروتين والوقت الطويل.

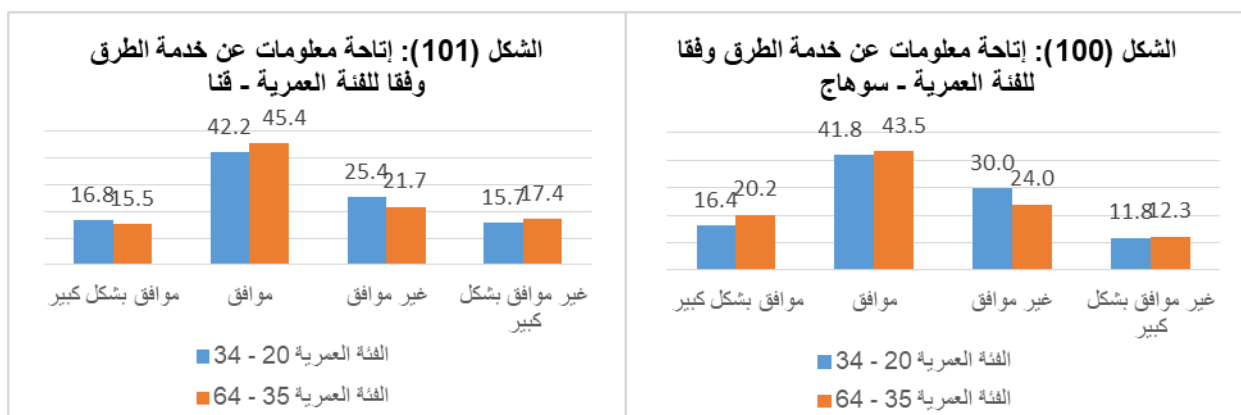
3- 5- 2 مدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول):

بالرغم من أنه يتضح من الاستبيان تقارب آراء الشباب من محافظتي سوهاج وقنا مع آراء الفئات الأكبر سناً حول إمكانية الوصول للمعلومات إلا أنه كان شعور الشباب في الأغلب أقل من شعور الفئات العمرية الأكبر سناً بوجود مصادر للمعلومات حول الخدمات الأربعة محل الدراسة وبخاصة في سوهاج. الجدير بالذكر هنا أنه خلال جلسات الاستماع أبدى العديد من المشاركين الأصغر سناً اهتماماً ملحوظاً بمعرفة أسس توزيع المخصصات المالية والاعتمادات على مراكز المحافظة، وحيث أن تلك المعلومات في الأغلب غير متداولة بصورة واسعة، فقد يكون ذلك هو السبب وراء شعورهم - بنسبة أكبر من الفئة العمرية الأكبر سناً - بعدم توفر معلومات عن الخدمات محل الدراسة.

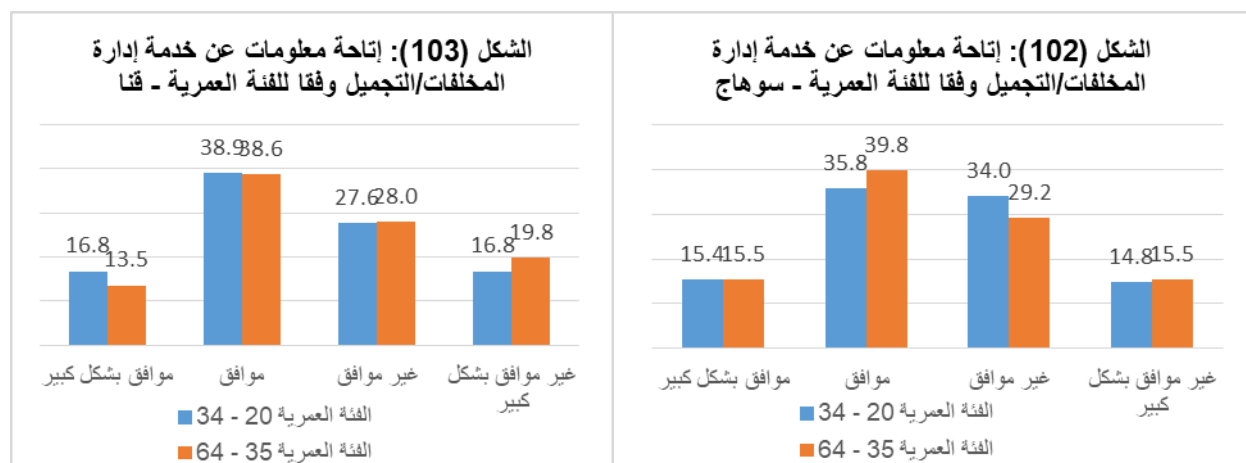
حيث يرى 61% من الشباب في سوهاج و62% من الشباب في قنا أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات الكهرباء والإنارة العامة بالمقارنة بـ 69% من الفئة الأكبر سناً في سوهاج و60% من الفئة الأكبر سناً في قنا، وتجدر الإشارة هنا إلى أن محافظة قنا تحديداً لا يبدو أن آراء الشباب بها تختلف كثيراً عن آراء الفئة العمرية الأكبر سناً.



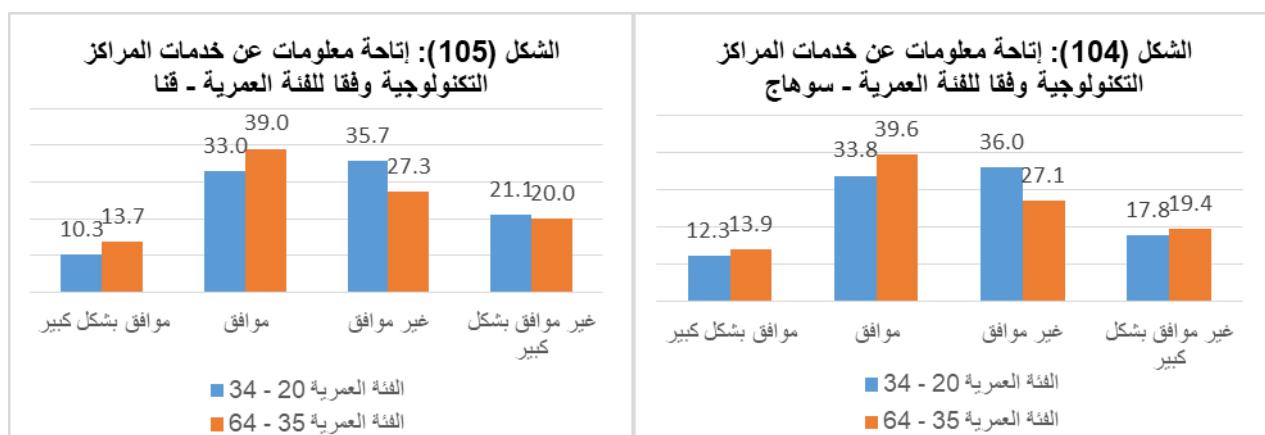
كما يتضح من الاستبيان موافقة 58% من الشباب في سوهاج و59% من الشباب في قنا على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمة الطرق بالمقارنة بـ 64% من الفئة العمرية الأكبر سناً في سوهاج و61% في قنا، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الفروقات بين المحافظتين ضعيفة كما لم تتخطى الفروقات بين آراء الشباب من المحافظتين وآراء الفئة العمرية الأكبر سناً 5%.



كما يتضح من الاستبيان موافقة 51% من الشباب في سوهاج و 56% من الشباب في قنا إلى أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات إدارة المخلفات/التجميل، بالمقارنة ب 55% من الفئة العمرية الأكبر سنا في سوهاج و 52% في قنا. وتجدر الإشارة هنا إلى أن الفروقات بين الفئتين العمريتين لم تتخط 4%.



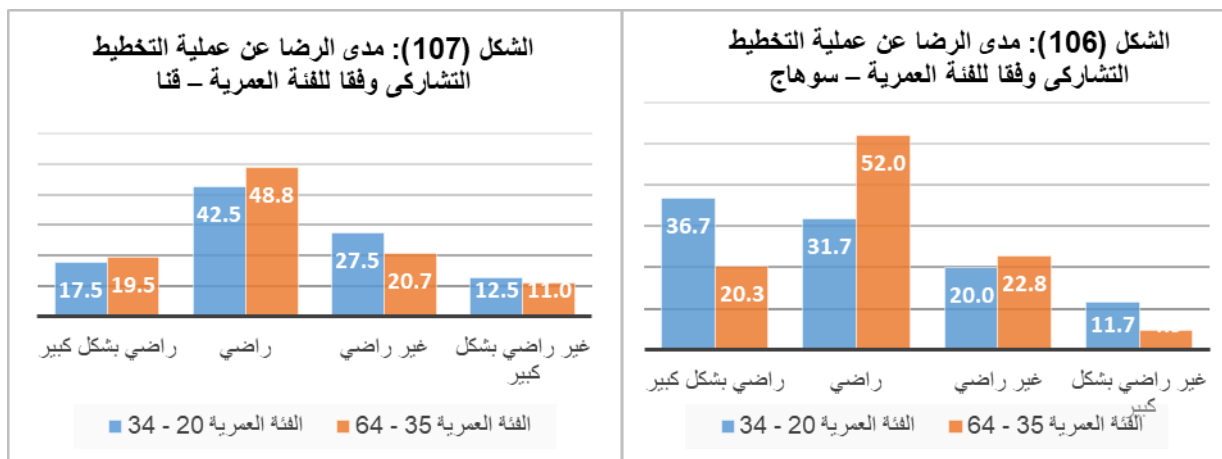
وأخيرا، يتضح من الاستبيان ارتفاع نسب الموافقة خاصة بين الفئة العمرية الأكبر سنا على أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية، حيث أشار 46% من الشباب في سوهاج و 43% من الشباب في قنا إلى أنه من المتاح معرفة معلومات عن خدمات المراكز التكنولوجية، بالمقارنة ب 53% من الفئة العمرية الأكبر سنا في محافظتي سوهاج وقنا.



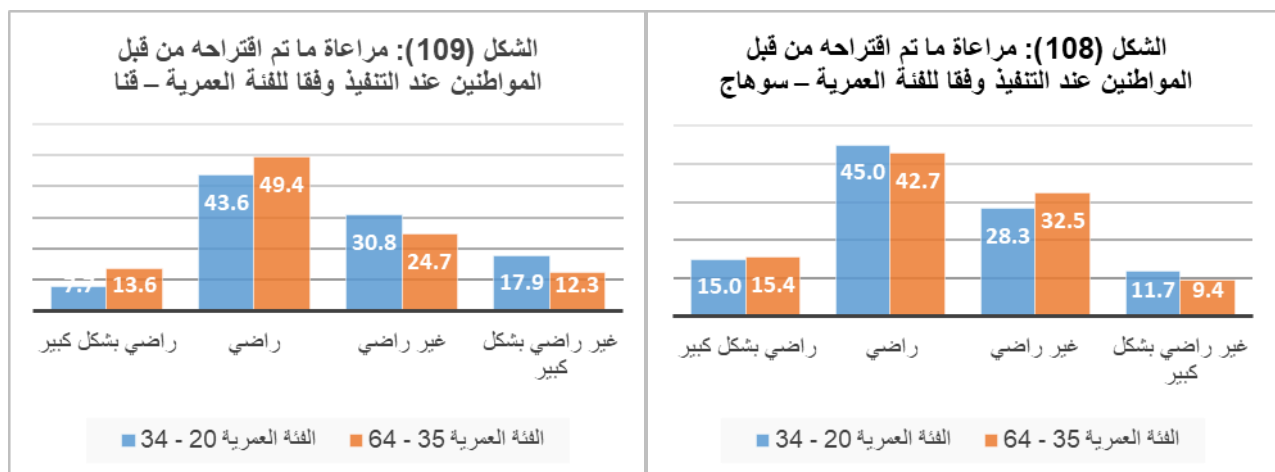
3-5-3 رضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

لم تتجاوز النسبة التي أبلغت من الشباب عن قيامهما بالمشاركة في فعاليات/أنشطة التخطيط للمشروعات/الخدمات محل الدراسة 34% في سوهاج 33% في قنا، الأمر الذي جعل الشباب في المجموعات البؤرية يطالبون بـ "مشاركة الشباب في التخطيط والاخذ برأيه لأنه عندهم خلفية بما يحدث في البلد وعنده طموح ولديه أفكار ومقترحات جديدة".

وعكس الاستبيان رضا المستجيبين ممن شاركوا من خلال قنوات المشاركة من الشباب من سوهاج (68%) وقنا (60%) وبنسبة أكبر بين الفئة العمرية الأكبر سنا من سوهاج (72%) وقنا (68%) عن عملية التخطيط التشاركي، والجدير بالذكر هنا هو أن أغلب من أبلغ من المستجيبين عن قيامهم فعليا بالمشاركة في فعاليات/أنشطة التخطيط للمشروعات/الخدمات محل الدراسة كانوا من الفئة العمرية الأكبر سنا سواء في سوهاج (66%) أو قنا (67%).



كما أن حوالي 60% و 51% من المستجيبين من الشباب في كل من سوهاج وقنا بالترتيب قد أشاروا إلى أن ما تم اقتراحه خلال عملية التخطيط التشاركي قد تم مراعاته لاحقا عند التنفيذ في حين أشار 58% و 63% فقط من المستجيبين من الفئة العمرية الأكبر سنا في كل من سوهاج وقنا بالترتيب إلى أن ما تم اقتراحه خلال عملية التخطيط التشاركي قد تم مراعاته لاحقا عند التنفيذ. ويلاحظ هنا تضاعف شعور الفئة العمرية الأكبر سنا من سوهاج بالمقارنة بالشباب أن مقترحاتهم قد تم وضعها في عين الاعتبار في حين تتساوى تقريبا الفئتين في قنا في الشعور بذلك.



جدول (13): لأفكار التي تم تكرارها في مقترحات المشاركين وفقا للفئة العمرية

الفكرة التي تم تكرارها		سوهاج		قنا	
		شباب	الفئات العمرية الأكبر سنا	شباب	الفئات العمرية الأكبر سنا
طرق التخطيط التشاركي	اجتماعات	16.9	10.7	3.1	10.8
	ندوات	7.8	3.6	0.0	3.1
	جلسات	6.5	3.6	3.1	1.5
	لقاءات مع المواطنين	1.3	1.2	1.6	4.6
	استبيان رأي للتعرف على آراء المواطنين	2.6	4.8	0.0	1.5
قيم التخطيط التشاركي	مشاركة مجتمعية وحوار مجتمعي	1.3	10.7	6.3	6.2
	إعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع	11.7	13.1	1.6	3.1
	اختيار المشاركين بشكل موضوعي	1.3	2.4	0.0	1.5
	دعوة موسعة لحضور منصة التخطيط التشاركي	6.5	6.0	6.3	6.2
	أخذ آراء المشاركين في الاعتبار	1.3	4.8	6.3	3.1
	التخطيط بشكل جماعي	19.5	14.3	23.4	13.8
	متابعة تنفيذ المشروعات	3.9	3.6	7.8	4.6
	التشاور	5.2	4.8	1.6	3.1
	حيادية - مصداقية - رقابة	1.3	1.2	1.6	4.6
	تمثيل الطوائف والفئات المختلفة	0.0	1.2	3.1	3.1
	إشراك الجمعيات الأهلية العاملة على الأرض	3.9	3.6	3.1	4.6
	شباب	2.6	0.0	14.1	1.5
	مرأة	1.3	3.6	7.8	12.3
	المخصصات المالية/الميزانية	1.3	4.8	3.1	1.5
	استخدام الانترنت	3.9	2.4	6.2	9.2
فئات وموضوعات على قدر من الأهمية					

مقترحات لتطوير عملية

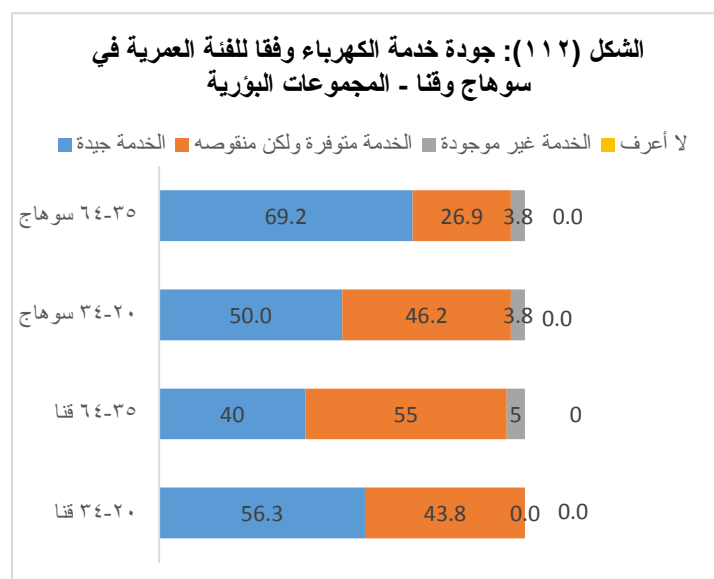
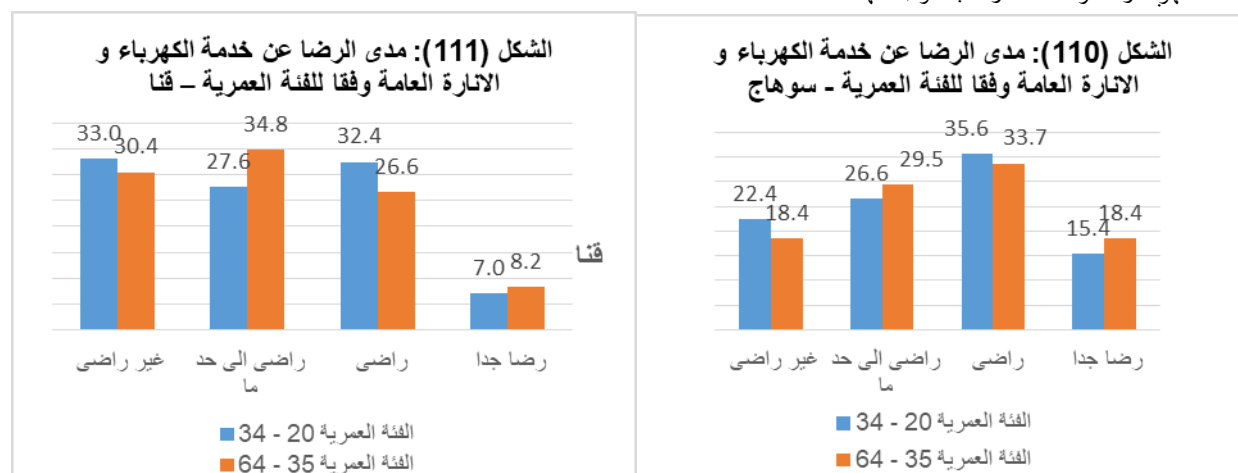
التخطيط التشاركي:

أبدى المشاركون في المجموعات البؤرية الكثير من المقترحات التي من شأنها تطوير عملية التخطيط التشاركي، تركزت حوالي 35% و8% من تلك المقترحات للشباب بسوهاج وقنا وحوالي 24%، 22% بالترتيب من تلك المقترحات للفئات العمرية الأكبر سنا بسوهاج وقنا بالترتيب حول طرق التخطيط التشاركي اقترحوا خلالها عقد اجتماعات وندوات وجلسات ولقاءات مع المواطنين وحتى اعداد استبيانات رأي لتجميع آراء المواطنين لوضعها في الاعتبار في عملية التخطيط، إلا أن المثير للانتباه أن حوالي 52%، 56% من تلك المقترحات للشباب بسوهاج وقنا بالترتيب وحوالي 62% و49% من تلك المقترحات للفئات العمرية الأكبر سنا بسوهاج وقنا على الترتيب ركزت على ضرورة الاهتمام بقيم التخطيط التشاركي من مشاركة مجتمعية و رقابة و تشاور وتخطيط مشترك بعبادية ومصداقية والاختيار الموضوعي للمشاركين والإعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع وبشفافية وبشكل يمثل الطوائف المختلفة في المجتمع

3-5-4 جودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

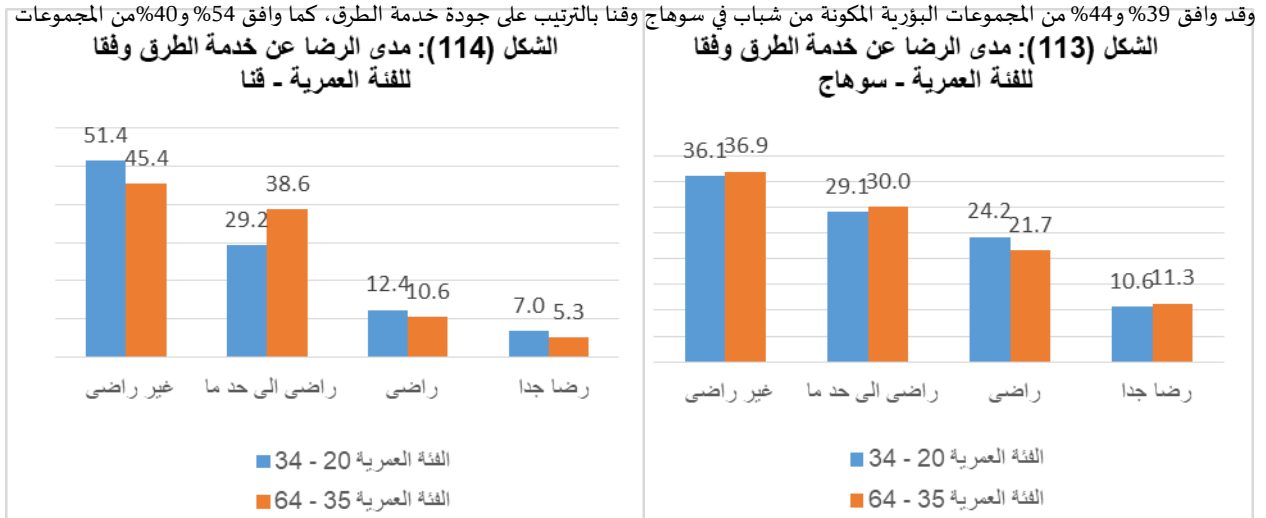
جاء تقييم رضا المستفيدين عن الخدمة والذي تم قياسه من خلال الاستبيان بشكل عام ضعيف (كما سبق التوضيح على مستوى البرنامج) ومتقارب لحد كبير بين الشباب والفئة العمرية الأكبر سناً وعكس مستوى أعلى من الرضا في سوهاج بالمقارنة بقنا باستثناء فيما يتعلق بخدمات المراكز التكنولوجية، في المقابل كما جاء تقييم عملية جودة الخدمة والذي تم قياسه من خلال نقاشات المجموعات البؤرية أعلى كونها عقدت بعد جلسات الاستماع مما أعطى المشاركين فرصة أكبر للتعرف على التطور في خدمات التنمية المحلية بشكل أكبر والجهود المبذولة من جانب برنامج تنمية الصعيد، إلا أنه يبدو أن استجابة شباب قنا لجلسات الاجتماع أو تجربتهم مع الخدمات كانت أفضل من الفئات العمرية الأكبر سناً حيث كان تقييمهم لجودة الخدمات أفضل من تقييم الفئات العمرية الأكبر سناً على العكس من نتائج المجموعات البؤرية الأخرى المتعلقة بالجودة ونتائج الاستبيان المتعلقة بالرضا والتي كان تقييم الفئات العمرية الأكبر سناً لها هو الأعلى.

ووفقاً للاستبيان، فقد أشار 51% و39% من الشباب من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمات الكهرباء والانارة العامة المقدمة إليهم، كما أشار 52% و35% من المستجيبين من الفئة العمرية الأكبر سناً من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمات الكهرباء والانارة العامة المقدمة إليهم، وهي الخدمة التي سجلت أعلى نسب رضا بين الخدمات موضع الدراسة. ويتضح وجود فروقات ضعيفة بين الفئتين في نفس المحافظة فيما يتعلق بتقييم خدمة الكهرباء والانارة العامة ونسب الرضا عنها.

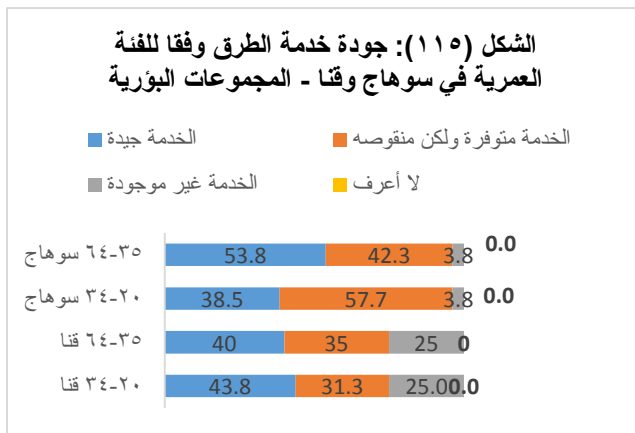


وقد وافق 50% و56% من المجموعات البؤرية المكونة من شباب في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة الكهرباء و الانارة العامة ، كما وافق 69% و40% من المجموعات البؤرية المكونة من الفئات العمرية الأكبر سناً في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة الكهرباء والانارة العامة الخدمة، وهي الخدمة التي سجلت أيضاً على نسب تقييم للجودة بين الخدمات موضع الدراسة.

فيما يتعلق بتقييم رضا المستفيدين عن خدمة الطرق ونسب الرضا عنها، أشار 35% و19% من الشباب من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمة الطرق، كما أشار 33% و16% من المستجيبين من الفئة العمرية الأكبر سنا من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمة الطرق. ويتضح وجود فروقات ضعيفة بين الفئتين في نفس المحافظة فيما يتعلق بتقييم خدمة الطرق ونسب الرضا عنها.



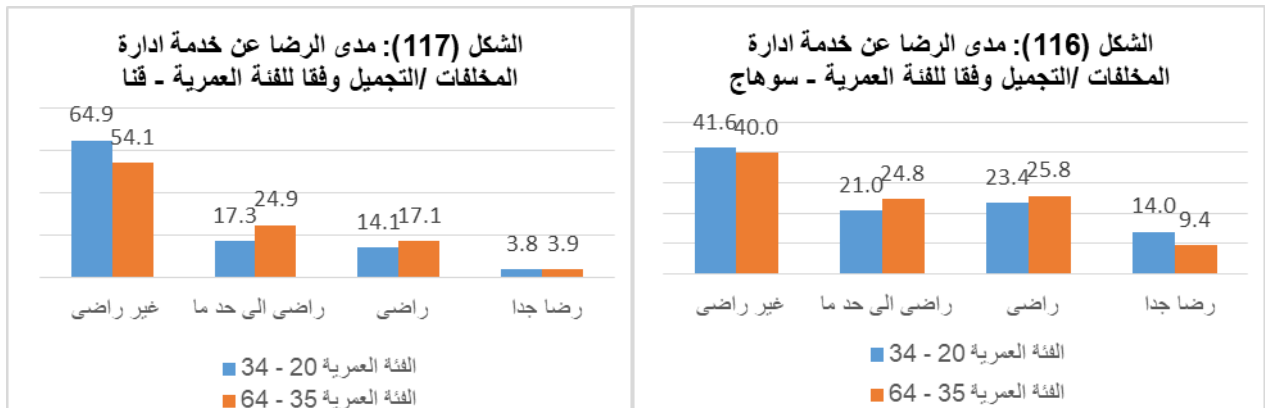
البؤرية المكونة من الفئات العمرية الأكبر سنا في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة الطرق.



وفيما يتعلق بتقييم رضا المستفيدين عن خدمة إدارة

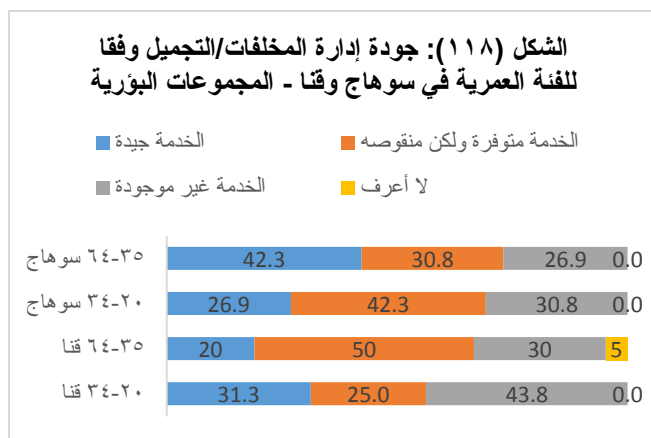
المخلفات/التجميل، أشار 37% و18% من الشباب من سوهاج وقنا

بالترتيب عن رضائهم عن خدمة إدارة المخلفات، كما أشار 35% و21% من المستجيبين من الفئة العمرية الأكبر سنا من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم

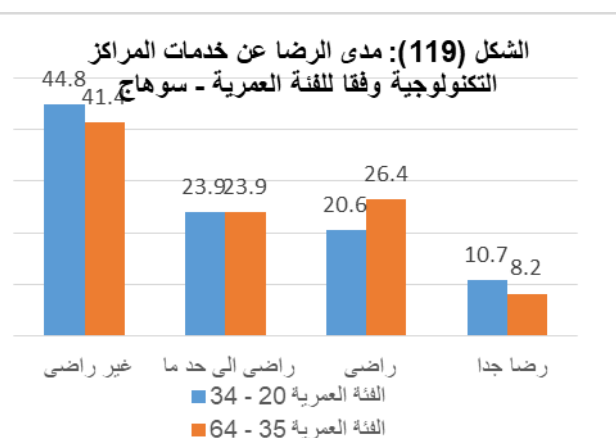
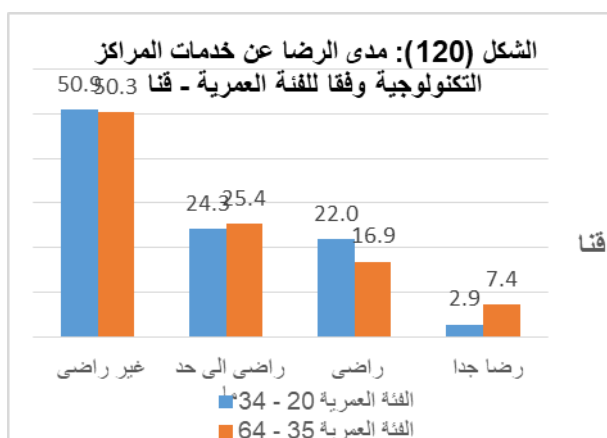


عن خدمة إدارة المخلفات. ويتضح وجود فروقات ضعيفة بين الفئتين في نفس المحافظة فيما يتعلق بتقييم خدمة إدارة المخلفات ونسب الرضا عنها.

وقد وافق 27% و31% من المجموعات البؤرية المكونة من شباب سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة إدارة المخلفات/التجميل، كما وافق 42% و20% من المجموعات البؤرية المكونة من الفئات العمرية الأكبر سناً في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمة إدارة المخلفات/التجميل.



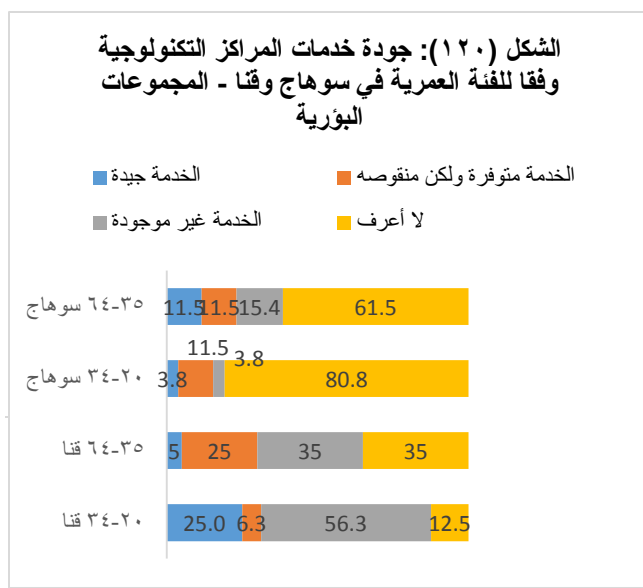
وفيما يتعلق بتقييم رضا المستفيدين عن خدمات المراكز التكنولوجية ليعكس وجود فروقات ضعيفة بين الفئتين في نفس المحافظة، حيث أشار 31% و25% من الشباب من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمات المراكز التكنولوجية، كما أشار 35% و24% من المستجيبين من الفئة العمرية الأكبر



سناً من سوهاج وقنا بالترتيب عن رضائهم عن خدمات المراكز التكنولوجية.

وقد وافق 4% و25% من المجموعات البؤرية المكونة من شباب سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمات المراكز التكنولوجية، كما وافق 12% و5% من المجموعات البؤرية المكونة من الفئات العمرية الأكبر سناً في سوهاج وقنا بالترتيب على جودة خدمات المراكز التكنولوجية. وتجدر الإشارة إلى أنه على العكس من المجالات الثلاثة الأخرى، والتي لم تبدي أية من المجموعات البؤرية عدم معرفتها بها، كانت خدمات المراكز التكنولوجية هي الوحيدة التي لم يسمع بها الكثير من المشاركين في المجموعات البؤرية (خاصة الشباب في سوهاج والفئات العمرية الأكبر سناً في كل من سوهاج وقنا)، وحتى في الحالة التي لم يجيب فيها المشاركون بعدم معرفتهم بالخدمة، اتجهوا للإجابة بأن الخدمة غير موجودة بما قد يعكس أيضاً عدم معرفتهم بها وبالتالي استنتاجهم بأنها غير موجودة، فكانت إجابات 70% من المجموعات البؤرية المكونة من شباب في قنا ما بين "ما نعرفش عن الخدمة" و"الخدمة مش موجودة".

مثلت الفئة العمرية الأكبر الفئة الأكبر من هذه النسبة. وفيما يلي إجمال بعض المشكلات التي أثرت على تقييم المشاركين لجودة الخدمات المقدمة إليهم وتوصياتهم في هذا الشأن (لمزيد من التفصيل انظر مرفق (7).



3-5-5 المقترحات والتوصيات وفقاً للفئات العمرية

في مجال الكهرباء والانارة العامة

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الشباب في سوهاج

انقطاع الكهرباء والانارة العامة ، عدم وجود أكشاك، أعمدة إنارة بدون كشافات، أسلاك مكشوفة تمثل خطر الصعق، فيه مناطق كثيرة محتاجة إحلال وتجديد انارة، الأعمدة في الشوارع الرئيسية فقط، نعاني من قلة كثافة الجهد الكهربائي، "في بعض القرى تم عمل تركيب اعمدة وكشافات في المنطقة التي يوجد بها اقارب من مجلس المدينة اما باقي القرية لم يركب بها أي كشاف او لمبة، "تم تركيب لمبات مش يشتغل والكشك نفسه فيه اعطال وتم تقديم شكوة لذلك"، "خوف السوقين بسبب قلة الانارة في القرية فلا يذهبوا اليها"، "نجع احمد قبلي لا يوجد غير كشاف واحد فقط اما بحرى متركب به كشافات ولمبات لوجد مسئولين بالمنطقة"، "الكشافات بتطلع بالوسطه فقط واغلب النجوع مش بتطلع والسلاك مهلكة وحصل حريق لان ملمس"، "نجع عبدالله من بعد المغرب لا يوجد به أي اضاءة ولا عمود"، "الشوارع معدمة فيتأثر على الامان وحركة البنات في الذهاب الى الدروس لان حولين البلد مناطق زراعية غير امنة"، "المحول الكهرباء والانارة العامة قطع السلك بتاعة الشهر الفات ولم يأتي احد لإصلاحه وتم قطع الكهرباء و الانارة العامة في حدود 10 ايام منفصلة اغلب الوقت"، "عند الذهاب للمطالبة بلمبات يرد المسئول ان لا يوجد أي اضاءة ولكن تخرج لصحاب الوسطة في نفس الوقت بكميات كبيرة"، في اولاد يعي الشوارع معدومة الانارة وبعض الأماكن ليس بها عمدان"، "الشيخ راحومة محتاجين اسلاك معزولة ومحتاجين اكشاك كهرباء لان المحولات اللي عندنا موجودة من السبعينات. وعندنا سلك عاري لم يغطي من سنة 1973"، "المحولات عطلانة والانارة والاعمدة محتاجة تزيد بشكل أكبر"، "في مشطا: 50% من المحولات قديمة ومتهالكة"، "في العريزات: محتاجين أعمدة"، في شندويل: الطريق الوسطاني مش منور وغير آمن مفيش اعمده ولا كشافات"،

"بيجيبيوا خامات تعبانة في المصايب. تنور وبعد شهرين تبوظ"، "على طول منطقة مستشفى الجامعة مفيش اضاءه خالص"

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الفئة العمرية الأكبر سنا في سوهاج

الاسلاك مكشوفة وغير معزولة ولا توجد كشافات، محولات مهالكة، بعض الشوارع لا يوجد بها انارة في الأعمدة، الأعمدة المتهالكة تحتاج تغيير مرة ثانية، سوء توزيع خطه الكهرباء والانارة العامة بالقرى، "اللمبات في الشوارع لمبات رديئة" "توجد مناطق محوالتها تحتاج الى الصيانة الدورية الكشافات محروقة وبتتغير بعد كذا شهر بعد فترة طويلة"، "عمدان متهالكة /تم ازالة العمدان وعدم وضع العمدان البديلة لمنطقة ابراج الاوقاف والانوال القديمة ومنطقة منخفض التكليف"، "التيار ضعيف في بعض القرى ويحتاج لرفع الجهد وحاجه بعض الأماكن في القرى لأعمده اناره وصيانته وتغيير الكشافات"، "تغير ضغط الكهرباء والانارة العامة (في اوقات بتزيد الكهرباء والانارة العامة واوقات بيقل التيار مما يسبب في اعطال في الاجهزة الكهربائية)"، "هناك اشخاص من هندسة الكهربائية يتمتعون بعدم نزاهة ويقومو بتحصيل مبالغ غير مبررة"، "الواسطة والمحسوبية بتدخل في التعاملات الخاصة بالكهرباء و الانارة العامة"، "اجراءات الشراء بتأخذ وقت طويل"، "المجلس القروي رفض اناره المقابر من الشبكة"، "الأجهزة اتحرق اكتر من 500 جهاز فالقرية من سنه بسبب ضغط الكهرباء والانارة العامة"، "لا يوجد كشافات اناره في معظم طرقات القرى كما ان الكشافات القليلة الموجودة لا تعمل وانقطاع الكهرباء والانارة العامة بشكل مستمر في الصيف وخصوصا بالصيف ما يقرب من 5 ساعات يوميا كما ان محول كوبري حدوي الرشايده معطل معظم الوقت بسبب الإهمال"، "انقطاع الكهرباء والانارة العامة بسبب عدم استكمال تركيب المحولات الكهرباء والانارة العامة مما يؤدي لضعف الجهد الكهربائي وكذلك تم تركيب جزئي لأعمده الإنارة وبعض الأعمدة ليس بها كشافات اناره بالطرق الرئيسية اما عن الشوارع الداخلية للقرى فليس بها اناره بشكل كامل وكذلك تم ازاله الأعمدة القديمة من اعلي سطح الارض مما يؤدي لوقوع حوادث بسبب اجزاء الأعمدة فوق سطح الارض بعض الكشافات تم توريدها ولم يتم تركيبها من قبل القائمين علي ذلك والكابل الرئيسي المغذي للكهرباء في اخميم متهالك ويحتاج للتغيير بسبب كثرة اعطاله".

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الشباب في قنا

عدم وجود كشافات واعمد انارة في الشوارع الجانبية لقرية الشيخية"، "عدم صيانة المحولات بطريقة مستمرة مما يؤدي الى انقطاع الكهرباء والانارة العامة داخل المنازل وحرق الاجهزة الكهربائية"، "عدم وجود اعمدة انارة وكشافات في الشوارع بقرية العيايشا والمسيد والحلة"، "في قرية خوالد ابوشوشة لا يوجد محولات كهربائية تغطي الضغط مما يتسبب في ضعف وانقطاع التيار بصفة مستمرة وعدم وجود انارة بالشوارع والاسلاك متهالكة وفي جميع القرى بصفة عامة لا يوجد محولات وانارة في الشوارع والاسلاك المتهالكة"، "في قرية الجبلوا يتم اهتمام بإنارة الشوارع الرئيسية فقط وإهمال الشوارع الجانبية مع عدم وجود صيانه للمحولات مما يؤدي الى انقطاع الكهرباء والانارة العامة باستمرار وكذلك ضعف التيار الكهربائي بقرية اولاد عمرو وعدم وجود اعمدة انارة داخل شوارع القرية وسرقة الكشافات بقرية الجبلوا"، "عدم وجود كشافات كافية انقطاع الكهرباء والانارة العامة بصفة مستمرة وخاصة في فصل الصيف عدم الاهتمام بالطرق الجانبية من حيث الانارة عدد تجديد اعمدة عدم عمل المتابعة الدورية والصيانة للكشافات قرية السليمات عدم عمل صيانه لأبراج الضغط العالي"، "الطريق ما بين نقاده وقنا لا تتوفر فيه اناره كامله لذا نشعر بالخوف"، "عدم تركيب اعمدة انارة بقرية الفلمينا التابعة لمركز الوقف، ضعف جهد الكهرباء والانارة العامة الخاص بأكشاك الكهرباء والانارة العامة الخاصة بقرية الفلمينا"، "عدم وجود اعمدة انارة بطريق السماهيد مما يجعلها مظلمة ليلا ومخفية"، "عدم انارة المناطق النائية والجانبية مثل جبل السناسبة - مدخل الفلمينا بدايتاً من كوبري ابو حسنين - جميع المناطق والطرق الفرعية الزراعية"، "عدم وجود انارة في طريق بدايتاً من مدخل الادارة الزراعية بالسناسبة حتى كوبري الشيخ دواوي بالفلمينا"، "عدم وجود اعمدة انارة بجزيرة السناسبة بدايتاً من مدخل كوبري مستشفى السناسبة حتى نهر النيل"، "الحاجات اللي بتبوظ

ببأخذوا وقت طويل لغاية ما يصلحوها او يغيروها مناطق كثيرة للمبات التي في الكشافات مطفية عشان في الغالب بايظة في الصيف عشان احمال الكهربا الزيادة".

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الفئات العمرية الأكبر سنا في قنا

"الإنارة في القرى لا يتم تغيير الكشافات كما يوجد اماكن وشوارع بها كثافة سكانية لا توجد بها اعمدة او كشافات كما يوجد منطقة يمر بها الضغط العالي فوق منازل الاهالي"، "أحيانا بنقعد نطالب كثير بإنارة بعض المناطق الحيوية من وجهة نظرنا بس بيتقال لسه، يعنى مثلاً احنا في شهور عندنا بالرغم انه فيه اعمدة كهرباء جنب مركز الشباب، لكن لغاية دلوقتي محطوش فيها كشافات انارة، وده طريق المفروض حيوي واحنا بنسميه طريق المدارس غير كده تقريباً"، "صحيح انه قل انقطاع الكهربا بس اغلب الاسلاك والاعمدة في القرى متهاكة واعمال الصيانة تقريباً مش موجودة، لما تعطل لمبة او كشاف، مش بيحصل تغيير له بشكل سريع"، "كشافات كثير بعد ما بتركب، اللمبات الجديدة اللي بيحبوها بتبوظ بسرعة بيختاروا انواع سيئة من اللمبات بتبوظ بسرعة، وبعدين محدش يغيرها وتفضل كده بالسنين، لغاية ما نرجع نشتكى"، "غياب الصيانة يعنى يبقى فيه عمود انارة وكشاف في الطريق لكن مش شغال"، "مفیش صيانة دورية اغلب القرى مفهش انارة كافية في شوارعها الأولوية بتكون للمدينة والطرق الرئيسية واللي بتربط بين القرى وبعضها في الاماكن النائية بتحصل سرقة للأعمدة والكشافات من على الطريق"، "ضعف في التيار الكهربى وعدم رفع كفاءة المحولات الكهربائية قلة الجهد الكهربائي وعدم انارة بعض الشوارع والطرق في كوم البيجا وايضا لا يوجد عدالة في توزيع الاعمدة والكشافات اما في العسيرات في البداية لا توجد انارة في الاعمدة كانت بتاجي بعد العشا وبعد ما قدمنا شكوي بقياو بيحبوها بعد المغرب اما في قرية القبية فالكهرباء والانارة العامة ضعيفة جدا مما يؤدي الي حرق الاجهزة الكهربائية"، "بعض اعمده الإنارة الحديثة تصدر ماس كهربائي"، "القمانة لا يوجد د بها كشافات في الشوارع وعدم صيانة بعض الكشافات الموجودة من اكثر من 5 سنوات او تغيير أي قطع غيار منها البطحة وتم تركيب الاعمدة ولم يتم تركيب الاسلاك ولا الكشافات رغم المخاطبة للسادة المسئولين ولم يتم الاستجابة ومقابر الشيخ حسين تم تركيب الاعمدة ولم يتم تركيب الاسلاك ولا الكشافات والسلامية لا توجد أي اعمدة انارة وتم تقديم عدة شكاوى لمجلس القرية ولم يتم الاستجابة".

في مجال الطرق

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الشباب في سوهاج

الاهتمام بطرق معينة / رئيسية، إزالة المطبات الرئيسية من الطرق ووجود خطر على الأطفال ، مشاكل تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة ، الطرق الرئيسية والقديمة محتاجة اعاده رصف ، اغطية البلاعات مكسورة ، مستوي الرصف متوسط بيتكسر تاني ، الرصف بيبقي في شوارع وشوارع ، الرصف بيبكون في الشوارع العمومية فقط مش الفرعية، "مفیش تنسيق مع الغاز والمرافق بعد الرصف بشهر يكسروا تاني ويقولك هيدخوا الغاز"، "الطرق مكسرة لا تصلح لسيار المواشي حتي مش بس البني ادمين"، "لازم المرافق تستكمل أولا حتي يتم الرصف"، "النقل الطريق بيبوظ الطريق وبيخلي الاسفلت متعرج وطاقع نازل لان الطرق دي مش مصممة بمعايير تتحمل النقل الثقيل"، "وصلة نزلة القاضي – المحجرو بني حرب – الجريدات محتاجين رصف"، "في قرية الصفيحة مفیش أي اعمال رصف حصلت خالص بسبب عدم استكمال خدمات الصرف"، "طريق عشيرة الكوم الأصفر – كوم بدر لم يتم رصفها من 20 سنة رغم انها مدخل رئيسي"، "في نجع حمد من الطريق الرئيسي لعزبة عماد غير صالحة للمشى خالص ومحتاجة ترصف"، "شارع البريد محتاج رصف"، "طريق مشطا، جزيرة العتامة، السباكية، جزيرة العتامة مش مرصوفين"، "وبرضه مدخل كوم العرب الرئيسي مش مرصوف"، "وطريق الصبغان كوم العرب مكسرين خالص ومش مرصوفين"، "الطريق المؤدي للمدافن محتاج رصف"، "العمور: الطرق بتكون مش مطابقة للمواصفات بتترصف وتتكسر تاني"، "بعد ما بيرصفوا الشارع بيكسروه تاني عشان الصرف الصحي"، "في بني هلال: بني هلال لها مدخل واحد والطريق ما اترصفش. المطبات زي ما هي"، "في العيزرات: الطرق غير مبهدة ومفیش رصف"، "الشورانية: الطرق متكسرة خالص الشوارع الداخلية مش مبهدة"، "في شندويل: اخر مرة الطرق اترصفت من 65 سنين ومفیش غير الشارع الرئيسي عملوا له رفع كفاءه مش رصف كلي"، "ترعة ام الطبول محتاجة تغطيه"، "ترعة الشيخ سلمان برضه محتاجة تغطي"، "البياضية: طريق نجع القنطرة العيساوية اترصف بس مفروض يكون فيه مطبات صناعية امام المدارس والمستشفيات ولو حطينا احنا الاهالي مطب يدفعونا غرامة"، "الرصف باظ تاني بعد 3 شهور"، "كل الطرق مقاسها اصغر من الاول وبيكون الرصف اسوأ من القديم اللي كان قبله"، "الرويهب: الطريق متكسر والطريق عرضه للحوادث لعدم وجود مطبات الطرق متكسرة المدخل بقاله 25 سنة ما اترصفش"، "بعد ما يرصفوا الطريق يكسروه تاني"، "المشكلة في الطرق اللي بتتكسر بسرعه لعدم جودتها في مطبات صناعية الاهالي هيا ال بتعملها ومحدش بيشيلها".

المشكلات/ الصعوبات التي تقابل الفئة العمرية الأكبر سنا في سوهاج

"الطريق ضيق وبتحصل حوادث كثير ومفیش شجر خالص على جوانب الطريق"، "منطقة ابراج الاوقاف كانت مرصوفة حتى تم حفرها لتوصيل خدمات معينة ولم يتم ترميمها واعادة رصفها /مستوى الاسفلت غير جيد ووجود مطبات كثيرة ومطبات غير مستوية بالمدخل ومنطقة ابراج الاوقاف/تهالك شبكة الطرق الداخلية داخل الحي من المنطقة السكنية والمناطق"، "جوده الطرق المرصوفة سيئة للغاية والرصف اقل من المخطط الفعلي تم ردم البيوت علي

جانبى الطرق المرصوفة وهناك حوادث بسبب تكسير الطرق بعد الرصف ووجود الكثير من التمويجات بالطرق وهي غير مستوية وعدم متابعه المسئولين للتعليمات علي الطريق "، "عدم وجود تخطيط جيد لكافة المشروعات والمرافق حيث(تم رصف طريق وبعدها تم التكسير لتركيب الصرف الصحي ثم سفلت الطريق وبعدها تم تكسير لتركيب الغاز في جبهة الغربية)"، "رصف الطريق لما يتعمل مرة اخرى بيضر المنازل من خلال ارتفاع منسوب الطريق عن المنزل وجودة الطريق لا تكون بالجودة الأولى"، "في حالة الرصف بعض الطرق يتم تغطية البلاعات الصرف مما يسبب مشاكل"، "الشوارع الخائفة مش مرصوفة"، "لا توجد رصف في بعض المناطق"، "خدمات المشروع متوقف بسبب عدم استكمال باقي المرافق (صرف – مايه – غاز)"، "في طرق بتتكرس بسبب عمل بعض المرافق الأخرى ولا يعاد رصفها من جديد وفي حال رصفها من جديد بسبب دخول المرافق للمنزل يتحملها المواطن"، "الطرق محتاج ترميم وإعادة رصف"، "ما تم رصفة قليل جدا بالنسبة للاحتياجات"، "نوعية الرصف غير مطابقة للمواصفات الصحيحة"، "شارع الجمهورية تم رصف الطريق وحدث كسر للمأسورة المياه فتم تكسير الشارع لتصلحها ولم يتم رصفه هره اخرى شارع الحميات تم رصفه وتكسره مره اخرى"، "طريق بنى جميل تم عمل طريقتين ولا يؤدوا احتياجات القرية في 500 متر من وإلى القنطرة خدمتهم غير موجوده وجود العديد من المطبات والأرصفة صغيره وفي فواصل الطرق تم رصفها بطريقه غير صحيحه جوده الطرق غير ادميه موظفين الطرق بالوحدة متواطئين مع المقاول مقابل معاملات ماليه"، "المطبات الصناعية التي تقوم بعملها الأهالي الاهتمام بطرق معينة / رئيسية".

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الشباب في قنا

"مشكلة عدم رصف الطرق والمطبات مما يعوق حركة السير ويؤدي الى كثرة الحوادث والازدحام يوجد بعض القرى لم يتم رصف الطرق وغير معلوم متى سيتم الحصول على هذه الخدمة عدم رصف شوارع قرية الشيخية بالرغم من عدم وجود صرف صحي وغاز طبيعي"، "مشكلة عدم رصف الطرق والمطبات مما يعوق حركة السير ويؤدي الى كثرة الحوادث والازدحام والغباء الذي يؤدي الى تلوث البيئة"، "عدم توسيع مدخل المنزلان بقرية العيايشا مما يؤدي الى صعوبة مرور العربيات"، "في قرية العسيرات الطرق غير ممهدة وعدم وجود فصل بين الطرق والأراضي الزراعية وقرية حاجر الدهسة الطرق غير مرصوفة وكذلك قرية كوم البجة الطرق غير ممهدة وغير مرصوفة وغير محددة لاتجاهات وقرية العراكي عدم وجود رصف لمدخل القرية الغربي وقرية الكوم الأحمر عدم وجود سور فاصل بين السكة الحديد والطريق مما يتسبب في حدوث حوادث كثيرة"، "في قرية القلعية الطريق غير ممهدة للسير عليها بمختلف وسائل النقل وغير مرصوفات ويوجد بها ارتفاعات وانخفاضات مما يترتب عليه كوارث نتيجة انقلاب السيارات وانحرافها عن مسارها وفي قرية نجع العرب وشيخ حمد والحيالات الشرقية وخوالد ابوشوشة والعراضية وعزبة البوصة كوم يعقوب جميع الطرق في هذه القرى غير ممهدة وغير مرصوفة ولا يصلح للاستخدام الأدمي"، "الاهتمام فقط بالشوارع الرئيسية وإهمال الشوارع الجانبية وعدم رصف الطرق لا توجد تقديم الخدمة في بعض المناطق الطرق غير ممهدة وغير مرصوفة"، "عدم رصف الطرق منذ فترة كبيرة وجود مطبات بالطرق وبالأخص الطرق الجانبية عند حدوث اي كسر في مسورة مياه او صرف صحي يتم تكسير الشارع وعدم الرصف مره اخرى تقريبا كل الطرق من غير رصف"، "اماكن كثير غير مرصوفه"، "الطرق غير ممهدة حتى بعد الرصف"، "تكسير الطرق بعد رصفها".

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الفئة العمرية الأكبر سنا في قنا

"في قرية القمانه من اكثر من 30 عام لم يتم تجديد الطريق الرئيسية ولم يتم رصف لأي شوارع داخل القرية او عمل أي مطبات صناعية مما اضطر أهالي القرية الى عمل مطبات عشوائية لحماية اطفالهم وبالنسبة لقرية السلمية والهبشة لا توجد رصف داخل شوارع القرية نهائيا بالنسبة لقرية البطحة وغرب بهجورة كامل القرية لم يتم الرصف أي شوارع داخل القرى منذ عشر سنوات والشوارع سيئة للغاية وقرية الحلفاية بحرى لم يتم الرصف من 30 عام والسبب الرئيسي لتوقف الرصف هو بطئ تنفيذ الصرف الحى"، "في قرية الكوم الأحمر يوجد بالطريق حفرون رصف والطريق ضيق والطريق اترصف مره واحده منذ فترة طويلة وتم تكسره مره اخرى اما قرية العسيرات لا توجد مشاكل في الطرق الرئيسية لكن الطرق الجانبية لم يتم رصفها وايضا نجع الشيخ وقرية القبيبة لم يتم فيها الرصف"، "زيادة عدد المطبات (خط الغرب المصري بالكامل"، "عدم التنظيم والتنسيق بين الادارات والجهات الخدمية (الكهرباء والانارة العامة الغاز والصرف والتليفون والمياه)"، "عدم الدقة في رصف الطريق حيث انها تلتف بعد فترة قصيره من العمل"، "الطرق يحصل فيها ترقيع مش رصف جديد – كمان ابرز مشكلة انهم لما بيعملوا كده، او حتى بيقروا يرصفوا طريق جديد مش بيعملوا ازالة للطبقة القديمة من الأسفلت، لأ.. بيعملوا الأسفلت الجديد فوق القديم، وده مع مرور الوقت بيخلى منسوب الطرق اعلى من مداخل البيوت"، "لسه في طرق كثير حالتها وحشة خالص ومش مرصوفة ولا متمهدة وعشان كده في تعليمات من الناس عليها"، "توقف كل اعمال الرصف بسبب خطة الصرف الصحي سواء في فرشوط او القرى والطرق بقت متهاكة كمان ده زاد مع عمليات تركيب الغاز"، "الطرق الداخلية مليانة مطبات واصلا مفيش اهتمام بيها".

في مجال إدارة المخلفات/ النظافة والتجميل

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الشباب في سوهاج

عدم وجود عربات جمع قمامة، عدم وجود حاويات للقمامة، عدم وجود عمال نظافة، عدم توفر صناديق قمامة في الشوارع الداخلية، عدم الاهتمام بنظافة الشوارع الجانبية، يهتموا بالطرق الأساسية فقط، "في نزلة القاضي: سيارات القمامة بتمر بشكل غير منتظم وما بيسمعوش لحد. و السيارات بتلف

الشارع العمومي بسرعة ويمشوا يقعدوا علي القهوة وياخدوا بعضهم ويمشوا، بندق فلوس نظافة لكن مفيش خدمة "، "لا توج د صناديق قمامة واكياس الزبالا بتقعد قدام البيوت بال 15 يوم"، "فيه حنت كان فيها حاويات واتكسرت وشالوها ومجاوش غيرها "، "في بانجا: مفيش تشجير ومفيش صناديق قمامة والعربية مش بتعدي في الشوارع الفرعية، واصلا العمالة بتاعة النظافة قليلة ومفيش معدا ت"، في الصوامع: مفيش أي حاوية قمامة لا في شارع رئيسي ولا داخلي، والقمامة بتتراكم عند كنيسة الصوامع ويولعوا فيها "، "مفيش حد بيلم الزبالا ومفيش عربية "، "في الصفيحة: لا توجد حاويات ولا سيارة قمامة ولا جرار ولا أي شيء"، "العامل بياخد القمامة من الرئيسي يرموه في الجاني"، "التراكومات مش بتتشال غير مرة كل شهر ونص ولا شهرين"، "في الروهب تراكومات قمامة في المداخل ومفيش صناديق"، "في البياضية: عدم وجود حاويات وتوجد تراكومات عند نهاية القرية. ولم يتم تشجير القرية من أكثر من 10 سنوات"، "الشوالة: مفيش صناديق ولا حاويات"، "في العيساوية: مجلس قروي بالكامل خالي من الصناديق والحاويات"، "العربية بتمريوم في الاسبوع غير كافي والتراكومات بتسبب تلوث"، في الدارة: لا عربيات ولا اشجار ولا حاويات ولا صناديق"، "في العسيرات: مفيش حاويات ولا صناديق"، "عدم جمع المخلفات وتراكمها في الشوارع في جميع القرى المشاركة والقاء القمامة في التربة وعدم تطهير التربة من القمامة، وبعض القرى شوارعها الرئيسية نظيفة والشوارع الجانبية مهمل"، "العربية بتيجي كل 10 ايام مرة"، "عربيات لم الزبالا بتيجي مره كل اسبوع"، "اوقات بيرموا الزبالا في البحر"، "مافيش اساسا تشجير"، "يوجد مقابل زباله داخل الكتل السكنية مما يصيب المواطنين بالأمراض".

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الفئة العمرية الأكبر سنا في سوهاج

لا يوجد صناديق جمع قمامة، عدد الحاويات قليلة، عدد العمال قليل اهمال الناس مش الوحدة المحلية، "منطقة الانوال القديمة لا يوجد بها عمالة نظافة ثابتة"، عدم تخصيص أماكن لجمع القمامة والقاء المخلفات علي الطرق بالقرى التخلص من المخلفات عن طريق الحرق يضر بالبيئة في القرى ولا يوجد صناديق للقمامة كما يتم القاء سيارات الكسح لحملتها بالترع وعلي جوانب الطرق"، "لا توجد أي انواع من النظافة والتجميل مما يترتب عليه تراكم القمامة والقائما في الترع والمصارف وتلوث في البيئة"، "سوء استخدام المواطنين للطرق بوضع حيوانات في الشوارع"، "محدث بيشيل اي مخلفات ف بنضر تحرقها بنفسنا"، "مشاكل كوم غريب يتم وضع الشجار بعدها يتم اقتلاعها"، "بطء الحى في ازاله المخلفات"، "العربيات الصغيرة غير موجوده للدخول في الشوارع الجانبية"، "سيارات نقل القمامة تقوم بتعطيل المرور لابد من التواجد في اوقات مناسبة"، "بعض المستشفيات يتم رمي مخلفاتها بطرق غير امنه"، "عدم الاهتمام بالشوارع الجانبية صناديق القمامة صغيره منطقه الارقم ركبو اسلاك كهرباء بش مشالوش ال كان فالارض قديم"، "لا يوجد سيارات رفع قمامة ولا صناديق ولا حاويات تحول مدارس القرى الى مقابل زباله"، "تم تقطيع الاشجار".

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الشباب في قنا

"انتشار المخلفات على الشوارع الرئيسية وعلى حواف الترع ورمي الحيوانات الميتة على الكباري بقرية نجع هارون مما يسبب تلوث البيئة واشمئزاز الأهالي منه"، "توجد بعض القرى تتكلف اشتراك ليتم نقل المخلفات وغير مستفيدة بخدمة ادارة المخلفات من الوحدة المحلية مثل قرية بئر عنبر لان الخدمة مقتصرة على الشوارع الرئيسية فقط"، "عدم وجود صناديق قمامة في القرى (الحلة - المسيد حجازة - جراجوس - العياشا)"، "عدم وجود حاويات للقمامة ووسيلة لنقل القمامة وعدم وجود عمالة كافية"، "الاعتماد على الجمعيات الاهلية في تأدية هذه الخدمة وعدم قيام الوحدة المحلية بدورها في هذه الخدمة"، "قرية العسيرات وقرية الدهسة لا توج د بها أي خدمات لإدارة المخلفات وقرية كوم البجه ترمي المخلفات على حواف الترع وقرية الكوم الاحمر اقتصار تقديم الخدمات على اماكن معينة ومرور العربية مرة واحدة بالشهر مما يؤدي الى تراكم القمامة ولا يوجد أي تجميل لأي قرية"، "عدم وجود صناديق او حاويات بقرية الفلمبنا التابعة لمركز الوقف"، "تم قتل جميع الاشجار الخاصة بالشوارع بالمركز بسبب الاهمال"، "عدم وجود عماله خاصه بالتجميل والنضافه وقله موارد مجالس القرى"، "لا يوجد منظومه لإدارة المخلفات"، "عدم قيام جهاز البيئة بدوره في تنفيذ القانون"، "عدم وجود عماله في مرفق النظافة"، "عدم وجود نظافة الا في حاله وجود زياره من المسؤولين".

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الفئة العمرية الأكبر سنا في قنا

قلة عدد العمالة هذا المجال وضالة رواتبهم، قلة الحاويات وتوزيعها، نقص ادوات وخدمات النظافة، لا يوجد منظومه لإدارة المخلفات نهائيا، "البلد مليانه قمامة ويوجد اماكن عديدة بها اكوام من القمامة ولكن يوجد اماكن اخري نظيفة"، "نجع طلحة لا يوجد به صناديق قمامة ولا عمال بتنظيف كما ذكرت اخري انه حتي لما بياجوا العمال ينضفوا مش بينضفوا كويس ولا يوجد حاويات لرفع القمامة وفي عمال بتقول علي قد فلوسهم بنضف"، "تقدمنا بمطلب لاكثر من 50 اسرة عن وجود ترعة تسمى البكرية تمر بوسطه الكتلة السكنية وذلك مطلب لأهالي القرى والقرى المجاورة من كسح المجاري والقاء الحيوانات بها والتي تسبب الامراض والايوتة والفيروسات للمواطنين والاطفال حيث ان اغلب قاطني هذه المنطقة مواطنين وطلب مدارس حيث حصلنا على موافقة تغطية 600 متر قبل سنتان ولم يتم بها أي تنفيذ بها حتى الان وكذلك طرحها بالخطا الخاصة بالوحدة المحلية ولم يتم ذكرها بالخطا لا يوجد أي حاويات من النظافة اولاد نجم لا يوجد بها أي شكل نظافة او تجميل"، "عدم تفعيل قانون الغرامات يغلي الموطن لا يلتزم"، "مفيش رش المبيدات والوقاية من الحشرات"، الحيوانات النافقة بترمي في الترع والاسفلت ومفيش ازالة لها وتسبب امراض".

في مجال مراكز الخدمات التكنولوجية للمواطنين

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الشباب في سوهاج

التأخير/عدم التنفيذ في المواعيد المحددة، مطالبة الفنيين بإكراميات /وسائط، عدم المتابعة، منعرش حاجة عنها، اول مرة نسمع عنه النهاردة ، محدش يعرف عنه حاجة ، ماعندناش مشاكل علشان مانعرفهوش اساسا ، عدم الاعلان عن المركز التكنولوجي ، لا يوجد مركز خدمات تكنولوجيا بالوحدات المحلية بقري المركز.

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الفئة العمرية الأكبر سنا في سوهاج

"محدش يعرف عنه حاجة"، "لا نعلم عنه شيء"، "مانعرش عنه حاجة غير بعد المشاريع ال قالو انها تمت في القرى"، "مش موجود في القرى"، "مافيش اي معلومة نعرفها عنه اساسا علشان نستخدمه"، "لا توجد كوادر مدربة لكي تقدم الخدمة للمواطن"، "موجود في المجلس بس محدش يعرفه"، "الناس لا تعرف انواع الخدمات"، "عدم معرفه الاجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات"، "هناك عطلة في تقديم الخدمة"، "التأخير/عدم التنفيذ في المواعيد المحددة"، "مطالبة الفنيين بإكراميات /وسائط"، "عدم المتابعة".

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الشباب في قنا

صعوبة الاجراءات في تراخيص البناء، قلة عدد الموظفين في المراكز، عدم معرفة المواطنين به واقتصراره على المركز فقط ، عدم توعية المواطنين بوجود هذه الخدمات، لا نعلم عنه شيء الا من خلال عرض اليوم – خدماته غير ملموسة ، الروتين وعدم معرفتنا بالخدمات او اجراءات العمل به وتهكم بعض الموظفين علينا، "فيه رشاوي كتير في مواضع التراخيص"، ضعف الترويج للخدمات التي يقدمها المراكز التكنولوجية ، "محدش فينا في الغالب بيستخدم الخدمات دي!!!".

المشكلات/الصعوبات التي تقابل الفئة العمرية الأكبر سنا في قنا

"غير مفعول ولا نسمع عنه اي شيء"، "لا يوجد معلومات عنه ولا يوجد اعلانات عن الخدمات التي يقدمها"، "الروتين وعدم تعاون الموظفين بشكل كامل والموظفين غير مؤهلين" مش بيتم الاعلان عن الخدمات الى بتقدمها علشان كده احنا مش بنعرف عنها حاجة"، "بطئ الاجراءات في المراكز التكنولوجية"، "تعب المواطنين في اللف والروح والجي"، الموظفين أنفسهم بيخلوا علينا بالمعلومة وردودهم غير مناسبة "التأخير في استخراج بعض الورق، ولسه مفيش حكاية الشباك الواحد اللي وعدوا بيها قبل كده"، "المشكلة اننا ماعندناش مركز زى ده في الوحدات المحلية القروية".

3-5-6 المقترحات والتوصيات وفقاً للفئات العمرية

في مجال الكهرباء والانارة العامة

المقترحات والتوصيات وفقاً لأراء الشباب في سوهاج

الاهتمام بإضاءة الشوارع الداخلية وليس الرئيسية فقط، تركيب اعمده وتركيب كشافات ليد ذات جوده، زيادة اعمدة الانارة في الشوارع الجانبية، والاهتمام بالقرى اكثر وتبديل المحولات القديمة بمحولات جديدة، عمل اعمدة انارة، وتركيب كشافات نور بصورة دورية في اعمدة النور، عمل صيانة دورية، تركيب اكشاك كهرباء، استكمال اضاءة الشوارع ، تغير الاسلاك في العواميد، مكافحة الفساد والمحسوبية ، تركيب الأعمدة بعيد عن المنازل، تغطيه الاسلاك، زياده جهد المحولات عن طريق تركيب محولات اضافيه ، متابعه الأعمدة والصيانة الدورية لجميع الكشافات والأعمدة والصيانة الدورية للمحولات وتحديد ا في فصل الصيف، المتابعة الدورية لقارئ العدادات، زياده عدد المحولات لرفع الجهد الكهربائي وتجديد المحولات التي لا تعمل بشكل جيد وتغيير الأعمدة المتهالكة بأعمدة جديدة وتركيب كشافات بالقرى وخاصة في الطرق الرئيسية والهامة بالقرى وتركيب اعمده اناره وكشافات بالمناطق السكنية الجديدة، استكمال تركيب كشافات الإنارة بأعمدة الإنارة التي لا يوجد بها كشافات وتغيير الكشافات الموجودة الي كشافات ليد قوية للحصول علي جوده اناره عالية.

التوصيات والمقترحات وفقاً لأراء للفئة العمرية الأكبر سنا في سوهاج

تغيير الكشافات بانتظام عند حرقها، استبدال الأعمدة القديمة بأعمدة حديثة وتركيب كشافات لها في المناطق الموضحة من قبل ، رفع الجهد لمحولات الكهرباء والانارة العامة وإحلال وتجديد الأعمدة بالقرى، استكمال تركيب الأعمدة، استكمال اضاءة الشوارع ، تغطية اسلاك الكهرباء والانارة العامة المكشوفة، تركيب كشافات للطرق، رفع كفاءة محولات الكهرباء والانارة العامة ، تغيير الاسلاك وصيانتها ، تحويل المحولات المعيقة الى اكشاك ، زيادة الانارة ف الشوارع الرئيسية، تركيب اعمده انارة في الطرق الفرعية ايضا، التخطيط الصحيح لاماكن وضع الأعمدة وضرورة وجود كشافات ، الصيانة

الدورية للمحولات والأعمدة والأسلاك المغطاة، تركيب محولات كهرباء للقرى التي ليس بها محول ، توصيل الكهرباء والانارة العامة داخل القرى والنجوع في الطرق.

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الشباب في قنا

ضرورة عمل حصر للأعمدة التي تحتاج الي كشافات ، تجديد الاعمدة وزيادة الكشافات في الشوارع الرئيسية والشوارع الجانبية في قرى* تحويل المحولات التي تقع وسط البيوت السكنية، تجديد الاعمدة وزيادة الكشافات في الشوارع الرئيسية والشوارع الجانبية في قرى، زيادة الجهد بالمحولات لزيادة الكهرباء والانارة العامة ، صيانة دورية للمحولات، تجديد محولات الكهرباء والانارة العامة القديمة والهالك، تركيب اعمدة انارة وصيانة الكشافات وتركيب محولات تتحمل الضغط وكذلك صيانة دورية للمحولات وتغيير الاسلاك المتهالكة في قرية الكوم الاحمر، اضافة اعمدة في جميع اعمدة الشوارع الرئيسية والفرعية لجميع القرى اضافة كشافات ليد في جميع الشوارع ورفع قدرة المحولات لجميع القرى واطفاءها نهارا، الكشف عن اعمده الانارة التي تصدر ماس كهربائي للحفظ علي ارواح المواطنين، الشفافية والعدالة والمتابعة خاصة المتابعة الميدانية من المسؤولين، الرقابة على عمليات توريد المعدات لضمان جودة الكشافات واستخدام كشافات باستخدام الطاقة الشمسية، استبدال اسلاك الضغط العالي بكبلات ارضية.

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الفئات العمرية الأكبر سناً في قنا

استخدام كشافات طاقة شمسية على اعمدة الانارة بدلاً من الكهرباء لتقليل التكلفة على المدى البعيد، زيادة الاعمدة والكشافات والوصول الي المناطق النائية والاهتمام بالمناطق الريفية وخاصة المناطق الحيوية في القرى مثل مراكز الشباب، الوحدات الصحية، دور العبادة.. الخ، توزيع الاعتمادات المالية حسب نسب السكان مش النواب ، احلال وتجديد الكشافات والأسلاك والأعمدة المتهالكة، الصيانة الدورية للكشافات والمحولات والأسلاك والأعمدة ، توفير الكشافات او الاسلاك والأعمدة لجميع القرى وكشافات ، ضرورة توزيع الكشافات بعدالة وحسب احتياج كل منطقة ، رفع كفاءة المحولات وزيادة الجهد وتركيب محولات في القرى المحرومة، تشغيل للمبات والكشافات مساء واطفاءها نهارا، الكشف عن اعمده الانارة التي تصدر ماس كهربائي للحفظ علي ارواح المواطنين، الشفافية والعدالة والمتابعة خاصة المتابعة الميدانية من المسؤولين، الرقابة على عمليات توريد المعدات لضمان جودة الكشافات والمبات وخلافه وعدم اهدار المال العام..

في مجال الطرق

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الشباب في سوهاج

الاهتمام بالطرق الفرعية والشوارع الداخلية مع الرئيسية، الاهتمام بالطرق ورصف الطرق الرئيسية بجودة وتركيب بلاط في الشوارع الداخلية ، إبداء الأولوية عند التخطيط لوصف الشوارع المكسرة فهو اهم من إعادة رصف شوارع سليمة، إبداء الأولوية عند التخطيط للشوارع التي لم ترصف منذ فترة طويلة، تمهيد الشوارع وتهيئتها للسيير، الانتهاء من كافة المرافق أولاً قبل البدء في الرصف ، التنسيق بين كل الهيئات قبل رصف الطرق ، تشكيل لجنة من قبل المواطنين للمتابعة للحد من الفساد ومتابعة جميع المقاولين ، تشكيل لجنة هندسية للإشراف والاستلام /استلام الطريق بواسطة لجنة مختصة لمتابعة الجودة على أن تتضمن في عضويتها مواطنين، استكمال رصف الطرق الغير مكتملة ، عمل حواجز للترع ، صيانة اغطية البلاعات ، عمل مطبات صناعية في المناطق الحيوية، عقوبات رادعه على من يقوم بقطع الطريق، توقيع غرامات على من يخالف القانون ، وضع شروط ومواصفات للشركات المتقدمة لمناقصه رصف الطرق، منع مرور سيارات النقل الثقيل الا بعد استلام الطريق بشكل نهائي.

التوصيات والمقترحات وفقاً لآراء للفئة العمرية الأكبر سناً في سوهاج

التخطيط التشاركي مع المواطنين في اختيار الطرق الاولى بالتنفيذ، لجان معنية تقوم بالمتابعة قبل استلام الشغل ، مشاركة مجتمعية فعاله تمثل الهي لتحديد الشوارع التي يتم رصفها ، ترتيب اولويات الرصف بحسب الاحتياجات ومناطق المدارس والخدمات ، اعلان خطة الطرق للمواطنين من اعضاء المجلس، انهاء الاعمال في الطرق في الوقت المحدد، رصف الطرق الرئيسية بالقرى عن طريق شركه رصف تراعي معايير الجودة واهتمام ومتابعه المسؤولين لذلك، الاهتمام بالقرى والنجوع ومراعاه النسب الخاصة بالرصف، الاهتمام بالطرق الفرعية ، مراعاة الكود للمهندس لذوى الإعاقة للطرق التي يتم رصفها يقترح ان لا يتم الرصف الا بعد استكمال الخدمات والبنية التحتية اولاً قبل الرصف، والتنسيق مع جميع الجهات، إعداد لجنة مجتمعية لمتابعه تنفيذ الرصف ورقابه المسؤولين لذلك وخصوصا في استلام الطرق من المقاولين كالصرف الصحي ويقترح عمل كارته علي الطرق الرئيسية لعربات النقل الثقيل وبالدخل الخاص بها يتم عمل صيانه دوريه للطرق وعمل مطبات صناعيه علي الطرق وازالة التعديات عليها، سرعة الانتهاء من الطرق التي تم بدء الرصف فيها، استكمال الطرق ورصفها.

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الشباب في قنا

ضرورة وضع ميزانية تكفي اعمال الرصف بالطرق المحتاجة الي رصف ويمكن توقيع هذه الميزانية من صندوق وفرات المحافظة بتعاون مع الوحدة المحلية عمل حصر بالمناطق التي تم الانتهاء من اعمال الصرف الصحي والغاز لعمل رصف لهذه المناطق، عمل بندوقات علي جوانب الطريق لتقليل من الحوادث، مراعاة معايير الجودة في عملية الرصف لتقليل من اتلاف الطريق بعد الرصف بفترة قربه، تجديد لطرق التي مر علي رصفها فترة طويلة، عدم رصف الأماكن الا بعد الانتهاء من توصيل المرافق والبنية التحتية حتى يتم الرصف مره واحدة ولا يتم تكسيره مره اخري، الاهتمام بالطرق الجانبية مثل الطرق الرئيسية تشكيل لجان متابعة للتأكد من رصف واتمام المهام، عمل ارشادات مرورية علي الطرق لتنظيم السير عمل مطبات صناعية لتقليل من الحوادث، استكمال خدمات البنية التحتية (صرف غاز وكهرباء وتليفونات ومياه) قبل الرصف، رصف الامكان الحيوية، اصلاح الطرق وتمييدها، الرقابة الجيد على اعمال المقاولين لتفادي مشكلات ما بعد التسليم مثل بتشقق بعد الرصف مباشرة، وجود شفافية لتلافي التقصير الواضح من الشركات المنفذة حول تسليم مده التنفيذ، رصف الطرق ومتابعتها باستمرار، الاهتمام بالطرق الداخلية، صيانه الطرق الداخلية بشكل دوري، مراعاة العدالة في عمل المشروعات بين القرى وبعضها وبين القرى والمدينة

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الفئات العمرية الأكبر سناً في قنا

عمل حصر بالطرق المراد رصفها ومشاركة الافراد والجمعيات الاهلية في التخطيط وترتيب اولويات الرصف، الاهتمام بالشوارع الجانبية مثل الشوارع الاساسية، التنسيق بين الجهات وبعضها: الوحدات المحلية، شركة المياه والصرف الصحي، والغاز، وهيئة الطرق، ضرورة الانتهاء من أعمال الصرف الصحي والمرافق لكي يتم الرصف دون تكسير مره اخري، المتابعة الدورية للطرق المرصوفة للحفاظ عليها، عمل مطبات صناعية مخطط لها في المناطق الحيوية، إصلاح الطرق بعد الحفر، إزالة المطبات غير القانونية التي يضعها الاهلي لما تسببه من حوادث كثيره، صيانة الطرق المهالكة، وضع ملصقات كل 200 متر لتوعية الجمهور والقاطن من الحوادث، اعداد مجلس القرى لندوات مستمرة لتوعية الناس بحماية والحفاظ على الطرق على أن تكون الدعوة تكون عامه، الاهتمام بالرصف الداخلي للطرق عمل البلدورات والأرصفة في الشوارع، وضع الأولوية للطرق التي عليها كثافة عالية والتي يتخدم على أكثر من قرية، تهيئة الطرق على الأقل في أسوأ الظروف إذا لم تكن هناك امكانية لل رصف، الصيانة الدورية للطرق، مراعاة جودة الاسفلت المستخدم، مراعاة المواصفات الخاصة بالطرق في اعمال التنفيذ وتشديد الرقابة على المقاولين، الحيادية من قبل الدولة والعدالة في توزيع رصف الطرق داخل القرى، الشفافية والعدالة في التوزيع دون تضليل الراي العام، مكافحة الفساد والجسوبة.

في مجال إدارة المخلفات / النظافة والتجميل

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الشباب في سوهاج

زيادة اعداد العمال وان تكون العمالة من الناس الأصغر سناً، مشاركة الشباب في النظافة، مشاركة المجتمع المدني في تحدي الأولويات وتشجير ورفع القمامة من القرى الاهتمام بالشوارع الفرعية مع الرئيسية، عمل دورات مياه في الشارع، عمل مصنع لتدوير المخلفات وإتاحة فرص عمل به، صناديق فصل القمامة، عمل مبادرة أجمل منطقة، تغليظ عقوبة رمي المخلفات، متابعة المسئولين، زيادة حاويات وصناديق للقمامة في كل شارع رئيسي وجاني، إزالة تراكمات القمامة وعدم حرق المخلفات لان عملية الحرق تسبب حساسية ومشاكل كثير للأهالي والأطفال، زراعة أشجار مثمرة علي جانبي الطريق للاستفادة بالظل والمحصول، تحديد اماكن لدفن الحيوانات النافقة تنظيف الترع، فرض غرامات على كل من يقطع الاشجار، عمل ندوات تثقيفية داخل القرى حول أهمية النظافة والمحافظة على البيئة، عمل تشجير للشوارع وزيادة عدد الاشجار، زيادة عدد الحاويات، قيام الوحدة المحلية بالقبعة الدورية والاشراف على جمع القمامة وتوفير معدات لكل وحدة محلية لجمع القمامة

التوصيات والمقترحات وفقاً لآراء للفئة العمرية الأكبر سناً في سوهاج

رفع مستوى منظومه النظافة، منظمات المجتمع المدني تشارك في الرقابة على الخدمات ودعمها، إشراك الجمعيات الأهلية في المساعدة في هذه الخدمة زيادة عدد الحاويات في جميع القرى تخصيص أماكن لجمع القمامة بالقرى وسيارات مجهزه لجمعها، الاهتمام بالشوارع الفرعية مع الرئيسية، تخصيص حاويات لجمع المخلفات بأماكن يتم تخصيصها لذلك من قبل الوحدة المحلية، تكبير حجم الصناديق وإبعادها عن العمارات السكنية وضع الصناديق الصغيرة في الشوارع الفرعية، زيادة المعدات بشكل كافي لاستيعاب المناطق الموجودة بالقرى، زيادة العمالة، الاهتمام بعمال النظافة من حيث الكمادات وغيرها تخصيص ناس تابعه للمحافظة لجمع القمامة من المنازل، وجود زى موحد للعمال القمامة، عمل تامين صحي للعمال مناسب لهم، جمع القمامة منها بشكل دوري، اعاده تأهيل المعدات القديمة وتوفير المعدات الجديدة، عمل دورات مياه في الشارع، تشديد الرقابة على المخالفين، تغليظ عقوبة رمي المخلفات، متابعة المسئولين، تعديده القدرة على فرز القمامة بطريقه صحيحة غير عشوائية، الاهتمام بنظافة وتشجير الطرق، زراعة اشجار في الشوارع الفرعية، إزالة القمامة من على جوانب التربة اول بأول، عمل تشجير للشوارع وتنظيف للترع، عمل مبادرة أجمل منطقة.

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الشباب في قنا

تركيب صناديق قمامة في كل مكان، زيادة عدد الحاويات المخصصة لجمع القمامة في جميع القرى ، الاهتمام بالقرى من حيث جمع القمامة . ووضع صناديق لجمع القمامة والاهتمام بالنظافة العامة والشكل الجمالي داخل القرى ، عمل مقلب صحي للمخلفات، زيادة عدد عمال النظافة والمعدات المخصصة لذلك الغرض وعربات جمع المخلفات، التوعية مجتمعية بالحفاظ على البيئة ، منع المواطنين من تلويث البيئة وصرف مخلفاتهم على الترع، رفع المخلفات على الترع والمصارف بشكل منتظم، تغليظ العقوبة على كل من يقوم بإلقاء المخلفات في الترع والمصارف، تجهيز العمال بأجهزة حديثة، زيادة عدد عمال النظافة ورواتهم، توفير أدوات خاصة بعملية النظافة، اسناد مدفن النظافة الى شركة مخصصة التشجير للطرق العامة وداخل القرى

المقترحات والتوصيات وفقاً لآراء الفئات العمرية الأكبر سناً في قنا

ضرورة توفير صناديق وحوايات وأدوات جمع القمامة ، ضرورة الاهتمام بالقرى مثل المركز، زيادة سيارات تفريغ القمامة من الصناديق ، عمل صناديق بحجم اصغر وعدد اكبر ، مراعاة العدالة في التوزيع، زيادة عمال النظافة وزيادة رواتبهم والاهتمام بهم، جمع اشتراكات من الاهالي للاشتراك في منظومة النظافة ويمكن استخدام تلك الاشتراكات لتعيين عمال نظافة من نفس المنطقة لكي يهتموا بمنطقتهم مع رفع قيمة مرتباتهم أو حوافزهم للاهتمام بعملية النظافة، التنسيق بين الجهات ومؤسسات المجتمع المدني والحكومة لاستكمال المنظومة، المتابعة الميدانية من قبل المسؤولين لمعرفة المشاكل علي الطبيعة وتوفير أدوات لرفع القمامة والعمالة اللازمة، مراقبة ومتابعة وصيانه الحاويات، توفير اماكن لتجميع المخلفات وصناديق خاصة لها، وجود مواعيد ثابتة لنقل وجمع المخلفات من الصناديق، تشجير جانبي الطرق . رش الحشرات والناموس بشكل دوري، تغليظ الغرامات على الناس التقوم بإلقاء المخلفات في المصارف أو على جوانب الترع.

في مجال مراكز الخدمات التكنولوجية للمواطنين

المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين وفقاً لآراء (الشباب في محافظة سوهاج)

توسيع الخدمة في القرى وليس فقط المدينة ، تسهيل الخدمة ، تفعيل نظام الشكاوى ، التعريف بالخدمات التي يقدمها المركز ونشر الوعي عنه ، تدريب العاملين فيه ورفع كفاءتهم، توفير المراكز التكنولوجية في القرى لان في المدينة الخدمات بالفعل متوفرة في مجلس المدينة من قبل انشاء المركز ، التعريف بالخدمات التي يقدمها ويكون فيه فرع في كل مركز قروي ، الشفافية في الوسوم المطلوب دفعها للحصول على الخدمة، عمل دعاية وجلسات توعية للمواطنين والتوعية من خلال السوشال ميديا والفيديو بولك والإذاعة المحلية واللوحات الإعلانية عن اهمية المراكز وخدماتها ، التوصيات والمقترحات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين وفقاً لآراء (الفئة العمرية الأكبر سناً محافظة سوهاج) ان يتم عمل مركز بكل وحده محليه تسريع الخدمات للجمهور والمتابعة مع أهالي القرى ، زياده عدد الموظفين ، رفع وعي المواطن بالخدمات التي يقدمها المركز، اعلانات عن المركز عن طريق المجتمع المدني ، تدعيم شبكه الانترنت داخل المركز ، الإعلان عن المراكز بشكل جيد للأهالي وتوضيح الخدمات التي تقدمها لهم ، انشاء مركز خدمه تكنولوجي بكل قرية من قري المركز وتوعية المواطنين بالدور الذي يقدمه المركز، عمل مركز في كل قرية ، تفعيل نظام الشكاوى الإلكتروني، مراعاة غير المتعلمين، تنفيذ مشروع ترقيم الشوارع والمباني، توسيع الخدمة في القرى وليس فقط المدينة ، التعريف بالمركز وان يكون له فرع في كل مجلس قروي ، التعريف بالأدوار والخدمات والرسوم والمركز تعمل اممي وبقدم ايه وتوعية كافيه عنه. لو يزيلوا كل بلد ساعة مان واحدة كافية بالتعريف بالمركز. توسيع الخدمة في القرى وليس فقط المدينة، تسهيل الخدمة.

المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين وفقاً لآراء (الشباب في محافظة قنا)

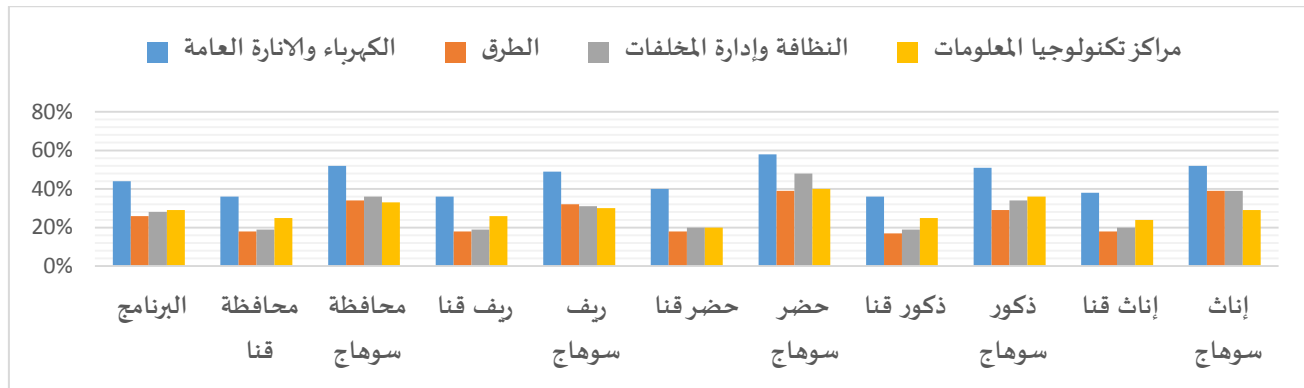
الترويج لخدمات المركز والاعلان عنها، نشر معلومات بطرق مختلفة واساليب مختلفة عن المراكز والخدمات التي يتم تقديمها من قبل هذه المراكز وبالأخص في القرى باستخدام ندوات التوعية والاعلان في الوحدة الصحية ومواقع التواصل الاجتماعي والنوادي ، تسهيل الاجراءات الروتينية، تدريب الموظفين لرفع كفاءتهم وعمل دليل بالخدمات واجراءات العمل، توفير تطبيق لسهولة الحصول على الخدمة، توعية الأهالي بوجود هذه المراكز بمجلس المدينة وتفعيلها وتطبيقها في القرى،

المقترحات والتوصيات التي تم تحديدها في عملية تقييم مراكز خدمات تكنولوجيا المواطنين وفقاً لآراء (الفئات العمرية الأكبر سناً في محافظة قنا)

تفعيل المركز ونشر خدماته في وسائل التواصل الاجتماعي وندوات توعية وعمل لافتات ولوحات ارشادية بالمركز وخدماته والاعلان عنه بحيث يصل الي المواطنين في القرى، ضرورة عمل دعاية واعلان عن الخدمات التي يقدمها المركز داخل القرى لمعرفة الخدمات كما يجب عمل توعية للمواطنين عن كيفية التعامل مع موظفين المركز وكمان يجب عمل تدريب للموظفين علي كيفية تعامل المواطنين، تأهيل وتدريب الموظفين للتعامل مع المواطنين، الاعلان عن الاجراءات والاوراق المطلوبة لكل الخدمات، تحديد مواعيد ثابتة لدوره انهاء الاجراءات والحصول علي الخدمة، الرقابة الجيدة، مد الخدمات الخاصة بالمراكز التكنولوجية لتصل إلى القرى، سرعة الاستجابة خاصة وأن هناك شكاوى من تعطل بعض الورق عند الموظفين، تسريع الاجراءات.

تجميع مستويات الرضا على الخدمات

مستوي الرضا على الخدمات										
مستوي الدراسة الخدمة	البرنامج	محافظة	محافظة	ريف قنا	ريف	حضر	حضر	ذكور	ذكور	إناث
		قنا	سوهاج	سوهاج	سوهاج	قنا	سوهاج	قنا	سوهاج	قنا
الكهرباء والإتانة العامة	%44	%36	%52	%36	%49	%40	%58	%36	%51	%38
الطرق	%26	%18	%34	%18	32%	18%	39%	%17	%29	%18
النظافة وإدارة المخلفات	%28	%19	%36	%19	31%	20%	48%	%19	%34	%20
مراكز تكنولوجيا المعلومات	%29	%25	%33	26%	30%	20%	40%	%25	%36	%24



تجميع مستوى الرضا على جوده تقديم الخدمات

مستوي الرضا على جوده تقديم الخدمات															
مستوي الدراسة	البرنامج	محافظة قنا	محافظة سوهاج	ريف قنا	ريف سوهاج	حضر رقنا	حضر سوهاج	ذكور قنا	ذكور سوهاج	إناث قنا	إناث سوهاج	شباب قنا	شباب سوهاج	راشدين قنا	راشدين سوهاج
الكبرياء والانارة العامة	%54	%48	%60	%46	%65	56%	%62	%40	%50	%50	%64	%56	%50	%40	%69
الطرق	%45	%43	%45	43%	43%	44%	52%	%33	%50	%46	%39	%44	%39	%40	%54
النظافة وإدارة المخلفات	%29	%24	%35	24%	30%	22%	48%	%50	%33	%22	%39	%31	%27	%20	%42
مراكز تكنولوجي	%13	%17	%9	14%	5%	33%	19%	%20	%4	%6	%11	%25	%4	%5	%12

															المعلومات
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------

ترتيب مستوي الرضا على جودة تقديم الخدمات
وفقاً لمستويات الدراسة

مستويات الدراسة	مستويات جوده (مراكز تكنولوجيا المعلومات)
حضر قنا	33%
شباب قنا	25%
ذكور قنا	20%
حضر سوهاج	19%
ريف قنا	14%
راشدين سوهاج	12%
اناث سوهاج	11%
اناث قنا	6%
راشدين قنا	5%
ريف سوهاج	5%
ذكور سوهاج	4%
شباب سوهاج	4%

مستويات الدراسة	مستويات جوده الطرق
راشدين سوهاج	54%
حضر سوهاج	52%
ذكور سوهاج	50%
اناث قنا	46%
شباب قنا	44%
حضر قنا	44%
ريف قنا	43%
ريف سوهاج	43%
راشدين قنا	40%
اناث سوهاج	39%
شباب سوهاج	39%
ذكور قنا	33%

مستويات الدراسة	مستويات جوده للكهرباء والانارة العامة
راشدين سوهاج	69%
ريف سوهاج	65%
حضر سوهاج	62%
اناث سوهاج	64%
حضر قنا	56%
شباب قنا	56%
شباب سوهاج	50%
ذكور سوهاج	50%
اناث قنا	50%
ريف قنا	46%
ذكور قنا	40%
راشدين قنا	40%

مستويات الدراسة	مستوي جوده النظافة وإدارة المخلفات
ذكور قنا	50%
حضر سوهاج	48%
راشدين سوهاج	42%
اناث سوهاج	39%
ذكور سوهاج	33%
شباب قنا	31%
ريف سوهاج	30%
شباب سوهاج	27%
ريف قنا	24%
اناث قنا	22%
حضر قنا	22%
راشدين قنا	20%

مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكاوهم (آلية الشكاوى):

مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم	مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لشكاوهم (آلية الشكاوى):	
البرنامج	68%	39%
محافظة سوهاج	86%	34%
محافظة قنا	63%	44%
حضر سوهاج	80%	54%
حضر قنا	64%	54%
ريف سوهاج	62%	41%
ريف قنا	62%	29%
اناث سوهاج	(76%)	46%
اناث قنا	(68%)	27%
ذكور سوهاج	(61%)	44%
ذكور قنا	58%	36% و
شباب سوهاج	70%	46%
شباب قنا	62%	26%
راشدين سوهاج	66%	43%
راشدين قنا	63%	39%

ترتيب مستوى رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكاوهم (آلية الشكاوى):

مستويات الدراسة	مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم	مستويات الدراسة	مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لشكاوهم (آلية الشكاوى):
حضر سوهاج	80%	حضر سوهاج	54%
اناث سوهاج	76%	حضر قنا	54%
شباب سوهاج	70%	اناث سوهاج	46%
اناث قنا	68%	شباب سوهاج	46%
راشدين سوهاج	66%	ذكور سوهاج	44%
حضر قنا	64%	راشدين سوهاج	43%
راشدين قنا	63%	ريف سوهاج	41%
ريف سوهاج	62%	راشدين قنا	39%
ريف قنا	62%	ذكور قنا	36%
شباب قنا	62%	ريف قنا	29%

ذكور سوهاج	61%
ذكور قنا	58%
اناث قنا	27%
شباب قنا	26%

4. ملاحظات ختامية

- من النتائج المباشرة لتنفيذ جلسات الاستماع تحديداً هو إرساء نوع من التغيير في ثقافة وعادات مقدمي الخدمة نحو مزيد من الشفافية في عرض الأنشطة والمشروعات وحتى التحديات التي تواجه مقدمي الخدمة والأخطاء الموجودة في التنفيذ والتخطيط وأنهم مستعدون لتلافيها وتصحيحها ثم قامت بنشر أخبار الجلسات جميعها على صفحة برنامج تنمية الصعيد بسوهاج. فبعد 3 أو 4 جلسات بدأت إحدى ١٨ المستويات استخدام نفس اللغة والمفردات المستخدمة في الدراسة.
 - أدت جلسات الاستماع أيضاً إلى ترسيخ مبدأ الاستجابة من جانب مقدمي الخدمة، حيث وعد بعض المسؤولين خلال جلسات الاستماع بتلبية بعض الاحتياجات التي طرحها مستخدمي الخدمات خلال الجلسة.
 - خلق الاستبيان الميداني والمجموعات البؤرية ومن قبلها جلسات الاستماع انطباع إيجابي لدى المواطنين "مكانوش مصدقين ان في حد
- "يا ريت اللي بيحصل النهارده يحصل على طول وفي كل حاجة في الدولة" مدير ادارة الأوقاف بمركز ساقلته
- جاء يسألهم عن مدي رضاهم عن الخدمات التي قدمتها الحكومة من خلال برنامج تنمية الصعيد". وفي ذلك تأكيد لأهمية استمرارية الانفتاح على المواطنين عامة ومتلقي الخدمات تحديداً ومأسسة التعرف على آراء متلقي الخدمات والمواطنين كألية لا يمكن الاستغناء عنها في تطوير الخدمات المحلية. وقد تفاعل بعض المسؤولين بشكل تصاعدي مع تكرار تنفيذ جلسات الاستماع والمجموعات البؤرية مع المستفيدين، ويؤكد ذلك على أهمية مشاركة المواطنين والتعبير عن آراءهم بمصادقية وموضوعية.
- ترتب على كل ما سبق (الشفافية، الاستجابة المشاركة) ترسيخ المسار القصير للمساءلة^{١٩} القائم على تفاعل مباشر بين مقدمي الخدمة ومتلقيها من أجل تحسين الخدمات. ويتمتع هذا المسار بالعديد من المزايا منها، اختصار الوقت، وإيجاد حلول محلية للمشكلات المحلية، وتمكين متلقي الخدمة وبناء قدرات مقدمي الخدمة، إلان أن البعد الأهم هو البناء التدريجي للثقة بين مقدمي الخدمة ومستخدميها. "ولا يتميز الطريق القصير باختصار الوقت فقط -مع أهميته- ولكن بتوفير فرص التواصل المباشر بين مقدمي ومتلقي الخدمة، وما ينتج عن هذا التواصل من فهم أفضل من كل طرف للآخر، ويحسن من استجابة مقدم الخدمة لاحتياجات متلقي الخدمة، ويترتب على ذلك زيادة ثقة متلقي الخدمة في مقدم الخدمة، أي سلسلة لا نهائية من الفوائد لكلا الطرفين مقدم الخدمة/الحكومة ومتلقي الخدمة/المواطن، تتعدى مجرد تحسين الخدمات بواسطة المساءلة".^{٢٠}
 - من الملاحظات الإيجابية التي سجلها فريق العمل الاهتمام الملحوظ لدى العديد من المشاركين الأصغر سناً بمعرفة الأسس التي يتم بناء عليها توزيع المخصصات المالية والاعتمادات على مراكز المحافظة. كما تكرر أشارة بعض المشاركين بضرورة عودة المجالس المحلية الشعبية (خاصة لدى الفئات الأكبر سناً)، والتي على الرغم من بعض عيوبها (كما ذكر)، إلا أنها كانت تلعب دوراً في الرقابة على ما يتم من مشروعات. أيضاً تكرر على لسان المشاركين أهمية الاستمرار في تنفيذ مثل هذه الدراسة التي تتيح للمواطنين فرصة توصيل أصواتهم إلى المسؤولين بأساليب مقننة وبشكل منتظم.
 - نفس النتيجة تعززها أيضاً الدراسة الميدانية والتي اتضح منها هي الأخرى وجود علاقة ارتباطية بين توفر المعلومات عن الخدمة والرضا عنها بالإضافة إلى أهمية المشاركة. فكلما قلت المعلومات المتوفرة عن الخدمة وعن الميزانية المخصصة وأوجه الصرف والأولويات والخطط المستقبلية ودورة آلية الشكاوى والأسس التي تم بناء عليها دعوة جهات أو أشخاص بينهم كلما زادت خيبة أمل متلقي الخدمة وزادت انطباعاتهم عن عدم توفر الخدمة وعدم عدالة التوزيع والاختيار لصالح المراكز، فئات معينة... إلخ. وبالتالي فإن الفائدة العائدة من زيادة الشفافية وإتاحة المعلومات من المتوقع أن تنعكس إيجابياً على رضا المواطنين تجاه الخدمة، آلية الشكاوى، التخطيط التشاركي، ... إلخ.

١٨ د. سماح زغلول، مسئول وحدة التنفيذ بمحافظة سوهاج، الرابط التالي لما قامت بنشره:

¹⁹ World Bank, Making Services work for Poor People, World Development Report, 2014.

^{٢٠} رفعت عبد الكريم، دور منظمات المجتمع المدني في المساءلة الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، 2016.

- بالمثل تجد الدراسة أن تعزيز مشاركة المواطنين في تحديد احتياجاتهم أو التخطيط للخدمة هام وله تأثيرات متنوعة مباشرة وغير مباشرة. فهو من المتوقع وفق وجهة نظر المشاركين في المجموعات البؤرية أن يؤدي إلى "تقريب وجهات النظر"، و"يزيد من احساسنا بالمسئولية نحو المجتمع وفي انى اكون سبب في الخدمات المقدمة"، وضمان "تنفيذ المشروعات بشكل صحيح وعدم اهدار المال العام واكساب المعلومات والخبرات والإفادة لمجتمعية".

تؤكد نتائج الدراسة تشابه المشاكل التي تعاني كلتي المحافظتين سوهاج وقنا، فبالرغم من ارتفاع نتائج محافظة سوهاج ورضا المستجيبين بها عن الأبعاد محل الدراسة بالمقارنة بمحافظة قنا، لا تزال سوهاج تعاني من نفس المشاكل وإن كان بنسبة أقل. وبالمثل، أثبتت نتائج الدراسة وجود فروقات نسبية بين الريف والحضر، والذكور والإناث، على العكس من نتائج الشباب والفئات العمرية الأكبر سناً التي لم تشهد وجودها فروقات واضحة. حيث أبدت محافظة سوهاج مستويات أعلى من محافظة قنا، كما أبدى المستجيبون من الحضر والمستجيبات الإناث مستويات رضا أعلى من مثيلاتها في الريف والذكور. كما كان البعد المتعلق بالوصول للخدمة دون تكلفة إضافية هو الأفضل أداء بين جميع الأبعاد.

5. ملخص التحديات والمشكلات

يمكننا تقسيم أهم التحديات إلى تحديات تتعلق بهذه الدراسة تحديداً، وأخرى تتعلق بالأبعاد الأربعة التي تم قياسها، وذلك على النحو التالي:

5-1 تحديات ومشكلات تتعلق بهذه الدراسة

- كان هناك بعض التحديات المتعلقة بالجوانب اللوجستية الخاصة بتنظيم مشاركة الجمهور عامة، وتحديد أماكن عقد الجلسات والمجموعات البؤرية وتحضير الأعداد المطلوبة من فئات العينة.
- تصادف توقفت الدراسة بانتشار جائحة كوفيد 19 مما دفعنا لتغيير عدد من الأنشطة المتعلقة بالتغذية المرتدة للمواطنين وأنشطة الاستمرارية لتناسب مع الظروف الراهنة
- خلط المواطن بين مشروعات البرنامج وغيرها من المشروعات، حيث أشار بعض المواطنين أن لديهم خلط ما بين المشروعات التي تنفذها الوحدة المحلية والمشروعات التي ينفذها مشروع حياة كريمة، الأمر الذي جعل من العرض الذي تبدأ به جلسة الاستماع أهمية في إزالة هذا الخلط والتركيز على مشروعات البرنامج.
- توقعات الناس بشكل عام طموحة ولديهم رغبة في التحدث في مجالات عدة وليس فقط في المجالات الأربع موضوع الدراسة. كذلك رغبهم في الحديث عن المشكلات بشكل أكبر، حتى وأن كانت في بعض الأحيان ليست متعلقة بالخدمات التي تغطيها الدراسة.
- فيما يتعلق بالحكوميين فالقناعة الأساسية هي - مع وجود استثناءات - هو عدم الاقتناع بهذا الإجراء (قياس آراء المستفيدين/ قياس الرضا) من الأساس (وأنهم سايين مصالح الناس دلوقتي عشان الجلسة دي)، إلى جانب ابدأ كما لو كان عبئاً ثقيلاً عليهم عرض خطط/ وما تنفيذه في الأعوام الثلاث الماضية، وخاصة فيما يتعلق بالمخصصات المالية في القطاعات المختلفة، (عشان الناس مش ح تفهم الكلام ده، ولا ح تفهم يعنى ايه كيلو متر واحد من الرصف إزاي ممكن يكلف قرب مليون جنيه).
- وإجراء عملي لتقليل عدم القناعة هذه، قام فريق العمل بنهاية "جلسة الاستماع"، وقبل المجموعات البؤرية، بالاجتماع لبضع دقائق مع بعض المسؤولين، للتأكيد على الحضور والمشاركة، وإن ما يجرى هو ترجمة فعلية لما جاء في رؤية مصر 2030، وتحديداً الجزء المتعلق بالإصلاح الإداري، الذي يهدف إلى "اعلاء رضا المواطن، وبناء الثقة في الجهاز الإداري وخضوعه للمساءلة، خاصة المجتمعية منها"، وهو ما يتم في هذه اللقاءات.^{٢١}

5-2 تحديات ومشكلات تتعلق بالأبعاد الأربعة محل الدراسة في محافظة سوهاج

فيما يتعلق بضمان المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم (آلية الشكاوى):

- عدم توافق مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين البيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية بشكل كامل مع احتياجات ومطالب الريف بسوهاج على وجه الخصوص.
- عدم الوضوح عن الطريقة التي تم التعامل بها مع الشكاوى والاستجابة لها خاصة في الريف وضعف الاستجابة لتلك الشكاوى حبت أن:

^{٢١} وزارة التخطيط والمقاييس والإصلاح الإداري، رؤية مصر 2030، استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2020.

- شخصنة للشكوى العامة (أي تؤخذ على أنها شكوى شخصية) -اضطهاد الشاكي -وجود المجاملات والوشاوي وضرورة وجود واسطة -عدم أخذ الشكوى على محمل جدي -طول الإجراءات -عدم الاستجابة الشكوى والتجاهل أو المماطلة -محدودية الموارد
- بالرغم من معرفة المواطنين بطرق الشكاوى، لا تزال دورة الاستجابة للشكاوى غير معلومة لدى متلقي الخدمة. حيث تعاني من:
 - عدم وجود رقم للشكوى
 - عدم معرفه المسئول عن الشكوى عدم شفافية عملية دراسة الشكاوى والرد عليها.
 - ضعف الكوادر التي تعمل على دراسة الشكاوى والاستجابة لها.
 - عدم الالتزام بفترة زمنية محددة للاستجابة للشكوى.
- عدم دورية جلسات الاستماع والتي من الممكن أن تلعب دورا في تحديد احتياجات ومطالب وشكاوى المواطنين
- عدم المقدرة على الشكوى خاصة الكتابية لارتفاع نسبة الأمية في الريف
- عدم مقدرة سكان الريف على تحمل تكلفة المواصلات علشان لتقديم شكوى مكتوبة

فيما يتعلق بمدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول):

- ضعف الإعلان عن خدمات التنمية المحلية المقدمة بالشكل المطلوب والتطورات التي تشهدها والخطط المستقبلية ومجالات صرف الميزانية خاصة فيما يتعلق خدمات المراكز التكنولوجية.
- ضعف الجهود المبذولة في الإفصاح عن المعلومات الخاصة بخدمات التنمية المحلية
- ضعف الإعلان عن فعاليات التخطيط التشاركي ولذلك لا يصل إلى أكبر عدد من المواطنين.
- ضعف الاعلان عن بآليات وطرق الشكاوى والإجراءات.
- التركيز على السبل التقليدية في إتاحة المعلومات.

فيما يتعلق بوضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

- مشاركة المواطنين في عملية التخطيط ضعيفة والمدعوون للمشاركة في مثل هذه الاجتماعات هم فئة مختارة بواسطة العاملين بالوحدات المحلية، وقد أكدت المناقشات بشكل عام أن لدى المواطنين أفكار واقتراحات يمكن أن يؤخذ بها لتعزيز اشارك المواطنين في التخطيط (التخطيط التشاركي).
- تهميش سكان الريف والإناث والشباب في الدعوة للقاءات التخطيط التشاركي .
- عدم البناء على آراء و مساهمات فئات بعينها في التخطيط التشاركي، مثل الشباب - ذكور وإناث - واستثمار ما لديهم من وعي ومواقبة للأحداث وطموح وأفكار ومقترحات جديدة.
- ضعف التنوع في سبل الدعوة لمشاركة المواطنين في التخطيط التشاركي.

فيما يتعلق بجودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

- شاب عملية التنفيذ بعض القصور فكان في الأغلب يتم توفيراً للخدمة ولكن بشكل منقوص مما أدى إلى عدم رضا المستفيدين بشكل كامل عن الخدمة المقدمة لهم في النهاية، وذلك على النحو التالي:
- خدمات الكهرباء
 - عدم وجود محولات، أعمدة إنارة بدون كشافات، الاهتمام بالشوارع الرئيسية فقط، شوارع جانبيه بلا اناره، سوء توزيع خطه الكهرباء بالقرى، الأعمدة متهالكة، الاسلاك غير مغطاه، المنازل محملة علي خشب، الاسلاك متهالكة، الكشافات بها عيوب عند التلف لا يمكن تصليحه، الواسطة والمحسوبية في التعاملات الخاصة بالكهرباء، رفض اناره المقابر من شبكه الكهرباء، تغيير الكشافات الجروقة يلزمه فترة طويلة، لا يوج د كشافات اناره في معظم طرقات القرى، انقطاع الكهرباء بشكل مستمر خصوصا بالصيف، الاسلاك غير معزولة، لا يوجد اكشاك كهرباء، المحولات متهالكة، سوء الخدمات المستخدمة (على سبيل المثال سوء جودة الكشافات)، عدم وجود إنارة في الأماكن الحيوية، عدم وجود صيانة دورية، عدم استقرار الكهرباء/الإضاءة.
- خدمات الطرق:
 - طول مده تنفيذ الرصف، تدني جوده الطرق المرصوفة، ردم البيوت علي جانبي الطرق المرصوفة بفعل مستوى الرصف المرتفع، تكسر الطرق وعدم استوائها، عدم متابعه المسئولين للتعدييات علي الطريق، وعدم توقيع جزاء رسي على المخالفات، المحسوبية،

الاهتمام بطرق معينة / رئيسية، الرصف غير مطابق للمواصفات، لجوء الأهالي لعمل مطبات غير قانونية تؤدي إلى حوادث، عدم وجود مطبات مخطط لها ومقننة أمام المناطق الحيوية ك المدارس، عدم رصف الطرق التي تم تكسيدها بسبب المرافق، غياب التنسيق مع الجهات المعنية بالمرافق كالمياه والصرف الصحي والغاز، إهمال البيارات والتي أصبحت مسمطة ومليئة بالمخلفات، عدم تغطية المساق.

■ خدمات إدارة المخلفات / النظافة والتجميل:

■ سحب معدات النظافة من القرى إلى المدينة، القاء وسيارات الكسح للقمامة على جوانب الطريق والمصارف، عدم وجود أماكن لتجميع القمامة بالقرى أو صناديق للقمامة، عدم وجود حاويات، سيارة قمامة أو جرار، تخلص المواطنين من المخلفات عن طريق الحرق أو القائها على جانبي الطرق بسبب عدم تخصيص أماكن / صناديق لجمع القمامة بالقرى، غياب مشروعات النظافة والتجميل بالقرى، غياب مشروعات التشجير بالحضر، إهمال الشوارع الجانبية، عدم وجود سيارات صغيرة للدخول في الشوارع الجانبية، تخلص بعض المستشفيات من مخلفاتها بطرق غير آمنة، تراكم القمامة في الأماكن الحيوية كالمدارس، عدم تفريغ صناديق القمامة بانتظام.

■ خدمات مراكز الخدمات التكنولوجية للمواطنين

■ عدم وجود مركز خدمات تكنولوجية بالوحدات المحلية بقرى المركز، عدم اتمام العمليات في مكان أو شبك واحد، عدم وعي المواطنين بالمراكز والخدمات التي تقدمها، طول الإجراءات، التأخير / عدم التنفيذ في المواعيد المحددة، عدم مرونة الموظفين في التعامل مع المواطنين، ضعف كفاءة الموظفين وعدم قدرتهم على استخدام الحاسب الآلي، مطالبة الفنيين بإكراميات / وسائل، عدم التواصل والمتابعة مع المواطنين.

3-5 تحديات ومشكلات تتعلق بالأبعاد الأربعة محل الدراسة في محافظة قنا

فيما يتعلق بوضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى):

- عدم توافق مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين للبنية، ومراكز للخدمات التكنولوجية بشكل كامل مع احتياجات ومطالب الحضر وبشكل أكبر الريف بقنا.
- عدم الرضا عن الطريقة التي تم التعامل بها مع الشكاوى والاستجابة لها خاصة في الريف بقنا وضعف الاستجابة لتلك الشكاوى حيث تعاني من:
 - غياب الرقابة والمتابعة على الردود على الشكاوى،
 - ادعاء وجود المجاملات والوشاوي والوساطة
 - طول الإجراءات وعدم الاستجابة للشكاوى والتجاهل أو المماطلة
 - تقاعس بعض المسؤولين في تقبل الشكاوى والاهتمام بحلها
 - محدودية الموارد وضعف الكوادر التي تعمل على دراسة الشكاوى والاستجابة لها.
- بالرغم من معرفة المواطنين بطرق الشكاوى، لا تزال دورة الاستجابة للشكاوى غير معلومة لدى متلقي الخدمة. حيث تعاني من:
 - عدم وجود رقم للشكاوى
 - عدم معرفه المسئول عن الشكاوى وعدم شفافية عملية دراسة الشكاوى والرد عليها.
 - عدم الالتزام بفترة زمنية محددة للاستجابة للشكاوى.
- ضعف الكوادر التي تعمل على دراسة الشكاوى والاستجابة لها. وعدم معرفتهم بحقوقهم وواجباتهم وحقوق وواجبات المواطن
- عدم التواصل مع مقدمي الشكاوى وسوء معاملتهم
- عدم دورية جلسات الاستماع والتي من الممكن أن تلعب دورا في تحديد احتياجات ومطالب وشكاوى المواطنين

فيما يتعلق بمدى إمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول):

- ضعف الإعلان عن خدمات التنمية المحلية المقدمة بالشكل المطلوب والتطورات التي تشهدها والخطط المستقبلية ومجالات صرف الميزانية خاصة فيما يتعلق خدمات المراكز التكنولوجية.

- ضعف الإعلان عن فعاليات التخطيط التشاركي ولذلك لا يصل الى أكبر عدد من المواطنين.
- ضعف الاعلان عن آليات وطرق الشكاوى والاجراءات.
- ضعف التنوع في سبل الإعلان عن الخدمات المقدمة من التنمية المحلية بشكل عام.

فيما يتعلق بوضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي):

- اقتصار دعوة الحضور للتخطيط التشاركي على المراكز والقيادات وتمييز سكان الريف والإناث والشباب.
- عدم البناء على آراء و مساهمات فئات يعينها في التخطيط التشاركي، مثل الشباب – ذكور وإناث -واستثمار ما لديهم من وعي ومواكبة للأحداث وطموح وأفكار ومقترحات جديدة.
- التركيز على السبل التقليدية في الدعوة لمشاركة المواطنين في التخطيط التشاركي.

فيما يتعلق بجودة عملية تقديم الخدمة (من منظور مستخدمي الخدمات) ورضا المستفيدين عن الخدمة:

- شاب عملية التنفيذ بعض القصور فكان في الأغلب يتم توفيراً لخدمة ولكن بشل منقوص مما أدى إلى عدم رضا المستفيدين بشكل كامل عن الخدمة المقدمة لهم في النهاية، وذلك على النحو التالي:
- خدمات الكهرباء
 - سرقة الأعمدة والكشافات ، تركيز الاعتمادات على المدينة، عدم وجود محولات ، الأولوية للمدينة والطرق الرئيسية ، أعمدة إنارة بدون كشافات، الاهتمام بالشوارع الرئيسية فقط وعدم الاهتمام بالطرق الجانبية من حيث الإنارة ، شوارع جانبية بلا إنارة، سوء توزيع خطه الكهرباء بالقرى ، الأعمدة متهاكة ، الاسلاك غير مغطاه ، المنازل محملة علي خشب ، الاسلاك متهاكة ، الكشافات بها عيوب عند التلف لا يملئن توصيلحه، الوسطة والمحسوبية في التعاملات الخاصة بالكهرباء، رفض إنارة المقابر من شبكه الكهرباء، تغيير الكشافات المحروقة يلزمه فترة طويلة ، لا يوج د كشافات إنارة في معظم طرقات القرى ، انقطاع الكهرباء بشكل مستمر خصوصاً بالصيف ، الاسلاك غير معزولة ، لا يوجد اكشاك كهرباء ، المحولات متهاكة ، ضعف التيار الكهربى، سوء ال خامات المستخدمة (على سبيل المثال سوء جودة الكشافات)، عدم وجود إنارة في الأماكن الحيوية، عدم وجود صيانة دورية، عدم استقرار الكهرباء/الإضاءة.
- خدمات الطرق
 - تهالك اغلب الطرق في القرى، التركيز فقط على مداخل القرى والمدينة، عدم الاهتمام بوصف أي طرق جانبية، تهالك اغلب الطرق الجانبية والفرعية ، غياب التنسيق مه الجهات المعنية بالمرافق كالمياه والصرف الصحي والغاز، عدم رصف أو تهييد الكثير من الطرق، عدم متابعه المسؤولين للتعديات علي الطريق ، عدم المتابعة الدورية لأعمال المفاولين، الرصف غير مطابق للمواصفات ، رصف الطرق بمستوى مرتفع مما يتسبب في حوادث خاصة اماكن المناطق الحيوية كالمستشفيات، لجوء الأهالي لعمل مطبات غير قانونية تؤدي إلى حوادث، غياب التخطيط المشترك والتنسيق مه الجهات المعنية بالمرافق كالمياه والصرف الصحي والغاز، تدني جوده الطرق المرصوفة، تكسر الطرق وعدم استوائها، غياب كباري المشاة، تكسير الطرق بسبب المرافق ثم عدم رصف الطرق التي تم تكسيبرها، الرصف غير مطابق للمواصفات والمعايير القياسية، عدم استكمال الرصف عند توقفه.
- خدمات إدارة المخلفات / النظافة والتجميل:
 - عدم وجود منظومه متكاملة لإدارة المخلفات، انتشار المخلفات في الشوارع الرئيسية وعلى أطراف الترع، عدم وجود مدفن صحي للحيوانات النافقة وإلقائها على الكباري، اقتصار الخدمة على الشوارع الرئيسية فقط، عدم وجود صناديق قمامة في القرى، عدم وجود حاويات للقمامة ووسيلة لنقل القمامة ، عدم وجود عمالة كافية ، الاعتماد على الجمعيات الأهلية في تأدية هذه الخدمة وعدم قيام الوحدة المحلية بدورها ، غياب مشروعات النظافة والتجميل بالقرى ، غياب مشروعات التشجير بالحضر، سحب صناديق القمامة في الأماكن النائية أو سرقتها ، قتل جميع الاشجار بسبب الاهمال ، عدم قيام جهاز شؤون البيئة بدوره في تنفيذ القانون ، عدم ملائمة صناديق القمامة في الحجم وارتفاعها بما لا يتناسب مع استخدام المواطنين لها، عدم تفريغ صناديق القمامة بانتظام. كمية المخلفات اللي بتترى على جوانب الترع وكمان في النيل كبيرة، التخلص من المخلفات عن طريق القاءها على جانبي جوانب الطريق والمصارف بسبب عدم وجود بديل ، ضعف المتابعة والرقابة على خدمات إدارة المخلفات / النظافة والتجميل.
- خدمات مراكز الخدمات التكنولوجية للمواطنين

- عدم وجود مركز خدمات تكنولوجيا بالوحدات المحلية بقري المركز، عدم وعى المواطنين بالمراكز والخدمات التي تقدمها ، قلة عدد الموظفين في المراكز، سوء معاملة الموظفين للمواطنين، عدم مرونة الموظفين في التعامل مع المواطنين، ضعف كفاءة الموظفين وعدم قدرتهم على استخدام الحاسب الالى، عدم اتمام العمليات في مكان أو شبك واحد،، طول وصعوبة الاجراءات خاصة المتعلقة بتراخيص البناء، التأخير/عدم التنفيذ في المواعيد المحددة، مطالبة الفنيين بإكراميات /وسائط ورشاي خاصة فيما يتعلق بالتراخيص، عدم التواصل والمتابعة مع المواطنين.

6. التوصيات

1-6 توصيات عامة

- لتحقيق الوظيفة المثلث لهذه الدراسة، تُعول هيئة كير – وفقا لنموذجها المقترح في هذا التقرير-على استجابة/تفاعل برنامج خدمات التنمية المحلية في صعيد مصر مع نتائج الدراسة (اتخاذ إجراءات تصحيحية/قرارات) بعدم مشاركة نتائج التحليل مع البرنامج ومن ثم مشاركة الإجراءات التصحيحية/القرارات مع الجمهور العام في محاولة لإرساء مبادئ الاستجابة والتفاعل مع المجتمع المحلي ويؤسس لمزيد من الشفافية والمصارحة والمشاركة المجتمعية. كل ذلك من شأنه أن يحقق جوهر المسار القصير للمساءلة ويدعم الثقة بين مقدمي الخدمة والمستفيدين.
- الحفاظ على استمرارية فلسفة النموذج القائمة على المسار القصير للمساءلة، والذي أثبت نجاحه كألية لتفعيل التشاور والحوار حول تحسين الخدمات على المستوى المحلي، وهو ما تم رصد سواء أثناء الدراسة، أو بعد الدراسة مباشرة.
- يمثل أعضاء منتديات التنمية المحلية رقم مهم في معادلة تفعيل المسار القصير للمساءلة، على أن يتم الاستثمار بشكل أكبر لتدريبهم وتأهيلهم على تنشيط المشاركة المجتمعية والقيام بدور المبادر الاجتماعي في مجال الخدمات العامة. وتنشيط مساحات التفاوض والتشاور بين مقدمي الخدمة ومتلقيها كمساحات لتنشيط المساءلة الاجتماعية.
- إعطاء مساحة ودور أكبر لمنتديات التنمية المحلية في التخطيط لهذه الدراسة وتنفيذها، حيث يمثل ذلك أحد منهجيات استمرارية هذا المدخل القائم على استطلاع آراء متلقي الخدمات واشراكهم في تحسين الخدمة.
- أهمية الإفصاح واتاحة المعلومات للمواطنين قبل البدء في تنفيذ الدراسة يساعد في تفاعلهم خلال جلسات الاستماع، ويساعد على مزيد من الموضوعية في المجموعات البؤرية واستخدام الاستبيان.
- الالتزام بالتمثيل المتوازن في فئات العينة أتاح مشاركة ممثلين حقيقين للمواطنين لأموال مرة في العبير عن آراءهم وتوصيل أصواتهم للمستولين، وهو ما بدأ في ترسيخ لمزيد من الثقة بين مقدمي الخدمة ومتلقي الخدمة على المستوى المحلي.
- مزيد من الاهتمام بالخدمات في المناطق الريفية التي تمثل النسبة الأكبر لعدد السكان، وفي نفس الوقت تمثل (وفقا للدراسة) النسبة الأقل في الرضا عن الخدمات.
- مزيد من الاهتمام باستخدام أدوات المساءلة الاجتماعية على سبيل المثال وليس الحصر (جلسات الاستماع الجماهيري، موازنات المواطن، بطاقات تقرير المواطن، ميثاق المواطن، الرقابة المجتمعية.... الخ) حيث تعد هذه الأدوات من اهم المدخلات القادرة على سد الفجوة بين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة واجراء تفاوض فعال واعلاء نسب الرضا وزيادة الثقة.

2-6 توصيات حول الأبعاد محل الدراسة في محافظة سوهاج

فيما يتعلق بضما المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى):

الاستجابة لاحتياجات المواطنين ومطالبهم

- الاستجابة بشكل أكبر في مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية لاحتياجات ومطالب الريف بسوهاج على وجه الخصوص.
- من الضروري التوسع في استخدام أدوات التنمية المحلية من تقارير المتابعة الدورية او الزيارات الميدانية واستبيانات الراي والتقييمات الدورية للآراء المستفيدين بالإضافة إلى التخطيط بالمشاركة، والشفافية حول وجود تلك الآليات لتحسين الثقة.

- من الضروري اختيار المشاركين في تقييم الاحتياجات وفقا لمعايير موضوعية وممن هم على دراية بمشكلات المجتمع وبصورة ممثلة لطوائف المجتمع المختلفة حتى ينعكس ذلك على تقييم أفضل لاحتياجات المجتمع.
- مزيد من الإفصاح حول المعلومات الخاصة بالبرنامج من اهداف، قطاعات العمل، منهجية، مخصصات مالية، اطر زمنية الخ

الاستجابة لشكاوى المواطنين

- التوعية – خاصة في الحضر في سوهاج- بالطرق المختلفة للشكاوى والتي تعدى الطرق الشفهية والكتابية للطرق الالكترونية وحتى الخط الساخن والاتصال.
- تفعيل آليه الكترونيه للشكاوى ووجود من يتولى الرد على الشكاوى ونشرها على الانترنت مع وضع دليل لاستخدام تلك الآلية ومواعيد محدده للرد.
- تفعيل صندوق للشكاوى واتاحه ارقام للشكاوى /خط ساخن معلنه للمواطنين.
- الحفاظ على سرية شخص الشاكي وحماية المبلغين،
- عمل جلسات استماع دورية للتعرف المستمر على احتياجات ومطالب وشكاوى المواطنين والسماح للمواطنين بالمشاركة في حل الشكاوى
- الاهتمام المباشر بمشكلات المواطنين وخروج الموظف لمتابعة المشكلات على الطبيعة.
- تفعيل آليه الشكاوى بشكل يضمن سرعة الاستجابة لشكاوى المواطنين، وقد يشمل ذلك:
 - توفير مكتب شكاوى بكل وحدة محلية
 - تجميع الشكاوى بكل قرية ومتابعتها بشكل دوري أو فتحها في يوم مخصص
 - الاهتمام بعملية الاستجابة والالتزام بفترة زمنية محددة للاستجابة للشكاوى
 - الإفصاح عن الطريقة الي تم اتباعها للتعامل مع الشكاوى
 - إعادة تأهيل الكوادر التي تعمل على دراسة الشكاوى والاستجابة لها
 - تقليل الروتين وتبسيط المراحل التي تمر بها الشكاوى
 - متابعه الشكاوى من خلال تشكيل لجنة مختصة بالشكاوى أو عقد اجتماع مع المسؤولين كل شهر لمتابعة الشكاوى ومناقشتها بشكل علني عن طريق لجنة شعبيه يختارها اهل القرية.

فيما يتعلق بإمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول)

- مزيد من الرقابة على خدمات الكهرباء والمراكز التكنولوجية لضمان عدم مطالبة المواطنين بأية تكاليف إضافية، والإعلان عن أية مصروفات أو رسوم مطلوبة من جانب المواطنين لتلقي الخدمة.
- الاهتمام بالإعلان عن خدمات وأنشطة التنمية المحلية المقدمة -خاصة خدمات المراكز التكنولوجية يلها المخلفات والنظافة والتجميل ثم الطرق وأخيرا الكهرباء- والتطورات التي تشهدها والخطط المستقبلية كي يصبح المواطن أكثر وعيا بجهود الجهات المحلية.
- الاهتمام بالإعلان عن آليه الشكاوى وطرق الشكاوى المتاحة وعن حقوق المواطنين.
- الاهتمام بالإعلان عن آليات وطرق المشاركة في التخطيط وخلافة وعن معايير اختيار المشاركين إذا لم تكن الدعوة عامة، والمكاشفة والمصارحة حول ما تم أخذه في الاعتبار وما لم يتم أخذه في الاعتبار والأسباب.
- التوسع في القنوات المستخدمة لإتاحة المعلومات - من بينها الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي ومقابلة المسؤولين - وتفعيل أدوار مكاتب خدمة المواطنين

فيما يتعلق بوضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي)

- الاهتمام بعملية التخطيط التشاركي واستدامتها والتأسيس لها والشفافية مع المشاركين حول ما يمكن أخذه في الاعتبار وما لا يمكن أخذه في الاعتبار.
- التوعية عن سبل وقنوات وآليات المشاركة خاصة الاجتماعات والندوات واللقاءات وجلسات التشاور العامة وحتى اعداد استبيانات الرأي لتجميع آراء المواطنين. مع استخدام الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في الدعوة لتلك الاجتماعات.
- التوسع في دعوة الحضور للتخطيط التشاركي لتشمل أعداد أكثر من سكان الريف والإناث والشباب في التخطيط وعدم اقتصر الحضور على المراكز فقط لضمان تمثيل أفضل ورضا أعلى من كافة طوائف المجتمع.
- بالإضافة إلى قيمة التمثيل المكاني ووفقا لطوائف المجتمع المختلفة، يجب إعلاء قيم الحياد والنزاهة والرقابة والتشاور بهدف التخطيط الجيد والمتابعة الجيدة للمشروعات.

- إنشاء/تفعيل صفحة خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي يتم من خلالها الدعوة لمشاركة المواطنين من جميع الفئات من المجتمع ، والإعلان عن معايير الاشتراك في عملية التخطيط التشاركي إن وجدت.

فيما يتعلق بتقييم الخدمات، ورضاء المواطنين عن الخدمات المحلية المقدمة لهم

- التواصل مع المواطنين بشكل دوري حول المجهودات المبذولة والأنشطة المنفذة والموارد المتاحة، فإتاحة المعلومات والشفافية ومشاركة المواطنين لها تأثير كبير على تفهم المواطنين وتقييمهم للخدمة ورضاهم عنها.
- العناية بعملية تنفيذ الخدمات، فبالرغم من كون التخطيط للخدمة قد يعكس احتياجات ومطالب المجتمع إلى حد كبير إلا أنه ما يتبع ذلك من تنفيذ هو أمر حيوي.

خدمات الكهرباء

- الاهتمام بالقرى والمناطق العشوائية والحواري والأزقة والشوارع الداخلية والمهملة وليست المدن فقط.
- العدالة في توزيع الأعمدة والكشافات.
- تجديد الأعمدة وزيادة الكشافات في الشوارع الرئيسية والشوارع الجانبية.
- تغيير الأسلاك القديمة لأسلاك معزولة
- إحلال وتجديد الأعمدة القديمة والمتهالكة وتركيب كشافات لها.
- حماية الأسلاك والكشافات من السرقة، وقد يكون ذلك من خلال تحويل الأسلاك العلوية إلى أسلاك تحت الأرض.
- توفير محولات كهرباء إضافية وتوفير أكشاك للمحولات المتواجدة بجانب المساكن لضمان الحماية من الكهرباء.
- عمل صيانة دورية للأسلاك والأعمدة والكشافات والمحولات.
- تركيب كشافات ليد ذات جوده،

خدمات الطرق:

- الاهتمام بكافة الشوارع الرئيسية والشوارع الداخلية والطرق الفرعية والاهتمام بالمداخل والقرى والنجوع
- رصف الطرق وتمهيدتها مع الاهتمام بالطرق الجانبية
- الانتهاء من كافة أعمال المرافق والبنية التحتية أولاً قبل البدء في الرصف والتنسيق مع الشركات الثلاثة (الغاز – المياه – الصرف)
- والطرق لضمان اتمام المرافق وأن يتم الرصف مره واحدة ولا يتم تكسيه ولتفادي اهدار المال العام
- اعطاء الأولوية للطرق القديمة والمتهالكة ورصف الشوارع المكسرة بدلا من التركيز على الشوارع العمومية ورصفها عدة مرات
- عمل كباري بين الطرق للأطفال ومطبات صناعية أمام المدارس. وصيانة اغطية البلاعات،
- مراعاة النسب الخاصة بالرصف، مراعاة ذوي الإعاقة في الطرق التي يتم رصفها، تنظيم رصف الشوارع في وقت واحد أي رصف الطرق للنهية،
- صيانة دورية للطرق وعمل مطبات صناعية على الطرق وإزالة التعديات عليها
- مشاركة مجتمعيه فعاله في تحديد الشوارع التي يتم رصفها،
- الالتزام بالخطة الزمنية واستلام الطريق بواسطة لجنة مختصة على درجه من الخبرة لاستلام الرصف من الشركة المنفذة، ويشمل تشكيل اللجنة المواطنين
- مراعاة معايير الجودة ووجود رقابة على جوده الطرق

خدمات التجميل وإدارة المخلفات

- الاهتمام بالشوارع الفرعية مع الرئيسية
- تخصيص حاويات لجمع المخلفات بأماكن يتم تخصيصها لذلك من قبل الوحدة المحلية.
- توفير سيارات مجهزه لجمع القمامة والمخلفات.
- توفير سيارات ذات حجم ملائم لحجم الشوارع الجانبية،
- توفير صناديق لجمع القمامة وحاويات
- الرقابة على عربات الكسح التي تلقي حمولتها بالترع ومعاقبتها،

- تشجير طريق النيل، نقل مخلفات الري الموجودة على الطريق، تطهير المصارف باستمرار.
- العمل على تدوير للقمامة للاستفادة من العائد منها.
- قبول مشاركة الجمعيات الأهلية في المساعدة في تشجير ورفع القمامة من القرى، توعية الأهالي بالنظافة بالطرق العامة.
- مشاركة منظمات المجتمع المدني في الرقابة على الخدمات ودعمها،
- زيادة اعداد العمالة التي تعمل في الشوارع الفرعية لتكون أكثر من العمالة في الشوارع الرئيسية.
- الاهتمام بعمال النظافة من حيث الكمادات وغيرها، عمل زى موحد للعمال القمامة، توفير بطمين صحي للعمال مناسب لهم.
- تشديد الرقابة على المخالفين وتغليظ عقوبة رمي المخلفات.
- عمل دورات مياه في الشارع.
- خدمات المراكز التكنولوجية
 - توفير مركز تكنولوجي بكل وحدة محلية في القرى او شكل مصغر يقوم بأعمال جزئية يخفف عبئ الانتقال من القرى إلى المدن .
 - التعريف بالأدوار والخدمات التي يقوم بها المركز.
 - الاعلان عن الاجراءات والأوراق المطلوبة لكل الخدمات ورسوم الخدمة التي يوفرها المركز وأخذ إيصال عند الهدد
 - الاعلان والترويج لخدمات المراكز وطريقه عمله وتوعية الأهالي بوجود هذه المراكز من خلال مثلا عمل ندوات توعية بأهمية المراكز والخدمات التي تقدمها ، عمل لوحات ارشادية توضيح ية للمواطن ، عمل صفحة على شبكه التواصل الاجتماعي أو استخدام الإذاعة المحلية لنشر الوعي والتعريف بالخدمات التي يقدمها المركز التكنولوجي – والاسعار والخطوات المفروض اتباعها.
 - مراعاة غير المتعلمين وتبسيط وتسريع الاجراءات.
 - تفعيل نظام الشكاوى.
 - توحيد أساليب العمل.
 - تأهيل وتدريب الموظفين للتعامل مع المواطنين.
 - زيادة عدد الموظفين، زيادة سرعة الانترنت.
 - تحديد مواعيد ثابتة لدوره انهاء الاجراءات والحصول على الخدمة وسرعة الأداء والرد على المواطن.
 - التواصل مع طالي الخدمة عند تنفيذ الخدمة.

3-6 توصيات حول الأبعاد محل الدراسة في محافظة قنا

فيما يتعلق بوضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكواهم (آلية الشكاوى):

الاستجابة لاحتياجات المواطنين ومطالبهم

- الاستجابة بشكل أكبر في مشروعات التنمية المحلية من طرق، وكهرباء، وتحسين للبيئة، ومراكز للخدمات التكنولوجية لاحتياجات ومطالب الحضرو بشكل أكبر الريف بقنا بالرغم من معرفة المواطنين بطرق الشكاوى، لا تزال دورة الاستجابة للشكاوى غير معلومة لدى متلقي الخدمة.
- لما كان التوافق مع احتياجات المواطنين والاستجابة لاحتياجاتهم ليس مبني بالضرورة على المشاركة المباشرة من جانب المستجيبين وإنما قد يكون مبني على وتقارير المتابعة الدورية التي تعدها جهات التنمية المحلية أو الزيارات الميدانية، وبعض شكاوى المواطنين، واستبيانات الرأي أو التقييمات الدورية لأراء المستفيدين من الخدمات من الضروري التوسع في استخدام تلك الآليات والتنوع فيها، والشفافية حول وجود تلك الآليات لتحسين الثقة.
- لما كانت عملية المشاركة لا يحكمها فقط عدد المشاركين ولكن جودة المشاركين وجودة المساهمات، فمن الضروري اختيار المشاركين في تقييم الاحتياجات وفقا لمعايير موضوعية وممن هم على دراية بمشكلات المجتمع وبصورة ممثلة لطوائف المجتمع المختلفة وحتى ينعكس ذلك على تقييم أفضل لاحتياجات المجتمع.

الاستجابة لشكاوى المواطنين

- التوعية – خاصة في الحضري قنا-بالطرق المختلفة للشكاوى والتي تتعدى الطرق الشفهية والكتابية للطرق الالكترونية وحتى الخط الساخن والاتصال.

- وضع منظومة متكاملة تضمن الرد على الشكاوى الالكترونية خلال وقت محدد. خاصة وأنها الوسيلة الأكثر استخداما في الريف بقنا.
- تفعيل آلية الشكاوى بشكل يضمن سرعة الاستجابة لشكاوى المواطنين، وقد يشمل ذلك:
 - تخصيص مسئول للرد على الشكاوى
 - تفعيل صندوق للشكاوى بكل قرية وتجميعها وفتحها في يوم مخصص
 - إعادة تأهيل الكوادر التي تعمل على دراسة الشكاوى والاستجابة لها
 - الالتزام بفترة زمنية محددة للاستجابة للشكاوى مع الإفصاح عن الطريقة التي تم اتباعها للتعامل مع الشكاوى
- الاهتمام المباشر بمشكلات المواطنين وخروج الموظف لمتابعة المشكلات على الطبيعة
- تفعيل آليه الكترونيه للشكاوى ووجود من يتولى الرد على الشكاوى ونشرها على الانترنت مع وضع دليل لاستخدام تلك الآلية ومواعيد محدده للرد.
- عمل جلسات استماع دورية للتعرف المستمر على احتياجات ومطالب وشكاوى المواطنين والسماح للمواطنين بالمشاركة في حل الشكاوى.
- تفعيل صندوق للشكاوى واتاحة ارقام للشكاوى /خط ساخن معلنه للمواطنين.
- تقليل الروتين وتبسيط المراحل التي تمر بها الشكاوى
- محاربة الوساطة والمحسوبية.

فيما يتعلق بلمكانية الوصول للخدمة (الوصول إلى المعلومات، تكلفة إمكانية الوصول)

- مزيد من الرقابة على خدمات الكهرباء والمراكز التكنولوجية ثم المخلفات والنظافة والتجميل لضمان عدم مطالبة المواطنين بأية تكاليف إضافية، والإعلان عن أية مصروفات أو رسوم مطلوبة من جانب المواطنين لتلقي الخدمة.
- الاهتمام بالإعلان عن خدمات وأنشطة التنمية المحلية المقدمة -خاصة خدمات المراكز التكنولوجية يليها المخلفات والنظافة والتجميل ثم الطرق وأخيرا الكهرباء- والتطورات التي تشهدها والخطط المستقبلية كي يصبح المواطن أكثر وعيا بجهود الجهات المحلية.
- الاهتمام بالإعلان عن آلية الشكاوى وطرق الشكاوى المتاحة وعن حقوق المواطنين.
- الاهتمام بالإعلان عن آليات وطرق المشاركة في التخطيط وخلافة وعن معايير اختيار المشاركين إذا لم تكن الدعوة عامة، والمكاشفة والمصارحة حول ما تم أخذه في الاعتبار وما لم يتم أخذه في الاعتبار والأسباب.
- التوسع في القنوات المستخدمة لإتاحة المعلومات -من بينها الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي ومقابلة المسؤولين -وتفعيل أدوار مكاتب خدمة المواطنين

فيما يتعلق بوضا المستفيدين عن المشاركة في عملية التخطيط للخدمات (التخطيط التشاركي)

- الاهتمام بعملية التخطيط التشاركي واستدامتها، وإن لم يتم أخذ آراء كافة المشاركين في الاعتبار خاصة وأنه مع تفاوت آراء المشاركين وخلفياتهم واحتياجاتهم فإنه ليس من المتوقع أو المنطقي الاستجابة لكافة مقترحاتهم في نفس التوقيت وفي ظل محدودية الموارد ، المهم هنا هو استدامة عملية المشاركة والتأسيس لها والشفافية مع المشاركين حول ما يمكن أخذه في الاعتبار وعما لا يمكن أخذه في الاعتبار.
- التوعية عن سبل وقنوات وآليات المشاركة خاصة الاجتماعات والندوات واللقاءات وجلسات التشاور العامة وحتى اعداد استبيانات الرأي لتجميع آراء المواطنين. مع استخدام الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في الدعوة لتلك الاجتماعات.
- الاهتمام بقيم التخطيط التشاركي من مشاركة مجتمعية وتخطيط مشترك والاختيار الموضوعي للمشاركين والإعلان عن الدعوة للتخطيط بشكل موسع.
- التوسع في دعوة الحضور للتخطيط التشاركي لتشمل أعداد أكثر من سكان الريف والإناث والشباب في التخطيط وعدم اقتصر الحضور على المراكز فقط لضمان تمثيل أفضل ورضا أعلى من كافة طوائف المجتمع.
- إيلاء مزيد من الأهمية لرأي ومساهمات الفئات المختلفة في التخطيط التشاركي، خاصة الشباب – ذكور وإناث -واستثمار ما لديهم من طموح وأفكار ومقترحات جديدة وكنوع من أنواع التمكين لتلك الفئات.
- بالإضافة إلى قيمة التمثيل المكاني ووفقا لطوائف المجتمع المختلفة، يجب إعلاء قيم الحياد والنزاهة والرقابة والتشاور بهدف التخطيط الجيد والمتابعة الجيدة للمشروعات.
- إنشاء/تفعيل صفحة خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي يتم من خلالها الدعوة لمشاركة المواطنين من جميع الفئات من المجتمع ، والإعلان عن معايير الاشتراك في عملية التخطيط التشاركي إن وجدت.

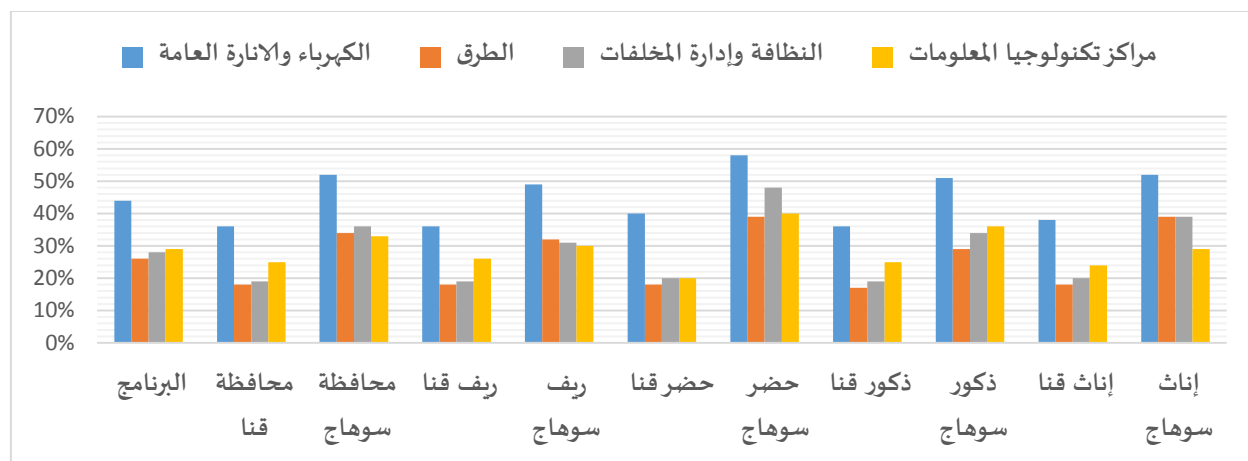
فيما يتعلق بتقييم الخدمات، ورضاء المواطنين عن الخدمات المحلية المقدمة لهم

- التواصل مع المواطنين بشكل دوري حول المجهودات المبذولة والأنشطة المنفذة والموارد المتاحة، فإتاحة المعلومات والشفافية ومشاركة المواطنين لها تأثير كبير على تفهم المواطنين وتقييمهم للخدمة ورضاهم عنها.
- العناية بعملية تنفيذ الخدمات، فبالرغم من كون التخطيط للخدمة قد يعكس احتياجات ومطالب المجتمع إلى حد كبير إلا أنه ما يتبع ذلك من تنفيذ هو أمر حيوي.
 - خدمات الكهرباء
 - الاهتمام بالمناطق الريفية بشكل أكبر وخاصة المناطق الحيوية في القرى مثل مراكز الشباب، الوحدات الصحية، دور العبادة ... الخ.
 - وعدم التركيز دائما على المدينة.
 - العدالة في التوزيع بين المدينة والقرى وحتى بين القرى وبعضها وتوزيع الاعتمادات المالية حسب نسب السكان.
 - إضاءة المقابر في جميع القرى.
 - الرقابة على عمليات توريد المعدات وقطع غيار الكشافات واللمض لضمان الجودة والاستمرارية
 - تجديد الأعمدة وزيادة الكشافات في الشوارع الرئيسية والشوارع الجانبية.
 - تغيير الأسلاك القديمة لأسلاك معزولة وإحلال وتجديد الأعمدة القديمة والمتهالكة وتركيب كشافات لها.
 - حماية الأسلاك والكشافات من السرقة، وقد يكون ذلك من خلال تحويل الأسلاك العلوية إلى أسلاك تحت الأرض.
 - زيادة الأعمدة والكشافات والوصول إلى المناطق النائية وإنارة الطرق الداخلية في القرى ليلا.
 - إحلال وتجديد الكشافات والأسلاك والأعمدة المتهالكة وتغطيه الأسلاك المكشوفة.
 - توفير محولات كهرباء إضافية لتزويد الكهرباء بالأخص في فترة الصيف وتوفير أكشاك للمحولات المتواجدة بجانب المساكن لضمان الحماية من الكهرباء.
 - عمل صيانة دورية للأسلاك والأعمدة والكشافات والمحولات.
 - تركيب كشافات ليد ذات جودة.
 - خدمات الطرق:
 - مراعاة العدالة في مشروعات الطرق بين القرى والمدينة وبين القرى بعضها.
 - رصف الطرق وتمهيدها مع الاهتمام بالطرق الجانبية.
 - إشراك الشباب في الرصف وتعديل الطرق ردم الترع أمام المنازل من خلال لجنة شعبية لمتابعه جوده الطرق المرصوفة.
 - مشاركته مجتمعيه فعاله في تحديد الشوارع التي يتم رصفها.
 - ضرورة وضع ميزانية تكفي اعمال الرصف بالطرق المحتاجة إلى رصف ويمكن توقيع هذه الميزانية من صندوق وافرات المحافظة بلتعاون مع الوحدة المحلية.
 - الانتهاء من كافة أعمال المرافق والبنية التحتية أولا قبل البدء في الرصف والتنسيق مع الشركات الثلاثة (الغاز – المياه – الصرف) والطرق لضمان اتمام المرافق وأن يتم الرصف مره واحدة ولا يتم تكسيه ولتفادي اهدار مال العام.
 - رصف وتجديد الطرق مع تفادي وضع تربة زلطيه كي لا ترفع منسوب الأرض وعلى حساب المباني والمنازل
 - مراعاة معايير الجودة ووجود رقابة على جوده الطرق.
 - إزالة الطبقات العليا للطريق في حالة رصفها من جديد حتى لا يتدنى مستوى البيوت عن مستوى الشارع.
 - تشكيل لجان متابعة للتأكد من رصف واتمام المهام وعمل إرشادات مرورية على الطرق لتنظيم السير ومطبات صناعية لتقليل من الحوادث.
 - إزالة المطبات الصناعية التي يضعها الاهلي لما تسببه من حوادث كثيره.
 - وضع مطبات قانونيه في الامكن الحيويه للبلدات والمدارس والمستشفيات.
 - الصيانة دوريه للطرق وعمل مطبات صناعيه على الطرق وازاله التعديات عليها.
 - مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن من خلال ترك مساحة من الرصيف للسير بطريقة امنه.
 - عمل الانترلوك، وهو مثل البلاط وله شكله جمالي وموفر، في الشوارع الفرعية الصغيرة صعبة الوصف.
 - خدمات التجميل وإدارة المخلفات

- الاهتمام بالقرى مثل المدينة.
- التنسيق بين جهات ومؤسسات المجتمع المدني والحكومة لاستكمال المنظومة.
- تخصيص حاويات لجمع المخلفات بأماكن يتم تخصيصها لذلك.
- توفير سيارات مجهزة لجمع القمامة والمخلفات تقوم بصورة دورية ويومية بجمع المخلفات.
- توفير سيارات ذات حجم ملائم لحجم الشوارع الجانبية.
- توفير صناديق قمامة وعمل صناديق بحجم أصغر للشوارع الجانبية.
- زيادة اعداد العمالة التي تعمل في اجمع القمامة.
- جمع اشتراكات من الاهالي للاشتراك في منظومة النظافة ويمكن استخدام الاشتراكات في توفير الأيدي العاملة.
- الاهتمام بعمال النظافة من حيث الكمادات وغيرها، عمل زى موحد للعمال القمامة، توفير لثمين صحي للعمال مناسب لهم.
- تشديد الرقابة على المخالفين وتغليظ عقوبة رمي المخلفات.
- عمل دورات مياه في الشارع. مراعاة العدالة في التوزيع.
- التشجير للطرق العامة وداخل القرى.
- العمل على تدوير للقمامة للاستفادة من العائد منها.
- ضرورة عمل مبادرات منظمة مع الجمعيات الاهلية والجهات المختصة وجهاز شؤون البيئة لرفع القمامة.
- عمل توعية عامة للمواطن لرفع الثقافة ورفع الوعي،
- الاهتمام بتجميل المدينة والقرى والعمل على زراعة الاشجار وزيادة الرقعة الخضراء.
- توفير مدفن مخلفات صحي في مكان بعيد عن المدينة.
- خدمات المراكز التكنولوجية
 - توفير مركز تكنولوجي بكل وحدة محلية في القرى.
 - التعريف بالأدوار والخدمات التي يقوم بها المركز.
 - الاعلان عن الاجراءات والاوراق المطلوبة لكل الخدمات. وعمل دليل بالخدمات واجراءات العمل.
 - الشفافية في الاعلان عن رسوم الخدمة التي يوفرها المركز وأخذ إيصال عند الهداد.
 - الاعلان والترويج لخدمات المراكز وطريقه عمله وتوعية الأهالي بوجود هذه المراكز من خلال مثلا عمل ندوات توعيه بأهمية المراكز والخدمات التي تقدمها ، عمل لافتات في الوحدة الصحية والنوادي، عمل صفحه على شبكه التواصل الاجتماعي أو استخدام الإذاعة المحلية لنشر الوعي والتعريف بالخدمات التي يقدمها المركز التكنولوجي – والاسعار والخطوات المفروض اتباعها.
 - تسهيل الاجراءات
 - التوسع في الخدمات المقدمة للمواطن
 - تأهيل وتدريب الموظفين للتعامل مع المواطنين أو اختيار موظفين متخصصين ومؤهلين ومدربين في هذه الأماكن حتى يتم تقديم الخدمة بشكل فعال.
 - زيادة عدد الموظفين، زيادة سرعة الانترنت.
 - تحديد مواعيد ثابتة لدوره انهاء الاجراءات والحصول على الخدمة وسرعة الأداء والرد على المواطن.
 - التواصل مع طالبي الخدمة عند تنفيذ الخدمة.
 - التعامل المباشر بين المواطنين وموظف الادارة الهندسية للحد من الوشاي.

تجميع مستويات الرضا على الخدمات لكل مستويات الدراسة

مستوي الرضا على الخدمات											
مستوي الدراسة	البرنامج	محافظة قنا	محافظة سوهاج	ريف قنا	ريف سوهاج	حضر قنا	حضر سوهاج	ذكور قنا	ذكور سوهاج	إناث قنا	إناث سوهاج
		الخدمة									
الكهرباء والإضاءة العامة	%44	%36	%52	%36	%49	%40	%58	%36	%51	%38	%52
الطرق	%26	%18	%34	18%	32%	18%	39%	%17	%29	%18	%39
النظافة وإدارة المخلفات	%28	%19	%36	19%	31%	20%	48%	%19	%34	%20	%39
مراكز تكنولوجيا المعلومات	%29	%25	%33	26%	30%	20%	40%	%25	%36	%24	%29



تجميع مستوى الرضا على جوده تقديم الخدمات

مستوي الرضا على جوده تقديم الخدمات															
مستوي الدراسة	البرنامج	محافظة قنا	محافظة سوهاج	ريف قنا	ريف سوهاج	حضر قنا	حضر سوهاج	ذكور قنا	ذكور سوهاج	إناث قنا	إناث سوهاج	شباب قنا	شباب سوهاج	راشدين قنا	راشدين سوهاج
		الخدمة													
الكهرباء والانارة العامة	%54	%48	%60	%46	%65	56%	%62	%40	%50	%50	%64	%56	%50	%40	%69
الطرق	%45	%43	%45	%43	43%	44%	52%	%33	%50	%46	%39	%44	%39	%40	%54
النظافة وإدارة المخلفات	%29	%24	%35	24%	30%	22%	48%	%50	%33	%22	%39	%31	%27	%20	%42
مراكز تكنولوجيا المعلومات	%13	%17	%9	14%	5%	33%	19%	%20	%4	%6	%11	%25	%4	%5	%12

مستويات الدراسة	مستويات جوده (مراكز تكنولوجيا المعلومات)
حضر قنا	33%
شباب قنا	25%
ذكور قنا	20%
حضر سوهاج	19%
ريف قنا	14%
راشدين سوهاج	12%
اناث سوهاج	11%
اناث قنا	6%
راشدين قنا	5%
ريف سوهاج	5%
ذكور سوهاج	4%
شباب سوهاج	4%

مستويات الدراسة	مستوي جوده النظافة وإدارة المخلفات
ذكور قنا	50%
حضر سوهاج	48%
راشدين سوهاج	42%
اناث سوهاج	39%
ذكور سوهاج	33%
شباب قنا	31%
ريف سوهاج	30%
شباب سوهاج	27%
ريف قنا	24%
اناث قنا	22%
حضر قنا	22%
راشدين قنا	20%

مستويات الدراسة	مستويات جوده الطرق
راشدين سوهاج	54%
حضر سوهاج	52%
ذكور سوهاج	50%
اناث قنا	46%
شباب قنا	44%
حضر قنا	44%
ريف قنا	43%
ريف سوهاج	43%
راشدين قنا	40%
اناث سوهاج	39%
شباب سوهاج	39%
ذكور قنا	33%

ترتيب مستوي الرضا على جودة تقديم الخدمات
وفقاً لمستويات الدراسة

مستويات الدراسة	مستويات جوده للكهرباء والانارة العامة
راشدين سوهاج	69%
ريف سوهاج	65%
حضر سوهاج	62%
اناث سوهاج	64%
حضر قنا	56%
شباب قنا	56%
شباب سوهاج	50%
ذكور سوهاج	50%
اناث قنا	50%
ريف قنا	46%
ذكور قنا	40%
راشدين قنا	40%

مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكاوهم (آلية الشكاوى):

مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكاوهم (آلية الشكاوى):	مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم	
39%	68%	البرنامج
34%	86%	محافظة سوهاج
44%	63%	محافظة قنا
54%	80%	حضر سوهاج
54%	64%	حضر قنا
41%	62%	ريف سوهاج
29%	62%	ريف قنا
46%	(76%)	اناث سوهاج
27%	(68%)	اناث قنا
44%	(61%)	ذكور سوهاج
36% و	58%	ذكور قنا
46%	70%	شباب سوهاج
26%	62%	شباب قنا
43%	66%	راشدين سوهاج
39%	63%	راشدين قنا

ترتيب مستوى رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم وشكاوهم (آلية الشكاوى):

مستويات الدراسة	مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لاحتياجاتهم ومطالبهم	مستويات الدراسة	مستوي رضا المستفيدين عن الاستجابة لشكاوهم (آلية الشكاوى):
حضر سوهاج	80%	حضر سوهاج	54%
اناث سوهاج	76%	حضر قنا	54%
شباب سوهاج	70%	اناث سوهاج	46%
اناث قنا	68%	شباب سوهاج	46%
راشدين سوهاج	66%	ذكور سوهاج	44%
حضر قنا	64%	راشدين سوهاج	43%
راشدين قنا	63%	ريف سوهاج	41%
ريف سوهاج	62%	راشدين قنا	39%
ريف قنا	62%	ذكور قنا	36%
شباب قنا	62%	ريف قنا	29%

%27	اناث قنا	%61	ذكور سوهاج
%26	شباب قنا	%58	ذكور قنا