

# دليل تقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات الخدمية

تطبيقاً على قطاعات الرعاية الصحية الأولية والتعليم  
الأساسي ومياه الشرب والصرف الصحي

مركز العقد الاجتماعي

٢٠١٤

## مركز العقد الاجتماعي

محمود الخولي  
مدير المركز

نهى عابد  
نائب مدير المركز

وحدة الحوكمة ومكافحة الفساد  
د. ياسمين خضري - مدير الوحدة  
مي الجمال

وحدة الجودة والمراجعة  
نادية عبد العظيم - مدير الوحدة

وحدة الاتصال  
وسام غازي - مدير الوحدة  
آية نورالدين

## دليل تقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات الخدمية

تطبيقاً على قطاعات الرعاية الصحية الأولية  
والتعليم الأساسي ومياه الشرب والصرف الصحي

إعداد : د. ياسمين خضري

٢٠١٤

# المحتويات

تقديم

ما هو دليل "تقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات الخدمية"؟

من المستفيد من هذا الدليل؟

ما هي الحوكمة الرشيدة؟

ما فائدة الحوكمة الرشيدة؟

ما أهمية تقييم الحوكمة الرشيدة؟

ما هي خطوات تقييم الحوكمة الرشيدة (المنهجية)؟

ما هي الدروس المستفادة من تقييم الحوكمة الرشيدة؟

الملاحق

لأول مرة في مصر قام مركز العقد الاجتماعي في عام ٢٠١٣ بقياس وتقييم الحوكمة الرشيدة في ثلاثة قطاعات خدمية هي التعليم الأساسي، والرعاية الصحية الأولية، ومياه الشرب والصرف الصحي<sup>١</sup> من خلال قياس مدى تطبيق مقدمي الخدمات لمبادئ الحوكمة الرشيدة والتي تتضمن: الشفافية، والمشاركة، والعدالة، والاستجابة، والفعالية، والكفاءة، والمساءلة، ومكافحة الفساد. وقد استند التقييم على مؤشرات وطنية لقياس الحوكمة الرشيدة أعدها مركز العقد الاجتماعي أيضاً لأول مرة في مصر عام ٢٠١٢ وفق منهجية تشاركية وبعد مراجعة الأطر والأدبيات الدولية في هذا المجال (من بينها إطار الحوكمة للبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، ومؤشرات الديمقراطية والحوكمة للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، والمؤشرات العالمية لإدارة الحكم للبنك الدولي، ولمحات عن الحوكمة في دول الاتحاد الأوروبي، ومؤشر الحكم الحضري).

وبمساعدة مركز العقد الاجتماعي - الذي تكفل بجمع وإدخال البيانات - واقتداءً بمنهجيته في قياس وتقييم الحوكمة، قام مرصد التنمية المحلية التابع لوزارة التنمية المحلية بقياس وتقييم الحوكمة المحلية في ثلاثة قطاعات محلية هي الطرق، والإنارة، وإدارة المخلفات.

يشرح هذا الدليل كل ما يتعلق بقياس وتقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات الخدمية، والمنهجية وكافة الأدوات المستخدمة في ذلك، مع تطبيق عملية قياس وتقييم الحوكمة على قطاعات التعليم الأساسي، والرعاية الصحية الأولية، ومياه الشرب والصرف الصحي، وهو ما يمكن الاقتداء به مستقبلاً في قطاعات أخرى، أو تعميمه على مستوى الجمهورية.

<sup>١</sup> أعد مؤشرات وتقييم الحوكمة في التعليم الأساسي الدكتور/ ياسمين خضري، وأعد مؤشرات وتقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية الأستاذة/ مي الجمال، وأعد مؤشرات وتقييم الحوكمة في قطاع المياه والصرف الصحي الأستاذة/ منى سالم. للاطلاع على تقارير تقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات سالفة الذكر برجاء زيارة موقع المركز: [www.socialcontract.gov.eg](http://www.socialcontract.gov.eg).

إن غياب المساواة، وانعدام الشفافية، وتفشي الفساد، وتدني الكفاءة والفعالية، وعدم الاستجابة للاحتياجات المختلفة للمواطنين، وعدم الالتزام بالقانون وغير ذلك من المظاهر التي تعكس غياب مبادئ الحوكمة يحرم المواطن من حقوقه، وينتهك حقه في الحصول على الخدمات العامة بجودة عالية وتكلفة مناسبة وبشكل عادل، ويؤدي إلى انخفاض مؤشرات التنمية البشرية المرتبطة بالفقر، والامية، والتدهور الصحي والبيئي ... إلخ، وهو ما يُضعف في النهاية درجة الثقة بين أطراف المجتمع، وخاصة بين المواطنين والحكومة.

في إطار اهتمام مركز العقد الاجتماعي بدفع عجلة التنمية الشاملة والعادلة والمستدامة، وإعادة بناء الثقة بين المواطنين والدولة، وتوسيع نطاق المشاركة المجتمعية في صناعة القرارات والسياسات العامة، وتحقيق المساواة في الحقوق والفرص بين كافة المواطنين، فقد تبنى مركز العقد الاجتماعي فكرة بناء مؤشرات لقياس الحوكمة الرشيدة واستخدامها في قياس وتقييم الحوكمة في ثلاثة قطاعات أساسية تمس حياة المواطن، وتدعم تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، وهي التعليم الأساسي، والرعاية الصحية الأولية، والمياه والصرف الصحي، وذلك كخطوة ضرورية للوصول إلى فهم أعمق للمشكلات والثغرات التي تواجه هذه القطاعات، ومن ثم سبل التعامل معها بمنهجية تعتمد بالأساس على الشراكة بين أطراف المجتمع من حكومة، وقطاع خاص، ومجتمع مدني.

ويعرض هذا الدليل منهجية مركز العقد الاجتماعي في قياس وتقييم الحوكمة، وهي منهجية علمية تشاركية تقوم - إجمالاً - على صياغة إطار عام لتقييم الحوكمة في مصر باستشارة كافة الجهات المعنية من مجتمع مدني، وحكومة، وقطاع خاص، والاقتداء به في وضع مؤشرات وأسئلة متفق عليها في قطاعات مختارة (الصحة - التعليم - مياه الشرب والصرف الصحي) مع مراعاة خصوصية كل قطاع، ثم استخدام تلك المؤشرات لقياس وتقييم الحوكمة على أرض الواقع في القطاعات الثلاثة المذكورة. كما يمكن للقارئ الاعتماد على الإطار العام في قياس الحوكمة في قطاعات أخرى أو استخدام مؤشرات الحوكمة الرشيدة في القطاعات الثلاثة في تعميم أو تكرار تجربة قياس الحوكمة في قطاعات الصحة، أو التعليم، أو مياه الشرب والصرف الصحي مستقبلاً.

## ما هو دليل "تقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات الخدمية"؟

يشرح هذا الدليل بالتفصيل منهجية وخطوات قياس وتقييم الحوكمة الرشيدة بشكل عام في القطاعات الخدمية وبشكل خاص في قطاعات التعليم الأساسي، والرعاية الصحية الأولية، ومياه الشرب والصرف الصحي، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الرئيسية التالية:

- من المستفيد من هذا الدليل؟
- ما هي الحوكمة الرشيدة؟
- ما فائدة الحوكمة الرشيدة؟
- ما أهمية تقييم الحوكمة الرشيدة؟
- ما هي منهجية وخطوات تقييم الحوكمة الرشيدة؟
- ما هي الدروس المستفادة من تقييم الحوكمة الرشيدة؟



ويعد الهدف الرئيسي لهذا الدليل - بالإضافة إلى التعريف العلمي بأهم جوانب الحوكمة الرشيدة ومؤشرات قياسها- هو تشجيع الفاعلين المختلفين على الاقتداء به مستقبلاً في قياس وتقييم الحوكمة الرشيدة سواء في قطاعات التعليم والصحة ومياه الشرب والصرف الصحي، أو في قطاعات أخرى، مع إمكانية تبسيطه وتعميمه على مستوى الجمهورية.

ويقدم هذا الدليل كافة الأدوات اللازمة لقياس وتقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات الخدمية بشكل عام وفي قطاعات التعليم الأساسي، والرعاية الصحية الأولية، ومياه الشرب والصرف الصحي بشكل خاص. ومن أمثلة تلك الأدوات:

- إطار ومؤشرات تقييم الحوكمة سواء بشكل عام أو في قطاعات التعليم الأساسي، والرعاية الصحية الأولية، ومياه الشرب والصرف الصحي بشكل خاص.
- استمارة الأسرة المعيشية لتقييم الحوكمة في القطاعات الثلاثة سألها الذكر بالإضافة إلى قطاعات ثلاثة أخرى هي الطرق والإنارة وإدارة المخلفات.
- استمارات مقدمي خدمات التعليم الأساسي، والرعاية الصحية الأولية، ومياه الشرب والصرف الصحي، والمعنيين بها.
- المنهجية الإحصائية، إلخ...

- **صناع القرار:** يمكنهم الاستفادة بهذا الدليل في عمل تقييم ذاتي للمؤسسات والقطاعات الخدمية المختلفة، ورصد وفهم المشكلات والثغرات التي تواجهها تلك القطاعات بشكل أعمق، ومن ثم التعامل معها بمنهجية تعتمد بالأساس على الشراكة بين أطراف المجتمع من حكومة، وقطاع خاص، ومجتمع مدني.



- **الباحثون والأكاديميون:** يمكنهم الاستفادة بهذا الدليل في تقييم أداء المؤسسات المختلفة أو منظمات المجتمع المدني أو القطاع الخاص فيما يتعلق بتطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة، وبحث المشكلات التي يعاني منها أي منهم، وبحث الحلول الملائمة.



- **المعنيون من المجتمع المدني:** يمكنهم الاستفادة بهذا الدليل للإحاطة بالأوضاع المتعلقة بالحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد، وفهم الصورة العامة للدولة بشكل مبسط ومباشر، كما يمكنهم رصد المشكلات، ومتابعة ومساندة المسؤولين لتبني مبادئ الحوكمة، ووضع حلول للمشكلات التي تعاني منها القطاعات، أو مساءلتهم حول الإجراءات التي يتم اتخاذها لحل المشكلات وإعمال مبادئ الحوكمة.



**الحوكمة الرشيدة** هي الإدارة الجيدة لجميع المؤسسات في الدولة من خلال سياسات، وآليات، وممارسات تقوم على **الشفافية، والمشاركة، والمساءلة، وسيادة القانون، ومكافحة الفساد**، وتسعى لتحقيق **العدالة**، وعدم التمييز بين المواطنين، و**الاستجابة** لاحتياجاتهم، وتتحري **الكفاءة** للوصول بالسياسات والخدمات لأعلى مستوى من **الفعالية والجودة** يُرضي المواطنين.





تتميز الدول الناجحة - بما فيها من هيئات ومؤسسات حكومية وأهلية وخاصة - بتبنيها للحوكمة الرشيدة ومبادئها التسعة لما لها من أثر إيجابي ليس فقط على المواطنين، وإنما أيضًا على متخذي القرار في كافة القطاعات.

### (١) وبدون حوكمة رشيدة:

- **لن يكون المواطنون على علم** كافٍ بجهود وسياسات وخدمات الدولة، أو صناعات القرار، أو مقدمي الخدمات، وبالتالي لن يكون هناك مجال للتواصل مع صناعات القرار، أو تقدير أو استيعاب من جانب المجتمع لتلك الجهود.
- **لن تخرج الرؤى والسياسات والخدمات** بصورة تشاركية تعكس احتياجات المجتمع وتوقعاته.
- **لن تتم محاسبة غير الملتزمين** من المسؤولين وغيرهم.
- **لن تصل منافع الخدمات والسياسات** بصورة كاملة وفعّالة لكافة شرائح المجتمع-خاصةً الفقراء وغير القادرين- وستنتج فروقًا في جودة وإتاحة الخدمة بين الطبقات الاجتماعية.
- **سوف يتم إهدار الموارد** نظرًا لتدني الكفاءة، وانتشار الفساد حيث يؤدي كلاهما إلى تسرب موارد كان من المخطط الاستفادة منها في التنمية وخلافه، وهو ما أدى بالفعل إلى إهدار ثروات العديد من الدول كنيجييريا التي استمر اقتصادها في الهبوط نتيجة لانتشار الفساد، في حين تضاعف النمو الاقتصادي لبتسوانا ست مرات بالرغم من تشابه ثروات الدولتين من الماس والموارد المعدنية والبترو. ووفقًا لتقديرات منظمة الشفافية الدولية ([www.transparency.org](http://www.transparency.org)):
  - تزيد تكلفة الاستثمار في بيئة ينتشر بها الفساد بنسبة ٢٠% عن تكلفته في بيئة ينخفض فيها الفساد.
  - تزيد أثمان ٢٠% من المشتريات الحكومية عن ثمنها الحقيقي بسبب الفساد وهي مبالغ كان من المفترض استخدامها للمنفعة العامة.
  - يذهب ٥% من إجمالي الناتج المحلي إلى ممارسات تتعلق بالفساد.
  - تنخفض عائدات الدولة من الضرائب وغيرها كالجمارك والرسوم.
  - تنخفض كفاءة العاملين في أجهزة الدولة وغيرها نتيجة للرشوة والمحسوبية والوساطة.

## ٢) وتؤدي الحوكمة الرشيدة إلى:

- **زيادة ثقة المواطن** في الحكومة نتيجة لشفافيتها في طرح وتبرير سياساتها وخدماتها، وعدالتها، ومكافحتها للفساد، ومساءلتها لغير الملتزمين، ومحاولتها الاستجابة لاحتياجات المواطنين. كل ذلك يجعل المواطن أكثر إدراكًا وتقديرًا لجهود الحكومة خاصة في ظل محدودية مواردها، وأكثر استعدادًا لمساندتها.
- **رضا المواطنين والمستفيدين** عن السياسات والخدمات المقدمة لهم. فقد وجد التقرير العالمي للسعادة World Happiness Report علاقة مباشرة بين الحوكمة الرشيدة وزيادة ثقة المواطن في الحكومة من جانب ورضا المواطنين وسعادتهم من جانب آخر.
- **المتابعة والرقابة الفعالة للمواطنين، والمحليات، والجمعيات الأهلية** على جودة الخدمات وأوجه النفقات بفضل توفر الشفافية، ووجود قواعد للمساءلة والمحاسبة يمكن اللجوء إليها.
- **الوصول لقرارات أكثر حكمة ورشادة** لأنها مبنية على الشفافية والمشاركة والمعلومات السليمة التي تعكس رؤى الأطراف المختلفة المعنية والتي يُعد بعضها - كالمجتمع المدني - أكثر قربًا من المواطنين ودرايةً بمشكلاتهم من الحكومة.
- **الحصول على الخدمات بسعر مناسب وجودة مناسبة** نتيجة لغياب الرشوة والوساطة، وتحري الكفاءة والفعالية، واحترام القواعد والقوانين المنظمة لجودة الخدمة.
- **مشاركة كافة الأطراف المعنية** - سواء الموجودة في مركز صناعة القرار، أو في القاعدة والمجتمع - في صناعة القرارات والسياسات بدءًا من تعبيرهم عن احتياجاتهم، وإبداء آرائهم في السياسات والخدمات والمساعدة في تنفيذها وصولًا إلى تقييم القرارات والسياسات والخدمات.
- **القضاء على جرائم عديدة** كالجريمة المنظمة - عمودها الفقري هو جريمة الفساد - **وخلق فرص عمل أكثر** بسبب مكافحة الفساد.
- **إرساء الأسس اللازمة للارتقاء بالسياسات والخدمات** المقدمة من خلال كفاءة وجودة واستجابة أكبر، واحترام لمبادئ القانون، وقدرة على النفاذ والوصول للمواطنين والمناطق الأكثر احتياجًا.
- **توفر الأطر القانونية والمؤسسية اللازمة لتوفير الخدمات بشكل فعال وعادل**. بالرغم من أن تطبيقات واستخدامات تلك الأطر القانونية والمؤسسية قد تكون غير فعالة فإن ذلك لا يقلل من

أهمية وجود الغطاء القانوني والمؤسسي حيث يُعد الخطوة الأولى التي يجب أن تسبق توفير مخصصات مالية، كما أنه يحدد جودة الخدمة المقدمة وتكلفتها بما لا يُفرّق بين حاكم ومحكوم.

- توفر **سُبل وقنوات متعددة لمساءلة ومحاسبة المسؤولين** مما يجعل المساءلة أكثر سهولة وفعالية، ويُشجع المسؤولين على متابعة عملهم بدقة وكفاءة حتى لا تتم مساءلتهم، وقد تكون سُبل وقنوات المساءلة داخلية أي من داخل الجهة التي يتم مساءلتها كإدارة التفتيش أو المتابعة، أو خارجية من خلال مجلس أمناء أو جمعية أهلية معنية، أو المواطنين باستخدام صناديق الشكاوى ومكاتب خدمة المواطنين، أو تصعيد الأمر ومقابلة المسؤولين.

## ما أهمية تقييم الحوكمة الرشيدة؟

- بوجه عام تُمثل المؤشرات أداة هامة للتعرف على جوانب القصور في تقديم الخدمة وسبل تحسينها، إما بمقارنة أداء الدولة على فترات زمنية محددة، ومتابعة معدلات التطور في مستوى الخدمة، أو بمقارنة أداء الدولة مع مثيلاتها من الدول الأخرى على نفس المؤشر، ومتابعة مقترحات التطوير المحتملة والمستمدة من تجارب هذه الدول.



- تلعب المؤشرات دورًا هامًا في قياس حجم الجهود المبذولة لتحسين أداء القطاعات الخدمية، فلا يمكن تقييم نجاح أو فشل هذه الجهود دون الرجوع لمؤشرات دقيقة توضح مدى فعاليتها، ونجاحها في تحسين نوعية الخدمات المقدمة، كما تكشف أوجه الضعف أو القصور التي تحتاج لمزيد من الاهتمام والإصلاح.

- تُعد المؤشرات المختلفة المتعلقة بالحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد وسيلة فعّالة لمساعدة ورفع وعي صناعات القرار، والمواطنين، والإعلاميين، والأكاديميين، وغيرهم من المعنيين في المجتمع المدني على الإحاطة بالأوضاع المتعلقة بالحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد، وفهم الصورة العامة لوضع الدولة بشكل مبسط ومباشر من خلال هذه المؤشرات.

- يُمكن للدول والمؤسسات المانحة، والمعنيين من القطاع الخاص والمقبلين على الاستثمار الاستعانة بهذه المؤشرات لتوفير معلومات حول مستوى ودرجة الحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد في بلد ما.

## يمكن القول أن الحاجة لهذه المؤشرات ظهرت نتيجة مجموعة من العوامل الرئيسية منها:



- الاهتمام المتنامي بتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية التي تم الاتفاق عليها من الدول والمنظمات الدولية الأعضاء بهيئة الأمم المتحدة مما دعا الدول إلى بذل مزيد من الاهتمام في التعرف على نسب وأسباب العجز في العديد من القطاعات باستخدام مؤشرات غير تقليدية.



- اهتمام المنظمات الدولية والجهات المانحة للقروض بمعرفة واقع التنمية، وذلك أملاً في مساعدة هذه الدول على وضع خطط شاملة للتطوير، سواء من الناحية التمويلية أو من الناحية الفنية والتقنية، وبالتالي أصبحت المؤشرات تُمثل معياراً هاماً للدول المانحة للبت في حجم وطبيعة المساعدات الموجهة لهذا القطاع في الدول النامية. كما أصبحت

المؤشرات ذات أهمية كبرى في تقييم المردود والأثر الفعلي للاستثمارات والقروض في تحسين حالة المرافق بهذه الدول.

- تعزيز مبادئ الحوكمة التي تقضي بأهمية توفر الشفافية والنزاهة بين أطراف المجتمع، وهو ما يستتبع بالضرورة مراقبة أداء جميع القطاعات الخدمية بالدولة، سواء في الهيئات الحكومية أو القطاع الخاص، للوقوف على مستوى أدائها، واقتراح سبل التطوير المأمولة. بالإضافة إلى احترام حق الفرد في إتاحة مصادر البيانات الخاصة بالقطاعات الحيوية في المجتمع، وتمكين الباحثين والدارسين من الاطلاع عليها، ومقارنتها بمؤشرات أداء الدول الأخرى.

- تزويد الحكومات القومية والإدارات المحلية بالأدلة الملموسة من واقع المجتمع، والتعرف على المناطق الأكثر احتياجاً للخدمات. وتُمثل هذه البيانات الأساس لاتخاذ القرارات، ووضع السياسات، وتحديد الأهداف المستقبلية. كما تعمل على تحويل الانتباه من التركيز على الجوانب المادية والاستهلاكية إلى التركيز على تحسين نوعية الحياة اجتماعياً واقتصادياً وبيئياً للوصول لمستوى حياة أفضل لجميع المواطنين.

في النهاية يجب التأكيد على أن بناء هذه المؤشرات ليس الغاية في حد ذاته، كما أنه ليس المعيار الوحيد للدلالة على تطور الخدمات العامة في المجتمع، وإنما هو بمثابة تسليط الضوء على مجموعة من القضايا التي تهم المجتمع بجميع فئاته.

## ما هي خطوات تقييم الحوكمة الرشيدة (المنهجية)؟

استند مركز العقد الاجتماعي في قياس وتقييم الحوكمة في ثلاثة قطاعات خدمية جوهرية على منهجية علمية تشاركية تقوم - إجمالاً - على صياغة إطار عام وطني لتقييم الحوكمة في مصر يتم الاقتداء به في وضع مؤشرات وأسئلة متفق عليها، وأكثر تخصصاً في قطاعات مختارة هي:

- التعليم الأساسي
- الرعاية الصحية الأولية
- مياه الشرب والصرف الصحي



وجميع هذه القطاعات هي قطاعات خدمية أساسية تمس الحياة اليومية للمواطنين، وينعكس الاهتمام بها على زيادة الثقة بين المواطنين والدولة خاصة وأنه تم اختيارها وإعطائها الأولوية نزولاً على رغبة المشاركين من الحكومة، والقطاع الخاص، والمجتمع المدني وغيرهم من المهتمين في سلسلة من ورش العمل والحلقات النقاشية الموسعة التي عقدها مركز العقد الاجتماعي، والتي أعرّبوا فيها عن رغبتهم في تركيز الاهتمام بقطاعات التعليم، والصحة، والمياه والصرف الصحي.

وقد تم فعلياً جمع البيانات المتعلقة بمؤشرات الحوكمة وأسئلتها في تلك القطاعات على مستوى محافظة الفيوم (مع إمكانية التوسع في باقي محافظات مصر مستقبلاً) كما تم تحليلها وصولاً إلى مؤشر مركب للحوكمة في التعليم الأساسي وقطاعات أخرى.

وفيما يلي تفصيل المنهجية التي اعتمد عليها الفريق في تقييم الحوكمة في التعليم الأساسي:

## (١) صياغة إطار عام وطني لتقييم الحوكمة في مصر (ملحق ١)²:

كخطوة أولى نحو قياس الحوكمة في القطاعات الخدمية الأساسية في مصر، قام فريق الحوكمة بمركز العقد الاجتماعي لأول مرة في مصر بصياغة إطار عام وطني لتقييم الحوكمة في مصر يتسم بمواءمته للبيئة المصرية، كما يتسم بالشمول من حيث تركيزه على الأبعاد المتعددة للحوكمة، ومختلف الأطراف الفاعلة في ذات الوقت. وقد خضع هذا الإطار للعديد من المراحل أهمها:

(أ) مراجعة الخبرات السابقة للدول والمؤسسات الدولية بشأن قياس الحوكمة ومكافحة الفساد وأهمها إطار الحوكمة للبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة (UNDP's governance framework)، ومؤشرات الديمقراطية والحوكمة للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID's democracy and governance indicators)، ومؤشرات العالمية لإدارة الحكم لمعهد البنك الدولي (World Governance Indicators)، ولمحات عن الحوكمة في دول الاتحاد الأوروبي (European Union's Country Governance Profiles)، ومؤشر الحكم الحضري لبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (UN HABITAT's Urban Governance Index) وتقييم الحكم العالمي لجامعة الأمم المتحدة (UN University's World Governance Assessment).

(ب) تحليل الخبرات الدولية للدول والمؤسسات الدولية بهدف التوصل إلى شكل إطار لتقييم الحوكمة ملائم للحالة المصرية بهدف قياس قدرة مقدمي الخدمة المختلفين على تطبيق مبادئ الحوكمة المتعددة، ويتكون الإطار من:

- **أهم مبادئ الحوكمة:** اتسم الإطار بشموله لتسعة مبادئ أساسية هي: الفعالية، والكفاءة، والشفافية، والمشاركة، والاستجابة، والعدالة، وسيادة القانون، ومكافحة الفساد، والمساءلة.

- **أهم الفاعلين الذين يلعبون دورًا فاعلاً في تطبيق تلك المبادئ:** شمل الإطار كافة الأطراف صاحبة المصلحة وذات العلاقة المباشرة بتقديم الخدمة لقياس قدرة كل منها على تطبيق مبادئ الحوكمة سالفة الذكر، حيث تم تغطية الحكومة بهيئاتها المختلفة، إلى جانب المديريات الخدمية المسؤولة عن المشاركة المباشرة في صنع القرارات الخاصة بإدارة هذه القطاعات، كذلك ركز الإطار على مقدمي الخدمة الأساسيين أو "العاملين بالحكومة". وإلى جانب الحكومة والعاملين

² يتضمن ملحق (١) الإطار العام لتقييم الحوكمة الذي أعده مستشار مركز العقد الاجتماعي د. خالد زكريا أمين، والذي تم الإقتداء به لاحقاً في الأطر العامة للقطاعات الثلاثة: التعليم، الصحة، المياه والصرف الصحي.

بها تناول الإطار مؤسسات المجتمع المدني المختلفة بالإضافة إلى القطاع الخاص باعتبارهم من المشاركين في تقديم هذه الخدمات وصنع السياسات والقرارات الخاصة بها، علاوةً على المجتمع السياسي (مشرعين، أحزاب سياسية، برلمانيين)، والجهات القضائية.

ولعله من الواضح أن الإطار الذي قام المركز بتصميمه لم يرقم على فكرة فصل المواطن باعتباره أحد أصحاب المصالح، وذلك ليس تجاهلاً على الإطلاق لدور المواطن وإنما نابغاً من الاهتمام الزائد به وبدوره في عملية الحوكمة وذلك بوصفه عاملاً مؤثراً فيها ومتأثراً في نفس الوقت بها ومنتفعاً من الخدمات النهائية المقدمة من خلالها. ففي النهاية، الهدف الأساسي من تطبيق الحوكمة في نطاق تقديم الخدمات العامة هو رفاهية المواطن باعتباره المنتفع الأساسي من تقديم الخدمات. وبالتالي فقد أصبح "المواطن" تلقائياً ممثلاً في كل مكونات الإطار ومع كل الأطراف، وإن كان ذلك يتفاوت بطبيعة الحال من مكون إلى آخر، حيث نجد تعاضد دور المواطن في إطار مكونات الحوكمة الخاصة بكفاءة وفاعلية تقديم الخدمات وأبعاد أخرى كالمشاركة والشفافية والمساءلة. فالحكومة بكل مؤسساتها، على سبيل المثال، مساءلة أمامه.

تجدر الإشارة إلى أنه يمكن استخدام مؤشرات الإطار العام المتضمنه في ملحق ١ لقياس وتقييم الحوكمة في مصر بشكل عام من خلال قياس الحوكمة لدى قيادات الحكومة المصرية، ومقدمي الخدمة الأساسيين أو العاملين بالحكومة، ومؤسسات المجتمع المدني، والقطاع الخاص، والمجتمع السياسي (مشرعين، أحزاب سياسية، برلمانيين)، والجهات القضائية. كما توجد الكثير من الخيارات الأخرى، حيث يمكن قياس وتقييم الحوكمة لدى طرف واحد أو أكثر من الأطراف سالفة الذكر، ويمكن أيضاً قياس بعض المبادئ (على سبيل المثال مبدأ المشاركة) أو المؤشرات وليس جميعها والتي تراها الجهة التي تقوم بالقياس محل أهمية.

**ج) وأخيراً،** خضع الإطار إلى العديد من المراجعات والمناقشات الداخلية بين أعضاء الفريق والخبير المسؤول عن إعداد الإطار، وتم الاتفاق على إثرها على الاقتداء بمكونات الإطار لتقييم الحوكمة فقط بالنسبة للخدمات المقدمة من خلال الحكومة المركزية كالصحة، والتعليم، ومياه الشرب والصرف الصحي، في حين يُمكن الاعتماد على إطار آخر "الحوكمة على المستوى المحلي" لتقييم الحوكمة بالنسبة لخدمات أخرى تقدمها السلطات المحلية مثل النظافة، والإنارة، وتعبيد الطرق الداخلية، والأشغال العامة المحلية الأخرى.



## ٢) صياغة مؤشرات تقييم الحوكمة في القطاعات الخدمية:

تعد خطوة صياغة المؤشرات القطاعية من الخطوات الجوهرية التي تنعكس على جودة التقييم الخاص بالحوكمة في قطاع ما بشكل عام، وتقييم قدرة الفاعلين المختلفين على تطبيق جوهر مبادئ الحوكمة في ذلك القطاع بشكل خاص، ومن ثم كان من الأهمية بمكان التشاور مع العاملين بذلك القطاع والمهتمين به سواء من الحكومة، أو القطاع الخاص، أو المجتمع المدني. وتتضمن هذه الخطوة صياغة مؤشرات ذكية مناسبة، ومحددة، وقابلة للقياس ومتفق عليها وتتفاوت ما بين مؤشرات مبنية على الخبرة الشخصية، وأخرى إدراكية (تستند إلى الرأي الشخصي).

وقد اختار مركز العقد الاجتماعي التركيز على قطاعات التعليم الأساسي، والرعاية الصحية الأولية، والمياه والصرف الصحي مما تطلب بدايةً دراسة الإطار المؤسسي والقانوني لتلك القطاعات (الملاحق ٢ و ٤ و ٦) وذلك قبيل صياغة المؤشرات الخاصة بكل قطاع، وهو ما سوف يتم شرحه بالتفصيل لاحقاً. وكما يتضح في الملاحق ٣ و ٥ و ٧، فقد استهدفت المؤشرات التي أعدها مركز العقد الاجتماعي كافة الفاعلين أو المعنيين بتقديم خدمات التعليم الأساسي (ملحق ٣)، والرعاية الصحية الأولية (ملحق ٥)، والمياه والصرف الصحي (ملحق ٧) من حكومة بهيئاتها المختلفة، ومديريات وإدارات تعليمية، بالإضافة إلى القطاع الخاص والمجتمع المدني باعتبارهما من المشاركين في تقديم هذه الخدمات، وصنع السياسات الخاصة بها. كما تقوم بقياس درجة تطبيق هؤلاء الفاعلين لمبادئ الحوكمة وهي: الفعالية، والكفاءة، والشفافية، والمشاركة، والاستجابة، والعدالة، وسيادة القانون، ومكافحة الفساد، والمساءلة.

تجدر الإشارة إلى أنه يمكن للجهة التي تقوم بالقياس والتقييم تبعاً للحاجة والغرض من التقييم التركيز على قياس الحوكمة وتقييمها لدى فاعل واحد - الحكومة أو قطاع حكومي ما، أو القطاع الخاص، أو المجتمع المدني - وليس كافة الفاعلين من خلال اختيار المؤشرات الخاصة بذلك الفاعل من جدول المؤشرات المتضمن في الملاحق ٣ و ٥ و ٧ وتنقيح تلك المؤشرات وتحويلها إلى أسئلة وقياسها. كما يمكن للجهة اختيار بعض تلك المبادئ أو المؤشرات التي تراها ذات أولوية وأهمية في القياس.

وقد قام مركز العقد الاجتماعي بقياس معظم مؤشرات الحوكمة المتعلقة بالقيادات الحكومية والعاملين بالحكومة فيما يتعلق بمجالات التعليم الأساسي، والرعاية الصحية الأولية، ومياه الشرب والصرف الصحي، وذلك على النحو الآتي:

**١ مؤشرات الحوكمة الرشيدة في مجال التعليم الأساسي<sup>٣</sup>**  
**(والتي يُمكن استقراء بياناتها من المواطنين/ استمارات الأسر المعيشية)**

أولاً: مؤشرات حوكمة التعليم الأساسي في المدارس	
الفعالية	
رضا الطلاب عن المدرسة	
رضا الطلاب عن المبنى المدرسي ومرافقه	
نسبة الرضا عن نظافة واتساع الفصول	
نسبة الرضا عن الحوش واتساعه	
نسبة الرضا عن دورات المياه في مدارسهم	
نسبة الرضا عن الكانتين وأسعاره	
رضا الطلاب عن المدرسين	
نسبة الرضا عن أداء المعلمين	
جودة وفعالية الأدوار التعليمية للمدرسة	
فعالية دور المدرسين	
نسبة الطلاب الذين تشجعهم المدرسة على الاعتماد على أنفسهم والبحث عن المعلومة	
نسبة الطلاب اللذين لا يحصلون على دروس خصوصية	
فعالية الأنشطة المدرسية	
نسبة الطلاب الذين تقوم مدارسهم بدور فعال في تنمية مهارات الطلبة من خلال أنشطة إضافية (صيفية وغير صيفية)	
فعالية استخدام التكنولوجيا	
نسبة الطلاب الذين تستخدم مدارسهم وسائل تكنولوجيا حديثة	
فعالية الكتاب المدرسي	
نسبة الطلاب الذين لا يشتركون كتب أو ملازم خارجية	
الكفاءة	
كفاءة المدرسة الموسسية والفنية	
الكفاءة البنوية للمدرسة (كفاءة المبنى ومرافقه)	
نسبة الطلاب التي ترى أن عدد الفصول كافياً	
نسبة الطلاب التي ترى أن عدد دورات المياه كافياً	
الكفاءة الفنية (التعليمية) للمدرسة: كفاية المستلزمات البشرية والمادية وغيرها من مستلزمات العملية التعليمية	
نسبة الطلاب الذين يروا أن عدد المعلمين كافياً	
نسبة الطلاب الذين يروا أن حجم المستلزمات المدرسية (الكتب، والطباشير، وغيره) كافياً	
نسبة الطلاب التي ترى أن الأنشطة (رياضية- فنية) كافياً	
غياب المشكلات التي قد تؤثر سلباً على كفاءة المدرسة أو تؤدي بالنهاية إلى التسرب التلاميذ	
غياب المشكلات المتعلقة بالبيئة	
نسبة الطلاب الذين يرون أن البيئة المحيطة بالمدرسة نظيفة	
نسبة الطلاب الذين يرون أن البيئة المحيطة بالمدرسة آمنة دون معاكسات أو بلطجة	
غياب المشكلات المتعلقة بصعوبة الوصول للمدرسة	
نسبة الطلاب الذين يرون أن الطريق للمدرسة آمن	
نسبة الطلاب الذين يرون أن المواصلات للمدرسة متوفرة ورخيصة وآمنة	
غياب المشكلات المتعلقة بالمصروفات الدراسية	
نسبة الطلاب/ أولياء الأمور الذين يرون أن المصروفات الداسية ملائمة لقدرات أولياء الأمور	

<sup>٣</sup> أعد مؤشرات وتقييم الحوكمة في التعليم الأساسي الدكتورة/ ياسمين خضري.

<b>الشفافية</b>
الشفافية الطوعية للمدرسة فيما يتعلق بالأمور المالية والتعليمية
الشفافية الطوعية للمدرسة فيما يتعلق بالأمور المالية
نسبة الطلاب الذين تتواصل مدارسهم معهم وتعلمهم أي أمور متعلقة بالمصروفات الدراسية
نسبة الطلاب الذين تتيح لهم مدرستهم إيراداتها ونفقاتها علنا
الشفافية الطوعية للمدرسة فيما يتعلق بالأمور التعليمية
نسبة الطلاب الذين تتواصل معهم مدرستهم وتعلمهم أي أمور متعلقة بالدراسة وتوقفها واستمرارها
نسبة الطلاب الذين تتواصل معهم مدرستهم وتعلمهم أي أمور متعلقة بمستوى الطفل الدراسي
نسبة الطلاب الذين تتواصل معهم في الأمور المتعلقة بالأنشطة التي تقوم بها
استخدام المدرسة لطرق مختلفة لإتاحة المعلومات
نسبة الطلاب الذين ابغوا أن مدارسهم تستخدم طريقة واحدة على الأقل لإتاحة المعلومات
إتاحة المدرسة للمعلومات المالية والتعليمية عند الطلب
استجابة المدارس لأي طلبات تتضمن إتاحة للمعلومات
نسبة الطلاب الذين تستجيب مدرستهم لطلبات إتاحة المعلومات
استجابة المدارس لأي طلبات تتضمن إتاحة للمعلومات خلال وقت مناسب
نسبة الطلاب الذين تستجيب مدرستهم خلال وقت مناسب لطلبات أولياء أمورهم إتاحة المعلومات
<b>المشاركة</b>
سماع المدارس للطلبة بالمشاركة بالتقييم وإبداء الرأي في المدرسة بجوانبها (البنوية /التعليمية /الإدارية وغيرها)
مشاركة الطلبة في تقييم الجوانب البنوية للمدرسة (المبنى المدرسي ومرافقه)
نسبة الطلاب الذين تسمح لهم مدرستهم بالمشاركة في تقييم الأبنية المدرسية
نسبة الطلاب الذين تسمح لهم مدرستهم بالمشاركة في تقييم الكانتين وأسعاره
مشاركة الطلاب في تقييم الجوانب التعليمية للمدرسة
نسبة الطلاب الذين تسمح لهم مدرستهم بالمشاركة في تقييم المعلمين وطرق تدريسهم
نسبة الطلاب الذين تسمح لهم مدرستهم بالمشاركة في تقييم المناهج التعليمية
نسبة الطلاب الذين تسمح لهم مدرستهم بالمشاركة في تقييم الأنشطة المدرسية
مشاركة الطلاب في تقييم الجوانب التعليمية للمدرسة
نسبة الطلاب الذين تسمح لهم مدرستهم بالمشاركة في تقييم الإدارة المدرسية
مشاركة الطلبة في انتخابات اتحاد الطلبة (تيسير المداس مشاركة الطلبة في انتخابات اتحاد الطلبة)
نسبة الطلاب الذين اشتركوا في انتخابات اتحاد الطلبة
سماع المدارس لأولياء الأمور بالمشاركة بالتقييم وإبداء الرأي في المدرسة بجوانبها (البنوية /التعليمية /الإدارية وغيرها)
مشاركة أولياء الأمور في تقييم الجوانب البنوية للمدرسة (المبنى المدرسي ومرافقه)
نسبة الطلاب الذين تسمح لهم المدرسة بالمشاركة أبانهم في تقييم الأبنية المدرسية
نسبة الطلاب الذين تسمح لهم المدرسة بالمشاركة أبانهم في تقييم الكانتين وأسعاره
مشاركة أولياء الأمور في تقييم الجوانب التعليمية للمدرسة
نسبة الطلاب الذين تسمح المدرسة بمشاركة أولياء أمورهم في تقييم المعلمين وطرق تدريسهم
نسبة الطلاب الذين تسمح المدرسة بمشاركة أولياء أمورهم في تقييم المناهج التعليمية
نسبة الطلاب الذين تسمح المدرسة بمشاركة أولياء أمورهم بتقييم الأنشطة المدرسية
مشاركة أولياء الأمور في التقييم الجوانب الإدارية للمدرسة
نسبة الطلاب الذين تسمح المدرسة بمشاركة أولياء أمورهم في تقييم الإدارة المدرسية
مشاركة أولياء الأمور في انتخابات مجالس الأمناء (تيسير المداس مشاركة أولياء الأمور في انتخابات مجالس الأمناء)
نسبة الطلاب الذين يشارك أولياء أمورهم في انتخابات مجلس الأمناء
<b>الاستجابة</b>
استجابة المدرسة لاحتياجات الطلبة ومشكلاتهم
استجابة المدرسة لاحتياجات الطلبة ومشكلاتهم

نسبة الطلاب الذين تستجيب المدارس لاحتياجاتهم ومشكلاتهم
استجابة المدرسة لشكاوى أولياء الأمور ومقترحاتهم
توفير المدرسة لآليات وطرق لتلقي الشكاوي والمقترحات
نسبة الطلاب الذين توفر لهم مدرسه آليات لتلقي الشكاوي وسماع المقترحات
استجابة المدرسة بمختلف مستوياتها لمشكلات الطلبة والعمل على حلها
نسبة الطلاب الذين استطاعت الإدارة المدرسية أو المدرسون بالمدرسة أو الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة حل مشكلاتهم
سرعة المدرسة في الاستجابة لمشكلات الطلبة
نسبة الطلاب التي استطاعت المدرسة حل مشكلاتهم بسرعة معقولة
<b>العدالة</b>
عدالة المدرسة في التعامل مع المواطنين
عدم وجود أية تفرقة في المعاملة بين الطلبة من جانب المدرسين والإدارة المدرسية
نسبة الطلاب الذين لا يقوم المدرسين في مدارسهم بالتمييز بين الطلبة
نسبة الطلاب الذين لا تقوم الإدارة المدرسية في مدارسهم بالتمييز بين الطلبة
<b>سيادة القانون</b>
التزام المدرسة بالقوانين المالية والتعليمية الموضوعة من جانب الوزارة
التزام المدرسة بقوانين الوزارة الخاصة بالمصروفات الدراسية
نسبة الطلاب الذين تلتزم مدارسهم بقوانين الوزارة الخاصة بالمصروفات الدراسية
التزام المدرسة بقوانين الوزارة الخاصة بالمقررات الدراسية والمناهج التعليمية
نسبة الطلاب الذين تلتزم مدارسهم بقوانين الوزارة الخاصة بالمقررات الدراسية والمناهج التعليمية
<b>مكافحة الفساد</b>
غياب مظاهر الفساد (من إهمال ورشاوى واستغلال للسلطة والنفوذ) في المدارس
إدراك المواطنين لغياب وعدم انتشار مظاهر الفساد في المدارس
نسبة الطلاب التي ترى أسرهم غياب مظاهر الإهمال
نسبة الطلاب التي ترى أسرهم غياب الرشوة
نسبة الطلاب التي ترى أسرهم غياب مظاهر استغلال السلطة
عدم التعرض لمظاهر الفساد
نسبة الطلاب الذين لم تتعرض أسرهم لمظاهر الإهمال
نسبة الطلاب الذين لم تتعرض أسرهم للرشوة
نسبة الطلاب الذين لم تتعرض أسرهم لاستغلال السلطة
<b>المساءلة</b>
مساءلة الطلبة وأولياء الأمور للمدرسة بجوانبها المختلفة (مساءلة خارجية)
قدرة الطلبة وأولياء الأمور على مساءلة العاملين بالمدرسة (معلمين وإداريين)
نسبة الطلاب الذين تأخذ المدرسة آرائهم أو آراء أولياء أمورهم في المدرسين وطرق تدريسهم يتم أخذها في الاعتبار
نسبة الطلاب الذين تأخذ المدرسة آرائهم أو آراء أولياء أمورهم في الإدارة المدرسية يتم أخذها في الاعتبار
قدرة الطلبة وأولياء الأمور على مساءلة سياسات المدرسة
نسبة الطلاب الذين تأخذ المدرسة آرائهم أو آراء أولياء أمورهم في الأنشطة المدرسية يتم أخذها في الاعتبار
نسبة الطلاب الذين تأخذ المدرسة آرائهم أو آراء أولياء أمورهم في الكانتين وأسعاره يتم أخذها في الاعتبار

ثانياً: مؤشرات حوكمة التعليم الأساسي بالنسبة للمديرية والإدارات التعليمية
<b>الفعالية</b>
جودة وفعالية الخدمات المختلفة للوزارة
فعالية المناهج التعليمية الموضوعة من جانب الوزارة
نسبة الطلاب الذين أفادوا أن المناهج التعليمية مفيدة لأولادهم وتنمي قدراتهم العلمية والعملية
فعالية الوزارة (ديوان الوزارة أو المديرية أو الإدارة التعليمية) في تقديم خدماتها للمواطنين
نسبة الطلاب الذين استجاب لهم الوزارة (ديوان الوزارة أو المديرية أو الإدارة التعليمية) من عدد من تقدموا بطلب خدمة منه
<b>الكفاءة</b>
الكفاءة الزمنية للوزارة
تقديم الوزارة (ديوان الوزارة أو المديرية أو الإدارة التعليمية) خدماتها للمواطنين في أقل وقت ممكن
نسبة الطلاب الذين استجاب لهم الوزارة (ديوان الوزارة أو المديرية أو الإدارة التعليمية) بسرعة
<b>الشفافية</b>
الشفافية الطوعية للوزارة فيما يتعلق بالأمور التعليمية
لشفافية الطوعية للمدرسة فيما يتعلق بالأمور المالية (إتاحة المعلومات المالية)
نسبة الطلاب الذين يروا أن الوزارة تتواصل معهم وتعلمهم بقراراتها الخاصة بالميزانية
الشفافية الطوعية للمدرسة فيما يتعلق بالأمور التعليمية (إتاحة المعلومات المتعلقة بالتعليم
نسبة الطلاب الذين يروا أن الوزارة تتواصل معهم وتعلمهم بقرار بدء الدراسة
نسبة الطلاب الذين يروا أن الوزارة تتواصل معهم وتعلمهم بقراراتها الخاصة بسنوات الدراسة
نسبة الطلاب الذين يروا أن الوزارة تتواصل معهم وتعلمهم بقراراتها الأخرى الخاصة بالتعليم
استخدام الوزارة لقنوات مختلفة لإتاحة المعلومات
نسبة الطلاب الذين يروا أن الوزارة تتواصل معهم مستخدمة إحدى قنوات الاتصال أو أكثر
إتاحة المعلومات للمواطنين عند طلبها
استجابة الوزارة أو المديرية أو الإدارة التعليمية لطلبات إتاحة المعلومات
نسبة الطلاب الذين تستجيب لهم الوزارة أو المديرية أو الإدارة التعليمية لطلبهم الحصول على معلومة من عدد من تقدموا لها
استجابة الوزارة أو المديرية أو الإدارة التعليمية لطلبات إتاحة المعلومات خلال وقت مناسب
نسبة الطلاب الذين استجاب لهم الوزارة أو المديرية أو الإدارة التعليمية بسرعة للحصول على معلومة
<b>المشاركة</b>
سماح الوزارة للطلاب للمشاركة في إبداء الرأي في الأمور المالية والتعليمية
المشاركة في القرارات الخاصة بالميزانية
نسبة الطلاب الذين أفاد أولياء أمورهم أن المناهج التعليمية مفيدة لأولادهم وتنمي قدراتهم العلمية والعملية
المشاركة في القرارات الخاصة بالدراسة والتعليم
نسبة الطلاب الذين يروا أن الوزارة تشركهم في قراراتها الخاصة ببدء الدراسة
نسبة الطلاب الذين يروا أن الوزارة تشركهم في قراراتها الخاصة بسنوات الدراسة
نسبة الطلاب الذين يروا أن الوزارة تشركهم في قراراتها الخاصة بالتعليم
<b>الاستجابة</b>
الاستجابة لاحتياجات الطلبة وأولياء الأمور
استجابة المديرية والإدارة لاحتياجات الطلبة وأولياء الأمور
نسبة الطلاب الذين يرون أن المديرية والإدارة تستجيب لاحتياجاتهم
الاستجابة لشكاوي الطلبة وأولياء الأمور
توفير آليات فعالة لتلقي الشكاوي والمقترحات
نسبة الطلاب الذين يرون أن الوزارة توفر آليات لتلقي الشكاوي وسماع مقترحات

الاستجابة لشكاوى أولياء الأمور
نسبة الطلاب الذين استجاب لهم الوزارة بمختلف مستوياتها من عدد من تقدموا بشكاوى
سرعة الاستجابة لشكاوى أولياء الأمور
نسبة الطلاب الذين استجاب لهم الوزارة بمختلف مستوياتها للشكاوى بسرعة
قدرة الإدارة التعليمية أو المديرية على حل مشكلات الطلبة
نسبة الطلاب الذين استطاعت الإدارة لتعليمية أو المديرية حل مشاكلهم
<b>العدالة</b>
<b>عدالة تقديم الخدمات التعليمية</b>
عدالة المديرية والإدارة التعليمية في تقديم الخدمات التعليمية
نسبة الطلاب الذين لا يروا أن هناك تمييز شديد واضح في الوزارة أو المديرية أو الإدارة التعليمية
<b>سيادة القانون</b>
<b>التزام العاملين بقواعد العمل وإجراءات تقديم الخدمة</b>
التزام العاملين بالمديرية والإدارة التعليمية بقواعد العمل
نسبة الطلاب الذين اختبروا التزام العاملين بالتواجد في أماكن العمل
التزام العاملين بالمديرية والإدارة التعليمية بإجراءات تقديم الخدمة
نسبة الطلاب الذين اختبروا التزام العاملين بإجراءات تقديم الخدمة
كفاية قوانين الوزارة التي تضمن الالتزام المالي والدراسي للمدارس
كفاية القوانين التي تضمن التزام المدارس بالمصروفات الدراسية والمقررات والمناهج
نسبة الطلاب الذين اختبروا التزام العاملين بإجراءات تقديم الخدمة
<b>مكافحة الفساد</b>
<b>غياب مظاهر الفساد في القطاع الحكومي</b>
إدراك المواطنين لغياب مظاهر الفساد من التعليم الحكومي
نسبة الطلاب الذين يرون أن القطاع الحكومي ليس أكثر القطاعات فسادا
<b>المساءلة</b>
<b>توفر سبل وجهات المساءلة الداخلية والخارجية (الأفقية والرأسية)</b>
توفر سبل أو جهات مساءلة أفقية ورأسية بشكل عام
نسبة الطلاب الذين يرون أن هناك سبل أو جهات قادرة على محاسبة العاملين في التعليم عند تقصيرهم
معرفة المواطنين بجهات المساءلة الداخلية
نسبة الطلاب الذين يرون أن وزارة التربية والتعليم أو المديرية أو الإدارة التعليمية أو الشؤون القانونية من ضمن الجهات القادرة على محاسبة المقصرين
معرفة المواطنين بجهات المساءلة الخارجية
نسبة الطلاب الذين يرون أن مجلس الأمناء أو اتحاد الطلبة أو الجمعيات الأهلية أو الوحدة المحلية من ضمن الجهات القادرة على محاسبة المقصرين

**٢) مؤشرات الحوكمة الرشيدة في مجال الرعاية الصحية الأولية<sup>٤</sup>**  
**(التي يُمكن استقراء بياناتها مباشرة من المواطنين/ استمارات الأسر المعيشية)**

المؤشر	المبادئ
الكفاءة	المبادئ الفرعية
كفاءة خدمات الرعاية الصحية الأولية	المبادئ الفرعية
نسبة المبحوثين الذين يرون أن خدمات الرعاية الصحية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية تتسم بالكفاءة	المؤشر
نسبة المبحوثين الذين يرون أن المعاملة كانت جيدة داخل مؤسسات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا منها على الخدمة خلال الستة أشهر الماضية	المؤشرات الفرعية
نسبة المبحوثين الذين يرون أن الأطباء متواجدون داخل مؤسسات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا منها على الخدمة خلال الستة أشهر الماضية	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن الطاقم الطبي المقدم للخدمة يتميز بالكفاءة	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن الدواء متوفر في مكان تقديم خدمة الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن تكلفة الدواء الذي حصلوا عليه من مكان تقديم الخدمة مناسبة	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن تكلفة الخدمة الصحية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية مناسبة	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن مكان تقديم الخدمة الذي حصلوا فيه على الخدمة يتسم بالنظافة	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن المستلزمات الطبية متوفرة في المؤسسات الصحية التي حصلوا منها على الخدمة خلال الستة أشهر الماضية	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن إجراءات الحصول على خدمة الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية سهلة	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن مكان تقديم خدمة الرعاية الصحية الأولية قريب من منزلهم	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن مدة الانتظار المستغرقة للحصول على خدمة الرعاية الصحية الأولية مناسبة	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن مواعيد فتح المؤسسات الصحية صباحية مناسبة	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن مواعيد فتح المؤسسات الصحية مساءً مناسبة	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن فترة العمل في المؤسسات الصحية التي حصلوا منها على الخدمة مناسبة	

<sup>٤</sup> أعد مؤشرات وتقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية الأستاذة/ مي الجمال.

المبادئ	الفاعلية
المبادئ الفرعية	الرضا عن خدمات الرعاية الصحية الأولية
المؤشر	معدل رضا المبحوثين عن خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية
المؤشرات الفرعية	نسبة المبحوثين الراضين عن خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية
	نسبة المبحوثين الذين لديهم رغبة في تكرار الزيارة إلى نفس مكان تقديم الخدمة الصحية في المستقبل
	نسبة المبحوثين الذين ينصحون معارفهم بالتوجه لنفس المكان الذي حصلوا منه على الخدمة الصحية
	نسبة المبحوثين الذين يفضلون قطاع (الحكومة) في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية
المبادئ	المساءلة
المبادئ الفرعية	توفر آليات المساءلة في خدمات الرعاية الصحية الأولية
المؤشر	نسبة المبحوثين الذين يرون أن هناك طرقاً يستطيعون بها مساءلة المؤسسات الصحية التي حصلوا منها على الخدمة في حالة عدم توفير الخدمة بالشكل المطلوب
المؤشرات الفرعية	نسبة المبحوثين الذين يرون أن هناك طرقاً يستطيعون بها مساءلة المؤسسات الصحية التي حصلوا منها على الخدمة في حالة عدم توفير الخدمة بالشكل المطلوب
المبادئ الفرعية	اللجوء لآليات المساءلة في خدمات الرعاية الصحية الأولية
المؤشر	نسبة المبحوثين الذين قاموا بتقديم شكوى بخصوص خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية
المؤشرات الفرعية	نسبة المبحوثين الذين قاموا بتقديم شكوى بخصوص خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية
المبادئ	الاستجابة
المؤشر	الاستجابة للشكاوى
المؤشر الفرعي	نسبة المبحوثين الذين كانت هناك استجابة للشكاوى المقدمة منهم بخصوص خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية
المؤشر	الاستجابة لآراء المواطنين واحتياجاتهم في خدمات الرعاية الصحية الأولية
المؤشر الفرعي	نسبة المبحوثين الذين يرون أن مؤسسات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا منها على الخدمة خلال الستة أشهر الماضية تستجيب لآراء المواطنين واحتياجاتهم
المبادئ	مكافحة الفساد
المبادئ	انتشار الفساد في خدمات الرعاية الصحية الأولية



	الفرعية
نسبة المبحوثين الذين يرون أن مظاهر الفساد منتشرة في خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية (إداري)	المؤشر
نسبة المبحوثين الذين يرون أن الإهمال وعدم أداء العمل بدقة وأمانة منتشر في خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية	المؤشر الفرعي
نسبة المبحوثين الذين يرون أن طلب الرشوة أو الإكراهية منتشر في خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن استغلال المركز والسلطة والواسطة منتشر في خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن قطاع (الحكومة) المقدم لخدمات الرعاية الصحية الأولية ينتشر فيه الفساد أكثر	
نسبة المبحوثين الذين تعرضوا بالفعل لمظاهر الفساد أثناء الحصول على خدمة الرعاية الصحية الأولية خلال الستة أشهر الماضية	المؤشر
نسبة المبحوثين الذين اضطروا لدفع إكراهية، أو رشوة أو هدية أو لجأوا للواسطة للحصول على خدمة الرعاية الصحية الأولية خلال الستة أشهر الماضية.	المؤشر الفرعي
مكافحة الفساد في خدمات الرعاية الصحية الأولية	المبادئ الفرعية
نسبة المبحوثين الذين قاموا بمكافحة الفساد الذي تعرضوا له في خدمات الرعاية الصحية الأولية خلال الستة أشهر الماضية	المؤشر
نسبة المبحوثين الذين أبلغوا عن واقعة فساد في حالة دفع رشوة / إكراهية / واسطة عند تلقي خدمات الرعاية الصحية الأولية خلال الستة أشهر الماضية	المؤشر الفرعي
المشاركة	المبادئ
المشاركة بالرأي في سياسات الرعاية الصحية الأولية	المبادئ الفرعية
نسبة المبحوثين الذين يرون أن مؤسسات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا منها على الخدمة خلال الستة أشهر الماضية تسمح لهم بالمشاركة بأرائهم	المؤشر
نسبة المبحوثين الذين تم استطلاع رأيهم في جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية التي يحصلون عليها	المؤشرات الفرعية
نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تسمح لهم بالمشاركة بأرائهم في تحديد الاحتياجات والتخطيط للخدمات	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تسمح لهم بالمشاركة بأرائهم في مناقشة الميزانية (الإيرادات والنفقات) لخدمات الرعاية الصحية الأولية	
نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تسمح لهم بالمشاركة بأرائهم في متابعة تنفيذ المشروعات والبرامج للخدمات	
نسبة المبحوثين الذين سبق وأن شاركوا بالفعل بالرأي في خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها خلال الستة أشهر الماضية	

المبادئ	العدالة
المبادئ الفرعية	العدالة / المساواة في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية
المؤشر	نسبة المبحوثين الذين يرون أن هناك مساواة في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية التي يتلقونها.
المؤشر الفرعي	نسبة المبحوثين الذين يرون أن هناك مساواة في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية التي يتلقونها.
المبادئ	الشفافية
المبادئ الفرعية	الشفافية في خدمات الرعاية الصحية الأولية
المؤشر	نسبة المبحوثين الذين يرون أن خدمات الرعاية الصحية الأولية التي حصلوا عليها تتسم بالشفافية
المؤشر الفرعي	نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تعلن عن الخدمات المتوفرة والخدمات الجديدة التي تقدم للجمهور
	نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تعلن عن إجراءات الحصول على الخدمات المطلوبة التي تقدم للجمهور
	نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تعلن عن النصائح الصحية والمشورة للجمهور
	نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تعلن عن الأمراض الطارئة والمعدية للجمهور
	نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تعلن عن طرق الشكاوي للجمهور
	نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تعلن عن الميزانية (الإيرادات والنفقات) للجمهور
	نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تعلن عن المؤشرات الصحية / مؤشرات الأداء للجمهور
	نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسات الصحية تعلن عن الخطط والمشروعات الصحية للجمهور

**٣) مؤشرات الحوكمة الرشيدة في المياه والصرف الصحي °  
(والتي يُمكن استقاء بياناتها من المواطنين/ استمارات الأسر المعيشية)**

أبعاد مؤشر الحوكمة في قطاع المياه، والأبعاد والمؤشرات الفرعية	
<b>الفعالية</b>	
أولاً: سلامة المياه وحمايتها	
استخدام مصدر امن ومحسن لمياه الشرب ( توصيلات مياه للمنازل والافنية، مياه معبأة في زجاجات، صنابير عامة، وطمبات مياه )	
استخدام مصدر مياه امن محسن للأغراض المنزلية الأخرى ( الطهي، غسل الأيدي، .... )	
ثانياً: الوصول للمياه	
المسافة حتي مصدر المياه ( مصدر المياه علي بعد خمسين متر او اكثر ).	
ثالثاً: جودة المياه	
رضا المستهلكين عن جودة مياه الشرب.	
حدوث مشاكل بالنسبة لطعم، ولون، ورائحة وضغط مياه الشرب.	
استخدام وسائل اضافية لمعالجة المياه.	
حدوث امراض تحملها المياه.	
رابعاً: جودة خدمة المياه	
استمرار تدفق المياه يوميا	
حدوث مشاكل بالنسبة لدفع فواتير استهلاك المياه	
رضا المستهلكين عن جودة خدمة المياه	
لا يواجه المستهلكون مشاكل في خدمة المياه	
خامساً: القدرة علي تحمل تكلفة خدمة المياه	
المستهلكون الذين لديهم القدرة علي تحمل تكاليف توصيل المياه للمنازل	
<b>العدالة</b>	
أولاً: وصول توصيلات المياه لجميع المساكن والافنية	
وصول توصيلات المياه لجميع المساكن والافنية	
ثانياً: المساواة في تقديم الخدمة	
ادراك المستهلكين بان خدمة المياه تقدم الي جميع الاسر علي قدم المساواة بلا تمييز	
<b>الكفاءة</b>	
أولاً: كفاءة قياس استهلاك المياه	
استخدام عداد مياه في كل مبني سكني	

° أعد مؤشرات وتقييم الحوكمة في قطاع المياه والصرف الصحي الأستاذة/ منى سالم.

انتظام عمل عداد المياه
ثانيا: كفاءة اجراءات طلب خدمة المياه
ادراك المستهلكين لبساطة اجراءات طلب خدمة المياه
رضا المستهلكين عن الفترة الزمنية التي تستغرقها الاستجابة لطلب الخدمة
الاستجابة
أولا: الية التعامل مع الشكاوي
معدل الشكاوي التي تم حلها بعد ابلاغ المستهلكين عنها
الاستجابة خلال فترة زمنية معقولة
ثانيا: رضا المستهلكين عن الية التعامل مع الشكاوي
رضا المستهلكين عن الطريقة التي تم بها التعامل مع شكاوهم
ثالثا: الاستجابة للزامات والحاجات العاجلة
استجابة شركة المياه للزامات والحاجات العاجلة
مكافحة الفساد
أولا: ادراك الفساد
ادراك المستهلكين للفساد في قطاع المياه
ثانيا: التعرض مباشرة لمظاهر الفساد
التعرض مباشرة لمظاهر الفساد عند مد توصيلات المياه خلال السنوات الخمس الاخيرة
التعرض مباشرة لمظاهر الفساد عند حل مشكلة تتعلق بخدمة المياه خلال السنوات الخمس الاخيرة
المشاركة
أولا: المشاركة غير المباشرة للمستهلكين
اجراء مسموع لقياس رضا المستهلك خلال الاتني عشر شهرا الماضية
ثانيا: المشاركة المباشرة للمستهلكين
مشاركة المواطنين في تقييمات احتياجات المواطنين
مشاركة المواطنين في تخطيط الموازنة
مشاركة المواطنين في عملية متابعة تنفيذ المشروعات
الشفافية
أولا: اتاحة المعلومات
اتاحة المعلومات عندما يطلبها المواطنون
ثانيا: ارسال المعلومات
قيام الهيئة المسؤولة عن قطاع المياه بإرسال المعلومات المتعلقة بالخدمة فورا
المساءلة
أولا: الابلاغ عن الشكاوي
ابلاغ شركة المياه عن الشكاوي في حالة حدوث مشكلة
الابلاغ عن الشكاوي لمستويات اخري

## ثانياً/ أبعاد مؤشر الحوكمة في قطاع الصرف الصحي والأبعاد والمؤشرات الفرعية

### الفعالية

أولاً: مرافق الصرف الصحي المحسن: استخدام مرافق الصرف الصحي المحسن

استخدام مرافق الصرف الصحي المحسن ( شبكة خطوط الصرف الصحي سواء العامة او الخاصة واستخدام الاسر لخزانات الصرف الصحي)

ثانياً: جودة خدمة الصرف الصحي

حدوث مشاكل في الصرف الصحي

حدوث طفح للمجري

رضا المستهلكين عن جودة خدمة الصرف الصحي

ثالثاً: القدرة علي تحمل تكلفة الصرف الصحي

المواطنون الذين لديهم القدرة علي تحمل تكلفة توصيلات خطوط الصرف الصحي للمنازل

### العدالة

أولاً: تغطية خدمة الصرف الصحي

تغطية خطوك الصرف الصحي للمنازل

ثانياً: المساواة في تقديم الخدمة

ادراك المستهلكين بان خدمة الصرف الصحي تقدم لجميع الاسر علي قدم المساواة وبدون تمييز في المناطق السكنية

### الكفاءة

أولاً: كفاءة اجراءات طلب خدمة الصرف الصحي

ادراك المستهلكين لبساطة اجراءات طلب الخدمة

رضا المستهلكين عن الفترة الزمنية التي يتم فيها الاستجابة لطلب الخدمة

### الاستجابة

أولاً: الية التعامل مع الشكاوي

معدل الشكاوي التي يتم حلها بعد ابلاغ المستهلكين عنها

الاستجابة خلال فترة زمنية معقولة

ثانياً: رضا المستهلكين عن الية التعامل مع الشكاوي

رضا المستهلكين عن الطريقة التي تم بها التعامل مع شكاوهم

ثالثاً: الاستجابة للازمات والحاجات العاجلة

استجابة شركة الصرف الصحي للازمات والحاجات العاجلة

## مكافحة الفساد

أولاً: ادراك الفساد

ادراك المستهلكين للفساد في قطاع الصرف الصحي

ثانياً: التعرض مباشرة لمظاهر الفساد

التعرض مباشرة لاحد مظاهر الفساد عند مد خطوط الصرف الصحي خلال السنوات الخمس الاخيرة

التعرض مباشرة لاحد مظاهر الفساد عند حل مشكلة في خدمة الصرف الصحي خلال السنوات الخمس الاخيرة

## المشاركة

أولاً: المشاركة غير المباشرة للمستهلكين

المواطنون الذين غطتهم المسوح التي تقيس رضا المستهلك خلال الاثني عشر شهرا الماضية

ثانياً: المشاركة المباشرة للمستهلكين

مشاركة المواطنين في تقييمات احتياجات الشركة

مشاركة المواطنين في تخطيط الموازنة

مشاركة المواطنين في عملية متابعة تنفيذ المشروعات

## الشفافية

أولاً: اتاحة المعلومات

اتاحة المعلومات عندما يطلبها المواطنون

ثانياً: ارسال المعلومات

قيام الهيئة المسؤولة عن قطاع الصرف الصحي بإرسال المعلومات المتعلقة بالخدمة فوراً

## المساءلة

أولاً: الابلاغ عن الشكاوي

ابلاغ شركة الصرف الصحي عن الشكاوي في حالة حدوث مشكلة

ابلاغ الشكاوي لمستويات اخرى

وقد استلزم الوصول إلى مؤشرات الحوكمة في القطاعات الثلاثة القيام بما يلي:

#### (أ) مراجعة الخبرات السابقة للدول والمؤسسات الدولية المتخصصة بشأن قياس الحوكمة، ومكافحة

**الفساد في القطاع المراد تقييمه.** فعلى سبيل المثال، في قطاع التعليم ترى الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية وجود علاقة وثيقة بين الحوكمة الرشيدة والتعليم الأساسي بوصفها توفر الأطر المؤسسية والقانونية التي تضمن التعليم للجميع، وتمنع عمالة الأطفال، كما أنها توفر الآليات والسياسات اللازمة لضمان عدالة التعليم، سواء للفتيات أو محدودي الموارد أو غيرهم، كما أنها تستلزم وجود معايير وآليات للمحاسبة والشفافية وتحفز المجتمع المدني على المشاركة في الحوار حول التعليم الأساسي، وفي الشراكة في تقديم تلك الخدمات هو ما يصب في النهاية في خدمات تعليم أساسي أفضل، وأكثر عدالة للجميع. وفي قطاع الصحة، يعرف Chipfakacha الحكم الرشيد في النظام الصحي في ورقته "الحكم والنظام الصحي" بأنه تحقيق لمبادئ معينة هي :

- الاستجابة لاحتياجات الصحة العامة وملتقي الخدمة والمواطنين.
- القيادة المسؤولة لتحقيق الأولويات الصحية.
- إجراءات محددة للمواطنين وملتقي الخدمات للحصول عليها.
- اتخاذ الضوابط المؤسسية اللازمة بما في ذلك المؤشرات.
- عمليات مساءلة واضحة وقابلة للتنفيذ.
- الشفافية في صنع السياسات وتخصيص الموارد.
- اتخاذ القرارات والسياسات المبنية على الأدلة.
- توفير الخدمات والأطر التنظيمية وتوفير نظم إدارية كفاء وفعالة.

#### (ب) دراسة وبحث الإطار القانوني والمؤسسي للقطاع المراد تقييمه (الملاحق ٢ و ٤ و ٦) بهدف الوصول

لفهم أفضل وأعمق لطبيعة القطاع، وأهم القوانين المتعلقة به، ومسؤوليات وسلطات مؤسسات القطاع، والعلاقات التنظيمية، والجوانب المالية، وأداء القطاع، بالإضافة إلى الخطوات المستقبلية الخاصة به.

#### (ج) التركيز على مرحلة أو قطاع أو مجال بعينه بسبب:

- الحاجة إلى التركيز في المرحلة الحالية مع إمكانية التدرج في المستقبل إلى مراحل أو مجالات أوسع؛ فالقطاعات الخدمية في مصر تتسم بدرجة بالغة من التعقيد والتداخل، سواء كان ذلك من

حيث تنوع وتعدد الأطراف ذات العلاقة بصنع سياسات هذه الخدمات وتقديمها، أو من حيث نطاق تغطية هذه الخدمات. وعلى ذلك، رأى فريق مركز العقد الاجتماعي التركيز على مجال أو قطاع بعينه وجعله محل التحليل والدراسة، وقياس قدرة مقدمي الخدمة المتخصصين في ذلك المجال أو القطاع على تطبيق جميع مبادئ الحوكمة. ومما لا شك فيه أن التركيز على مجال أو قطاع بعينه كمجال التعليم الأساسي وقطاع الرعاية الصحية الأولية سيزيد من قدرة الإطار على تقييم مبادئ وأسس الحوكمة الرشيدة ومكوناتها فيما يتعلق بذلك القطاع أو المجال.

- إمكانية تعميم النتائج المستقاة من تقييم الحوكمة في مرحلة أو قطاع أو مجال بعينه على مراحل أخرى خاصة وأن المديرية والإدارات تتبع نفس الإجراءات، وتستخدم ذات الآليات للشكاوى وتقديم الاقتراحات.

**(د) صياغة مصفوفة متكاملة لتقييم الحوكمة في قطاعات التعليم الأساسي والرعاية الصحية الأولية ومياه الشرب والصرف الصحي إقتداءً بالإطار العام الأكثر شمولية الذي تم إعداده في الخطوة السابقة لقياس الحوكمة بشكل عام في مصر (الملاحق ٣ و ٥ و ٧).** فبالمثل، تجمع المصفوفة بين مختلف الفاعلين في المجتمع المصري من حكومة، وعاملين بالقطاع التعليم الحكومي، ومجتمع مدني، وقطاع خاص، في محاولة لقياس مدى قدرتهم على تطبيق أسس الحوكمة الرشيدة، وذلك من خلال التسعة مبادئ المتفق عليها للحوكمة (الفعالية، والكفاءة، والشفافية، والمشاركة، والاستجابة، والعدالة، وسيادة القانون، ومكافحة الفساد، والمساءلة). حيث يتم ملاحظة وقياس وتقييم سياسات وسلوكيات هؤلاء الفاعلين للتعرف على شكل ودرجة ومدى ممارستهم للمكونات سالفة الذكر بما يضمن جودة، وكفاءة، وعدالة التعليم، ومواكبته لمتطلبات العصر واحتياجات المواطنين، ويصب في النهاية في تحقيق رؤية الوزارة وأهدافها.



**(هـ) التشاور مع مجموعة العمل الخاصة بالقطاعات المختارة ومناقشة مصفوفة تقييم الحوكمة في القطاعات ذات الصلة معهم قبل صياغتها في شكلها**





النهائي. وقد تضمنت مجموعة العمل أكاديميين، ومهنيين من العاملين والمهتمين بالقطاع، بالإضافة إلى ممثلين عن الوزارات، والهيئات الخدمية، والمؤسسات الدولية، ومنظمات المجتمع المدني، والقطاع الخاص.



(ز) التفاعل مع ملاحظات مجموعة العمل، وتضمينها في إطار المؤشرات الخاصة بتقييم حوكمة التعليم الأساسي (مرفق أهم النقاط التي تم إثارتها مع مجموعة العمل في ورشة العمل التي تم تضمينها فيما بعد مع المؤشرات).

### ٣) تصميم استمارة تقييم الحوكمة في القطاعات الخدمية:

يعتمد تقييم الحوكمة في إجرائه بالأساس على أدوات كمية (متمثلة في استمارة خاصة بالأسر المعيشية واستمارة للمجتمع المحلي واستمارات للعاملين والمعنيين بالقطاع) وكيفية (المجموعات البورية أو ورش عمل تدقيق البيانات). وفيما يتعلق بالأدوات الكمية أو الاستمارات، فقد تطلبت ما يلي:

**أ) تصميم استمارة خاصة بمسح الأسر المعيشية (ملحق ٨):** حتى يتم قياس المؤشرات المختلفة للحوكمة في القطاعات المختلفة، تم تصميم استمارة الأسر المعيشية لجمع البيانات، وروعي أن تكون الأسئلة مناسبة ومنتسقة مع التعريفات المختلفة المتعلقة بتقييم الحوكمة، كما يمكن للمبحوثين المستهدفين فهمها بسهولة. وقد تم عمل اختبار قبلي لاستمارة الأسر المعيشية على مدار يومين تم فيها مقابلة ٤٠ أسرة من منطقة الوراق - وهي منطقة مصرية ذات تركيبة متنوعة، حضرية وريفية - وذلك بهدف التعرف على مدى سهولة فهم الاستمارة، ومدى ملاءمة الأسئلة لمختلف الأسر، وطول الوقت المستغرق للاستقصاء، وقدرة الأسئلة على تحصيل الهدف منها، تفاعل الأسر مع الاستقصاء والغرض منه، ... إلخ.

#### هيكل استمارة الاستبيان الخاصة بمسح الأسر المعيشية (ملحق ٨)

وتشتمل استمارة الاستبيان الخاصة بمسح الأسر المعيشية على سبعة أقسام على النحو التالي:

**القسم الأول:** يجمع معلومات عن خصائص جميع أفراد الأسرة من حيث السن، النوع، الوضع التعليمي والوظيفي، الإعاقة، الظروف الصحية المزمنة. كما يشمل هذا القسم أيضاً بعض الأسئلة عن الخدمات المتعلقة بالأطفال والمراهقين.

**القسم الثاني:** ويجمع بيانات عن خدمة مياه الشرب، ويبدأ بأسئلة عن الحصول على هذه الخدمة من عدمه، ثم ينتقل إلى الأسئلة التي تقيس مدى تحقق أبعاد الحوكمة بالنسبة لخدمة المياه.

**القسم الثالث:** ويجمع معلومات عن خدمة الصرف الصحي، وتكون الأسئلة مماثلة للأسئلة المتعلقة بخدمة مياه الشرب، وتختلف حسب نوع توصيلات الصرف الصحي.

**القسم الرابع:** يتعلق هذا القسم بجمع بيانات عن مختلف الخدمات المقدمة من خلال قطاعات التنمية المحلية وبالتحديد: الطرق، والإنارة، وإدارة المخلفات الصلبة. وهذا القسم يجمع البيانات التي من خلالها يتم تقييم مدى تنفيذ أبعاد الحوكمة في كل خدمة في القطاعات الثلاثة.

**القسم الخامس:** ويتعلق هذا القسم بخدمة التعليم، وهو يقيس أبعاد الحوكمة في خدمة التعليم الأساسي (الابتدائي والإعدادي) حسب نوع المدرسة.

**القسم السادس:** يتم من خلاله جمع البيانات الخاصة بخدمات الرعاية الصحية الأولية، وقياس مدى تنفيذ أبعاد الحوكمة في خدمات الرعاية الصحية الأولية التي تقدمها كل من الحكومة، وقطاع التأمين الصحي الحكومي، والقطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني.

**القسم السابع:** يشمل هذا القسم معلومات عامة عن أوضاع السكن، الأصول الاقتصادية، الوصول للكهرباء، مصادر الدخل، إنفاق الأسر المعيشية.... الخ. ويتم في هذا القسم أيضا جمع معلومات عن بعض الخدمات المقدمة للإناث حيث توجه أسئلة للإناث اللاتي يبلغ عمرهن ١٨ سنة فأكثر. ويبحث هذا القسم عما إذا كانت الإناث يعرفن عن خدمة معينة (مثل الوحدات الصحية الخاصة بصحة المرأة.....) وكيف عرفن عنها؟، وهل تم استخدامها من قبل، وهل هن راضيات عنها أم لا؟.

ويتضمن كتيب تعليمات جمع البيانات (ملحق ١٠) شرحاً مفصلاً لاستمارة الأسرة المعيشية.

### **(ب) تصميم استمارة خاصة بالمجتمع (ملحق ٩)**

تهتم استمارة المجتمع المحلي بملاحظات الباحث حول المنطقة السكنية ومن بينها المستوى الاقتصادي والاجتماعي للمنطقة السكنية، نوع غالبية المباني في المنطقة/الحي ، وقت إنشاء المنطقة السكنية، النشاط الاقتصادي الغالب على المنطقة، حالة الطرق والشوارع الرئيسية والداخلية، حالة المصارف الزراعية ، مظاهر بيئية ضارة، مظاهر عمرانية مميزة للمنطقة، المرافق الهامة.

ويتضمن كتيب تعليمات جمع البيانات (ملحق ١٠) شرحاً مفصلاً لاستمارة الأسرة المعيشية.

### **(ج) تصميم استمارة خاصة بإعادة المقابلة (ملحق ١١)**

تعتبر إعادة المقابلة الطريقة الملائمة لتقييم جودة أداء الباحث والتي تكون في أدنى مستوياتها في بداية البحث حينما يكون الباحثين في مراحل فهم العمل الأولية، وأيضاً في نهاية فترة البحث حيث يكون الباحثين متلهفين على إنهاء العمل ، وقد يدفعهم ذلك إلى الإهمال فيه. من هنا فإنه على المشرفين القيام بتدريب الباحثين جيداً وتوزيعهم ومتابعة أداؤهم ومراجعة استماراتهم، كما أنه على المدققين أخذ عينة من المبحوثين والقيام بإعادة مقابلتهم باستخدام استمارة إعادة المقابلة (ملحق ١١) والتي تتضمن الأسئلة الحيوية التي تم الاستفسار عنها من خلال استمارة الأسرة المعيشية (ملحق ٨) للتأكد من صحة الإجابات على أسئلة استمارة الأسرة المعيشية.

ويتضمن كتيب تعليمات المشرفين (ملحق ١٢) وكتيب تعليمات المدققين الميدانيين (ملحق ١٣) شرحًا مفصلاً لأهم أدوار المشرفين والمدققين الميدانيين.

### ج) تصميم استمارات استبيان لمقدمي الخدمة والمعنيين بها (ملحق ١٤)

تجمع استمارات الاستبيان الخاصة بمسح المسؤولين الرئيسيين معلومات عن أبعاد الحوكمة، ولكن هيكلها يختلف حسب القطاع وذلك على النحو الآتي:

١- بالنسبة للخدمات التعليمية: تم إعداد ثلاث استمارات استبيان، الأولى تتعلق بجمع بيانات من المسؤولين الرئيسيين العاملين في المدارس، والثانية تجمع بيانات من المجتمع المدني المعنى بالتعليم، والثالثة تجمع بيانات من المسؤولين الرئيسيين على المستوى الإداري.

وهذان النوعان من استمارات الاستبيان ( الأولى الخاصة بالأسر المعيشية، والثانية الخاصة بالمسؤولين الرئيسيين) يمكن تطبيقها على أى مستوى ( المستوى القومى أو أى مستوى أدنى).

٢- بالنسبة لخدمات الرعاية الصحية الأولية: تم تصميم ثلاث استمارات استبيان، الأولى تتعلق بجمع بيانات من المسؤولين الرئيسيين ( وكيل وزارة الصحة / رؤساء القطاعات والأجهزة فى الوزارة / مديرى الشؤون الصحية/ مديرى الإدارات الصحية / الأطباء ) والثانية، وتجمع بيانات من القطاع الخاص ( المستشفيات الخاصة، العيادات الخاصة ) والثالثة تجمع بيانات من المجتمع المدني (المؤسسات الصحية التابعة للمؤسسات الدينية والجمعيات الأهلية والجمعيات الخيرية / الجمعية الطبية / جمعيات أصدقاء المرضى).

٣- بالنسبة لخدمة مياه الشرب والصرف الصحى: تم إعداد استمارتين، إحداهما للمسؤولين الرئيسيين فى الأجهزة الحكومية لهذا القطاع، والأخرى لمنظمات المجتمع الدنى.

#### ٤) منهجية جمع بيانات "تقييم الحوكمة في التعليم الأساسي" بمحافظة الفيوم (الملاحق ٣ - ١٢)

قام مركز العقد الاجتماعي باختيار محافظة الفيوم لجمع البيانات المطلوبة، والتطبيق الميداني للدراسة، وقد اعتمد اختيار محافظة الفيوم على بعض الخصائص، فهذه المحافظة هي إحدى المحافظات التي ترتفع بها معدلات الفقر والأمية، ويعتبر هذا الاختيار عملاً تجريبياً يفيد في تقييم مستوى الحوكمة في القطاعات الخدمية الأساسية، وسيكون له مزايا كبيرة عندما يتم تطبيق الدراسة على المستوى القومي. ويغطي المسح حوالي ٥٥٠٠ أسرة معيشية في مجتمعين مستهدفين في محافظة الفيوم باستخدام الأدوات الكمية سألقة الذكر، وذلك على النحو التالي:

##### أ- المجتمع المستهدف

١- المجتمع الأول المستهدف: يتم هنا استهداف كل سكان محافظة الفيوم بحيث تكون العينة ممثلة على مستوى المحافظة، والمناطق الحضرية والريفية بالفيوم وعلى مستوى المركز (٦ مراكز، ومدينة واحدة).

٢- المجتمع الثانى المستهدف: كل سكان الوحدات المحلية لمركز طامية (ريف طامية) لتغطي خمس وحدات محلية فى هذا المركز، وسوف تمثل كل المؤشرات فى كل وحده محلية من الوحدات الخمس.

##### ب- نوع العينة

١- بالنسبة للمجتمع الأول المستهدف: فإن العينة هى عينة طبقية عنقودية احتمالية.

٢- بالنسبة للمجتمع الثانى المستهدف: فإن العينة هى عينة طبقية احتمالية بسيطة.

##### ج- حجم العينة وتوزيعها

١- بالنسبة للمجتمع الأول المستهدف، يبلغ حجم العينة ٣٠٠٠ أسرة معيشية على مستوى مراكز الفيوم، وتغطي ٦ مدن و ٤٢ قرية .

٢- بالنسبة للمجتمع الثانى المستهدف، يبلغ حجم العينة ٢٥٠٠ أسرة معيشية تمثل ٥ وحدات محلية بمركز طامية، ٥٠٠ أسرة من كل وحده محلية.

#### د- إطار العينة

قام الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء بسحب العينة المطلوبة وإمداد المركز بها وذلك باستخدام قوائم الأسر المعيشية من تعداد عام ٢٠٠٦، والتحقق منها على أرض الواقع نظرا لانقضاء وقت طويل منذ إجراء التعداد.

## ٥) تنظيم المسح (جمع البيانات وإدخالها)

### أ- اختيار جامعي البيانات



وجد مركز العقد الاجتماعي من الأهمية بمكان بناء القدرات المحلية للعاملين في مراكز المعلومات المحلية بمحافظة الفيوم، وتعريفهم باستمارة الأسر المعيشية كي يكونوا ركيزة لتكرار تقييم الحوكمة في المستقبل ومأسسة هذا التقييم، والأهم من ذلك بهدف رفع وعي العاملين في مراكز المعلومات المحلية فيما يتعلق بمبادئ وأهداف الحوكمة كخطوة أولى لنشر ثقافة الحوكمة الرشيدة في المجتمع بأكمله بمحافظة الفيوم.



ولضمان نجاح التدريب في الوقت المحدد وإنجاز العمل بجودة عالية، تم وضع المعايير التالية في الاعتبار عند اختيار الباحثين المشاركين في التدريب :

- أن يكونوا حاصلين على شهادة جامعية.
- يجب بقدر الإمكان توفير باحثات.
- ألا تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة من أجل تحمل المجهود الميداني والعمل اليومي (ويفضل الشباب من عُمر ٢٠ - ٣٥ سنة).

ومن بعض أدوار المشرفين القيام بتدريب الباحثين جيداً، وتوزيعهم، ومتابعة أدائهم ومراجعة استماراتهم باستخدام كتيب تعليمات جمع البيانات (ملحق ١٠) الذي يشرح استمارة الأسرة المعيشية واستمارة المجتمع بالتفصيل.

## ب- جمع البيانات



اعتمد المركز في جمع البيانات المتعلقة باستمارة الأسرة المعيشية - الذي استغرق ٢٢ يوم عمل على ٥٠ باحثاً من مراكز المعلومات المحلية بمحافظة الفيوم، بالإضافة إلى ١٠ مشرفين من جهة مستقلة وحيادية يقومون بالمتابعة الميدانية للباحثين، حيث تم تشكيل فرق للعمل الميداني يتكون كل فريق منها من خمسة أعضاء باحثين ومشرف. وقام ٥ مدققين ميدانيين من نفس الجهة المستقلة بالتدقيق الميداني والمتابعة لفرق العمل. كما تم جمع بيانات استمارات استبيان المسؤولين الرئيسيين من المبحوثين المعنيين في محافظة الفيوم.



## ج - الإشراف على جمع البيانات

تتضمن مهمة المشرفين التقنيين التوظيف والتدريب الميداني لجامعي البيانات، ومراجعة الاستمارات ميدانياً واستيفاء استمارة المجتمع، وكذا مهمة التنسيق مع المدقق الميداني، وتيسير عقد اجتماعات يومية بين فريق العمل والمدقق الميداني للوقوف على الملاحظات الميدانية اليومية والمشكلات الفنية التي قد تواجه أعضاء الفريق. ويتضمن كتيب تعليمات المشرفين (ملحق ١٢) شرحاً مفصلاً لأهم أدوار المشرفين.



#### د- تدقيق البيانات ميدانيًا



تتلخص مهمة المدقق الميداني في مراجعة بيانات استمارة المجتمع ، وفي القيام بإعادة مقابلة بعض الأسر باستخدام استمارة مختصرة (استمارة إعادة المقابلة/ملحق ١١)، حيث يحدد تدقيق ١٠% من الاستمارات ميدانيًا بالإضافة إلى حضور بعض المقابلات الفعلية مع الباحثين والباحثات. كما يقوم



المدقق الميداني بالتنسيق مع المشرف بعقد اجتماع يومي للفريق في نهاية اليوم لمناقشة الأخطاء السائدة وكيفية تلافيها. ويتضمن كتيب تعليمات المدققين الميدانيين (ملحق ١٣) شرحًا مفصلاً لأهم أدوار المدققين الميدانيين.

#### هـ - إدخال البيانات

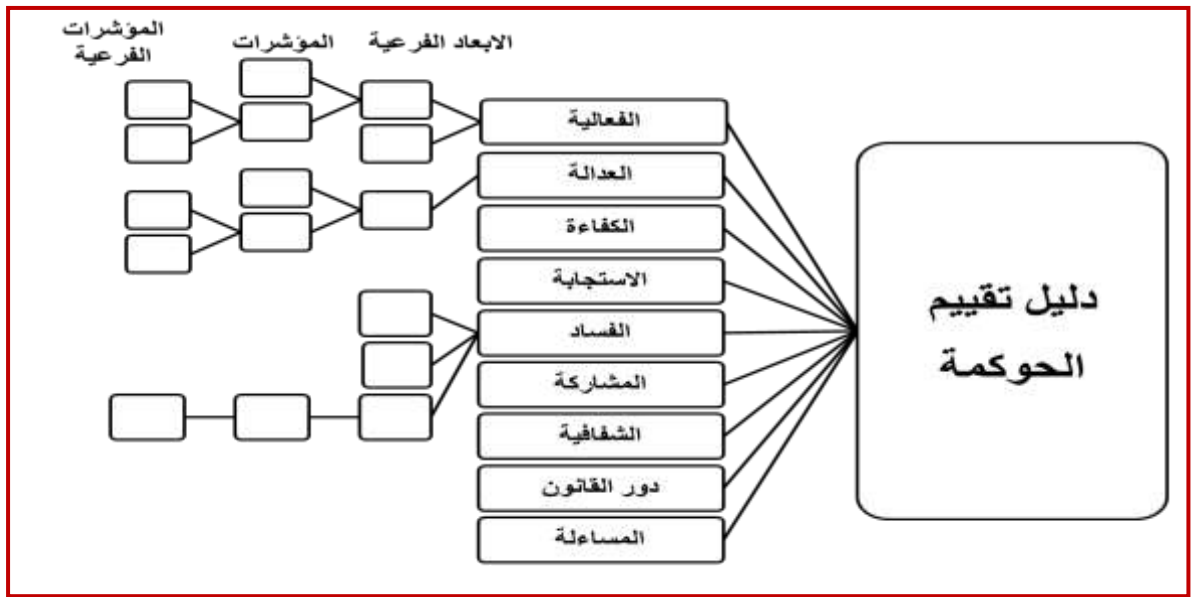


في هذه المرحلة يتم مراجعة البيانات مكتبيًا ثم تكويد الإجابات الخاصة بالأسئلة المفتوحة ثم إدخال البيانات. ويمكن الاعتماد في إدخال البيانات على العاملين بمراكز المعلومات المحلية أو غيرهم من مدخلي البيانات المحترفين لتفادي الأخطاء.

## ٦) تحليل بيانات تقييم الحوكمة

يتكون مؤشر تقييم الحوكمة من مجموعه من تسعة أبعاد تتكون من أبعاد فرعية تنقسم بدورها إلى مجموعه من المؤشرات يتم ترجمتها في شكل مؤشرات فرعية يمكن قياسها مباشرة من البيانات التي تم تجميعها، وذلك يتضح من الشكل التالي:

### دليل تقييم الحوكمة



يعد مستوى المؤشرات الفرعية هو المستوى الأبسط الذي يتم قياسه مباشرة من البيانات، وعندما يتم الانتقال من هذا المستوى إلى مستويات أعلى فإننا نكون بصدد حساب مؤشرات مركبة (من المؤشرات إلى الأبعاد الفرعية ومنها إلى الأبعاد، وفي النهاية حساب المؤشر المركب للحوكمة).

وفيما يخص تلك المؤشرات المركبة بمستوياتها المختلفة تم استخدام مجموعة من الأدوات والطرق الإحصائية التي سيتم توضيحها بشكل مختصر في النقاط التالية:

## أ- معالجة القيم المفقودة

تعد مشكلة وجود قيم مفقودة في البيانات، أو وجود حالات لا ينطبق عليها بعض الأسئلة من المشكلات التي واجهتها الدراسة لبعض المتغيرات المستخدمة في التحليل. فيما يخص الحالات التي لا تنطبق عليها بعض الأسئلة فإن الطريقة التي تم التعامل بها هي إما استخدام الحالات التي ينطبق عليها السؤال فقط في التحليل، أو معالجة حالات عدم الانطباق بالتعويض عنها بقيمة مناسبة من البيانات وذلك وفقاً لطبيعة كل سؤال.

أما بالنسبة للقيم المفقودة فإنه تم استبعاد بعض المتغيرات من التحليل حيث كان حجم القيم المفقودة كبيراً جداً. ولكن في بعض الأسئلة تم استخدام أسلوب المعالجة البسيط للتعويض عن القيم المفقودة بقيم أخرى مناسبة في الغالب هي المتوسط الحسابي البسيط.

## ب- التحليل متعدد الأبعاد

تم استخدام تحليل استكشافي/exploratory بهدف فحص الهيكل الكلي للمؤشرات، واختبار مدى ملاءمة مجموعة البيانات لعمليات التجميع المختلفة، والتحقق من أن ما تم عرضه نظرياً يقيس بالفعل المؤشرات المراد حسابها وذلك بالاعتماد على أدوات إحصائية، ومقاييس لاختبار جودة وصلاحيّة المؤشرات (باستخدام معامل Alpha Cronbach الذي يتراوح بين صفر وواحد)، والتي أكدت أن معامل كرونبيخ ألفا لجميع أبعاد الحوكمة قد تعدى ٠,٥ باستثناء الاستجابة التي اقتربت إلى حد كبير من ٠,٥ بما يشير إلى اتساق المؤشرات الفرعية بشكل كبير مع أبعاد الحوكمة التي يتم قياسها بما أدى في النهاية لاتساق المؤشر العام للحوكمة.

## ت- توحيد وحدة القياس Scale Transformation of Data

كانت معظم المتغيرات التي استخدمت لمختلف المؤشرات المركبة لها نفس المقياس، وفي بعض المؤشرات/ المتغيرات الأخرى قامت الدراسة بتغيير وحده القياس.

تم توحيد مقياس جميع المتغيرات النهائية لتتراوح بين الصفر و ١٠٠، حيث يشير الصفر إلى أسوأ قيمة للمؤشر، وتشير الـ ١٠٠ إلى أفضل قيمة.

## ث- الترجيح / الأوزان Weighting

تقوم الدراسة هنا بعمل تقييم يتم تطبيقه لأول مرة في مصر ، وليس هناك في الأدبيات أي دليل إحصائي يشير إلى ما إذا كان أحد أبعاد الحوكمة، أو أحد الأبعاد الفرعية أكثر أهمية من الآخر، لذا استخدمت أوزان متساوية عند كل المستويات المختلفة للمؤشرات.

## ج- التجميع

كانت طريقة التجميع بالإضافة additive aggregation (الوسط الحسابي البسيط) لكل فرد/ أسرة معيشية/ هي الأسلوب المستخدم في المؤشرات المركبة، وكان التجميع على مستوى الأفراد بحيث يكون في النهاية كل فرد في العينة له قيمة على مؤشر تقييم الحوكمة والمؤشرات الأخرى في التحليل.

في النهاية تم تحليل المؤشرات على مقياس من صفر إلى ١٠٠، حيث يمثل الصفر أدنى نقطة للمؤشر و ١٠٠ هي أعلى نقطة للمؤشر واعتمد التحليل على بعض المقاييس التدريجية للتحليل كالتالي:

- من صفر إلى أقل من ٢٠ (مستوى متدنٍ).
- من ٢٠ إلى أقل من ٤٠ (مستوى منخفض).
- من ٤٠ إلى أقل من ٦٠ (مستوى متوسط).
- من ٦٠ إلى أقل من ٨٠ (مستوى فوق متوسط).
- من ٨٠ إلى أقل من ١٠٠ (مستوى مرتفع).

---

## ٧) المجموعات البؤرية وورش عمل تدقيق ومناقشة بيانات التقييم (Validation workshops and focus groups)

---



عقد مركز العقد الاجتماعي عدة ورش عمل واجتماعات لمقدمي الخدمات التعليمية، والصحية، ومياه الشرب والصرف الصحي، والمعنيين بها. وقد تم خلال تلك الاجتماعات تدقيق بيانات التقييم، كما تُعد تلك الاجتماعات أيضا مجموعات بؤرية تم خلالها طرح المشكلات المتعلقة بالحوكمة، ومناقشة الحلول المختلفة لها وتقديم المقترحات.

### أمور إيجابية يجب مراعاتها

- التعاون مع الوزارات المعنية والجهات المحلية أمر هام للغاية ومن شأنه تسهيل جمع البيانات باحترافية عالية، وتقليل نسب الرفض عند القيام بالزيارات الميدانية سواء للمواطنين أو مقدمي الخدمة لملء استمارات الأسر المعيشية واستمارات مقدمي الخدمة (على سبيل المثال التعاون مع مراكز المعلومات المحلية، ووزارة التنمية المحلية، ووزارة الصحة، إلخ).
- التعهد بجمع البيانات للعاملين بمراكز المعلومات المحلية يؤدي إلى رفع كفاءتهم وبناء قدراتهم، بالإضافة إلى رفع وعيهم فيما يتعلق بمبادئ الحوكمة وأهميتها وأثرها الإيجابي على المجتمع، وهو ما يعد نواة لنشر ثقافة الحوكمة في باقي أرجاء المحافظة التي يعملون ويعيشون بها.
- من الضروري الاعتماد على جهات موثوق فيها لجمع العينة والتأكد منها كالجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء الأمر الذي ينعكس إيجابياً على العدد النهائي للعينة التي تم مقابلتها والذي يقارب إلى حد كبير جداً العدد المحدد منذ بداية التقييم.
- من الضروري الاعتماد على جهة أو أشخاص موثوق بهم وعلى درجة عالية من المهنية والحرفية لتدريب الباحثين (سواء كان هؤلاء الباحثين العاملين بمراكز المعلومات المحلية أو غيرهم)، والإشراف عليهم، وتدقيق البيانات ميدانياً لضمان جودة وصحة البيانات.

### أمور سلبية يجب وضعها في الاعتبار

- بالنظر إلى استمارة الأسرة المعيشية الخاصة بتقييم الحوكمة يتضح طول الاستمارة بشكل كبير، من هنا يُقترح اختصار الاستمارة إلى حد ما. قد يكون ذلك من خلال التركيز على قطاع بعينه، أو اختيار أهم الأسئلة المراد قياسها من وجهة نظر الجهة المعنية بالتقييم وتقييم القطاع من خلال تلك الأسئلة، أو اختيار أحد أو بعض مبادئ الحوكمة والتركيز على الأسئلة التي تقوم بقياس تلك المبادئ.

- في حالة استخدام استمارة الأسرة المعيشة كما هي دون اختصار، يجب الوضع في الاعتبار إطالة مدة التدريب من ٨ أيام إلى ١٠ أيام لإتاحة الفرصة لتدريب الباحثين عملياً قدر الإمكان على استمارات التقييم.
- في حالة الاعتماد على العاملين بمراكز المعلومات المحلية البيانات للقيام بجمع المعلومات يجب:
  - الالتزام بمعايير الاختيار الموضوعة - مع إعطاء أولوية للباحثين الشباب (٢٠ - ٣٥ سنة) ولمن لا يعملون في وظائف إضافية - لضمان كفاءة الباحثين الذين يتم اختيارهم والتزامهم أو تدريب ضعف العدد المطلوب ثم الاختيار من بينهم.
  - يجب الإعلان عن تلك المعايير التي تم على أساسها اختيار هؤلاء الباحثين بالتحديد وتوضيحها بشفافية.
  - يجب أخذ موافقة الباحثين للقيام بتلك المهمة والتزامهم بها حتى لا يترك الباحثون التدريب بعده أو في أثنائه.
- من الضروري أن يعمل المشرفين والمدققين في كافة الأيام التي يقوم خلالها الباحثون بجمع البيانات لضمان درجة عالية من الرقابة والإشراف طوال فترة جمع البيانات، كما يُفضل أن يكون عدد الباحثين في كل فريق ٤ باحثين فقط وليس ٥ حتى يستطيع المشرفين متابعة عملهم والإشراف عليه بصورة أفضل.
- من الضروري عمل لقاء تعريفى لمدة يوم كامل قبيل التدريب بأسبوع على الأقل بين الفريق الفني أو الجهة المسؤولة عن التقييم والجهة المسؤولة عن التدريب والإشراف مع المحافظة والمسؤولين عن مراكز المعلومات المحلية لتعريفهم ليس فقط بالغرض ممن التقييم وإنما أيضاً لوقت المخطط للقيام بالتقييم وأعداد الباحثين المطلوبة ومعايير اختيارهم، ومهامهم ومسؤولياتهم على أن يتم مشاركة تلك المعلومات مع العاملين بمراكز المعلومات المحلية بشفافية ووضوح.

---

الملحق (١) الإطار العام لتقييم الحوكمة

---





# **Proposed Governance Assessment Framework**

***Prepared by:***

**SCC Governance Consultant**

**Khaled Z. Amin**

**November 2010**

## Introduction

Governance has been defined by numerous international agencies and governments. The World Bank defined it as traditions and institutions by which authority in a country is exercised for the common good. It is the process of governing a specific sector, area, or a country in general.<sup>6</sup> The term also includes various principles which will be defined at a later stage such as accountability, transparency, participation, equity, rule of law, effectiveness, efficiency, and control of corruption.<sup>7</sup>

Further, the EU defines the term as “rules, processes and behavior that affect the way in which powers are exercised at European level, particularly as regards to openness, participation, accountability, effectiveness and coherence”.<sup>8</sup>

On the other hand, the UNHABITAT perceives governance as the “sum of the many ways individuals and institutions, public and private, plan and manage the common affairs of the city. It is a continuing process through which conflicting or diverse interests may be accommodated and cooperative action can be taken. It includes formal institutions as well as informal arrangements and the social capital of citizens”.<sup>9</sup>

Hence, governance transcends beyond the concept of government in that it entails how a country should be governed. It is not about a specific institution or body, such as the government, it is more of the interaction of several factors, concepts, and mechanisms, which lead to an effective way of running a country.

Due to the rising significance of the concept of governance in the daily affairs of governments and other stakeholders, throughout the past decade, there has been growing interest in conducting governance assessments, the objectives of which have varied depending on diversified interests. For donors, governance assessments ensure or try to verify and rationalize the disbursement of aid in specific areas. For development partners and national governments, assessments try to diagnose governance deficits in a manner that allows for better development programming and government policies geared more toward marginalized groups and the poor. As for civil society organizations and other stakeholders, assessments could help in monitoring and evaluating government decisions and actions.

Assessment frameworks have usually been developed internationally with the aim of trying to reach generalizations and comparative assessments across countries. However, after the Paris declaration

---

<sup>6</sup> World Bank. “Governance and Corruption”

Accessible online at:

[web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/WBI/EXTWBIGOVANTCOR/0,,contentMDK:20678937~pagePK:64168445~piPK:64168309~theSitePK:1740530,00.html](http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/WBI/EXTWBIGOVANTCOR/0,,contentMDK:20678937~pagePK:64168445~piPK:64168309~theSitePK:1740530,00.html)

<sup>7</sup> See also:

UNHABITAT (2004). “Urban Governance Index”. *Global Campaign on Urban Governance*

USAID. “Conducting a DG Assessment”.

EU. “Governance Profile: An Explanatory Note”.

<sup>8</sup> EU (2001). “European Governance: A White Paper”. Commission of the European Communities, P.8  
Accessible online at: [http://ec.europa.eu/governance/white\\_paper/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/governance/white_paper/index_en.htm)

<sup>9</sup> UNHABITAT. Accessible online at:

<http://www.unhabitat.org/content.asp?typeid=19&catid=25&cid=2097>

in 2005 on aid effectiveness, governance assessments have attempted to shift from international assessments to local ones; in addition to reducing reliance on international experts and instead utilizing local expertise.<sup>10</sup> The rationale behind promoting country-led assessments is that international standards may not always be suitable for local contexts. For instance, socio-economic western standards may not be the same in Arab countries. Race and ethnicity problems in the west may not be issues for other developing countries, which mean that they should be excluded from their government assessment frameworks.

Further, it is more likely, with great stakeholder participation, that locally developed indicators will better suit and reflect local needs and contexts. The whole idea is to allow for a more precise set of indicators that enable in-country comparisons over future periods of time, and not just satisfy the purpose of international comparisons.

Picking on the same theme, Egypt as a developing country is currently in the process of designing a nationally owned governance assessment framework. The objective is to formulate a comprehensive set of indicators that could measure governance in three specific sectors; namely, education, health, water/sanitation. Upon completing the national framework with the specific sectors, a local governance index will also be developed leading to a consistent governance assessment framework for Egypt. This report provides a general framework to assess governance in Egypt. The designing of this framework relies on the governance frameworks designed by international institutions, mainly the World Bank, the European Union, the UNDP, the UNHABITAT, and the USAID. However, it considers the Egyptian context and the mission and the vision of the Social Contract Center (SCC) which will be responsible for implementing this frame and disseminating its outputs.

### **Considering the Context:**

Governance assessments are sometimes perceived as a tricky business. They always entail principles and concepts which touch on the very survival of any regime such as accountability of rulers to the public, transparency of information, democratic participation and engaging the public, as well as other democratic principles. Due to the political sensitivity of government assessments, some regimes might be unwilling to go ahead with implementation, or could simply manipulate the results of such assessments.

However, in Egypt, the situation could currently be more optimistic. The actual execution of this assignment, “Towards a Country-Led Governance Assessment Framework”, commissioned by the Egyptian Cabinet’s Social Contract Center is in itself a positive attitude towards a true political will embraced by the government.

Further, the current Egyptian regime is in the process of major political transformation. The National Democratic Party (NDP) is carefully considering the legitimacy of the up-coming Parliamentary and Presidential elections, including the good governance of both events. For the first time, the NDP is currently conducting exhaustive comprehensive polls among the public to select the party’s representatives in the 2010 Parliamentary elections. Further, according to the NDP Assistant Secretary General, Mr. Gamal Mubarak, the NDP program in the coming period will focus on high

---

<sup>10</sup> UNDP (2009). “Supporting Country-led Democratic Governance Assessments”. Practice note, p.4  
Accessible online at: <http://www.undp.org/oslocentre/docs09/PracticeNoteFeb2009.pdf>

quality in service provision through the adoption of decentralization policies, a key component of successful democratic governance.

On another front, media channels are continuously criticizing the regime on various economic and political stances, a sign of freedom of expression. Whether the government responds to such criticisms or not is beyond the scope of this argument. The idea is that compared to previous years where government criticism was considered taboo, current media and civil society activities indicate a fair room for voicing opinions and monitoring government policies.

Further, legislative functioning is transparent to a great extent with the judiciary continuously exposing corruption among business tycoon, members of Parliament and senior government officials. However, the ratio between actual exposed corruption incidents and overall remaining unrevealed corruption cases remains unclear and lacks concrete figures.

Given the above assumptions, one could deduce that the Egyptian regime perceives democracy and good governance as seriously needed values not only for the well-being of citizens but for the legitimacy, stability and survival of the system itself. By the same talking, a governance assessment framework is required by the government in order to determine points of weaknesses and deficits that need to be strengthened in order to comprehend future points of intervention in the governance apparatus of the country.

## **Methodology:**

The development of governance assessment framework to be adopted and implemented by the SCC follows the following steps:

- Well-established international governance models were explored. The exploration process covers the World Bank Institute's World Governance Indicators (WGI), the European Union's Country Governance Profiles (CGP), the USAID's democracy and governance indicators, the UNHABITAT's Urban Governance Index (UGI), the UNDP's governance framework, and the United Nations University's World Governance Assessment (WGA).
- The explored governance models were analyzed and the major shared components and areas of governance were identified.
- A governance assessment model for the SCC was developed and presented to the SCC senior officials and the staff of governance teams.
- A comprehensive discussion was conducted in SCC and feedback received and considered.
- SCC framework for governance assessment was developed and formulated.

## **Components of the SCC Governance Assessment Framework:**

This section defines the main components of the SCC governance assessment frameworks based on international experience and cross-agency analysis. Concepts including accountability, participation, transparency, rule of law, control of corruption, responsiveness, equity, efficiency and effectiveness are addressed, in a manner which seeks to reach consensus on such concepts.

### **Accountability:**

Accountability is one of the major components studied by international institutions such as the World Bank, USAID, UNDP, UNHABITAT, WGA, as well as suggested by Dr.Sakr Ashor in his governance model. However, the definition varies depending on the institution. For example, the World Bank defines accountability as “the extent to which a country’s citizens are able to participate in selecting their government, as well as freedom of expression, freedom of association, and a free media”<sup>11</sup>. The USAID focuses on “the extent to which government officials are responsible to public approval” when assessing accountability.

UNHABITAT defines accountability in terms of the existing “mechanisms for transparency, responsiveness, personal integrity and rule of law” in the country. WGA stresses upon the fact that “Political actors are responsible for actions” when studying accountability. Finally, UNDP defines accountability as “Clear and effective lines of accountability (legal, financial, administrative and political) are necessary to safeguard judicial integrity, and to ensure honest and efficient performance by civil servants in the delivery of public services to women and low-income groups”<sup>12</sup>. This is the suggested definition for application in Egypt through SCC because such definition fits with SCC supporting efforts to increase satisfaction with government performance in terms of being responsive to citizens, and to build trust in government effectiveness through emphasizing justice.

Further investigation of the component would lead us to a differentiation between executive, legislative, judicial, financial and social accountability<sup>13</sup>; the first refers to whether executive officials are accountable for their actions to citizens or not, while the second questions the accountability of the legislative such as members of Parliament for their actions. The third type of accountability, judicial, we could investigate the whether the judicial authority provides an explanation for their verdicts or not and whether judges are selected fairly or not. As for the financial accountability, it is mainly concerned with the involvement of different stakeholders in financial management decisions such as citizens having a say in budget allocations through public hearings, and the ability of Parliament to question budgetary issues. Finally, social accountability is about the ability of civil society groups, political parties and journalists to comment on pending policies and legislation.

### **Participation:**

Over the past two decades, participation of the public and civil society organizations has become increasingly acknowledged as key actors in development at the global, national and local levels. This was a result of increasing global trends such as “national ownership of development”; “citizens’ participation”; “social accountability”; “good governance”; “decentralization”; and “democratization of development co-operation”. Participation promotes democratic governance since it facilitates interaction between the state and citizens<sup>14</sup>.

UNHABITAT defines participation as “Mechanisms that promote strong local representative democracies through inclusive, free and fair municipal elections”. UNDP recognizes that civic participation by individual citizens and their organizations is a fundamental human right. Collective

---

<sup>11</sup> A decade of measuring the quality of governance: Governance Matters, (2007), World Bank. Accessed at: <http://siteresources.worldbank.org/NEWS/Resources/wbi2007-report.pdf>

<sup>12</sup> Op.Cit, “Planning a Governance Assessment: A guide to approaches, Costs and benefits”.

<sup>13</sup> Op.Cit, Freedom House Indicators.

<sup>14</sup> “Democratic Governance Reader: A reference for UNDP practitioners” (2009) UNDP.

civic participation helps to foster democratic governance, by giving people a powerful way of protecting their human rights and fundamental freedoms; having a say in decisions that affect their lives and holding decision-makers accountable<sup>15</sup>.

UNDP adopts the following definition to participation: “Women/men and poor/non-poor should enjoy and exercise the same rights to participate and be active politically”<sup>16</sup>. WGA defines it as “Involvement and ownership by stakeholders”<sup>17</sup>.

Hence we could understand that participation is about the extent to which citizens, political parties and political organizations can participate; it is also about the level of effort exerted by the government to promote political participation, while at the same time allowing public access to information. Participation would also ensure that ethnic groups and minorities are well represented in the political process.

### **Transparency:**

Both USAID and the UNDP perceive transparency as public knowledge of government decisions; the former states that transparency is “public accessibility to government operations”,<sup>18</sup> while the latter translates the concept as “government decision making being open to legislative and public scrutiny”.<sup>19</sup> Hence, it could be deduced that the term is concerned with the open relationship between the government and the public. Regardless of what the government does or pursues, its actions, policies, decisions and actions must be available to the public one way or another. The idea is to have the public eye on all government activity, which in return ensures the social legitimacy of such operations.

### **Rule of Law:**

Further, the concept of rule of law is sometimes simultaneously associated with the idea of fairness. The World Bank views rule of law as the quality of contract enforcement the police system and courts.<sup>20</sup> Similarly, USAID defines rule of law as the degree of adherence to the legal principle whether voluntarily by citizens or through enforcement by the respective agencies.<sup>21</sup> Therefore, rule of law is about the conformity of the public, government agencies and civil society organizations to

---

<sup>15</sup> Op.Cit, “Democratic Governance Reader: A reference for UNDP practitioners”.

<sup>16</sup> “Planning a Governance Assessment: A guide to approaches, Costs and benefits”. (2009). UNDP Oslo Governance Centre.

<sup>17</sup> “Governance Assessment: overview of governance assessment frameworks and results from the 2006 World Governance Assessment” (2007). Overseas Development Institute.

<sup>18</sup> USAID (2000). “Conducting a DG Assessment: A Framework for Strategy Development”. *Democracy and Governance Office, USAID, Technical Publication Series*, p.24

<sup>19</sup> UNDP (2009). “Planning an governance Assessment Framework”. UNDP, Oslo Governance Centre, Democratic governance Group, Bureau for Development Policy. P.20

<sup>20</sup> World Bank (2009). “Governance Matters: 2009”. *World Bank Institute, Development Research Group*, P.1

Accessible online at: [http://info.worldbank.org/governance/wgi/pdf/WBI\\_GovInd.pdf](http://info.worldbank.org/governance/wgi/pdf/WBI_GovInd.pdf)

<sup>21</sup> USAID (1998). “ Handbook of Democracy and Governance: Program Indicators”. Center for Democracy and Governance, Bureau for Global Programs, Field Support, and Research, U.S. Agency for International Development, P.21 Accessible online at:

[http://www.usaid.gov/our\\_work/democracy\\_and\\_governance/publications/pdfs/pnacc390.pdf](http://www.usaid.gov/our_work/democracy_and_governance/publications/pdfs/pnacc390.pdf)

the legal contract portrayed in the adopted laws, rules and regulations; it is about treating all individuals equally and here is where the simultaneous use of fairness fits.

### **Control of Corruption:**

A fifth component of the democracy and governance framework is that of control of corruption. Corruption is always a hectic factor for countries. It has a negative impact at all levels. Since the post-Cold War era and in the wake of globalization, there is an increasing pressure from international business, multilateral institutions, human rights organizations, regional security blocks and international organizations to contain corruption. This is to strengthen public institutions, reduce poverty, promote sustainable development, and avoid possible spill-over effects to neighboring countries. Corruption is therefore no longer perceived simply as an issue of ethics and morality, but has become a legitimate subject of international interest and concern subject to international regulations.

UNDP defines corruption as “the misuse of public power, office or authority for private benefit”. Since then, the definition of corruption has been broadened to include “the misuse of public power, office or authority for private benefit – through bribery, extortion, influence-peddling, nepotism, fraud, speed money or embezzlement”<sup>22</sup>.

Data from the Worldwide Governance Indicators (WGI) for 2006 show that democratic accountability and clean government go hand in hand. Countries such as Chile, and Canada are vibrant democracies with very little corruption, while countries with voice and accountability challenges such as China and the Russian Federation, tend to have much more corruption. This is consistent with the idea that when citizens can demand more accountability through the ballot box, or where there is freedom of expression, of the media, and of information, governments become cleaner and less corrupt.

However, there are also exceptions to the link between the extent of voice and democratic accountability that a country exhibits, and its success in controlling corruption. Singapore has one of the best rankings in the world on control of corruption, but it ranks in the middle of the pack on voice and accountability.

Therefore, the World Bank incorporates control of corruption as one of its six themes of governance. It defines it as “the extent to which public power is exercised for private gain, including both petty and grand forms of corruption, as well as “capture” of the state by elites and private interests”<sup>23</sup>

Finally, control of corruption requires various mechanisms to be in place such as an enabling legal and political environment, adequate institutional capacities, as well as increase involvement from the media and civil society organizations in monitoring and combating corruption.

### **Responsiveness:**

---

<sup>22</sup> Op.Cit, “Democratic Governance Reader: A reference for UNDP practitioners”.

<sup>23</sup> Op.Cit, A decade of measuring the quality of governance: Governance Matters.

UNDP defines responsiveness as the “Accessibility of government to advocates of pro-poor, gender sensitive policy formation, implementation and service delivery”. Since SCC aims at supporting and monitoring poverty reduction efforts, this, accordingly, requires being responsive to poor’s needs. In addition, SCC aims at increasing satisfaction with government performance in terms of being responsiveness to citizens’ needs and aspirations, as well as being responsive in the context of crises management.

### **Equity:**

Equity as a component of governance was adopted by institutions like UNDP, UNHABITAT, and WGA. UNDP believes that equity can be achieved when “The state redistributes entitlements through taxation and public expenditure in accordance with a democratically expressed social welfare function”. UNHABITAT defines equity as “Inclusiveness with unbiased access to basic necessities”, while WGA defines it as “rules apply equally to everyone in society”.

Therefore, equity is about the existence of laws, policies and regulations that guarantee equal treatment of various segments of the population; it would also be concerned with eliminating all aspects of economic exploitation especially those conducted and exercised by the private sector.

### **Efficiency:**

The concept is about delivering or providing public services or policies with the highest quality at the lowest possible cost, without jeopardizing the quality of such services or policies. Both USAID and the UNDP perceive efficiency through the aforementioned understanding.<sup>24</sup> Hence, efficiency is about measuring specific outputs. Each unit produced or service delivered should be at the lowest possible cost.

### **Effectiveness:**

To the contrary, the final component, effectiveness, is concerned with measuring outputs. Both the USAID<sup>25</sup> and the EU<sup>26</sup> consider effectiveness in terms of the quality of policy formulation and execution. The concept is not about the process of doing things, but rather the outcome of certain policies or decisions. For instance, in Judiciary, effectiveness would not be only about settling disputes, but also about the overall satisfaction of citizens with the whole judicial system.

## **The Operationalization of Governance for the SCC Assessment Framework:**

For the sake of this assignment, the afore-mentioned components have been tailored in accordance with the client’s needs, the SCC. This section operationalizes the main components of the proposed governance assessment framework for Egypt with providing justifications.

### **Component (1): Accountability**

---

<sup>24</sup> USAID (2000). “Conducting a DG Assessment: A Framework for Strategy Development”. Op.Cit., P.24

<sup>25</sup> USAID (2000). “Conducting a DG Assessment: A Framework for Strategy Development”. Op.Cit, P.24

<sup>26</sup> EU (2001). “European Governance: A White Paper”. Commission of the European Communities, P.8 Accessible online at [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001\\_0428en01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0428en01.pdf)



Accountability is defined as “Clear and effective course of action to practice accountability (legal, financial, administrative and political) which is necessary to safeguard judicial integrity, and to ensure honest and efficient performance by civil servants in the delivery of public services to women and low-income groups”. This definition fits the SCC objective of increasing satisfaction with government performance in terms of being responsive to citizens, and to build trust in government effectiveness through emphasizing justice.

### **Component (2): Participation**

The suggested definition for participation is “Involvement and ownership by stakeholders”. For the Egyptian framework of governance, this definition will be most suitable for application. It goes on the same direction with the SCC vision and mission of supporting social participation in the decision making process. In addition, giving a voice to all diverse groups in the society is a stated pre-requisite to achieve the SCC goal of having “A dignified life for every Egyptian citizen”. Therefore, the SCC always stresses on the involvement of the four partners/stakeholders: government, civil society, private business sector and citizens.

### **Component (3): Transparency**

Transparency is to be defined as “Open relationship between the government and citizens, where the public is fully aware and knowledgeable about government decisions, policies and activities”. The reason behind adopting this definition is that transparency is one of the SCC approaches to achieve its objective of “empowering civil society”. Both citizens and civil society organizations should have access to all of what can facilitate and ensure their effective involvement in the implementation or decision making process. In addition, transparency is one of main components of governance models of the USAID, UNDP, and WGA.

### **Component (4): Rule of Law**

It is defined as “Conformity of the public, government agencies and civil society organizations to the legal contract portrayed in the adopted laws, rules and regulations”. Rule of law is selected as a component in the Egyptian framework of governance because the SCC vision suggests that all citizens have a package of rights that ensures the rule of law. In addition, emphasizing justice and the rule of law are required to re-build trust between government and citizens; which is an objective of the SCC.

### **Component (5): Control of Corruption**

It is defined as “the extent to which a system for combating corruption exists and is active”. Fighting corruption in Egypt is required to re-build trust in government effectiveness, and in relationship between government and citizens, which is on the top of the SCC priorities list.

### **Component (6): Responsiveness**

Responsiveness is defined for the SCC assessment framework as the “Accessibility of government to advocates of pro-poor, gender sensitive policy formation, implementation and service delivery”. The

SCC aims at increasing satisfaction with government performance in terms of being responsiveness to citizens' needs and aspirations, as well as being responsive in the context of crises management. For the Egyptian context, therefore, it is important to combine between being responsive to citizens and to the actual realities the country is facing.

### **Component (7): Equity**

Equity is defined as "rules apply equally to everyone in society". Equity is a basic component of governance for Egypt because it is a pre-requisite to re-build trust between citizens and government. One of the SCC objectives also, is to provide a minimum package of rights for all citizens and give a voice to all diverse groups in the society. This stresses upon the importance of equity in all matters, especially in rules application.

### **Component (8): Efficiency**

It is defined as "Production of specific outputs at the lowest cost and provision in a timely manner". Efficient use of resources is required to achieve MDGs as well as the SCC strategic objectives

### **Component (9): Effectiveness**

Effectiveness is defined as "The quality of the outcome of certain policies or decisions". Government effectiveness is one of objectives of the SCC to re-build trust between citizens and the government, protecting human rights, and emphasizing the rule of law.

**Table 1: The Definitions of the Components of the SCC Governance Assessment Framework**

Components	Operational Definition
Accountability	Clear and effective course of action to practice accountability (legal, financial, administrative and political)
Participation	Involvement and ownership by stakeholders.
Transparency	Open relationship among different stakeholders, where the public and the stakeholders are fully aware and knowledgeable about decisions, policies and activities of each other.
Rule of Law	Conformity of the public, government agencies and civil society organizations to the legal contract portrayed in the adopted laws, rules and regulations (the degree of adherence to the legal principles or laws and regulations).
Control of Corruption	The extent to which a system for combating corruption exists and is active
Responsiveness	The government is responsive to citizens, and to economic, political, institutional and social realities, as well as being pro-poor and gender sensitive in policy formation, implementation and service delivery.
Equity	Rules apply equally to everyone in the society, and citizens enjoy equal opportunities and equal access to public services and decision making process.
Efficiency	Production and provision of specific outputs at the lowest cost and in a timely manner
Effectiveness	The quality of the outcome of certain policies or decisions and the degree of citizens' satisfaction.

**Source: Compiled by the author**

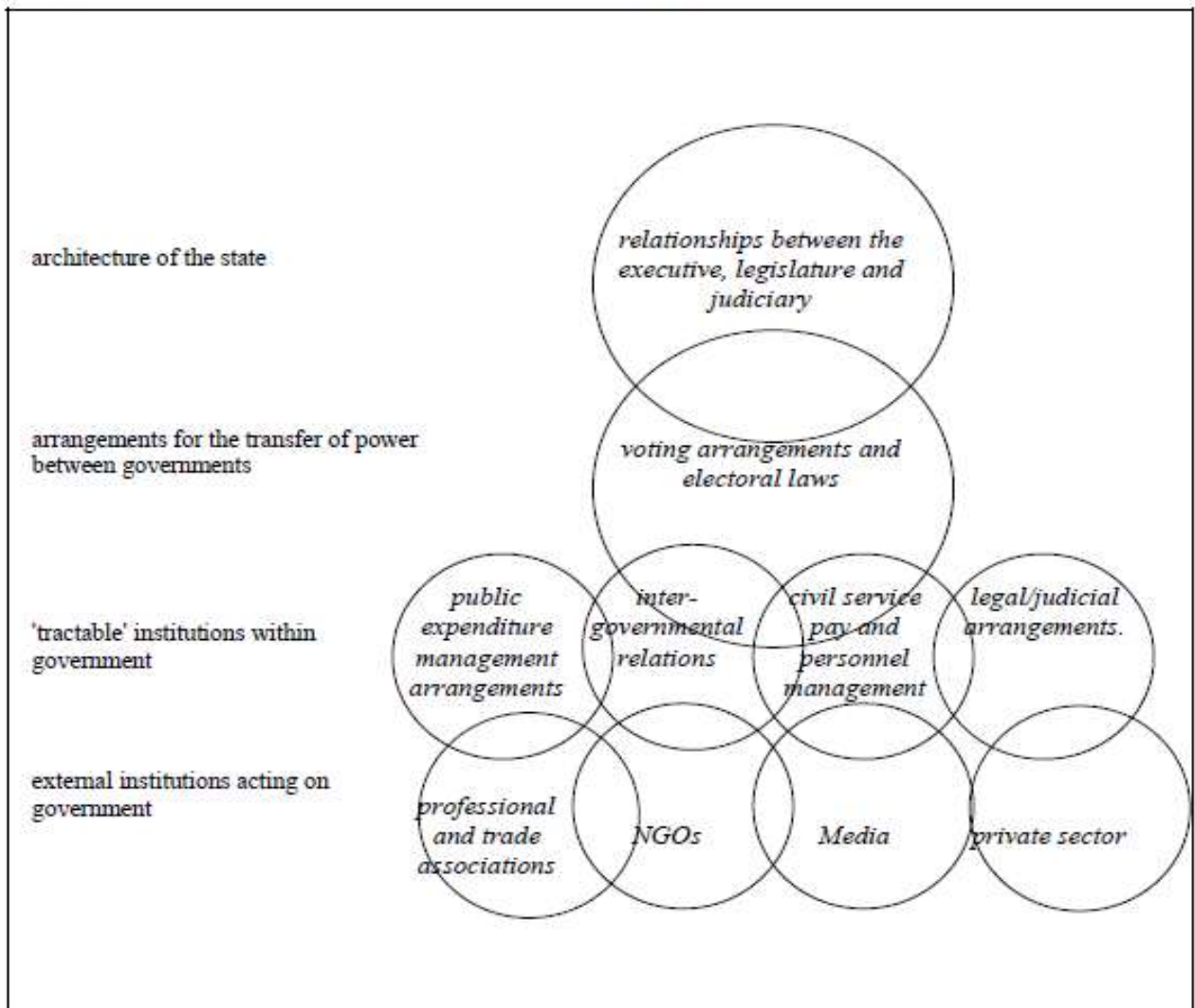
The SCC Governance Assessment Framework adopts the methodology of the World Governance Assessment (WGA) in operationalizing the suggested definitions of the components. In this regard, the components are viewed from different perspectives comprising the political and socio-economic structures in Egypt; civil society, political society, government, bureaucracy, economic society and judiciary (Table 2). By referring to the “**black box of governance**” (Figure 1), it is more evident that there are different institutions that are to be included when assessing governance. The architecture of the state (including the relationships between the executive, legislature and judiciary) and other institutional arrangements for the transfer of power between governments (including voting arrangements and electoral laws) impact the performance of the public sector in responding to poverty. There is also reason to focus on the institutional levels below these larger, eminently political questions, addressing the more ‘tractable’ institutions of government and key external institutions that act on government (including NGOs and the media). The framework for governance assessment as adopted by

the SCC can be summarized in table (3) *where we analyze how each component is practiced by the different stakeholders; for instance, how transparency (component) is practiced by civil society organizations (stakeholder) **and not** the extent to which government operations are transparent in the eyes of civil society. In other words, we focus on the extent to which civil society organizations' operations are transparent.*

**Table 2: The Definitions of the Stakeholders of the SCC Governance Assessment Framework:**

Stakeholders	Definition
Civil Society	Where the rules for political participation, socialization and articulation of demands are the main focus. It includes NGO's, Civic Organizations, Interest Groups, media, foundations, and Associations.
Political Society	Where the rules for aggregating policy is the principal focus through an assessment of the rules for electing political representatives and their own role both vis-à-vis government and the public. The main focus is on legislature branch, elections, parliamentary affairs and political parties.
Government	Where the interest is on high level policy makers and government politicians.
Bureaucracy	Where the focus is on the operations of civil servants and their interaction with society.
Economic Society	The focus is on state/citizen relationship with the private sector.
Judiciary	Where interest is foremost in the rules that guide the operations of dispute and conflict resolving institutions. The focus is on judicial system, judges and judicial officers' role.

**Figure 1**      **inside the black box of governance**



*Source: Steve Knack and Nick Manning, (2000), "Towards consensus on Governance Indicators: Selecting Public Management and Broader Governance Indicators, World Bank.*

**Table 3: the SCC Governance Assessment Framework: Stakeholders/Components Matrix (Section A)**

Stakeholders/ Components	Accountability	Participation	Transparency	Rule of Law	Control of Corruption
<b>Civil Society</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The extent to which civil society organizations are accountable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The extent to which citizens, NGO's and other organizations participate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Civil society activities and operations are transparent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Civil society organizations abide by the concerned laws</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control of corruption within civil society organizations</li> </ul>
<b>Political Society</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legislators and political parties are accountable to the public (Legislature Accountability).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Political parties and legislators' participation in policy making</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparency of political parties' activities and parliamentary affairs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Political processes abide by the law</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The existence and utilization of legal measures to combat corruption within the Parliament and political parties</li> </ul>
<b>Government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Executive Accountability &amp; financial Accountability of the government to citizens and society.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The degree of participation that exists among high level policy makers and senior politicians</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Government decisions are made and disseminated in an open manner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Government decisions conform to respective laws</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efforts to combat corruption within the government apparatus</li> </ul>
<b>Bureaucracy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Civil servants are held accountable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Civil servants' role in policy formulation and implementation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Civil service decision making is transparent, while providing access to information by citizens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Civil service decision making respects the law, especially administrative law</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Institutional capacities and implementation mechanisms used to control corruption within the bureaucracy</li> </ul>

Economic Society	<ul style="list-style-type: none"> <li>Private sector is accountable to the state entities and citizens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Private sector actively participates in policy making</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Private sector operations and activities are known to the public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Private sector abides by the concerned laws</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Degree of corruption within the private sector</li> </ul>
Judiciary	<ul style="list-style-type: none"> <li>Judicial officers are held accountable (Judicial Accountability)</li> </ul>	N.A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparency in judicial verdicts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The extent to which the judicial system abides by the respective laws</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corruption cases within the judicial system</li> </ul>

**Table 3: the SCC Governance Assessment Framework: Stakeholders/Components Matrix (Section B)**

Stakeholders/ Components	Responsiveness	Equity	Efficiency	Effectiveness
<b>Civil Society</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Civil society organizations are responsive to citizens, and emphasize pro-poor and gender sensitive policies.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The extent to which civil society organizations equally treat different stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activities and operations of CSOs are adequate in terms of cost and time</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSOs' policies and activities result in high quality and satisfying outcomes</li> </ul>
<b>Political Society</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The legislature and political parties are responsive to citizens and realities.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equity exists within the affairs of political parties and legislators</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Political parties and members of parliament design policies at the lowest cost and in a timely manner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Political parties and members of parliament effectively change and amend policies</li> </ul>
<b>Government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The government is responsive to citizens and to political, economic and social realities.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The existence and activation of policies and practices that guarantee equal treatment for all high level policy makers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Output of government operations is at the lowest cost and is provided in a timely manner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outcome of government operations is of high quality and satisfying to beneficiaries</li> </ul>
<b>Bureaucracy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureaucrats are responsive to citizens needs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equal opportunities to public servants and merit-based system in recruitment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Output of bureaucracy operations is at the lowest cost and is provided in a timely manner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service delivery is provided with the best quality</li> </ul>
<b>Economic Society</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Private sector is responsive to the needs of citizens and to economic and social realities.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Private sector ensures equity in all its policies and regulations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Private sector delivers services at the lowest cost and in a timely manner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Private sector delivers high quality services and products</li> </ul>
<b>Judiciary</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Judicial officers are responsive to citizens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The judicial system is affordable to citizens with equal access to justice for all citizens</li> <li>All judges are treated equally.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The judicial system mediates conflict in a timely manner and at the least cost</li> </ul>	N.A



The above matrix guides the process of indicators selection. However, the following criteria were also utilized to refine the selection.<sup>27</sup>

- Is the indicator appropriate for the result? Does the measurement tool fit the task?
- Is the indicator direct? Does it measure the result as stated and at the correct level?
- Is the indicator cost-effective? The costs of measurement should be proportional to the benefits
- Is the indicator based on reliable and valid data?
- Is the indicator operation? Is it clear to data collectors what data is needed and how to collect it?
- Is the indicator objective? Anyone reviewing the data should reach the same conclusion about progress.

The detailed SCC Governance Assessment Framework with selected indicators for each component to assess governance is presented in table (4).

---

<sup>27</sup> Op.Cit, Christopher Scott and Alexandra Wilde.

**Table 4: Indicators of Governance Components:**

**Section (A):**

Stakeholders/ Components	1) Accountability	2) Participation	3) Transparency	4) Rule of Law	5) Control of Corruption
Civil Society	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Do civil society organizations have clear financial control mechanisms?</li> <li>2. Are the CSOs accountable to citizens or not?</li> <li>3. Are there clear mechanisms and tools to guarantee setting CSOs accountable?</li> <li>4. If yes, are these mechanisms active?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Do CSOs participate in policy making and influence pending policies or legislation?</li> <li>2. Do CSOs have the capacities and practical ability to participate or monitor government policies and obtain info about government operations (including budget allocations, asset declarations of government officials for scrutiny and verification)?</li> <li>3. In practice, can CSOs sue government for infringements of their</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Are the activities of civil society known to the public?</li> <li>2) Are financial resources of civil society organizations publicly announced?</li> <li>3) Do civil society organizations disclose their financial data mechanism?</li> <li>4) Do civil society organizations publish regular reports on their activities?</li> <li>5) Are such reports accessible by</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Do NGOs violate any of the concerned laws?</li> <li>2) Do NGOs respect judicial verdicts or do they tend to violate them?</li> <li>3) What is the frequency of NGOs being prosecuted for illegal activities?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Is there a high percentage of corruption incidents within civil society organizations?</li> <li>2. Are there mechanisms which curb corruption within CSOs?</li> <li>3. Are such mechanisms effective?</li> <li>4. Have there been any anti-corruption studies and surveys carried out during the past 12 months which identify corruption incidents within</li> </ol>

			rights? 4. Do CSOs have the capacities to participate in the political process? 5. Do professional organizations, including business associations, actively participate in the political life?	the public?			civil society organizations? 5. Are allegations of corruption within CSOs given wide and extensive airing in the media?
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Political Society	<ol style="list-style-type: none"> <li>Are members of Parliament accountable to citizens?</li> <li>Is there an integrity committee within Parliament?</li> <li>Is this committee active?</li> <li>Are political parties accountable to citizens?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Do members of Parliament actively participate in policy formulation?</li> <li>In practice, the legislature has sufficient capacity to monitor the budget process and provide input or changes?</li> <li>How many members of Parliament have attended</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>What is the degree to which political parties act in a transparent manner</li> <li>Is there a transparent mechanism for revealing income and assets of Parliamentary candidates?</li> <li>Is the</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>In law, are there regulations governing gifts and hospitality offered to members of the legislative branch.</li> <li>Do Elections' procedures abide by the respective laws?</li> <li>Is there violation of law during voting processes?</li> <li>Do candidates for parliament abide by respective laws</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>To what extent corruption exists within Parliament?</li> <li>To what extent corruption exists within political parties?</li> <li>How do legislators face corruption cases among parliament members?</li> <li>Is there a mechanism to combat</li> </ol>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- |    |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | all<br>Parliamentary<br>sessions?                                                                                            | financing<br>of<br>political<br>parties                                                                                                                                          | governing<br>the electoral<br>process?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | corruption<br>within<br>political<br>parties?                                                                                                                       |
| 4. | How many<br>members<br>of<br>Parliament<br>have<br>actively<br>participated<br>in<br>discussions<br>during the<br>past year? | transparent?<br>4) Is there<br>Accessibility<br>of<br>the<br>proceedings<br>of<br>parliament<br>and<br>the<br>reports<br>of its<br>various<br>committees<br>to<br>the<br>public? | 5. In law, are<br>there<br>requirements<br>for the<br>independent<br>auditing of<br>the asset<br>disclosure<br>forms of<br>members of<br>the national<br>legislature?<br>If yes, in<br>practice, is<br>national<br>legislative<br>branch asset<br>disclosures<br>audited?                                                                                                                                      | 5. Is this<br>mechanism<br>effective?<br>6. Is there a<br>mechanism<br>to<br>combat<br>corruption<br>within<br>Parliament?<br>7. Is this<br>mechanism<br>effective? |
| 5. | Does the<br>opposition<br>actively<br>participate<br>in<br>Parliamentary<br>sessions?                                        |                                                                                                                                                                                  | 6. Is there a<br>law on the<br>declaration<br>of income<br>and assets<br>for<br>candidates<br>or members<br>of<br>Parliament?<br>7. If yes, is this<br>law active?<br>8. Is there a<br>law or a<br>regulation<br>on spending<br>limits by<br>candidates<br>during times<br>of elections?<br>9. Is this law or<br>regulation<br>active?<br>10. Do members<br>of<br>parliament<br>enjoy<br>immunity<br>even when |                                                                                                                                                                     |

				proven guilty?	
Government	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. In law, can citizens sue the government for infringement of their civil rights?</li> <li>2. In practice, the chief executive gives reasons for his/her policy decisions.</li> <li>3. In practice, the chief executive limits the use of executive orders for establishing new regulations, policies, or government practices.</li> <li>4. Are there clear lines of accountability for high level policy makers?</li> <li>5. Can citizens and CSOs take actions regarding the accessed asset disclosure records of the heads of state and government?</li> <li>6. If yes, in practice, can citizens access the</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. To what extent is policy making participatory at the highest levels of policy making?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Is Government decision making transparent?</li> <li>2) Are financial management figures posted regularly by government agencies?</li> <li>3) Is there free access to all government information and data?</li> <li>4) Do senior government officials hold public hearing sessions?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Do government agencies abide by respective laws?</li> <li>2) In law, can the heads of state and government and ministerial-level officials be prosecuted for crimes they commit?</li> <li>3) Are there regulations governing conflicts of interest by the executive branch?</li> <li>4) In law, the heads of state and government and minister</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. To what extent corruption exists among high level policy makers?</li> <li>2. Has the government implemented effective anticorruption laws or programs to prevent, detect, and punish corruption among senior public officials, including conflict of interest?</li> <li>3. What is the level of commitment by government to implementing the policy?</li> <li>4. Is there a progress report on the work plan for the implementation</li> </ol>

asset disclosure records of the heads of state and government within a reasonable time period?

7. In practice, are official government functions kept separate and distinct from the functions of the ruling political party?

ial level officers are required to file a regular asset disclosure form.

5) In law, are there regulations governing gifts and hospitality offered to senior members of the executive branch.

6) If yes, in practice, the regulations governing gifts and hospitality offered to senior members of the executive branch are effective?

7) In law, are require

ntation of the state strategy for combating corruption?

ments  
for the  
independ  
ent  
auditing  
of the  
senior  
executive  
e  
branch  
asset  
disclosure forms  
(defined  
here as  
ministers  
and  
heads of  
state  
and  
government)?

8) In law,  
are  
there  
restrictions on  
heads of  
state  
and  
government  
and  
ministers  
s  
entering  
the  
private  
sector  
after  
leaving  
the  
government

9) If yes, in  
practice,  
the  
regulations  
restricting  
post-

government  
private  
sector  
employment  
for  
heads of  
state  
and  
government  
and  
ministers  
are  
effective.

10) In  
practice,  
are  
executive  
branch  
asset  
disclosures  
(defined  
here as  
ministers  
and  
above)  
audited  
?

Bureaucracy	<ol style="list-style-type: none"> <li>Are there clear lines of vertical accountability in the civil service system?</li> <li>Are civil servants accountable to citizens in a formal manner?</li> <li>Do the relevant laws contain clear clauses/articles that</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Do Bureaucrats play a role in policy formulation and implementation?</li> <li>Are Bureaucrats able to shape government policies?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>To what extent is decision making in civil service transparent?</li> <li>Do the public participate in decision making of civil service?</li> <li>Are civil service</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Do civil service decisions abide by administrative law?</li> <li>Are civil service actions subject to respective laws?</li> <li>What is the number of cases</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Are there any codes of conduct for public officials, and if so, which ones? If not, are there any intentions of developing codes of conduct in the near future?</li> <li>Is the</li> </ol>
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>ensure accountability of civil servants to concerned authorities/citizens?</p> <p>4. Are such laws effective and applied?</p> <p>5. Are civil servants accountable to citizens and CSOs in practice?</p>	<p>decisions announced to citizens periodically?</p> <p>4. How accurately does the bureaucracy communicate its decisions to the public?</p> <p>5. Is the hiring process of civil servants transparent?</p>	<p>where civil servants have been punished for illegal actions?</p> <p>4. Is there a whistle blower protection system?</p>	<p>government free from excessive bureaucratic regulations, registration requirements, or other controls that increase opportunities for corruption</p> <p>3. What is the percent in overall of the institutions that are involved in the fight against bureaucratic corruption?</p> <p>4. Are there any requirements for declaration of assets by public officials? And where are the declarations archived?</p> <p>5. What are the penalties for transgressing non-disclosure? Has the</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

						government any intention of developing these or expanding them?
Economic Society	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Is the private sector accountable to citizens in a formal manner?</li> <li>2. Do the relevant laws contain clear clauses/articles that ensure accountability of private sectors to concerned authorities/citizens/CSOs?</li> <li>3. Are such laws effective and applied?</li> <li>4. Are private sector activities subject to public scrutiny?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Does private sector participate in policy making?</li> <li>2. To what extent private sector effectively affect government decisions/policies formulation and implementation?</li> <li>3. To what extent private sector participate in law making process?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Are private sector operations and activities known to the public?</li> <li>2) Are private sector and government contracts managed and run in a transparent manner?</li> <li>3) Are private sector finances accessible by the public?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Does the private sector abide by the concerned laws?</li> <li>2) Does the private sector play a supporting role of law?</li> <li>3) Does the private sector adopt legal quality standards?</li> <li>4) Does the law apply to all private sector organizations</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Does private sector abide by anti-corruption laws?</li> <li>2. What is the % of corruption cases among private sector?</li> <li>3. Does private sector cooperate with anti-corruption agencies?</li> <li>4. Are there strategies for fighting corruption within the private sector?</li> <li>5. Are such strategies effective and active?</li> </ol>	
Judiciary	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Are judges accountable</li> </ol>	N.A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Are the reasons for verdicts</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Are judges appointed fairly? / in practice,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. What is the % of reported corruption</li> </ol>	

- |                                                                                                       |                                                                          |                                                                                                                      |                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| to citizens in any way?                                                                               | stated clearly?                                                          | professional criteria mentioned in the laws are followed in selecting national-level judges.                         | n within the judiciary?                                                     |
| 2. Are judges accountable to other senior judicial officers?                                          | 2) Are significant verdicts issued regularly through different channels? | 2) Does the judiciary consider international legal norms in their verdicts?                                          | 2. Are there mechanisms for fighting corruption within the judicial system? |
| 3. Are there regulations governing conflicts of interest for the national-level judiciary?            | 3) Are trials open to the public?                                        | 3) In law, are there regulations governing gifts and hospitality offered to members of the national-level judiciary? | 3. If yes, are such mechanisms effective?                                   |
| 5. In law, are members of the national-level judiciary are required to file an asset disclosure form? | 4) Can civil society organizations monitor the work of the judiciary?    |                                                                                                                      |                                                                             |
|                                                                                                       | 5) Can the media discuss verdicts openly?                                |                                                                                                                      |                                                                             |

national  
-level  
judiciary  
effective  
?

4) In law,  
are  
there  
require  
ments  
for the  
independ  
ent  
auditing  
of the  
asset  
disclosu  
re forms  
of  
member  
s of the  
national  
-level  
judiciary  
? If yes,  
in  
practice,  
are  
national  
-level  
judiciary  
asset  
disclosu  
res  
audited?

5) In law,  
are  
there  
restricti  
ons for  
national  
-level  
judges  
entering  
the  
private  
sector  
after  
leaving  
the  
govern

ment? If yes, in practice, are the regulations restricting post-government private sector employment for national-level judges effective?

**Table 4: Indicators of Governance Components:**

**Section (B):**

Stakeholders/ Components	6) Responsiveness	7) Equity	8) Efficiency	9) Effectiveness
Civil Society	1. Are CSOs/media aware of actual needs of citizens?	1. How many studies conducted by CSOs in the	1) Do CSOs rationalize the utilization of	1) What is the extent to which civil

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Do CSOs/media have the capacities and resources to respond to citizens needs?</li> <li>3. What is the % of citizens who feel that CSOs/media are addressing their priority concerns?</li> <li>4. How many times CSOs responded to your needs compared to the times it did not?</li> <li>5. How many CSOs including media channel are actively engaging in pro-poor and gender sensitive issues?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>last 2 years on how to achieve equity? What were their recommendations?</li> <li>2. Do CSOs treat all stakeholders equally?</li> <li>3. Do CSOs consider principles of equity in all their operations?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>their resources?</li> <li>2) Do civil society organizations deliver services at the lowest cost and at the least time possible?</li> <li>3) Do civil society organizations usually allow bidding and fair competition in their contracted activities?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>society organizations ' amend government policies?</li> <li>2) How many of the annually established NGOs are effective?</li> <li>3) How frequent do citizens resort to civil society organizations for help in service delivery?</li> <li>4) How well do civil society organizations perform in times of crises?</li> <li>5) Do civil society organizations use customer satisfaction surveys to evaluate the effectiveness of their services?</li> </ol>
Political Society	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. To what extent elected representatives are responsive to their constituents?</li> <li>2. Are legislators regularly updated with citizens needs? What are their tools?</li> <li>3. How frequently do legislators</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. In practice, do legislators consider equity issues when approving government policies?</li> <li>2. What is the proportion of budget allocated by legislators to pro-poor</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Is the legislative function efficient?</li> <li>2) What is the number of interrogations submitted by members of parliament to executive officials?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) What is the number of government proposals that members of parliament have successfully changed in the past year?</li> <li>2) Do political parties</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>react to citizens needs?</li> <li>4. How do political parties respond to citizens needs?</li> <li>5. How frequently do political parties react to citizens needs?</li> <li>6. Do newly formed political parties come as a response to new demands by citizens?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>programs?</li> <li>3. Do legislators consider marginalized groups?</li> <li>4. Are all legislators treated equally?</li> <li>5. Are there any discrimination activities against legislators of the opposition?</li> <li>6. Do opposition parties consider marginalized groups in their policies and programs?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3) How many discussions parliament members were able to penetrate?</li> <li>4) Do legislators approve government policies in a timely manner</li> <li>5) Do legislators consider cost implications when approving government policies?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>influence government proposals?</li> <li>3) What are the numbers of laws/articles that members of parliament have successfully amended in the past year?</li> <li>4) Are Parliamentary committees effective in policy making and amendment?</li> <li>5) How many times the Parliament has withdrawn confidence from the government in the past twenty years?</li> </ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Government	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Is government responsive to the concerns of its citizens?</li> <li>2. What is the % of citizens who feel that government is addressing their priority concerns?</li> <li>3. How much confidence do people have in the ability of government to solve main problems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Are all high level policy makers treated equally?</li> <li>2. Is there a preference for specific policy makers?</li> <li>3. Does the system allow for nepotism in dealing with high level policy makers?</li> <li>4. Do high level policy makers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Is the government efficient in service provision?</li> <li>2) Can the government mobilize financial resources for its projects in a timely manner?</li> <li>3) How frequent are direct orders used</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Is there an effective policy for the management of external debt</li> <li>2) What is the quality of public administration?</li> <li>3) How do you consider the quality of public schools?</li> <li>4) Does the government</li> </ul>
------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>confronting society and in their own ability to influence it?</p> <p>4. What measures, if any, are being taken to remedy publicly identified problems and what degree of political priority and public support do they have?</p>	<p>consider equity and marginalized groups when directing the operations of the bureaucracy?</p>	<p>in government projects and activities?</p> <p>4) How many times government projects and activities were delayed while waiting for direct orders?</p> <p>5) Does the government deliver services at the lowest costs?</p>	<p>provide an adequate standard of living to citizens?</p> <p>5) How do you consider the quality of public hospitals?</p> <p>6) What is the % of citizens showing confidence in their government and are satisfied with the services it provides?</p>
Bureaucracy	<p>1. To what extent public servants are responsive to citizens' needs?</p> <p>2. What is the % of complaints against public servants?</p> <p>3. To what extent public services are tailored to citizens needs?</p> <p>4. Are there clear guidelines for bureaucrats on how to better serve citizens?</p> <p>5. What is the satisfaction level of citizens about required procedures?</p> <p>6. Is the price of the services suitable from citizens perspective?</p>	<p>1. To what extent a merit based system exists in the government bureaucracy?</p> <p>2. Is the ability to obtain employment limited by widespread nepotism and the payment of bribes?</p> <p>3. Do state employers exploit their workers through activities including unfairly withholding wages and</p>	<p>1) Is there over employment in the civil service system?</p> <p>2) Is there excessive bureaucracy /red tape?</p> <p>3) What is the ratio between civil servants and citizens?</p> <p>4) Do citizens receive their services in a timely manner?</p> <p>5) What is the frequency of capacity building interventions in the civil service system which</p>	<p>1) Does civil service provide high quality services to citizens?</p> <p>2) Does the civil service system contribute to the well being of citizens?</p> <p>3) Is there a citizen complaint office in all government service agencies?</p> <p>4) Are such offices effective in responding to citizens' complaints?</p> <p>5) In practice, are services being delivered in</p>



	<p>permitting or forcing employees to work under unacceptably dangerous conditions, as well as through child labor?</p>	<p>helped in reducing time and cost?</p> <p>6) How many civil servants engage in other jobs?</p> <p>7) In practice, citizens receive responses to access to information requests within a reasonable time period/at a reasonable cost?</p>	<p>high quality?</p> <p>6) In practice, does the government give reasons for denying an information request?</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Economic Society	<ol style="list-style-type: none"> <li>To what extent the private sector responds to citizens needs?</li> <li>Are goods or services provided by private sector tailored to citizens needs?</li> <li>Does the private sector respond to social and economic realities?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Do the economic benefits from large industries benefit the general population or only a privileged few?</li> <li>Does private sector exert undue influence on the economy through monopolistic practices, cartels, or illegal blacklists, boycotts, or discrimination ?</li> <li>Do private sector activities favor the poor and marginalized groups?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Does the private sector produce and deliver services at the lowest cost</li> <li>Is there free competition between all private sector companies?</li> <li>Are there frequent signs of monopoly within the private sector?</li> <li>Does monopoly exist only in specific sectors, or is it a market wide phenomenon ?</li> <li>Does the private sector absorb a substantial</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Does the private sector produce high quality products and services?</li> <li>Are citizens generally satisfied with the private sector?</li> <li>Does the private sector contribute to the well-being of the citizens?</li> <li>Do private sector companies generally engage in corporate social responsibility initiatives?</li> </ol>
------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>4. Does private sector give equal opportunities of employment to citizens?</p> <p>5. Do private sector internal policies guarantee equity among employees?</p>	<p>figure of the existing workforce in the country?</p> <p>6) Are prices offered by the private sector affordable to the majority of citizens?</p> <p>7) Do customers receive their services in a timely manner?</p>	
Judiciary	<p>1. What is the % of citizen satisfaction on the time period required to resolve appeals?</p> <p>2. What is the % of citizen satisfaction on the costs of appealing ?</p> <p>3. Do judges quickly respond to cases related to poor areas? (Water problems in poor zones, etc...)</p> <p>4. Do the relevant laws contain clear clauses/ar</p>	<p>1. Is there special treatment or regulations in the judicial system, which respond to the needs of marginalized groups in case they wish to file a lawsuit?</p> <p>2. Does the judicial system secure lawyers for the needy at the government's expense?</p> <p>3. Are all judges treated equally?</p> <p>4. Are there signs of nepotism within the judicial system?</p> <p>5. Are hiring processes within the judicial system competitive?</p> <p>6. Is the court</p>	<p>1) What is the extent to which the judicial system is efficient in conflict resolution?</p> <p>2) What is the maximum amount of time spent on each case?</p> <p>3) Is there a reasonable ratio between the numbers of cases against the number of judges?</p> <p>4) What is the number of cases resolved annually?</p>	N.A

articles that ensure timely response to urgent cases?

5. Are such laws effective and applied?

system affordable to all citizens?

---

## الملحق (٢)

الإطار المؤسسي والقانوني للتعليم الأساسي في مصر

---



## مركز العقد الاجتماعي

### الإطار المؤسسي والقانوني للتعليم الأساسي في مصر

إعداد/ د. ياسمين خضري

٢٠١٢

## قائمة المحتويات

أولاً/ خلفية عن التعليم في مصر.....

ثانياً/ الإطار المؤسسي لقطاع التعليم في مصر.....

(١) الهيكل العام للوزارة.....

(٢) مسؤوليات وسلطات مؤسسات القطاع.....

(٣) العلاقات التنظيمية بين مؤسسات التعليم.....

(٤) أداء القطاع.....

ثالثاً/ الإطار القانوني لقطاع التعليم في مصر: قوانين هامة في مجال التعليم الأساسي.....

(١) القانون رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ (قانون التعليم).....

(٢) القانون رقم ١٥٥ لسنة ٢٠٠٧ المعدل للقانون رقم ١٣٩.....

(٣) قانون نظام الإدارة المحلية رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٩.....

## أولاً/ خلفية عن التعليم في مصر

يُعد قطاع التعليم من أكثر القطاعات الخدمية أهمية ومساساً بحياة المواطنين، فالتعليم الديمقراطي والكفاء والمتميز ينعكس مباشرة على وعي المواطنين السياسي والاجتماعي، وقدراتهم ومهاراتهم اللازمة لسوق العمل (رأس المال البشري والاجتماعي) بما يؤثر على نوعية حياة المواطن والنمو الاقتصادي ككل. فالنظام التعليمي الكفاء يُمثل أحد شروط نجاح مخططات التنمية، كما يُمثل أيضاً قاطرة التنمية والتحديث في أي مجتمع وعلى جميع المستويات. وإدراكاً منه بأهمية تعليم الأطفال ورفاهتهم قام المجتمع الدولي بالتركيز على تحقيق الاستيعاب الكامل للأطفال في التعليم الابتدائي في الدول النامية وترتيبه ضمن أهداف الألفية التنموية الثمانية التي حددتها الأمم المتحدة في عام ٢٠٠٠ وهو "ضمان التعليم الابتدائي للجميع".

واعترافاً بأهمية تعليم الأطفال ورفاهتهم أقر دستور عام ١٩٢٣ مجانية التعليم، والحق في التعليم بصرف النظر عن القدرة المالية للمواطن. وقد تم تطبيق الدستور فعلياً في عام ١٩٤٤، لكن المجانية اقتصرت في البداية على التعليم الابتدائي، ثم امتدت في عام ١٩٥١ للتعليم الثانوي على يد الدكتور طه حسين لتمتد مع قيام ثورة يوليو إلى جميع مؤسسات التعليم بموجب دستور ١٩٥٦. ومع بداية الستينيات وصلت المجانية للتعليم الجامعي، كما أصبحت المرحلة الابتدائية والإعدادية بمثابة مرحلة واحدة إلزامية هي مرحلة التعليم الأساسي بموجب القانون ١٣٩ لسنة ١٩٨١ المسمى قانون التعليم. وينقسم التعليم في مصر إلى المراحل التالية:

● مرحلة التعليم قبل الابتدائي ويشمل دور الحضانة ورياض الأطفال، ويلتحق بها الأطفال من سن ٤ إلى ٦ سنوات، وبعضها ملحقة بمدارس حكومية في حين أن البعض الآخر دور خاصة تختلف في نوعية البرامج التعليمية والتربوية التي تقدمها وفي مستوى الخدمة أيضاً. وقد بلغت جملة الفصول ٢٤٢٣٧ فصلاً، منها ١٧١٩٨ فصل حكومي، و يلتحق بها عدد محدود من الأطفال لم تتجاوز نسبته ٢٨ و ١% في عام ٢٠١١ بواقع ٧٢٧٨٣٥ طفلاً.

● مرحلة التعليم الأساسي وهي مجانية وإلزامية، ويدرس بها الأطفال من سن ٦ إلى ١٥ سنة على حلقتين الابتدائية والإعدادية. وتتنوع مدارس مرحلة التعليم الأساسي في حلقتها بين الأنواع التالية:

١- مدارس حكومية عادية (مجانية)

٢- مدارس حكومية تجريبية

٣- مدارس خاصة بمصروفات

٤- مدارس اللغات

٥- المعاهد الأزهرية

٦- معاهد أزهرية تجريبية

- ٧- مدارس حكومية مجانية ذات نوعية خاصة لسد الفجوة في تعليم البنات في الحلقة الأولى من التعليم الأساسي مثل مدارس الفصل الواحد، والمدارس صديقة الفتيات
- ٨- مدارس حكومية مهنية مجانية
- ٩- مدارس حكومية رياضية مجانية
- ١٠- مدارس التربية الفكرية الحكومية (مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة)
- ١١- مدارس خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة

- المرحلة الثانوية ويلتحق بها من أتم المرحلة الإعدادية وفقاً لمجموعه ، وهي عدة أنواع:

١- مدارس التعليم الثانوي الفني (التجاري/ الصناعي/ الزراعي/الفندقي/تمريض)

٢- مدارس التعليم الثانوي العام والذي ينقسم إلى شعبة العلوم والرياضيات والآداب.

- التعليم فوق المتوسط ويشمل العديد من المعاهد الفنية والمهنية التي تستمر الدراسة بها لمدة سنتين بعد الثانوية العامة والجزء الأكبر منها معاهد خاصة.

- التعليم العالي ويلتحق به الطلاب الحاصلون على الثانوية العامة، ويبلغ عدد الجامعات الحكومية في مصر ١٧ جامعة، بالإضافة إلى جامعة الأزهر وجامعات أخرى خاصة وأجنبية.

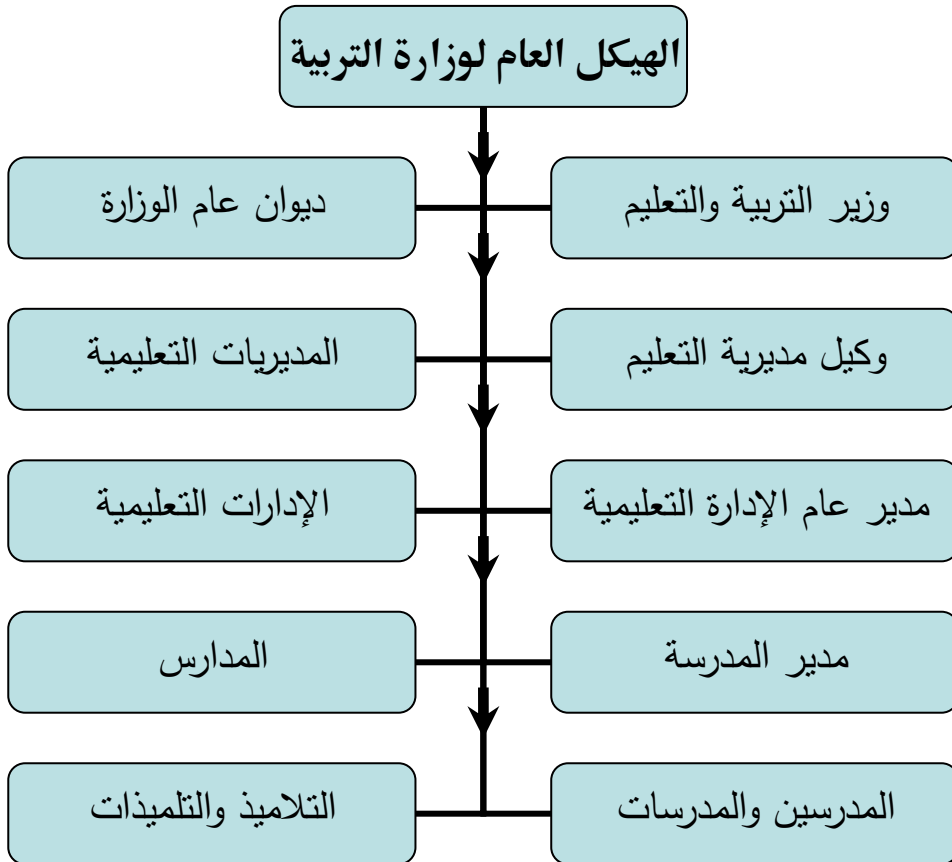


## ثانيا/ الإطار المؤسسي لقطاع التعليم في مصر

### (١) الهيكل العام للوزارة:

يتخذ الهيكل البنية الهرمية، حيث يبدأ بوزير التربية والتعليم، وديوان عام الوزارة، ثم وكلاء مديريات التعليم بالمحافظات (وعددتها ٢٧) ومديريات التعليم، ثم مدراء عموم الإدارات التعليمية والإدارات التعليمية (وعددتها ٢٤٩ إدارة تعليمية حتى عام ٢٠٠٣) ثم مدراء المدارس والمدارس التابعة لهم (والتي وصل عددها في عام ٢٠١٠ إلى ٤٤٦٣١ مدرسة من بينها ٣٩٣٧٦ مدرسة حكومية و٥٢٥٥ مدرسة خاصة) وأخيرا المدرسين والمدرسات. من هنا يمكن تصنيف مستويات الإدارة على النحو التالي:

- الوزارة المركزية أو ديوان عام الوزارة
- المديريات التعليمية
- الإدارات التعليمية
- المدرسة



## (٢) مسؤوليات وسلطات مؤسسات القطاع:

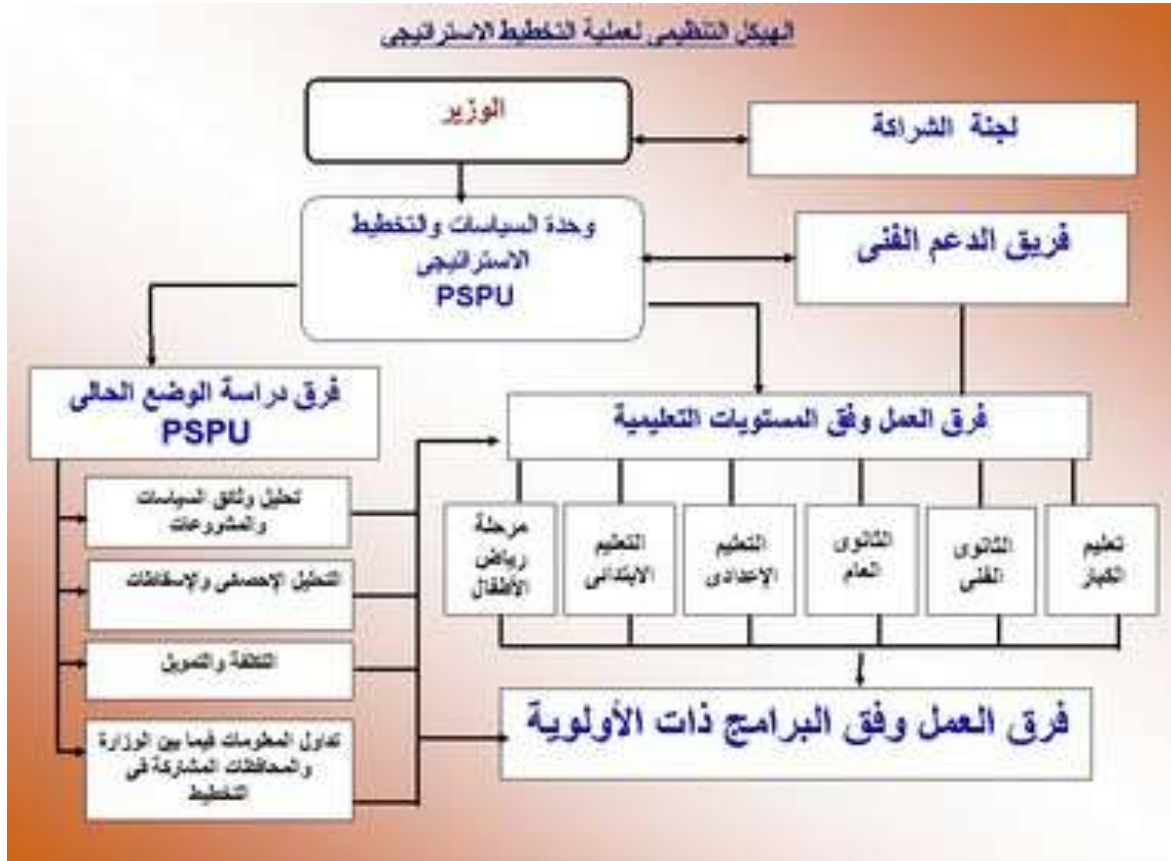
### (أ) ديوان عام الوزارة:

وينقسم إلى مكتب الوزير والقطاعات المركزية وذلك على النحو التالي:

❖ **مكتب الوزير:** وهو المسئول عن إدارة النظام التعليمي وصنع واتخاذ القرارات الخاصة بالسياسات والقوانين واللوائح الوزارية التي تُدير كل مؤسسات التعليم قبل الجامعي. وتتحدد مهام وزير التربية والتعليم بوصفه الشخصية الأولى في ديوان عام الوزارة في معاونة رئيس الجمهورية في تنفيذ السياسة العامة للدولة فيما يخص التعليم ومن سلطاته:

- اقتراح مشروعات القوانين للعرض على البرلمان
- إصدار القرارات الخاصة بتنفيذ السياسة العامة للدولة في وزارته وفي سياساته التعليمية

- إصدار القرارات الخاصة بالمناهج والكتب المدرسية
- تنظيم أعمال الامتحانات
- تقرير الرسوم المدرسية



ويستعين الوزير في رسم وتخطيط السياسة التعليمية بأربعة جهات هي:

## ١- المجالس الاستشارية المركزية

- مجلس رؤساء القطاعات والإدارات المركزية ويضم وكلاء الوزارة من رؤساء القطاعات والإدارات المركزية ووكيل مديرية التعليم بمحافظة القاهرة والحيزة ويجتمع كل أسبوعين.
- مجلس مديري التربية والتعليم ويضم رؤساء الإدارات المركزية بديوان عام الوزارة ومديري المديرية التعليمية بالمحافظات ومديري الإدارات العامة بديوان الوزارة ومستشاري المواد الدراسية ومستشار التعليم الفني ويجتمع كل شهرين.
- المجلس الأعلى للتعليم قبل الجامعي ويضم ممثلين من قطاع التعليم والجامعات والأزهر والثقافة والتخطيط والمالية والقوى العاملة وغيرهم بهدف التخطيط وإعداد برامج التعليم قبل الجامعي.
- المجالس النوعية والتي تلعب دوراً في مجال تخطيط التعليم وإدارته ومن أمثلتها المجلس النوعي للحضانة ورياض الأطفال والمجلس النوعي للتعليم الأساسي والمجلس النوعي لرعاية المعوقين.

## ٢- المراكز العلمية القومية المتخصصة

- المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية والتي توفر المعلومات التربوية للمشتغلين بالعملية التعليمية والتخطيط أو رسم السياسات لمساعدة الطلاب على النضج العقلي والاجتماعي ويتكون من شعبة السياسات التربوية وتطوير المناهج والتخطيط التربوي.
- المركز القومي للاختبارات والتقويم التربوي وهو مسئول عن تخطيط وتصميم الاختبارات والبحوث والتحليل الإحصائي لنتائج الاختبارات وتقويمها بالإضافة إلى التدريب على أعمال الاختبارات (بالتعاون مع الإدارة العامة للتدريب ومركز تطوير المناهج) وإنشاء بنك للأسئلة وشبكة للاختبارات ترتبط بالمديريات. ويضم المركز أقسام البحوث والتحليل، تطوير الاختبارات، التدريب والإعلام، العمليات، الشؤون المالية والإدارية.
- مركز تطوير المناهج وهو مسئول عن تخطيط وتصميم وإعداد وتجريب وتنقيح وإخراج المناهج والمواد التعليمية وتقييمها ميدانياً لمراجعتها وإعادة تطويرها بالإضافة إلى تدريب مدرسي المعلمين على المناهج المطورة. ويضم المركز أقسام تصميم وإخراج المناهج، إعداد المواد التعليمية، التجريب الميداني، تدريب المعلم، المتابعة الميدانية، والتكنولوجيا.
- مركز سرس اللبان لتعليم الكبار

### ٣- الهيئات النوعية (وتعمل كل منها على إحدى المشكلات أو المهام التعليمية)

- هيئة الأبنية التعليمية وهي مسئولة عن تخطيط المباني التعليمية وصيانتها وتحمل الهيئة على عاتقها مشكلات انخفاض معدلات القيد لمن هم في سن الإلزام وتزايد معدلات التسرب لعدم وجود مدارس من الأساس أو عدم ملائمة المباني المدرسية.
- الهيئة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار وهي مسئولة عن وضع خطط وبرامج محو الأمية وتعليم الكبار ومتابعة تنفيذها والتنسيق بين الجهات والهيئات المختلفة التي تُنفذ هذه الخطط والبرامج.
- صندوق دعم المشرعات التعليمية وهو مسئول عن دعم إقامة المدارس والمنشآت والمراكز التعليمية وتجهيزها وصيانتها وترميمها في إطار الخطة القومية.

### ٤- الإدارات المركزية:

- الإدارة المركزية لشئون مكتب الوزير (تضم عشر إدارات عامة للشئون القانونية، العلاقات العامة، خدمة المواطنين، الاتصال السياسي، المكتب الفني، التوجيه المالي والإداري، الوسائل التعليمية، المعلومات والحاسب الآلي، السكرتارية).
- الإدارة المركزية لشئون جهاز التفتيش.
- الإدارة المركزية للأمن (ويتبعها الإدارة العامة لأمن الأفراد والمنشآت فقط).
- الإدارة المركزية للتخطيط التربوي والمعلومات (ويتبعها الإدارة العامة للتخطيط والمتابعة والإدارة العامة للبحوث).
- الإدارة المركزية للتنمية الإدارية (ويتبعها الإدارة العامة للتنظيم والتدريب والإدارة العامة لتنسيق الوظائف الإشرافية).
- الإدارة المركزية للتدريب (ويتبعها الإدارة العامة لبرامج ونظم المعلومات وضبط الجودة والإدارة العامة للتخطيط والتنسيق).
- الإدارة المركزية للمجمع التعليمي بالإسماعيلية (ويتبعها الإدارة العامة لشئون المدارس التجريبية والإدارة العامة لمركز تدريب المعلمين والإدارة العامة للبحوث المستقبلية والإدارة العامة للشئون المالية والإدارية).

❖ **القطاعات المركزية:** تقوم القطاعات المركزية من خلال الإدارات المركزية والإدارات العامة التابعة لها بمتابعة اختصاصاتها على مستوى المديرية في كل محافظة في حين تقوم المديرية بمتابعة ما يخصها على مستوى الإدارة التعليمية وتقوم الإدارة التعليمية بمتابعة ما يخصها على مستوى المدرسة.

وتكون المتابعة مالية وفنية إدارية وتتوزع على مستوى كل مرحلة تعليمية وكل نوع من أنواع التعليم وحتى كل مادة تعليمية.

١- قطاع التعليم العام (ويضم الإدارة المركزية لتعليم الأطفال والتعليم الأساسي والإدارة المركزية للتعليم الثانوي العام والإدارة المركزية للتعليم ومستشاري التعليم الأساسي والتربية الخاصة).

٢- قطاع التعليم الفني ويضم الإدارة المركزية للتعليم الفني (وتضم الإدارة العامة للتعليم الصناعي/الزراعي/التجاري/التجهيزات الفنية/التنسيق/المطبعة والإدارة العامة للمدرسة المنتجة ومركز المعلومات الفنية والتطبيقية للتعليم الصناعي ومستشاري التعليم الفني).

ومن الجدير بالذكر أن رؤساء الإدارات المركزية للتعليم الأساسي والثانوي والفني يتحملون الدور الأكبر في صنع وتنفيذ السياسات التعليمية من خلال مسؤولياتهم عن:

- رسم الخطط والمشروعات والبرامج اللازمة لتنفيذ السياسة التعليمية وترجمة خطط التنمية لكل مرحلة من حيث المدارس والفصول والتجهيزات والعمالة المطلوبة لها.

- اقتراح الخطط اللازمة لتطوير الكتب والمناهج والنهوض بالإدارة المدرسية لكل مرحلة.

- متابعة الخطط والقيام بزيارات ميدانية للاطلاع على المشروعات ومعالجة الثغرات.

- تقييم العملية التعليمية وقياس الكفاءة الإنتاجية لهذه المليية والقائمين عليها.

- الإشراف على الجهات التابعة لهم والقيام بأية أعمال أخرى تُطلب منهم.

٣- قطاع الخدمات (ويضم الإدارة المركزية للخدمات التعليمية، الإدارة المركزية للخدمات المركزية، الإدارة المركزية للخدمات التربوية ومستشار التربية الاجتماعية والإدارة العامة لتنسيق الخدمات).

٤- قطاع مديريات الوجه البحري (ويضم الإدارات المركزية لشئون مديريات وسط وغرب الدلتا، القناة وسيناء، وأخيراً القليوبية والدقهلية والشرقية ودمياط).

٥- قطاع مديريات الوجه القبلي (ويضم الإدارات المركزية لشئون مديريات شمال الصعيد، أسيوط وسوهاج والوادي الجديد، قنا وأسوان والبحر الأحمر).

٦- قطاع الكتب (ويضم الإدارات المركزية لشئون الكتب، الطباعة والصيانة، التخطيط وجودة الإنتاج).

٧- قطاع الأمانة العامة ويضم الإدارات المركزية لشئون المالية (ويتبعها الإدارة العامة للتأمينات/التغذية)، الشئون الإدارية وشئون العاملين.

### (ب) المديريات التعليمية:

وهي مسؤولة عن المتابعة الفنية والإدارية وتنفيذ توجيهات ديوان عام الوزارة في النطاق الجغرافي لكل محافظة. والمديريات ثلاث مستويات هي:

❖ المستوى الأول المتميز: يتمتع بهذا المستوى مديرية القاهرة والإسكندرية والشرقية ومديرتها رئيس قطاع ووكيل المديرية رئيس إدارة مركزية.

❖ المستوى الأول: ويدخل في هذا المستوى مديريات الدقهلية والشرقية والغربية والمنوفية والقليوبية وكفر الشيخ والجيزة والمنيا وأسيوط وسوهاج وقنا والفيوم وبني سويف ودمياط وأسوان والإسماعيلية وبورسعيد ومرسى مطروح والبحر الأحمر وشمال سيناء. ومديرتها رئيس إدارة مركزية ووكيلها بدرجة مدير عام.

❖ المستوى الثاني: ويدخل في هذا المستوى محافظات الوادي الجديد والسويس وجنوب سيناء والأقصر. ومديرتها بدرجة مدير عام ووكيلها بدرجة مدير مرحلة.

### (ج) الإدارات التعليمية:

وهي مسؤولة عن المتابعة الفنية والإدارية للمدارس التي توجد في نطاق القسم أو الحي أو المدينة التابعة لها. وتنقسم الإدارات التعليمية إلى ثلاث إدارات هي:

❖ إدارة تعليمية من المستوى الأول: مديرها بدرجة مدير عام ووكيلها مدير إدارة وتوجد في كل حي من أحياء القاهرة والجيزة ودوائر مجالس المدن وعواصم المحافظات ودوائر مجالس المراكز ويتطابق هيكلها الإداري والتنظيمي مع هيكل المديرية التعليمية من المستوى الثاني.

❖ إدارة تعليمية من المستوى الثاني: مديرها بمستوى مدير مرحلة ووكيلها أيضاً بمستوى مدير مرحلة تعليمية وتوجد بدوائر مجالس المدن وعواصم المحافظات ودوائر مجالس المراكز ويتشابه هيكلها الإداري والتنظيمي مع هيكل الإدارات التعليمية من المستوى الأول.

❖ إدارة تعليمية من المستوى الثالث: مديرها بمستوى مدير مرحلة ووكيلها بمستوى رئيس قسم وتوجد بدوائر مجالس المدن وعواصم المحافظات ودوائر مجالس المراكز.

(د) الهيكل التنظيمي للمدرسة: يقف على قمة الهرم الوظيفي والإداري للمدرسة مدير المدرسة أو الناظر وهو يتولى البت في كافة المسائل الخاصة بالمدرسة ويُعاونه كل من:

❖ وكيل المدرسة وهو المختص بالإشراف على بعض الشئون الفنية والإدارية والمالية والنشاط المدرسي ليكمل بذلك عمل مدير المدرسة أو الناظر.

❖ المدرس الأول ويقوم بتدريس نصاب محدد من حصص مادة تخصصه والتوجيه الفني لعمل مدرسي تلك المادة بالإضافة إلى قيامه بنصيب معين من الإدارة.

❖ مجلس إدارة المدرسة والذي يتولى عمليات الرقابة الذاتية على العملية التعليمية والإشراف على عمليات التوجيه والمتابعة بالإضافة إلى معاونة الناظر في إدارة المدرسة.

❖ العاملون بالمدارس (المدرسون والمهندسون والفنيون والموظفون الإداريون).

### (٣) العلاقات التنظيمية بين مؤسسات التعليم:

#### • المساءلة وتقديم التقارير:

يتميز هيكل القطاعات المركزية ببنية هرمية شديدة المركزية من قطاعات إلى إدارات مركزية ثم إدارات عامة. وتقوم القطاعات المركزية من خلال الإدارات المركزية والإدارات العامة التابعة لها بمساءلة المديرية في كل محافظة فيما يتعلق باختصاصاتها على حين تقوم المديرية بمساءلة الإدارات التعليمية فيما يتعلق باختصاصاتها وتقوم الإدارة التعليمية بمساءلة المدارس فيما يتعلق باختصاصاتها. وتكون المساءلة مالية وفنية إدارية وتتنوع على مستوى كل مرحلة تعليمية وكل نوع من أنواع التعليم وحتى كل مادة تعليمية.

## • التعيين والفصل:

- بالنسبة لديوان عام الوزارة: الشخصية الأولى في ديوان عام الوزارة هو وزير التربية والتعليم وهو مسئول عن وزارته أمام رئيس الدولية وطبقاً للدستور يعين أي وزير أو يعفى من منصبه بقرار من رئيس الجمهورية. ويفوض الوزير رؤساء القطاعات والإدارات المركزية بالعديد من الوظائف المُخولة إليه. كما يرأس بنفسه المجالس الاستشارية المركزية بمختلف أنواعها وينسق أعمالها مثل مجلس رؤساء القطاعات والإدارات المركزية، مجلس مديري التربية والتعليم، المجالس النوعية، المجلس الأعلى للتعليم قبل الجامعي والذي يصدر قرار تشكيله وتحديد اختصاصاته من قبل رئيس الجمهورية.

وعلى حين يرأس الوزير المجالس الاستشارية المركزية ويشرف على أنشطتها ويتابع أعمالها وينسقها (من خلال الإدارة المركزية لشئون الأمانات الفنية) فإنه يُشرف فقط إشرافاً مباشراً على المراكز القومية المتخصصة بمختلف أنواعها (وهي المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، المركز القومي للاختبارات والتقييم التربوي، مركز تطوير المناهج، مركز سرس الليان لتعليم الكبار) والهيئات النوعية بمختلف أنواعها (وهي هيئة الأبنية التعليمية، الهيئة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار، صندوق دعم المشروعات التعليمية) ويعمل كليهما بشكل مستقل عن ديوان الوزارة.

بالنسبة للقطاعات المركزية: يرأسها وكلاء وزارة يتولون الإشراف على تلك القطاعات والتنسيق بينها.

## (٤) أداء القطاع:

أدى التوجه نحو توسيع قاعدة المتعلمين وتوفير التعليم لكل المواطنين كحق إنساني أساسي يكفله الدستور إلى وضع الدولة في مأزق شديد وحقيقي نتيجة تراجع الإنفاق على التعليم بشكل عام، في الوقت الذي تزايد فيه الطلب على التعليم نتيجة الزيادة السكانية وبالتالي زيادة أعداد الفئة العمرية في سن الإلزام، بجانب تزايد تكلفة الخدمة التعليمية الجيدة ذاتها. وأدى مأزق عدم القدرة على تغطية التكلفة الحقيقية المطلوبة للإنفاق على التعليم إلى وجود نسبة لا يستهان بها من غير الملتحقين والذين لم يجدوا مقاعد أو أماكن دراسية لاستيعابهم. وشكل تزايد أعداد الملتحقين مزيد من العبء على المؤسسة التعليمية، وهو ما أدى في النهاية لتزايد تدهور الخدمة التي تقدمها، ومع مطلع الثمانينيات وصلت أوضاع التعليم المصري إلى حد



الكارثة نتيجة العجز الفاضح في الأبنية التعليمية، وارتفاع كثافة الفصول ، والعجز في أعداد هيئات التدريس، ناهيك عن انخفاض مستوى تأهيلهم.

كان العجز في الأبنية التعليمية وتوفر الشروط الدنيا لإمكانية وجود عملية تعليمية حقيقية يشكل احد جوانب الأزمة الشاملة التي يعاني منها النظام التعليمي في مصر التي تبدت مظاهرها في اجتياح ظاهرة الدروس الخصوصية لكل المراحل التعليمية ، وتراجع الدور التعليمي والتربوي للمدرسة ناهيك عن تدهور مستوى الخريجين نتيجة تخلف البرامج التعليمية وعدم حساسية النظام التعليمي لاحتياجات سوق العمل.

## ثالثاً/ الإطار القانوني لقطاع التعليم في مصر: قوانين هامة في مجال التعليم الأساسي

أولاً/ ينص القانون رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ (قانون التعليم) على ما يلي:

### الباب الأول

#### الأهداف والأحكام العامة للتعليم

مادة ١- يهدف التعليم قبل الجامعي إلي تكوين الدارس تكويناً ثقافياً وعلمياً وقومياً علي مستويات متتالية، من النواحي الوجدانية والقومية، والعقلية والاجتماعية والصحية والسلوكية والرياضية، بقصد إعداد الإنسان المصري المؤمن بربه ووطنه وبقيم الخير والحق والإنسانية وتزويده والقدر المناسب من القيم والدراسات النظرية والتطبيقية والمقومات التي تحقق إنسانيته وكرامته وقدرته علي تحقيق هدفه والإسهام بكفاءة في عمليات وأنشطة الإنتاج والخدمات، أو لمواصلة التعليم العالي والجامعي، من أجل تنمية المجتمع وتحقيق رخائه وتقدمه.

مادة ٢- ينشأ مجلس أعلي للتعليم قبل الجامعي برئاسة وزير التعليم العالي يتولي التخطيط لهذا التعليم ورسم خطته وبرامجه، ويضم ممثلين لقطاعات التعليم والجامعات والأزهر والثقافة والتخطيط والمالية والإنتاج والخدمات والقوي العاملة وغيرها من المهتمين بشئون التعليم ويصدر بتشكيل هذا المجلس وتحديد اختصاصاته قرار من رئيس الجمهورية بناء علي عرض من وزير التعليم.

ويشكل وزير التعليم بعد موافقة المجلس الأعلى للتعليم مجالس نوعية منبثقة عنه تختص بمرحلة أو نوعية من نوعيات التعليم قبل الجامعي، كما تشكل مجالس محلية للتعليم ولجان نوعية منبثقة عنها ويصدر بتشكيل هذه المجالس المحلية واللجان النوعية المتفرعة عنها قرار من المحافظ المختص بعد موافقة وزير التعليم.

مادة ٣- التعليم قبل الجامعي حق لجميع المواطنين في مدارس الدول بالمجان، ولا يجوز مطالبة التلاميذ برسوم مقابل ما يقدم لهم من خدمات تعليمية أو تربية.

ويجوز تحصيل مقابل خدمات إضافية تؤدي للتلاميذ، أو تأمينات عن استعمال الأجهزة والأدوات، أو مقابل تنظيم تعليم يسبق التعليم الأساسي الإلزامي، ويصدر بتحديد هذه المقابل وأحواله قرار من وزير التعليم.

مادة ٤<sup>٢٨</sup> - تكون مدة الدراسة الإلزامي ويتكون من حلقتين الحلقة الابتدائية ومدتها ست سنوات، والحلقة الإعدادية ومدتها ثلاث سنوات.

ثلاث سنوات للتعليم الثانوي (العام والفني)

خمس سنوات للتعليم الفني المتقدم.

مادة ٥- يحدد بقرار من وزير التعليم بعد موافقة المجلس الأعلى للتعليم مدة السنة الدراسية وعدد الدروس الأسبوعية في كل مرحلة وصف، والمواد الدراسية، وتوزيع الدروس علي الصفوف، وإقرار المناهج، وعدد التلاميذ المقرر لكل فصل ونظم التقويم والامتحانات والنهايات الكبرى والصغرى لدرجات مواد الامتحان، ومواعيد امتحانات الشهادات العامة.

ويجوز له - بعد أخذ رأي المحافظين وموافقة المجلس الأعلى للتعليم - إضافة بعض المواد الدراسية بحسب مقتضيات تطوير التعليم، أو وفقاً لاحتياجات البيئة المحلية.

مادة ٦- التربية الدينية مادة أساسية في جميع مراحل التعليم، ويشترط للنجاح فيها الحصول علي ٥٠% علي الأقل من الدرجة المخصصة لها علي ألا تحسب درجاتها ضمن المجموع الكلي.

وتنظم وزارة التربية والتعليم مسابقات دورية لحفظ القرآن الكريم وتمنح موعد بدء منهم مكافآت وحوافز وفقاً للنظام الذي يضعه المجلس الأعلى للتعليم.

مادة ٧<sup>٢٩</sup> - يحدد بقرار من وزير التربية والتعليم بعد أخذ رأي المحافظين موعد بدء الدراسة ونهايتها.

ويجوز للمحافظ زيادة الحد الأقصى لعدد تلاميذ الفصل في مدارس المحافظة بمختلف مراحلها إذا اقتضت الضرورة ذلك بما لا يجاوز ١٠% من العدد المقرر للفصل. علي أن يراعى في مدارس التعليم الفني، ألا يزيد عدد تلاميذ الفصل في المواد العملية والرسم الفني والآلة الكاتبة علي ٢٠ تلميذاً.

مادة ٨- لوزير التعليم بعد أخذ رأي المحافظ المختص أن يقرر إنشاء مدارس لرياض الأطفال، تكون تابعة أو ملحقة بالمدارس الرسمية، وأن يحدد مواصفاتها من حيث الموقع والمبني والسعة والمرافق والتجهيزات والمواصفات والصحية، كما يحدد نظام الدراسة والمناهج والخطط وشروط القبول وهيئات الإشراف والتدريس وما يجوز تقاضيه مقابل تنظيم التعليم بها.

<sup>٢٨</sup> المادة (٤) مستبدلة بالقانون رقم ٢٣ لسنة ١٩٩٩ الجريدة الرسمية العدد رقم ٢٠ مكرر في ١٩٩٩/٥/٢٣.  
<sup>٢٩</sup> الفقرة من المادة ٧ مستبدلة بالقانون رقم ١٦٠ لسنة ١٩٩٧ لجريدة الرسمية العدد ٥٠ تابع في ١٩٩٧/١٢/١١.

مادة ٩- لوزير التعليم بعد موافقة المجلس الأعلى للتعليم أن يقرر إنشاء مدارس تجريبية، وأن يضع شروط وقواعد القبول بها ونظم الدراسة، والامتحانات فيها. وتتخذ هذه المدارس مجالاً لتطبيق التجارب التعليمية الجديدة تمهيداً لتعميمها.

كما يجوز له أن ينشئ مدارس لتعليم ورعاية المتفوقين بما يكفل تنمية مواهبهم وصلتها، ومدارس للتربية الخاصة للتعليم ورعاية المعوقين بما يتلاءم وقدراتهم واستعداداتهم علي أن يتضمن قرار الإنشاء في هذه الحالات شروط القبول وخطط الدراسة ونظم الامتحانات وغير ذلك.

مادة ١٠- يحدد وزير التعليم شروط وأحوال القبول في كل مرحلة تعليمية، علي أن يكون القبول في مرحلة التعليم الأساسي علي أساس السن في أول أكتوبر من العام الدراسي، أما القبول في المرحلة الثانوية فتكون المفاضلة بين المتقدمين علي أساس عاملي السن والمجموع الكلي للدرجات علي مستوي المحافظة.

مادة ٢٠١- مع مراعاة أحكام القانون الخاص بنظام الإدارة المحلية - تتولى الأجهزة المركزية للتعليم قبل الجامعي رسم السياسات العامة للتعليم ومهام التخطيط والتقييم المتابعة العامة. وتتولى المحافظات العملية التنفيذية التعليمية والمتابعة المحلية، وكذلك إنشاء وتجهيز وإدارة المدارس الداخلية في اختصاصها، وذلك وفق مقتضيات الخطة القومية للتعليم وفي حدود الموازنة المقررة.

ويجوز للمحافظة الإفادة من الجهود الذاتية للمواطنين في تنفيذ خطة التعليم المحلية وفقاً لنظام يصدر به قرار من المحافظ المختص بعد موافقة وزير التعليم. ويجوز أن يتضمن ذلك لنظام إنشاء صندوق محلي لتمويل التعليم بالجهود الذاتية.

مادة ١٢٣- يشكل علي مستوى كل مدرسة وكل إدارة ومديرية تعليمية وعلى مستوى الجمهورية مجلس يسمى مجلس الأمناء والآباء والمعلمين كما يجوز أن تشكل في كل هذه المستويات مجالس لاتحاد الطلاب. ويصدر بطريقة تشكيل هذه المجالس وتحديد اختصاصاتها قرار من وزير التربية و التعليم.

مادة ١٣- (ملغاة بالقانون ١٥٥ لسنة ٢٠٠٧ والتي سيتم ذكرها لاحقاً)

مادة ٢١٤- بمراعاة ما ورد في هذا القانون من أحكام خاصة، يحدد وزير التعليم بعد موافقة المجلس الأعلى للتعليم قبل الجامعي شروط اللياقة الطبية اللازمة للقبول في مختلف مراحل التعليم، ونظم

<sup>٣٠</sup> عبارة الحكم المحلي أصبحت (الإدارة المحلية) بناء علي القانون رقم ١٤٥ لسنة ١٩٨٨.

<sup>٣١</sup> مستبدلة بالقانون ١٥٥ لسنة ٢٠٠٧.

<sup>٣٢</sup> المادة ١٤ مستبدلة بالقانون رقم ٢٣٣ لسنة ١٩٨٨ - الجريدة الرسمية عدد ٢٧ في ١٩٨٨/٧/٧.

الامتحانات وقواعد النجاح وفرص الرسوب والإعادة، والحوافز التشجيعية للتلميذ، ونظام التأديب والعقوبات التي توقع علي التلاميذ وأحوال إلغاء الامتحان أو الحرمان منه ونظام إعادة قيد التلميذ المفصول، وفقاً لما هو وارد في المادتين ٤٥،٢٤.

## الباب الثاني

### مرحلة التعليم الأساسي

مادة ٣٣١٥- التعليم الأساسي حق لجميع الأطفال المصريين الذين يبلغون السادسة من عمرهم تلتزم الدولة بتوفيره لهم ويلتزم الآباء أو أولياء الأمور بتنفيذه وذلك علي مدى تسع سنوات دراسية، ويتولى الحافظون كل في دائرة اختصاصه إصدار القرارات اللازمة لتنظيم وتنفيذ الإلزام بالنسبة للآباء أو أولياء الأمور علي مستوي المحافظة كما يصدرن القرارات اللازمة لتوزيع الأطفال الملزمين علي مدارس التعليم الأساسي في المحافظة، ويجوز في حالة وجود أماكن، النزول بالسن إلي خمس سنوات ونصف وذلك مع عدم الإخلال بالكثافة المقررة للفصل.

مادة ١٦- يهدف التعليم الأساسي إلي تنمية قدرات واستعدادات التلاميذ وإشباع ميولهم وتزويدهم بالقدر الضروري من القيم والسلوكيات والمعارف والمهارات العلمية والمهنية التي تتفق وظروف البيئات المختلفة، بحيث يمكن لمن يتم مرحلة التعليم الأساسي أن يواصل تعليمه في مرحلة أعلي أو أن يواجه الحياة بعد تدريب مهني مكثف، وذلك من أجل إعداد الفرد لكي يكون مواطناً منتجاً في بيئته ومجتمعة.

مادة ١٧- تنظم الدراسة في مرحلة التعليم الأساسي لتحقيق الأغراض الآتية:

- التأكيد علي التربية الدينية والوطنية والسلوكية والرياضية خلال مختلف سنوات الدراسة.
- تأكيد العلاقة بين التعليم والعمل المنتج.
- توثيق الارتباط بالبيئة علي أساس تنوع المجالات العلمية المهنية بما يتفق وظروف البيئات المحلية ومقتضيات تنمية البيئات.
- تحقيق التكامل بين النواحي النظرية والعملية في مقررات الدراسة وخططها مناهجها.
- ربط التعليم بحياة الناشئين وواقع البيئة التي يعيشون فيها، بشكل مؤكد العلاقة بين الدراسة والنواحي التطبيقية، علي أن تكون البيئة وأنماط النشاط الاجتماعي والاقتصادي بها من المصادر الرئيسية للمعرفة والبحث والنشاط في مختلف موضوعات الدراسة.

٣٣ المادة ١٥ مستبدلة بالقانون رقم ٢٣ لسنة ١٩٩٩ .

مادة ١٨<sup>٣٤</sup> - يعقد امتحان من دورين علي مستوي المحافظة في نهاية مرحلة التعليم الأساسي الإلزامي، ويمنح الناجحون فيه شهادة أتمام الدراسة بمرحلة التعليم الأساسي، ويصدر بنظام هذا الامتحان قرار من وزير التعليم بعد موافقة المجلس الأعلى للتعليم قبل الجامعي، ويجوز لكل من أتم الحلقة الابتدائية وأظهر ميولا مهنية أن يستكمل مدة الالتزام بالتعليم الأساسي بالالتحاق بمراكز التدريب المهني أو بمدارس أو فصول إعدادية مهنية وفقا للنظام الذي يضعه وزير التعليم بالاتفاق مع الجهات المعنية.

ويمنح خريجو هذه المراكز أو المدارس أو الفصول من المديرية التعليمية شهادة في التعليم الأساسي المهني.

ويجوز لحاملي هذه الشهادة الالتحاق بالتعليم الثانوي الصناعي أو الزراعي وذلك وفق للقواعد التي يضعها وزير التعليم بعد موافقة المجلس الأعلى للتعليم قبل الجامعي

مادة ١٩ - إذا لم يتقدم الطفل إلى المدرسة في الموعد المحدد أو لم يواظب على الحضور بغير عذر مقبول مدة عشرة أيام متصلة أو منفصلة، وجب على ناظر المدرسة إنذار والده أو ولي أمره بحسب الأحوال بكتاب يوقع عليه والد الطفل أو المتولي أمره وعند غيابه أو امتناعه عن تسليم الكتاب يسلم إلي العمدة أو نقطة الشرطة أو المركز أو القسم لتسليمه إلي والد الطفل أو المتولي أمره، فإذا لم يتقدم إلي المدرسة خلال أسبوع من تسلّم الكتاب أو عاود الغياب لأعدار غير مقبولة اعتبر والده أو ولي أمره مخالفاً لأحكام هذا القانون وتطبق عليه العقوبات المنصوص عليها في المادة ٢١ من هذا القانون.

مادة ٢٠ - لنظام مدارس التعليم الأساسي ولمن يندبهم المحافظ المختص من هيئة الإشراف والتوجيه الفني بالأقسام التعليمية صفة رجال الضبط القضائي في تنفيذ حكم الإلزام.

مادة ٢١ - يعاقب بغرامة مقدارها عشرة جنيهات والد الطفل أو المتولي أمره إذا تخلف الطفل أو انقطع دون عذر مقبول عن الحضور إلي المدرسة خلال أسبوع من تسلّم الكتاب المنصوص عليه في المادة (١٩) من هذا القانون.

وتتكرر المخالفة وتتعدد العقوبة باستمرار تخلف الطفل عن الحضور أو معاودته التخلف دون عذر مقبول بعد إنذار والده أو المتولي أمره.

<sup>٣٤</sup> المادة ١٨ مستبدلة بالقانون رقم ٢٣٣ لسنة ١٩٨٨ - الجريدة الرسمية العدد ٢٧ في ١٩٨٨/٧/٧.

ثانياً/ ينص القانون رقم ١٥٥ لسنة ٢٠٠٧ والخاص بتعديل بعض أحكام قانون التعليم الصادر بالقانون

رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ على:

### المادة الأولى:

يضاف إلى قانون التعليم الصادر بالقانون رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ باب سابع بعنوان (أعضاء هيئة التعليم)، نصوصه كالآتي:

### الباب السابع أعضاء هيئة التعليم

#### مادة (٧٠):

تسري أحكام هذا الباب على جميع المعلمين الذين يقومون بالتدريس أو بالتوجيه الفني أو بالإدارة المدرسية وعلى الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين وأخصائي التكنولوجيا وأخصائي الصحافة وأمناء المكتبات .

وتسرى أحكام قانون نظام العاملين المدنيين بالدولة الصادر بالقانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨ فيما يرد بشأنه نص خاص في هذا الباب .

### الفصل الأول

### وظائف المعلمين وما يعادلها والمشاركون في العملية التعليمية

#### مادة (٧١)

يتكون جدول وظائف المعلمين من الوظائف الآتية:

١. معلم مساعد
٢. معلم
٣. معلم أول
٤. معلم أول (أ)
٥. معلم خبير
٦. كبير معلمين

ويصدر باعتماد جدول هذه الوظائف وبطاقات وصفها وإعادة تقييمها وترتيبها قرار من وزير التربية والتعليم يتضمن ما يقابلها من وظائف الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين وأخصائي التكنولوجيا

وأخصائيي الصحافة والإعلام وأمناء المكتبات

#### مادة (٧٢)

مع عدم الإخلال بشروط شغل الوظائف المدنية المنصوص عليها في قانون نظام العاملين المدنيين بالدولة يشترط فيمن يشغل وظيفة من وظائف المعلمين اعتباراً من تاريخ العمل بهذا الباب ما يأتي:

١- أن يكون متمتعاً بالجنسية المصرية أو جنسية إحدى الدول التي تعامل المصريين بالمثل في تولي الوظائف العامة

ويجوز لوزير التربية والتعليم الاستثناء من هذا الشرط عند التعاقد مع المعلمين الأجانب وفقاً للقواعد التي تبينها اللائحة التنفيذية

٢- أن يكون حاصلاً على مؤهل عال تربوي مناسب أو على مؤهل عال مناسب بالإضافة إلى شهادة (إجازة) تأهيل تربوي وتصدر بقرار من وزير التربية والتعليم اشتراطات التأهيل التربوي المطلوب ويستثنى من هذا الشرط المعلم المساعد والشاغول لوظائف تعليمية في تاريخ العمل بهذا الباب.

٣- أن يجتاز الاختبار المقرر لشغل الوظيفة.

#### مادة (٧٣)

يكون شغل وظيفة "معلم مساعد" بالتعاقد لمدة سنتين قابلة للتجديد سنة أخرى بقرار من وزير التربية والتعليم ويجب على شاغلها خلال هذه المدة الحصول على شهادة الصلاحية لمزاولة التعليم بالمرحلة التعليمية التي يتقدم لها فإذا لم يحصل على الشهادة خلالها انتهى عقده تلقائياً دون حاجة لأي إجراء. ويتم التعاقد مع المعلمين المؤقتين الذين يباشرون فعلاً أعمال التعليم في تاريخ العمل بهذا الباب لشغل وظيفة معلم مساعد وذلك متى توافرت فيهم شروط شغل الوظيفة.

ويعين بقرار من المحافظ المختص في وظيفة معلم من أمضى سنة على الأقل في وظيفة معلم مساعد وحصل خلالها على الشهادة المشار إليها وثبتت صلاحيته للعمل وفقاً للمعايير التي تحددها اللائحة التنفيذية .

ويسري حكم الفقرة الأولى على الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين وأخصائيي التكنولوجيا وأخصائيي الصحافة والإعلام وأمناء المكتبات المشار إليهم في المادة (٧٠) من هذا القانون الذين يعينون بعقود مؤقتة .

#### مادة (٧٤)

يشترط للتعيين ابتداء في إحدى وظائف التعليم المشار إليها في المادة (٧٠) من هذا القانون أو للترقية للوظائف الأعلى أو ما يعادلها على النحو الوارد في هذا الباب توافر شروط شغلها والحصول على شهادة الصلاحية لشغل الوظيفة واجتياز التدريب والاختبارات التي تعقد لهذا الغرض .



#### مادة (٧٥)

تتشأ أكاديمية تسمى "الأكاديمية المهنية للمعلمين" تتمتع بالشخصية الاعتبارية العامة وتتبع وزير التربية والتعليم ويصدر بتنظيمها وتحديد اختصاصاتها قرار من رئيس الجمهورية على ان يكون مقرها مدينة القاهرة وتكون لها فروع في مختلف أنحاء الجمهورية وتعمل بالتعاون مع كليات التربية على أن تتولى هذه الأكاديمية منح شهادة الصلاحية المنصوص عليها في المادة (٧٤) من هذا القانون .

#### مادة (٧٦)

دون إخلال بحكم المادة (٧٣) من هذا القانون يكون التعيين أو التعاقد لشغل وظائف التعليم المشار إليها في المادة (٧٠) من هذا القانون من خلال إعلان واسع الانتشار يوجه للجميع وبما يكفل تكافؤ الفرص ويتم ترتيب من يجتازون اختبار شغل الوظيفة والمفاضلة بينهم بمراعاة مؤهلاتهم وخبراتهم وتنظم اللائحة التنفيذية وسائل الإعلان وقواعد الترتيب والمفاضلة.

#### مادة (٧٧)

لا يجوز نقل شاغلي وظائف المعلمين من مرحلة تعليمية إلى مرحلة تالية إلا بعد استيفاء الشروط الخاصة بالمهارات والمعارف والمتطلبات الفنية التي يصدر بتحديدتها قرار من وزير التربية والتعليم وبعد الحصول على شهادة الصلاحية المقررة للمرحلة التي يتم الانتقال إليها .

#### مادة (٧٨)

يتكون جدول وظائف التوجيه من وظائف : موجه وتعادل وظيفة معلم أول (أ) وموجه أول وتعادل وظيفة معلم خبير وموجه عام وتعادل وظيفة كبير معلمين .  
ويتم اختيار شاغلي وظيفة موجه من بين من يشغلون وظيفة معلم أول (أ) كما يتم اختيار شاغلي وظائف موجه أول وموجه عام من الوظيفة الأدنى مباشرة من وظائف التوجيه بشرط توافر الشروط المتطلبية للترقية والمنصوص عليها في المادة (٨١) من هذا القانون .  
ويشترط للترقية بين وظائف التوجيه اجتياز الاختبارات التي تقيس المتطلبات التي تحددها اللائحة التنفيذية والتي تبين تمكن الموجه في مجال تخصصه الأكاديمي وذلك على النحو الذي تحدده الأكاديمية المهنية للمعلمين .  
وتحدد اللائحة التنفيذية أعباء العمل ونسب وظائف التوجيه إلى وظائف التعليم .

#### مادة (٧٩)

يتم اختيار شاغلي وظيفة مدير ووكيل المدرسة لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد من بين شاغلي وظيفة "معلم أول (أ)" على الأقل وتحدد اللائحة التنفيذية إجراءات وأسس الاختيار ويكون لكل مدرسة مدير

ووكيل أو أكثر بحسب عدد الفصول والمراحل التعليمية بها ووفق احتياجات الإدارة المدرسية على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية .

#### **مادة (٨٠)**

تحدد اللائحة التنفيذية معايير ملزمة للأداء التعليمي للمخاطبين بأحكام هذا الباب وأعبائهم التعليمية وساعاتها بمختلف مستوياتهم ووظائفهم ويراعى عند إعدادها عدم التفرقة بين الوظائف المختلفة . كما تحدد اللائحة نظاماً يكفل تقويم كفاية أداء شاغلي وظائف التعليم والتوجيه ووظائف الإدارة التي يشغلها معلمون بما يتفق وطبيعة نشاطها وأهدافها . ويكون تقويم الأداء بمرتبة كفاء ، وفوق المتوسط، ومتوسط، ودون المتوسط وضعيف. ويعتمد في وضع هذا التقرير بنظم المتابعة والتقويم المستندة على معايير الأداء ونتائج تقويم أداء تلاميذ المعلم ودرجة مشاركته في تحسين مستوى أداء العمل بالمدرسة ، والشهادات والدرجات العلمية التي حصل عليها والدورات التدريبية التي يجتازها والمؤتمرات التي يحضرها بما يؤدي إلى رفع مستواه وتحسن مستوى أدائه ،

وتحدد اللائحة التنفيذية القواعد والإجراءات والأسس التي تتبع في وضع تقرير تقويم الأداء كما تحدد اللائحة التنفيذية الإجراءات اللازمة لرفع كفاءة من يحصل على تقرير تقويم أداء بمرتبة دون المتوسط أو ضعيف.

وتعتبر خدمة من يحصل على تقرير تقويم أداء متالين بمرتبة ضعيف منتهية بقوة القانون. وتشكل لجنة بقرار من المحافظ المختص تضم عناصر قانونية وإدارية وفنية وممثل عن نقابة المعلمين لتلقى وفحص التظلمات من تقارير تقويم الأداء وترفع هذه اللجنة توصياتها للمحافظ لاتخاذ ما يراه.

#### **مادة (٨١)**

يشترط للترقية إلى الوظائف المنصوص عليها في المادة (٧١) من هذا القانون الآتي:

- ١- استيفاء شروط شغل الوظيفة المرقى إليها على النحو المبين ببطاقة الوصف الخاصة بها.
- ٢- قضاء خمس سنوات على الأقل في ممارسة العمل الفعلي في الوظيفة الأدنى مباشرة أو ما في مستواها وفقاً للقواعد التي يصدر بها قرار من وزير التربية والتعليم.
- ٣- الحصول على شهادة الصلاحية لمزاولة الوظيفة المرقى إليها .
- ٤- الحصول على تقرير تقويم أداء بمرتبة فوق متوسط على الأقل في السنتين السابقتين مباشرة على النظر في الترقية.

#### **مادة (٨٢)**

يكون نقل شاغلي الوظائف المنصوص عليها في هذا الباب بين المحافظات بقرار من وزير التربية

والتعليم بالتنسيق مع المحافظ المختص وبعد أخذ رأي لجنة للموارد البشرية تشكل بقرار من الوزير لهذا الغرض .

#### **مادة (٨٣)**

يحدد المحافظ المختص أيام العمل في الأسبوع ومواقبته وفقاً لمقتضيات الصالح العام. ويكون الترخيص لشاغلي الوظائف المنصوص عليها في هذا الباب من العاملين بالمدارس بأجازات اعتيادية أثناء العطلة الصيفية على النحو التالي:

- المعلم والمعلم الأول ثلاثون يوماً.
- المعلم الأول (أ) خمسة وثلاثون يوماً.
- المعلم الخبير أربعون يوماً.
- كبير المعلمين خمسة وأربعون يوماً.

واستثناء من ذلك يجوز الترخيص بالحصول على الأجازات الاعتيادية أثناء العام الدراسي وذلك بما لا يتعارض مع مصلحة العمل.

وفي جميع الأحوال يجب أن يحصل المعلم على تثلي إجازته الاعتيادية سنوياً على الأقل كما يجب تصفية رصيد الأجازات المتبقي قبل مرور ثلاث سنوات فإذا لم يحصل عليها لحاجة العمل التي تقدرها السلطة المختصة استحق المقابل النقدي عنها .

### **الفصل الثاني**

#### **المعاملة المالية للمعلمين**

#### **مادة (٨٤)**

تحدد أجور الوظائف المنصوص عليها بهذا الباب وفقاً للجدول المرافق لهذا القانون.

#### **مادة (٨٥)**

يصدر رئيس مجلس الوزراء بناء على عرض وزير التربية والتعليم قراراً بنظام حوافز الأداء وحوافز الإدارة وحوافز التميز العلمي للحاصلين على شهادات دبلومات الدراسات العليا أو درجتي الماجستير أو الدكتوراه في مجالات العمل التعليمي أو التربوي . ونظام منح مقابل أعباء الوظيفة ومقابل ساعات العمل الإضافية ومقابل التشجيع على العمل بوظائف أو مناطق معينة وأداء النفقات التي يتحملها شاغلو الوظائف التعليمية في سبيل تأدية أعمال هذه الوظائف.

#### مادة (٨٦)

يمنح شاغلو وظائف التعليم المنصوص عليها في هذا الباب حافزا للأداء المتميز يصدر به قرار من مجلس الوزراء بناء على عرض وزير التربية والتعليم ويحدد القرار نسبة الحافز وشروط وضوابط منحه. ولا يجوز أن يزيد عدد من يمنحون هذا الحافز كل عام على ١٠٪ من شاغلي الوظائف المشار إليها في كل إدارة تعليمية .

#### مادة (٨٧)

لوزير التربية والتعليم أو المحافظ المختص أن يأمر بإجراء التحقيق مع أي من شاغلي الوظائف المنصوص عليها بهذا القانون إذا ما نسب إليه ارتكاب أية مخالفة تأديبية وفي هذه الحالة يكون التصرف في التحقيق سواء بالحفظ أو بتوقيع الجزاء المناسب أو بالإحالة إلى المحاكمة التأديبية بقرار من الوزير أو المحافظ بحسب الأحوال.

#### مادة (٨٨)

تنتهي خدمة شاغل الوظيفة بأحد الأسباب المبينة بقانون نظام العاملين المدنيين بالدولة بمراعاة أحكام قانون التأمين الاجتماعي ومع ذلك في حالة بلوغ سن الستين في الفترة من أول أكتوبر إلى آخر أغسطس فإنه يبقى في الخدمة حتى هذا التاريخ دون أن تحسب هذه المدة في تقدير المعاش أو المكافأة .

#### مادة (٨٩)

يمنح شاغلو وظائف التعليم المشار إليها في المادة (٧٠) من هذا القانون الموجودون بالخدمة في تاريخ العمل بهذا الباب أو الذين سيعينون مستقبلاً بدل معلم وقدره ٥٠٪ من أساسي الأجر ، وتسرى عليهم العلاوة السنوية المقررة، وكل زيادة في الأجر تمنح للعاملين بالجهاز الإداري بالدولة ، وتتم ترقيتهم للدرجة المالية الأعلى وفقاً للأحكام المنصوص عليها بقانون نظام العاملين المدنيين بالدولة ، وتطبق عليهم الأحكام الأخرى الواردة بهذا الباب .

ويصدر قرار من وزير التربية والتعليم بتحديد الوظائف المقابلة لوظائف المعلمين الواردة بالجدول المرفق.

ويمنح شاغلو وظائف المعلمين المشار إليها في المادة (٧٠) من هذا القانون وبقرار وزير التربية والتعليم طبقاً للفقرة السابقة بدل اعتماد بنسبة تتراوح ما بين ٥٠٪ إلى ١٥٠٪ من الأجر الأساسي ،

على النحو المبين بالجدول المرافق وذلك عند نقلهم من الوظائف المشار إليها في الفقرة الأولى من هذه المادة لشغل وظائف المعلمين بعد استيفائهم متطلبات الشغل والاعتماد المقررة لها ، مع احتفاظهم بصفة شخصية بالأجور التي يتقاضونها ولو تجاوزت نهاية الأجر المقررة للوظائف المنقولين إليها ، وبحيث يبدأ في التطبيق في موعد لا يتجاوز ٢٠٠٨/٧/١ ويكون ترتيب الأقدمية بين المنقولين إلى وظيفة واحدة بحسب أوضاعهم السابقة في حالة استيفائهم الشروط والمتطلبات في ذات التاريخ.

### المادة الثانية

يستبدل بنص المادة (١٢) من قانون التعليم الصادر بالقانون رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ النص الآتي:  
مادة (١٢) يشكل على مستوى كل مدرسة وكل إدارة ومديرية تعليمية وعلى مستوى الجمهورية مجلس يسمى "مجلس الأمناء والآباء والمعلمين" ، كما يجوز أن تشكل في كل من هذه المستويات مجالس لإتحاد الطلاب ويصدر بتشكيل هذه المجالس وتحديد اختصاصاتها قرار من وزير التربية والتعليم

### المادة الثالثة

تضاف فقرة جديدة إلى المادة (٤٢) من قانون التعليم الصادر بالقانون رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ نصها الآتي:  
"ويسمح للطالب الذي استنفد مرات الرسوب في دبلوم الدراسة الفنية المتقدمة نظام السنوات الخمس بدخول امتحان دبلوم الدراسة الفنية نظام السنوات الثلاث وفقاً للأحكام المنصوص عليها في المادة (٣٦) من هذا القانون.

### المادة الرابعة

تلغى المواد أرقام ١٣ و٤٦ و٤٧ و٤٨ و٤٩ و٥٠ و٥١ و٥٢ و٥٣ من قانون التعليم الصادر بالقانون رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١.

### المادة الخامسة

يصدر رئيس مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية للباب السابع المضاف بمقتضى هذا القانون خلال ستة أشهر من تاريخ العمل به وإلى أن تصدر هذه اللائحة يستمر العمل بالقرارات القائمة.

ثالثاً/ ينص قانون نظام الإدارة المحلية رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٩ على ما يلي:

مادة ٢٧ :

"يتولى المحافظ بالنسبة إلى جميع المرافق العامة التي تدخل في اختصاص وحدات الإدارة المحلية وفقاً لأحكام هذا القانون، جميع السلطات والاختصاصات التنفيذية المقررة للوزراء بمقتضى القوانين واللوائح، ويكون المحافظ في دائرة اختصاصه رئيساً لجميع الأجهزة والمرافق المحلية."

وتكون للمحافظ السلطة المقررة للوزير بالنسبة للقرارات الصادرة من مجالس إدارات الهيئات العامة التي تتولى مرافق عامة للخدمات في نطاق المحافظة.

ويتولى الإشراف على المرافق القومية بدائرة المحافظة وكذلك جميع فروع الوزارات التي لم تنقل اختصاصاتها إلى الوحدات المحلية فيما عدا الهيئات القضائية والجهات المعاونة لها وذلك بإبداء الملاحظات واقتراح الحلول اللازمة في شأن الإنتاج وحسن الأداء، كما يتولى بالنسبة لجميع المرافق اتخاذ التدابير الملائمة لحماية أمنها."

كما نصت اللائحة التنفيذية لقانون نظام الإدارة المحلية الصادرة بقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧٠٧ لسنة ١٩٧٩ (الباب الثاني) الفصل الثاني "شئون التعليم" على ما يلي:

مادة ٥ :

"تتولى الوحدات المحلية كل في دائرتها وفق خطة وزارة التعليم إنشاء وتجهيز وإدارة المدارس عدا المدارس التجريبية ومراكز التدريب المركزية" وذلك على النحو التالي:

-المحافظات: المدارس الفنية ودور المعلمين والمعلمات التي تخدم أكثر من مركز.

-المراكز: المدارس الثانوية العامة والثانوية الفنية التي تخدم وحدات المركز.

-المدن والأحياء: المدارس الثانوية العامة التي تخدم دائرة المدينة أو الحي، المدارس الإعدادية

والابتدائية ومراكز التدريب المحلية.

-القرى: المدارس الإعدادية والابتدائية التي تخدم دائرة الوحدة.

"احترام النصوص المشار إليها سلفاً يتطلب من وزارة التربية والتعليم تفعيلها خاصة وأن المعطيات

الإحصائية تظهر ضخامة النظام التعليمي المصري وانتشاره مما يتعذر عملياً إدارته مركزياً"

---

### الملحق (٣)

إطار عام لتقييم حوكمة التعليم الأساسي في مصر

---



مركز العقد الاجتماعي

إطار عام لتقييم حوكمة التعليم الأساسي  
في مصر

إعداد: ياسمين محمد خضري

٢٠١٢



*“Nothing is as political as education.*

*It is by education that we reproduce our culture – our values, habits, attitudes and knowledge – from one generation to the next. It is by education that we create conditions for cultural and economic growth. This insight is fundamental for educational planning and thus for governing and monitoring education”.*

Ulf P Lundgren, former Director General, National Agency  
for Education, Sweden

## قائمة المحتويات

مقدمة: مركز العقد الاجتماعي وتقييم الحوكمة في مصر.....	
١ . قطاع التعليم في مصر.....	
١-١ مقدمة عن قطاع التعليم.....	
٢-١ التعليم الأساسي مدخل لتقييم حوكمة التعليم في مصر.....	
٢ . تقييم حوكمة التعليم الأساسي في مصر: بين الخبرات الدولية والتجربة الوطنية.....	
١-٢ بعض الرؤى الدولية لحوكمة التعليم الأساسي.....	
٢-٢ الإطار الوطني العام المقترح لتقييم حوكمة التعليم الأساسي.....	
٣-٢ المنهجية المستخدمة لإعداد الإطار العام لتقييم حوكمة التعليم في مصر.....	
٤-٢ جمع بيانات الإطار العام لتقييم حوكمة التعليم الأساسي.....	
٣ . الإطار العام لتقييم حوكمة التعليم الأساسي.....	
١-٣ الحكومة.....	
٢-٣ العاملون في التعليم الأساسي.....	
٣-٣ المجتمع المدني.....	
٤-٣ القطاع الخاص.....	
٤ . الخطوات التالية.....	
الملاحق.....	
المراجع.....	

## مقدمة: مركز العقد الاجتماعي وتقييم الحوكمة في مصر

أكد تقرير التنمية البشرية لمصر عام ٢٠٠٥ بعنوان "اختيار مستقبلنا: نحو عقد اجتماعي جديد" الذي قدم رؤية للإصلاح الشامل في مصر أنه لا مجال لمصر لمواجهة التحديات المختلفة، سواء المحلية أو الدولية، دون صياغة عقد اجتماعي جديد يطرح رؤية حقيقية للإصلاح ويُمثل تحولا وتغيرا في العلاقة بين الدولة والمواطن، ويهدف في النهاية إلى توفير حزمة من الحقوق الأساسية للمواطن تكفل له حياة كريمة على أساس من المساواة في الفرص بين جميع المواطنين، ومشاركة حقيقية من جانب كافة الأطراف في المجتمع. وفي مبادرة فريدة من نوعها من جانب البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، تم في عام ٢٠٠٧ إنشاء مركز العقد الاجتماعي بهدف إعادة بناء الثقة بين المواطنين والدولة، وتوسيع نطاق المشاركة المجتمعية في صناعة القرار، وتحقيق المساواة في الحقوق والفرص بين جميع المواطنين بالإضافة إلى متابعة تقدم مصر نحو تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية. ويتحقق ذلك من خلال تنفيذ حزمة من أنشطة الاتصال والمتابعة وتقديم المشورة، ودعم التنسيق بين الأجهزة الحكومية من ناحية، والتنسيق بينها وبين منظمات المجتمع المدني وقطاع الأعمال الخاص من ناحية أخرى.

إن غياب المساءلة، وانعدام الشفافية، ونفسي الفساد، وتدني الكفاءة والفعالية، وعدم الاستجابة للاحتياجات المختلفة للمواطنين، وعدم الالتزام بالقانون إلى آخره من المظاهر التي تعكس غياب مبادئ الحكم الرشيد تحرم المواطن من حقوقه، وتنتهك حقه في خدمات متوفرة وذات جودة عالية وأسعار معقولة، وتهدر الوقت والمال، وتؤدي في النهاية إلى تآكل الثقة بين أطراف المجتمع. في ضوء ذلك، تبنى مركز العقد الاجتماعي فكرة إنشاء مؤشرات قادرة على قياس وتقييم الحوكمة في ثلاثة قطاعات تمس حياة المواطن وتدعم تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية وهي الصحة، والتعليم، والمياه والصرف الصحي، وذلك كخطوة أولية للوصول إلى فهم أعمق للمشكلات والثغرات التي تواجه هذه القطاعات، ومن ثم سبل التعامل معها بمنهجية تعتمد بالأساس على الشراكة بين أطراف المجتمع من حكومة وقطاع خاص ومجتمع مدني.

وإنطلاقاً من رسالة مركز العقد الاجتماعي، وكخطوة نحو تحقيق أهدافه الرئيسية، قام فريق الحوكمة بالمركز بصياغة إطار عام لتقييم الحوكمة في القطاعات الخدمية الرئيسية<sup>٣٥</sup>. وقد اتسم هذا الإطار بالشمول بحيث

<sup>٣٥</sup> جدير بالذكر أن الإطار العام لتقييم الحوكمة الذي تم الإقتداء به لاحقاً في الأطر العامة القطاعية (للقطاعات الثلاثة: التعليم، الصحة، المياه والصرف الصحي) قد قام بصياغته مستشار مركز العقد الاجتماعي د. خالد زكريا أمين، والذي كان له دور ريادي أيضاً في إدارة ورش العمل التي أعدها المركز مع مجموعات العمل الخاصة بكل قطاع من القطاعات الثلاثة.

ركز على الأبعاد المختلفة للحوكمة وهي: المساءلة، والمشاركة، والشفافية، وسيادة القانون، ومكافحة الفساد، والاستجابة، والعدالة، والكفاءة، والفاعلية. في الوقت نفسه شمل الإطار كافة الأطراف صاحبة المصلحة وذات العلاقة المباشرة بالقطاعات محل الاهتمام، حيث تم تغطية الحكومة بهيئاتها المختلفة إلى جانب المديرية الخدمية المسؤولة عن المشاركة المباشرة في صنع القرارات الخاصة بإدارة هذه القطاعات، كذلك ركز الإطار على الأجهزة القائمة بتقديم الخدمات بشكل مباشر من إدارات خدمية، ومقدمي الخدمة الأساسيين. وإلى جانب أجهزة الحكومة تناول الإطار مؤسسات المجتمع المدني المختلفة إلى جانب القطاع الخاص باعتبارهم من المشاركين في تقديم هذه الخدمات وصنع السياسات والقرارات الخاصة بها.

ولعله من الواضح أن الإطار الذي قام المركز بتصميمه لم يرق بفصل المواطن ووضعه كصاحب مصلحة منفصل بجانب الحكومة، والمجتمع المدني، والقطاع الخاص، وهذا ليس تجاهلاً على الإطلاق لدور المواطن، وإنما نابعا من الإهتمام الزائد به، وبدوره في عملية الحوكمة، بوصفه عاملاً مؤثراً فيها ومتأثراً في نفس الوقت بها، ومنفعة من الخدمات النهائية. ففي النهاية، الهدف الأساسي من تطبيق الحوكمة - في نطاق تقديم الخدمات العامة - هو رفاهية المواطن باعتباره المنتفع الأساسي من تقديم الخدمات. وبالتالي فقد أصبح "المواطن" تلقائياً ممثلاً في كل مكونات الإطار ومع كل الأطراف، وإن كان دوره يتفاوت بطبيعة الحال من مكون إلى آخر، فمثلاً يتعاضد دور "المواطن" في إطار مكونات الحوكمة الخاصة بكفاءة وفاعلية تقديم الخدمات وأبعاد أخرى كالمشاركة والشفافية والمساءلة. فالحكومة بكل مؤسساتها، على سبيل المثال، مساءلة أمامه.

وقد خضع هذا الإطار للعديد من المراجعات بناءً على مناقشات أجريت داخل المركز<sup>٣٦</sup> ومع الخبراء وممثلين عن الوزارات، والهيئات الخدمية، والمؤسسات الدولية، ومنظمات المجتمع المدني، والقطاع الخاص قبل أن تتم صياغته في الشكل النهائي. ورأى فريق الحوكمة بالمركز والمشاركون في المناقشات أن تطبيق هذا الإطار لا بد أن يفرق بشكل واضح بين الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين من خلال الحكومة المركزية، ممثلة في الوزارات القطاعية، وتمثيلها على المستوى المحلي في شكل مديريات وإدارات خدمية، وتلك الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين من خلال السلطات المحلية. وعلى ذلك كان الإتجاه نحو صياغة أطر تقييم للحكومة منفصلة بالنسبة للنوع الأول من الخدمات مثل الصحة، والتعليم، ومياه الشرب والصرف

<sup>٣٦</sup> انظر الملحق ١ لمزيد من التفصيل حول نتائج المشاورات الداخلية في المركز حول الإطار العام لتقييم الحوكمة خاصة فيما يتعلق بقطاع التعليم.

الصحة، في حين يتم تغطية الخدمات التي تقدمها السلطات المحلية مثل النظافة، والإنارة، وتعبيد الطرق الداخلية، والأشغال العامة المحلية الأخرى في إطار تقييم منفصل للحكومة على المستوى المحلي.

وعلى الرغم من إيمان المركز وفريق الحوكمة به بالعلاقة المتداخلة والتبادلية بين القطاعات المختلفة، وبالأخص إذا كان الغرض الرئيسي هو تحقيق الحوكمة الهادفة إلى التنمية المستدامة بإبعادها الشاملة، فإنه لغرض التحليل، وتصميم إطار منضبط لمؤشرات الحوكمة كانت هناك ضرورة لإجراء الفصل بين القطاعات الخدمية المختلفة. هذا الفصل لا يغفل إمكانية - بل ضرورة - الربط بين النتائج التي سيتم الحصول عليها عند تطبيق هذا الإطار من أجل المعالجة الشاملة لقضايا التنمية، ومدى مساهمة القطاعات المختلفة في تطبيقها.

إن القطاعات الخدمية في مصر تتسم بدرجة بالغة من التعقيد والتداخل، سواء كان ذلك من حيث تنوع وتعدد الأطراف ذات العلاقة بصنع سياسات هذه الخدمات وتقديمها، أو من حيث نطاق تغطية هذه الخدمات. وعلى ذلك رأى فريق الحوكمة بالمركز ضرورة التعامل مع كل الأطراف ذات العلاقة عند تطبيق الإطار العام للحكومة على قطاع بعينه، إلا أن الفريق رأى في الوقت ذاته إمكانية للتحكم في نطاق تغطية الخدمات المقدمة من القطاع محل التحليل والدراسة. فبدلاً من تغطية قطاع كالتعليم بكل مراحل ومكوناته يمكن تغطية مرحلة كالتعليم الأساسي دون التعرض لبقية المراحل، وبدلاً من تغطية قطاع الصحة بكل مكوناته يمكن تغطية الرعاية الصحية الأولية كمكون رئيسي. وقد جاء هذا التوجه من قبل المركز لعدة أسباب لعل أهمها إمكانية التدرج، والحاجة إلى التركيز، وبالأخص في المرحلة الأولى من مشروع الحوكمة الذي يتبناه، كذلك فإن ذلك التوجه يعطى فرصة لفريق الحوكمة بالمركز من إمكانية التعديل من خلال الممارسة عند الانتقال من مكون إلى آخر داخل نفس الخدمة. وقد مثل الإطار النهائي المتفق عليه محددًا حاكمًا للتطبيق على القطاعات الخدمية وعلى رأسها قطاع التعليم حيث تمت تغطية الوزارة المعنية ومديرياتها وإداراتها على المستوى المحلي إضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص ذات العلاقة.

## ١. قطاع التعليم في مصر

### ١-١ مقدمة عن قطاع التعليم

يُعد قطاع التعليم من أكثر القطاعات الخدمية أهمية ومساساً بحياة المواطنين. فالتعليم الديمقراطي والكفاء والتميز ينعكس مباشرة على الوعي الاجتماعي للمواطنين، وقدراتهم ومهاراتهم اللازمة لسوق العمل (رأس المال البشري والاجتماعي) بما يؤثر على نوعية حياة المواطن والنمو الاقتصادي ككل. كما أن للتعليم دوراً ملحوظاً - على المستوى السياسي - في تنوير الطلاب والشباب حتى في أكثر البيئات سلطوية، وإرشادهم نحو أكثر الطرق فعالية في المطالبة بحقوقهم، وهو ما عكسته مظاهرات الطلبة من قبل في الصين، وإندونيسيا، وجنوب أفريقيا، وكوريا الجنوبية<sup>٣٧</sup>، وما عكسته مؤخرًا ثورة ٢٥ يناير في مصر.

من هنا لا يُمثل النظام التعليمي الكفاء أحد شروط نجاح مخططات التنمية فحسب وإنما يُمثل أيضاً قاطرة التنمية والتحديث في أي مجتمع، وعلى جميع المستويات. وإدراكاً منه بأهمية تعليم الأطفال ورفاهتهم، نص الدستور المصري في المادة رقم ٣ من الباب الأول على حق التعليم قبل الجامعي لجميع المواطنين في مدارس الدولة بالمجان، كما قام المجتمع الدولي هو الآخر بالتركيز على تحقيق الاستيعاب الكامل للأطفال في التعليم الابتدائي في الدول النامية وترتيبه ضمن الأهداف الإنمائية للألفية التي حددتها الأمم المتحدة في عام ٢٠٠٠ وهو "ضمان التعليم الابتدائي للجميع".

ولكن التوجه نحو توسيع قاعدة المتعلمين، وتوفير التعليم لكل المواطنين كحق إنساني أساسي يكفله الدستور قد أدى إلى وضع الدولة في مأزق شديد وحقيقي نتيجة تراجع الإنفاق على التعليم بشكل عام، في الوقت الذي تزايد فيه الطلب على التعليم نتيجة الزيادة السكانية وبالتالي زيادة أعداد الفئة العمرية في سن الإلزام، بجانب تزايد تكلفة الخدمة التعليمية الجيدة ذاتها. وأدى مأزق عدم القدرة على تغطية التكلفة الحقيقية المطلوبة للإنفاق على التعليم إلى وجود نسبة لا يستهان بها من غير الملتحقين بالتعليم والذين لم يجدوا مقاعد أو أماكن دراسية لاستيعابهم. كما شكل تزايد أعداد الملتحقين مزيداً من العبء على المؤسسة التعليمية، وهو ما أدى في النهاية لتزايد تدهور الخدمة التي تقدمها، وارتفاع كثافة الفصول، والعجز الواضح في الأبنية التعليمية وأعداد هيئات التدريس، وانخفاض مستوى تأهيلهم. كل ذلك أدى إلى اجتياح ظاهرة الدروس الخصوصية لكل المراحل التعليمية وتراجع الدور التعليمي والتربوي للمدرسة، بالإضافة إلى تدهور مستوى الخريجين نتيجة تخلف البرامج

<sup>37</sup> K. Watkins, **Basic Education: A Catalyst for Human Development**, Oxfam International, 1999. [www.caa.org.au/oxfam/advocacy/education/report/index.htm](http://www.caa.org.au/oxfam/advocacy/education/report/index.htm).

التعليمية، وعدم حساسية النظام التعليمي لاحتياجات سوق العمل وهو ما كان له عظيم الأثر على مستوى التنمية في مصر .

وحيث أن الكثير من الأدبيات أرجعت استمرار تراجع مؤشرات التنمية في مصر إلى تراجع المؤشرات المرتبطة بالحالة التعليمية<sup>٣٨</sup>، كان من الضروري مراقبة أداء هذا القطاع بوجه خاص لرصد مدى موافاته بالاحتياجات التعليمية وقدرته على دفع عجلة التنمية وذلك من خلال قياس مؤشرات بعينها هي مؤشرات الحوكمة في قطاع التعليم؛ فبدون حوكمة جيدة لقطاع التعليم، لن تصل منافع التعليم وإصلاحاته للفقراء وغير القادرين بصورة كاملة وفعالة<sup>٣٩</sup>، وهو ما توصلت إليه الورقة الخلفية لتقرير التعليم للجميع لعام ٢٠٠٩ الصادر عن منظمة اليونسكو من أن عدم كفاءة وسوء حوكمة التعليم في بنجلاديش - على سبيل المثال - أدت إلى وجود فروق جغرافية واجتماعية على مستوى جودة وإتاحة التعليم في البلاد<sup>٤٠</sup>. ولعل يقين وزارة التربية والتعليم المصرية بأهمية الحوكمة الرشيدة في التعليم قد انعكس في رؤية الوزارة التي أكدت فيها "التزام وزارة التربية والتعليم بتطوير نظام التعليم قبل الجامعي في مصر لتقديم نموذج رائد في المنطقة، وذلك من خلال توفير تعليم عالي الجودة للجميع كحق أساسي من حقوق الإنسان، وإعداد كل الأطفال والشباب لمواطنة مستنيرة في مجتمع المعرفة في ظل عقد اجتماعي جديد قائم على الديمقراطية، والحرية، والعدل الاجتماعي، وتأسيس نظام تعليمي لامركزي يدعم المشاركة المجتمعية، والحوكمة الرشيدة، ويكفل إدارة إصلاح التعليم بطريقة فاعلة على مستوى المدرسة وكل المستويات الإدارية"<sup>٤١</sup>.

وفي محاولة منه لقياس وتقييم الحوكمة في التعليم الأساسي، تبنى مركز العقد الاجتماعي إطاراً عاماً يجمع بين مختلف الفاعلين في المجتمع المصري وهم: الحكومة، العاملون في قطاع التعليم الحكومي، المجتمع المدني، القطاع الخاص، حيث يحاول قياس مدى قدرتهم على تطبيق أسس الحوكمة الرشيدة، وذلك من خلال تسعة مكونات هي: المساءلة، المشاركة، الشفافية، سيادة القانون، مكافحة الفساد، الاستجابة، العدالة، الكفاءة، الفعالية. حيث يتم ملاحظة وقياس وتقييم سياسات وسلوكيات هؤلاء الفاعلين للتعرف على شكل

<sup>٣٨</sup> انظر: عماد صيام، النظام التعليمي: كيف يمكن أن يُصبح قاطرة للنمو الاقتصادي والتنمية؟ مقارنة بين كوريا الجنوبية ومصر، ورقة مقدمة لمركز العقد الاجتماعي، مؤتمر التعليم، القاهرة، ٢٠٠٩.

<sup>٣٩</sup> Azmat, F., Coghill, K. A, "Good governance and market-based reforms: A study of Bangladesh", *International Review of Administrative Sciences*, vol 71, ed 4, Sage Publications Ltd, United Kingdom, 2005, 2.

<sup>٤٠</sup> Al-Samarrai, Samer, Governance and education inequality in Bangladesh, *Background paper commissioned for the EFA Global Monitoring Report 2009: Overcoming Inequality: why governance matters*, 2008.

<sup>٤١</sup> وزارة التربية والتعليم، بوابة المعرفة، الرؤية المستقبلية للتعليم قبل الجامعي، انظر:

[/http://knowledge.moe.gov.eg/Arabic/about/politic/vision](http://knowledge.moe.gov.eg/Arabic/about/politic/vision)

ودرجة ومدى ممارستهم للمكونات سالفة الذكر بما يضمن جودة وإتاحة وكفاءة وعدالة التعليم، ومواكبته لمتطلبات العصر واحتياجات المواطنين ويصب في النهاية في تحقيق رؤية الوزارة وأهدافها.

## ١-٢ التعليم الأساسي مدخلٌ لتقييم حوكمة التعليم في مصر

ونظرًا لاتساع حجم قطاع التعليم في مصر وتشعب مجالاته سوف يُركز الإطار - كما سبق القول - على مرحلة بعينها من مراحل العملية التعليمية يتم فيها تأسيس الطالب، وبناء قواعده الفكرية والنفسية وهي مرحلة التعليم الأساسي بمرحلتيه الابتدائي والإعدادي. وقد عرّف قانون التعليم رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ التعليم الأساسي والهدف منه في مادتيه رقمي ١٥، ١٦. فقد نص على أن التعليم الأساسي حق لجميع الأطفال المصريين الذين يبلغون السادسة من عمرهم وتلتزم الدولة بتوفيره لهم، ويلتزم الآباء أو أولياء الأمور بتنفيذه وذلك علي مدى تسع سنوات دراسية. ويجوز في حالة وجود أماكن النزول بالسكن إلي خمس سنوات ونصف، وذلك مع عدم الإخلال بالكثافة المقررة للفصل<sup>٤٢</sup>. ويهدف التعليم الأساسي إلي تنمية قدرات واستعدادات التلاميذ، وإشباع ميولهم، وتزويدهم بالقدر الضروري من القيم، والسلوكيات، والمعارف، والمهارات العلمية والمهنية التي تتفق وظروف البيئات المختلفة. ويمكن لمن يتم مرحلة التعليم الأساسي أن يواصل تعليمه في مرحلة أعلى أو أن يواجه الحياة العملية بعد تدريب مهني مكثف، وذلك من أجل إعداد الفرد لكي يكون مواطنًا منتجًا في بيئته ومجتمعه.

إن الحق في التعليم الأساسي هو أحد حقوق الإنسان التي كفلها الدستور المصري والمواثيق الدولية لحقوق الإنسان. كما أن التعليم الأساسي هو مسؤولية الدولة بالأساس، ولكن في ضوء المتغيرات العالمية والمحلية، وضعف الموارد والإمكانات المالية أصبحت فكرة الشراكة بين الدولة (كمسؤول رئيسي عن تعليم المواطن) والقطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني أكثر قبولًا في سبيل حشد القدرات الفنية والمالية والخبرات المختلفة لديهم للوصول إلى تعليم أكثر رقيًا، وعدالة، وإتاحة، وجودة. ولعل تركيز مركز العقد الاجتماعي على التعليم الأساسي بوجه خاص كان مدفوعًا بعدة أسباب أجملتها ورقة "التعليم الأساسي ومحو الأمية: مداخل أساسية للتنمية البشرية"<sup>٤٣</sup> فيما يلي:

▪ يُعد التعليم الأساسي الجيد حق أصيل للجميع، وضرورة أمن وتنمية مستدامة للمجتمع، وأساس الحياة الكريمة للمواطن. كما أنه هو الركيزة الأساسية والوسيلة الفعالة لتحقيق التجديد في المجتمع ومؤسساته،

<sup>٤٢</sup> تم استبدال المادة رقم ١٥ بالقانون رقم ٢٣ لسنة ١٩٩٩.

<sup>٤٣</sup> انظر ورقة "التعليم الأساسي ومحو الأمية: مداخل أساسية للتنمية البشرية"، ورقة مقدمة من جانب مجموعة العمل الخاصة بالتعليم لمركز العقد الاجتماعي، مؤتمر التعليم، القاهرة، ٢٠٠٩.



وجواز المرور الوحيد الذي يؤدي لمستقبل أفضل للجميع ولتكوين رأسمال اجتماعي متزايد، ورأسمال معرفي متراكم بما يؤدي إلى تحقيق الإستراتيجيات الأساسية في التعليم من جودة وإتاحة وتعلم مدى الحياة.

- التعليم الأساسي الجيد للجميع يؤدي إلى أن يندمج الجميع في مجتمع واحد لا يفرق بين مواطنيه ولا يستبعد أحدًا منهم لأي سبب، فوطننا مصر يتسع لجميع مواطنيه.
- التعليم الأساسي الجيد والممتع للجميع متطلب أساسي ليحول دون الرسوب، والتسرب من التعليم، ويسمح للتلميذ بتحقيق ذاته، ويشجعه على الاستمرار في التعلم مدى الحياة.
- التعليم الأساسي الجيد للجميع مسؤولية قومية تشاركيه يسهم في توفيره وتطويره الجميع:، "الأسرة، والوزارات، والأجهزة المختصة والمسؤولة عن الإعلام والثقافة والرياضة، والقطاع الخاص، والمجتمع المدني" و ليس مسؤولية وزارة التربية والتعليم وحدها ولم يعد كذلك.
- أخيراً، يُعد تعميم التعليم الأساسي الهدف الإنمائي الثاني من الأهداف الإنمائية للألفية التي تُمثل إطارًا مرجعيًا لجهود التنمية التي تتم في غالبية بلدان العالم.

ومما لا شك فيه أن التركيز على التعليم الأساسي بعينه سيزيد من قدرة الإطار على تقييم مبادئ وأسس الحوكمة الرشيدة أو مكوناتها فيما يتعلق بالتعليم الأساسي، خاصة وأنه سيتم استبعاد المدارس الأزهرية من التقييم لاختلاف تبعيتها وتمويلها وتنظيمها عن المدارس الحكومية الأخرى بما سوف يُحجّم إطار الدراسة بشكل أكبر، ويجعله أكثر تركيزًا وعمقًا.

## ٢. تقييم حوكمة التعليم الأساسي في مصر: بين الخبرات الدولية والتجربة الوطنية

### ١-٢ بعض الرؤى الدولية لحوكمة التعليم الأساسي

يعرف Kaufman and Kraay الحوكمة بأنها "التقاليد والمؤسسات التي تمارس من خلالها السلطة في بلد ما"<sup>٤٤</sup>. وهذا التعريف يشتمل في مضمونه على:

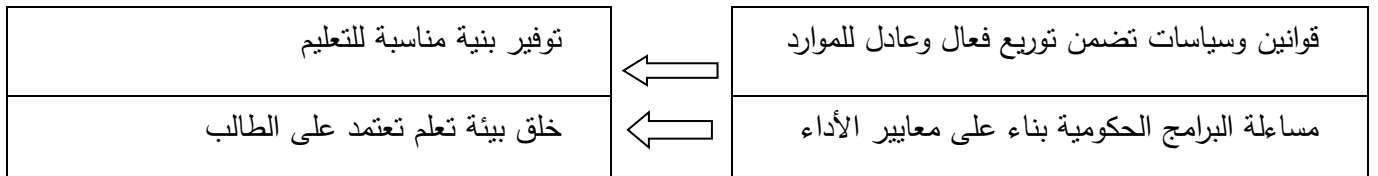
- قدرة الحكومة على صياغة وتنفيذ سياسات سليمة، وإدارة الموارد، وتوفير الخدمات بكفاءة.
- وجود الآليات التي تسمح للمواطنين باختيار ومحاسبة ومراقبة الحكومة أو استبدالها.
- احترام الحكومة والمواطنين للمؤسسات التي تحكم الممارسات الاقتصادية والاجتماعية.

وفي الواقع أن هذا المفهوم ينطبق أيضًا على حوكمة التعليم الأساسي، حيث ترى الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية وجود علاقة وثيقة بين الحوكمة الرشيدة والتعليم الأساسي بوصفها توفر الأطر المؤسسية والقانونية التي تضمن التعليم للجميع، وتمنع عمالة الأطفال، كما أنها توفر الآليات والسياسات اللازمة لضمان عدالة التعليم، سواء للفتيات أو محدودي الموارد أو غيرهم، كما أنها تستلزم وجود معايير وآليات للمحاسبة والشفافية وتحفز المجتمع المدني على المشاركة في الحوار حول التعليم الأساسي، وفي الشراكة في تقديم تلك الخدمات هو ما يصب في النهاية في خدمات تعليم أساسي أفضل، وأكثر عدالة للجميع<sup>٤٥</sup>، الأمر الذي توضحه الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية في الجدول الآتي:

جدول (١): رؤية الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية للعلاقة بين الحوكمة والتعليم الأساسي

#### أهداف التعليم الأساسي

#### ممارسات الحوكمة الرشيدة



<sup>44</sup> Kaufmann, D., Kraay, A., Mastruzzi, M., *Governance Matters*, World Bank, Development Research Group, 2009.

<sup>45</sup> USAID, *Approaching Education from a Good Governance Perspective: USAID Resource Guide for Joint DG/Education Programs*, Office of Democracy and Governance, August 2003, pp. 7-10.

برامج تدريب وتعليم مواثمة للطلاب	←	سياسات حكومية تؤدي إلى قوى عمل تنافسية
برامج لتقوية القدرات المحلية لإدارة المدرسة	←	سياسات حكومية تفوض اتخاذ قرارات التعليم الأساسي للمجتمعات المحلية
برامج لتقوية القدرات المحلية للحكومة والديمقراطية	←	قوانين تُعرّف الواجبات والمسؤوليات بكل مستويات الحكومة
آليات للتنسيق مع المجتمع المدني والقطاع الخاص	←	توفير سبل للحوار مع المساهمين من المجتمع المدني
مناهج تستجيب للاحتياجات التعليمية لمختلف الطلبة (إناث، فقراء،... إلخ)	←	سياسات وقوانين وآليات حكومية لضمان العدالة

## ٢-٢ الإطار الوطني العام لتقييم حوكمة التعليم الأساسي

إن الهدف الرئيسي من تقييم مركز العقد الاجتماعي لحكومة التعليم في مصر هو وضع أسس لمؤشرات وطنية تلائم الواقع المصري، والخلفية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وطبيعة المؤسسات المصرية، ورصد وقياس الحوكمة الرشيدة في مرحلة جوهرية من مراحل التعليم (وهي مرحلة التعليم الأساسي بالتحديد) والوقوف على الثغرات أو العيوب التي تشوب تلك المرحلة، بما يمكننا من خلق حوار إيجابي مشترك حول سبل مجابهة تلك الثغرات والعيوب، وإيجاد حلول لها مستندين في ذلك على نتائج ومخرجات هذا التقييم ومعتمدين على منهج الشراكة في تحليل المشكلات وإيجاد الحلول.

وكما سبق القول، فإن مركز العقد الاجتماعي قد تبنى إطارًا عامًا وشاملاً لقياس وتقييم الحوكمة في مجال التعليم الأساسي. ويجمع الإطار بين مختلف الفاعلين في المجتمع المصري (وهم: الحكومة، العاملون في قطاع التعليم الحكومي، المجتمع المدني، القطاع الخاص)، حيث يحاول قياس مدى قدرتهم على الحوكمة الرشيدة، وذلك من خلال تسعة مكونات هي: المساءلة، المشاركة، الشفافية، سيادة القانون، مكافحة الفساد، الاستجابة، العدالة، الكفاءة، والفعالية وذلك لتقييم سياساتهم وسلوكياتهم. وفيما يلي تعريف تلك المكونات يليها تعريف الفاعلين الرئيسيين في الإطار العام لتقييم حوكمة التعليم.

مكونات الإطار:

### المساءلة

يُقصد بها قياس الممارسات والخطوات التي يتم اتخاذها لمساءلة أي من الفاعلين ومحاسبته ماليًا وقانونيًا وإداريًا وفنيًا.

### المشاركة المجتمعية

يُقصد بها قياس مدى انخراط واشتراك كل فاعل من الفاعلين في عمليات: تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط والبرامج، صنع الموازنات، اتخاذ قرارات التشغيل اليومية، النواحي المالية، التنفيذ، التقييم بالإضافة إلى درجة سماحه للجهات المختلفة/الفاعلين بمشاركة.

### الشفافية

يُقصد بها قياس مدى سهولة الحصول على معلومات، ودرجة الوعي بالمعلومات والحقوق، ودرجة الانفتاح في العلاقة بين الجهات المختلفة/الفاعلين والمواطنين.

### سيادة القانون

يُقصد بها قياس تواجد القوانين، ودرجة التطابق بين سلوكيات وسياسات الفاعلين والقواعد القانونية.

### مكافحة الفساد

يُقصد بها قياس درجة تواجد نظام متكامل وفعال لمجابهة الفساد لدى كل فاعل من الفاعلين وقياس درجة تطبيق مختلف الفاعلين لهذا النظام.

### الاستجابة

يُقصد بها قياس درجة استجابة الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص، ... إلخ لرغبات واحتياجات المواطنين والتغيرات السياسية والاقتصادية والمؤسسية سواء كان ذلك أداءً لمسؤولية اجتماعية من جانبها أو واجباً عليها.

## العدالة

يُقصد بها قياس درجة تقديم الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص،... إلخ لخدماتهم على قدم المساواة وطبقاً للاحتياجات ومبدأ تكافؤ الفرص.

## الكفاءة

يُقصد بها قياس الخدمات المقدمة من جانب الفاعلين، وقدرتهم على اتخاذ الإجراءات اللازمة لتوفيرها بأقل تكلفة وفي أقل وقت ممكن.

## الفعالية

يُقصد بها قياس جودة الخدمة النهائية المقدمة من جانب الفاعلين ودرجة رضا المواطنين عنها.

وسوف يتم تقييم مدى تطبيق الفاعلين الأساسيين في المجتمع لهذه المكونات فيما يتعلق بعملية التعليم الأساسي بالتحديد. وفيما يلي تعريف هؤلاء الفاعلين على مستوى التعليم الأساسي وهم: الحكومة والعاملون بالتعليم الأساسي والمجتمع المدني، والقطاع الخاص.

### ١. الحكومة

تم الاتفاق على أن تكون ممثلة في القيادات العليا في مجال التعليم الأساسي: ديوان عام الوزارة والمديريات التعليمية.

### ٢. العاملون في مجال التعليم الأساسي

تم الاتفاق على أن يكونوا ممثلين في العاملين بالإدارات التعليمية والمدارس الحكومية.

### ٣. المجتمع المدني

تم الاتفاق على أن يكون ممثلًا في المنظمات غير الحكومية، والنقابات، واتحادات الطلبة، والإعلام، والمساجد والكنائس.

### ٤. القطاع الخاص

تم الاتفاق على أن يكون ممثلًا في المدارس الخاصة، ومدارس اللغات، والمشروعات الخاصة التي تتعامل معها الحكومة لتنفيذ أعمال خاصة بالتعليم الأساسي.

## ٢-٣ المنهجية المستخدمة لإعداد الإطار العام لتقييم حوكمة التعليم في مصر:

- مراجعة الخبرات السابقة للدول والمؤسسات الدولية المتخصصة بشأن قياس الحوكمة ومكافحة الفساد في القطاع.
- دراسة وبحث الإطار القانوني والمؤسسي للقطاع بهدف الوصول لفهم أفضل وأعمق لطبيعة كل قطاع، وأهم القوانين المتعلقة بكل منه، ومسؤوليات وسلطات مؤسسات كل قطاع، والعلاقات التنظيمية، والجوانب المالية، وأداء القطاع، والخطوات المستقبلية.
- صياغة مصفوفة متكاملة لتقييم حوكمة التعليم الأساسي إقتداءً بإطار عام أكثر شمولية تم اعداه سابقاً<sup>٤٦</sup> لقياس الحوكمة بشكل عام في مصر (دون التطرق لقطاعات بعينها) لقياس قدرة كل الفاعلين في المجتمع من حكومة، وموظفين، ومجتمع مدني، وقطاع خاص، ومجتمع سياسي (مشرعين، أحزاب سياسية، برلمانيين)، وجهات قضائية على تطبيق مبادئ الحوكمة سالفه الذكر (المساءلة، والمشاركة، وسيادة القانون، والإستجابة، والفعالية، والكفاءة، والشفافية، والعدالة، ومكافحة الفساد).
- مناقشة مصفوفة تقييم حوكمة التعليم الأساسي مع مجموعة العمل الخاصة بقطاع التعليم بوجه عام، والتعليم الأساسي بوجه خاص، والتي تضمنت أكاديميين، ومهنيين من العاملين والمهتمين بالقطاع من الأطراف الفاعلة السابق الإشارة لها.
- التفاعل مع ملاحظات مجموعة العمل، وتضمينها في الإطار العام لتقييم حوكمة التعليم الأساسي.

## ٢-٤ جمع بيانات الإطار العام لتقييم حوكمة التعليم الأساسي

فيما يتعلق بعملية جمع بيانات الإطار العام لتقييم حوكمة التعليم الأساسي يمكننا تصنيف مصادرها الرئيسية إلى ثلاثة مصادر ممكنه هي:

١. الاستبيانات الخاصة بآراء الجمهور أو متلقي الخدمة "household questionnaires".
٢. المقابلات الشخصية مع الخبراء ومقدمي الخدمة "experts and key informants interviews".

<sup>٤٦</sup> كما سبق القول فإن هذا الإطار قام بصياغته د. خالد زكريا أمين مستشار مركز العقد الاجتماعي.

وجدير بالذكر أنه سيتم العمل على ترك مساحة كافية في الاستبيانات والمقابلات الشخصية لإبداء الآراء أو التعليق، أو اقتراح بدائل لحل المشكلات، الأمر الذي سوف يُساعد الباحث في الخروج ببعض الإقتراحات، أو الحلول الجديدة والمبتكرة أو المتفق عليها.

٣. الملفات والبيانات المتاحة "Data records" ويمكن الحصول على هذه البيانات عن طريق:

- وزارة التعليم في مصر (ديوان عام الوزارة، والإدارات، والمديريات)
- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء CAPMAS
- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار IDSC
- مركز العقد الاجتماعي SCC
- إحصاءات منظمة اليونسكو UNESCO
- الأكاديمية المهنية للمعلمين
- تقرير التنمية البشرية في مصر EHDR
- تقارير ودراسات المؤسسات الدولية كالبنك الدولي
- تقارير ودراسات USAID
- مسح تتبع نفقات الموازنة العامة Public expenditure tracking surveys(PETS)
- بوابة تقييم الحكم - برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
- تقرير النزاهة الدولية
- منظمة الشفافية الدولية

### ٣. الإطار العام لتقييم حوكمة التعليم الأساسي في مصر

#### ١-٣ الحكومة (ممثلة في القيادات العليا في مجال التعليم الأساسي: ديوان عام الوزارة والمديريات التعليمية)

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
<p>١. هل الحق في التعليم معترف به في القانون الوطنى؟ ما مدى فعالية آليات تطبيقه؟</p> <p>٢. هل يتوافق الحق في التعليم مع المعاهدات الدولية لحقوق الإنسان ذات الصلة بالحق فى التعليم؟</p> <p>٣. هل هناك قوانين تنص على عدم التمييز والمساواة فى الحصول على الخدمات الحكومية؟ ما مدى فعالية آليات تطبيقها؟</p> <p>٤. هل تتفق قوانين عدم التمييز والمساواة في التعليم مع القوانين الدولية لحقوق الإنسان؟</p> <p>٥. إلى أي حد قامت الحكومة بوضع ضوابط قانونية لضمان</p>	<p>١. إلى أي درجة توجد شفافية فيما يتعلق بقرارات التعليم الأساسي بديوان عام الوزارة على النحو التالي: - تفاصيل القرار</p> <p>- معرفة الدوافع والأسباب وراء اتخاذ القرار</p> <p>- معرفة جهة اتخاذ القرار</p> <p>٢. إلى أي درجة توجد شفافية فيما يتعلق بقرارات التعليم الأساسي بالمديريات التعليمية على النحو التالي: - تفاصيل القرار</p> <p>- معرفة الدوافع والأسباب وراء اتخاذ القرار</p> <p>- معرفة جهة اتخاذ القرار</p> <p>٣. إلى أي درجة تقوم القيادات العليا بشرح وتفسير البيانات والخطط والموازنات المتعلقة بالتعليم الأساسي على المستويات التالية: - مستوى ديوان عام الوزارة - مستوى المديريات التعليمية</p>	<p>١. إلى أي حد تُشارك المديريات التعليمية ديوان الوزارة في صنع قرارات التعليم الأساسي؟ ٢. في رأيك إلى أي درجة تسمح الحكومة من خلال آليات فعالة بمشاركة الأطراف التالية في: تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط والبرامج، صُنع الموازنات، النواحي المالية، التنفيذ، التقييم، أخرى (اذكرها) - القطاع الخاص</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>- مجالس الأمناء</p> <p>- أولياء الأمور</p> <p>- اتحادات الطلبة</p> <p>- المجالس الشعبية</p>	<p>١. إلى أي مدى توجد آليات مساءلة مفعلة لكل من: - متابعة أولياء الأمور لسير العملية التعليمية</p> <p>- رقابة أعضاء مجالس الأمناء لسير العملية التعليمية</p> <p>٢. إلى أي مدى توجد آليات مفعلة لمساءلة ديوان عام الوزارة) وذلك من: - داخل القطاع (آليات للمساءلة الداخلية عن الخطط الداخلية)</p> <p>- خارج القطاع (آليات للمساءلة الخارجية)</p> <p>٣. إلى أي مدى توجد آليات مفعلة لمساءلة مديريات التربية والتعليم بشأن التعليم الأساسي وذلك من: - داخل القطاع (آليات</p>



سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
<p>جودة التعليم الأساسي؟ ما مدى فعالية تطبيق هذه الضوابط؟</p> <p>٦. ما مدى فعالية الضوابط القانونية التي وضعتها الحكومة لتحكم دور كل من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- القطاع الخاص في مجال التعليم الأساسي</li> <li>- المجتمع المدني في مجال التعليم الأساسي</li> </ul> <p>٧. في رأيك ما مدى كفاية وفعالية الإطار القانوني الذي وضعتة الحكومة لضمان الالتزام بالسياسات العامة للتعليم الأساسي من جانب كل من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- المدارس الخاصة</li> <li>- المجتمع المدني العامل بالتعليم الأساسي</li> </ul> <p>٨- هل هناك إلزام قانوني لكبار المسؤولين المعيّنين في قطاع التعليم بالإعلان عن الأصول</p>	<p>٤. إلى أي درجة تتيح الجهات التالية البيانات المتعلقة بالتعليم الأساسي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ديوان عام الوزارة</li> <li>- المديرية التعليمية</li> </ul> <p>٥. ما هي سبل الوصول إلى بيانات التعليم الأساسي؟ الإنترنت- منشورة- مطبوعة- أخرى (اذكرها)</p> <p>٦. إلى أي درجة تقوم الجهات المعنية التالية بإتاحة البيانات والمعلومات الخاصة بها</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ديوان عام الوزارة</li> <li>- المديرية التعليمية</li> </ul> <p>٧. إلى أي درجة تقوم الجهات المعنية بإتاحة البيانات والمعلومات الخاصة بتقييم أداء التعليم الأساسي؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ديوان عام الوزارة</li> <li>- المديرية التعليمية</li> </ul> <p>٨. إلى أي مدى توجد استجابة من جانب الجهات التالية لطلبات الحصول على معلومات متعلقة بالتعليم الأساسي وغير متاحة للجمهور:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ديوان عام الوزارة</li> <li>- المديرية التعليمية</li> </ul> <p>٩. هل تبرر الجهات التالية رفضها استيفاء طلبات الحصول على معلومات متعلقة بالتعليم الأساسي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ديوان عام الوزارة</li> <li>- المديرية التعليمية</li> </ul> <p>١٠. هل يتم نشر بيانات موازنة التعليم الأساسي بشكل دوري؟</p> <p>١١. هل يتاح للعاملين التاليين بالتعليم الأساسي التوصيف الوظيفي الخاص بمهامهم ومسؤولياتهم:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملون بديوان عام الوزارة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أحزاب وجماعات المعارضة</li> <li>٣. ما هي أكثر آليات مشاركة الجهات التالية شيوعاً؟</li> <li>- القطاع الخاص</li> <li>- المجتمع المدني</li> <li>- مجالس الأمناء</li> <li>- أولياء الأمور</li> <li>- اتحادات الطلبة</li> <li>- المجالس الشعبية</li> </ul> <p>٤. ما مدى فعالية الآليات التالية التي تتخذها الحكومة لتسمح بمشاركة المجتمع المدني والجهات الأخرى في العملية التعليمية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إنشاء صندوق محلي لتمويل التعليم بالجهود الذاتية</li> <li>- إعداد ورش عمل حول معايير المشاركة المجتمعية</li> <li>- عقد مؤتمرات تشجع الجمعيات الأهلية على الاشتراك في العملية التعليمية</li> <li>- إنشاء لجان تعليم تشارك في إدارة</li> </ul>	<p>للمساءلة الداخلية عن الخطط (الداخلية)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- خارج القطاع (آليات للمساءلة الخارجية)</li> </ul> <p>٤. هل كان هناك أي استجابات في مجلس الشعب بخصوص قطاع التعليم خلال العام الماضي؟ وما كان موضوعها؟ وكم كان عددها؟ وما هي الإجراءات التي اتخذت نتيجة لذلك؟</p> <p>٥. هل يقوم المسؤولون عن التعليم الأساسي بتقديم إقرارات الذمة المالية بشكل دوري؟</p> <p>٦. هل يسمح للمواطنين وممثليهم من جمعيات المجتمع المدني بالإطلاع على إقرارات الذمة المالية؟</p> <p>٧. هل هناك جهات مستقلة للمراجعة المالية؟</p> <p>٨. إلى أي مدى يستخدم المواطنون حقهم في مقاضاة القيادات العليا للتعليم الأساسي في حالة انتهاكهم لحقوقهم المدنية في الحصول على خدمات التعليم الأساسي؟</p> <p>٩. إلى أي مدى يتم فرض عقوبات قانونية على القيادات العليا في حالة</p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
<p>التي يمتلكونها قبل وبعد مغادرتهم للسلطة؟ ما مدى فعالية ذلك الإلزام؟ وهل هناك جهات مكلفة بالمراقبة على ذلك؟</p> <p>٩. إلى أي مدى يلتزم بالقوانين واللوائح المنظمة لسير العمل (المتعلق بالتعليم الأساسي) كل من:</p> <p>- ديوان عام الوزارة - المديرية التعليمية</p> <p>١٠. إلى أي مدى يلتزم بالقوانين واللوائح المنظمة لجودة التعليم الأساسي كل من:</p> <p>- ديوان عام الوزارة - المديرية التعليمية</p> <p>١١. هل يوجد قانون ينص على حرية تداول المعلومات بالقطاع؟ في حالة الإجابة بنعم، ما مدى فعاليته؟</p> <p>١٢. هل يوجد قانون يجرم تضارب المصالح بالقطاع؟ في حالة الإجابة بنعم، ما مدى</p>	<p>- العاملون بالإدارات التعليمية</p> <p>١٢. في حالة الإجابة بنعم، ما هو الشكل الذي تتم به إتاحة التوصيف الوظيفي لهم: الإنترنت - منشورة - مطبوعة - أخرى (اذكرها)</p> <p>١. هل يتم إتاحة التوصيف الوظيفي الخاص بمسؤوليات المديرية المختلفة بالقطاع؟</p> <p>٢. في حالة الإجابة بنعم، ما هو الشكل الذي تتم به إتاحة التوصيف الوظيفي للإدارات: الإنترنت - منشورة - مطبوعة - أخرى (ماهي)</p> <p>١٣. هل توجد آليات فعالة لتوعية المواطنين بأدوار ديوان عام الوزارة والمديرية التعليمية فيما يتعلق بالتعليم الأساسي؟</p> <p>١٤. هل يقوم المسؤولون عن التعليم الأساسي بالإعلان عن القرارات الإدارية الجديدة للمواطنين بشكل دوري ودقيق؟</p> <p>١٥. هل مؤشرات متابعة وتقييم الأداء منشورة ومتاحة للجميع؟</p> <p>١٦. هل هناك شفافية في نشر المعلومات الخاصة بالمناقصات والعطاءات والمشتريات في قطاع التعليم (الشروط والأحكام، عملية التقييم والقرارات النهائية)؟ هل هذه المعلومات متاحة بسهولة للمواطنين؟</p>	<p>المدارس والإشراف وحشد الموارد</p> <p>- عمل استطلاعات رأي بشأن قضايا محددة في التعليم الأساسي</p> <p>- إنشاء لجان تقصي عن المشكلات</p> <p>- عمل لجان استماع</p> <p>- إنشاء لجان شعبية محلية</p> <p>- اللجنة التنسيقية للجمعيات الأهلية</p> <p>- الإدارة العامة للجمعيات الأهلية</p> <p>- أخرى (اذكرها)</p> <p>٥. في رأيك إلى أي مدى تصدر القرارات الحكومية الخاصة بالتعليم الأساسي بالمشاركة؟</p> <p>٦. إلى أي حد يُشارك إتحاد الطلبة في تحديد احتياجات التعليم الأساسي وتوصيل صوت الطلبة للحكومة؟</p> <p>٧. ما درجة فعالية مشاركة الجهات أو القطاعات الأخرى التي تُؤثر أو تتأثر بالتعليم بشكل أو بآخر (كالصحة، الإعلام، الصناعة والتجارة... إلخ) في وضع الخطط والسياسات التعليمية؟ وإلى أي</p>	<p>خرق القوانين المنظمة لخدمات التعليم الأساسي؟</p> <p>١٠. هل هناك دراسات لتتبع النفقات في مجال التعليم الأساسي؟ وهل تتم بشكل دوري؟ ومن الذي يجريها؟ وهل تنشر نتائجها؟</p> <p>١١. إلى أي مدى تقوم منظمات المجتمع المدني بدور رقابي وإصدار تقارير موازية لتلك التي تصدرها الحكومة كاشفة عن أية فروق أو ثغرات؟</p> <p>١٢. إلى أي مدى تخضع عملية صنع الموازنة للرقابة؟</p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
<p>فعاليته؟</p> <p>١٣ . هل يوجد قانون يجرم الفساد وأشكاله المختلفة بالقطاع؟ في حالة الإجابة بنعم، ما مدى فعاليته؟</p> <p>١٤ . إلى أي مدى توجد قوانين تؤكد الحق في مساءلة الحكومة؟</p>		<p>درجة يتم التنسيق بين تلك الجهات أو القطاعات؟</p>	

## تابع مؤشرات تقييم الحوكمة الرشيدة للحكومة:

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
<p>١. هل يوجد تعريف محدد للفساد في القطاع؟</p> <p>٢. إلى أي حد تتسم القوانين والإجراءات التي تطبيقها الحكومة لمحاربة الفساد في التعليم الأساسي بالفعالية؟</p> <p>٣. إلى أي حد هناك تقارير لتقييم الأداء توضح مدى التقدم في تنفيذ خطة عمل استراتيجيات مكافحة الفساد؟</p> <p>٤. إلى أي مدى تُسهم آليات التعيين والفصل للعاملين في مجال التعليم الأساسي في الحد من الفساد؟</p> <p>٥. إلى أي مدى تُسهم آليات الترقّي للعاملين في مجال</p>	<p>١. هل يتم استخدام التقنيات الحديثة أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كجزء من العملية التعليمية؟</p> <p>٢. إلى أي مدى يُواكب تغيير وتطوير المناهج التعليمية للطلبة التقدم العلمي؟</p> <p>٣. إلى أي مدى تساعد المناهج التعليمية الطلاب على اكتشاف أفضل لميولهم التعليمية و العلمية والمهنية في المستقبل؟</p> <p>٤. ما مدى كفاية كل من :</p> <p>- التأهيل والإعداد التربوي للمعلمين</p> <p>- الدورات التدريبية التي يتم عملها للمعلمين</p> <p>٥. هل تتضمن المناهج التعليمية التي تم تدريسها للمعلمين القيم المطلوب منهم تدريسها مثل قيم</p>	<p>١. هل توجد إستراتيجية خاصة بالتعليم.</p> <p>٢. ما مدى فعالية الإستراتيجية الخاصة بالتعليم؟</p> <p>٣. ما هي الجهات التي أسند إليها صياغة تلك الإستراتيجية؟ هل تُمثل العقل الجمعي في مصر من منظمات مجتمع مدني، جماعات معارضة، معلمين، مثقفين، إلخ؟</p> <p>٤. إلى أي حد تتسم خريطة البيانات المتوفرة عن التعليم الأساسي بـ: الفعالية – الشمولية لكل البيانات - المصادقية؟</p> <p>٥. ما هي معدلات التسرب في المرحلة الابتدائية؟</p> <p>٦. ما هي معدلات التسرب في المرحلة الإعدادية؟</p> <p>٧. ما هو نصيب الفرد من نفقات التعليم بالجنيه مقارنة بالحد الأدنى المخصص لتعليم الطالب في الدول ذات الدخل المشابهة؟</p> <p>٨. ما هي نسبة الإنفاق على التعليم قبل الجامعي من الناتج المحلي الاجمالي</p> <p>٩. هل توجد موازنة منفصلة للتعليم الأساسي؟</p> <p>١٠. ما هو حجم الموازنة المخصصة</p>	<p>١. ما هي نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة بين الإناث مقارنة بالذكور؟</p> <p>٢. ما هو حجم الإنفاق الحكومي على تعليم الطلاب المعاقين من إجمالي الإنفاق على التعليم الأساسي؟</p> <p>٣. ما هو حجم الإنفاق على تعليم الفتيات من إجمالي الإنفاق على التعليم الأساسي؟</p> <p>٤. ما هو حجم الإنفاق الحكومي على مدارس التربية الفكرية؟</p> <p>٥. ما هو نصيب الطالب المعاق من الانفاق الحكومي على تعليم</p>	<p>١. ما مدى فعالية الآليات التي تتبعها الحكومة في حالة ظهور مشكلات طارئة في مجال التعليم الأساسي؟</p> <p>٢. إلى أي مدى ترى أنك قادر على التأثير على قرارات وسياسات الحكومة التعليمية؟</p> <p>٣. إلى أي مدى تقوم الحكومة بتطبيق البرامج التعليمية التالية خاصة في الأماكن المحرومة أو النائية (بشكل كاف أو غير كاف):</p> <p>- تجربة مدارس المجتمع</p> <p>- مدارس الفصل الواحد</p> <p>- المدارس الصديقة للفتيات</p> <p>- مدارس لأطفال الشوارع</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
<p>التعليم الأساسي في الحد من الفساد؟ ٦. هل ترى أن حجم قضايا الفساد المعلن عنها تعكس واقع الفساد في مجال التعليم الأساسي؟ ٧. إلى أي مدى تُطور الحكومة آليات للحد من فرص الرشوة والفساد؟ ٨. ما مدى كفاية قواعد إجراء المناقصات والمزايدات اللازمة للحد من الفساد؟ ٩. ما مدى صرامة قواعد إجراء المناقصات والمزايدات اللازمة للحد من الفساد؟</p>	<p>المشاركة، المواطنة، حقوق الإنسان، الوطنية، أهمية العمل التطوعي، قبول الآخر، المساواة وعدم التفرقة، ... الخ؟ ٦. إلى أي مدى تُواكب المناهج التعليمية احتياجات التلاميذ العلمية والعملية وتنمي قدراتهم العلمية والعملية؟ ٧. ما هي الجهات التي أُسند لها إعداد المناهج التعليمية؟ هل تُمثل العقل الجمعي في مصر من منظمات مجتمع مدني، جماعات معارضة، معلمين، مثقفين، إلخ؟ ٨. إلى أي مدى يتم إجراء اختبارات دورية للمدرسين؟ ٩. إلى أي مدى يتم إثابة أو معاقبة المعلمين وفقاً للاختبارات؟ ١٠. طبقاً لدراسات تقييم الأثر، إلى مدى تُعد المساعدات الأجنبية المخصصة للتعليم الأساسي فعالة ومؤثرة في التعليم الأساسي؟</p>	<p>للتعليم الأساسي أو قبل الجامعي كنسبة من: - إجمالي موازنة التعليم - موازنة الدولة - ميزانيات القطاعات الأخرى بالدولة - موازنة التعليم الأساسي في الدول ذات الدخل المشابهة ١١. ما هي نسبة المساعدات الخارجية المخصصة للتعليم الأساسي من إجمالي حجم المساعدات الأجنبية؟ ١١. إلى أي مدى يتم استخدام المساعدات الأجنبية المخصصة للتعليم الأساسي بشكل كفاء ودون هدر للموارد؟ ١٢. ما هو عدد المدارس/ الفصول في مصر مقارنة بمثيلاتها من الدول ذات الدخل المشابهة؟ ١٣. إلى أي مدى تعد كفاية إتاحة كل من: - المعلمين</p>	<p>المعاقين؟ ٦. ما هو نصيب الطالب من الإنفاق على التعليم الأساسي أو قبل الجامعي بالجنيه المصري في المحافظات والأقاليم والمناطق المهمشة مقارنة بمتوسط الإنفاق على تعليم الفرد في مصر؟ ٧. ما هو حجم انفاق الأسرة على التعليم الأساسي كنسبة من إجمالي دخل الأسرة في الريف والأقاليم والمناطق المهمشة مقارنة بالحضر؟ ٨. ما هي نسبة تغطية خدمات التعليم الأساسي للمناطق الريفية ومناطق البدو والعشوائيات والحضر (توزيع المدارس جغرافياً بالمقارنة مع عدد السكان)؟ ٩. هل يتم التمييز بين</p>	<p>- مبادرة تعليم الفتيات ٤. ما نسبة استجابة ديوان عام الوزارة للشكاوى المقدمة إليه بشأن التعليم الأساسي؟ ٥. ما مدى سرعة استجابة ديوان عام الوزارة للشكاوى المقدمة إليه بشأن التعليم الأساسي؟ ٦. ما نسبة استجابة المديرية التعليمية للشكاوى المقدمة إليها بشأن التعليم الأساسي؟ ٧. ما مدى سرعة استجابة المديرية التعليمية للشكاوى المقدمة إليها بشأن التعليم الأساسي؟ ٨. إلى أي مدى توفر الوزارة آليات لسماع شكاوى المواطنين والرد على تساؤلاتهم المتعلقة بالتعليم الأساسي؟ (خط ساخن،</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
	<p>١١. ما هو حجم إنفاق الأسرة على التعليم (ما عدا المصروفات الدراسية أو تكاليف الالتحاق بالتعليم) لكل طفل في مرحلة دراسية؟ مثلاً أكثر من ٥٠ جنيهاً، أقل من ٥٠ جنيهاً؟</p> <p>١٢. ما هي نسبة إنفاق الأسرة على التعليم (ما عدا المصروفات الدراسية أو تكاليف الالتحاق بالتعليم) مقارنةً بإجمالي دخل الأسرة؟</p> <p>١٣. ما هو متوسط عدد التلاميذ لكل معلم؟</p> <p>١٤. ما هو متوسط كثافة الفصول؟</p> <p>١٥. ما هي نسبة صافي الملتحقين بالمرحلة الإعدادية بعد إنهاءهم المرحلة الابتدائية؟</p> <p>١٦. إلى أي مدى ترى أن الإنفاق على أبحاث واستراتيجيات تطوير التعليم الأساسي كافية؟</p> <p>١٧. إلى أي مدى توجد معايير</p>	<p>- المستلزمات المدرسية</p> <p>- الفصول - الأنشطة</p> <p>١٤. ما هي نسبة الأطفال غير المقيدون في مدارس التعليم الأساسي من إجمالي عدد الأطفال في سن الدراسة؟</p> <p>١٥. إلى أي مدى يتسم إنفاق الجهات التالية على خدمات التعليم الأساسي بالكفاءة:</p> <p>- ديوان عام الوزارة</p> <p>- المديرية التعليمية</p> <p>١٦. ما هي نسبة المعلمين إلى غير المعلمين في سنوات التعليم الأساسي؟</p> <p>١٧. ما مدى كفاءة الوزارة في توزيع القوة البشرية لديها (خاصةً توزيع المعلمين في المدارس)؟</p> <p>١٨. ما مدى قدرة الوزارة على تعبئة موارد إضافية لدعم الإنفاق على عملية التعليم الأساسي؟</p> <p>١٩. إلى أي حد تتسم قرارات ولوائح الحكومة بشأن التعليم الأساسي</p>	<p>النساء والرجال في التعيين والترقي والإعلان عن الوظائف في ديوان عام الوزارة؟</p> <p>١٠. هل يتم التمييز بين النساء والرجال في التعيين والترقي والإعلان عن الوظائف في المديرية التعليمية؟</p> <p>١١. هل يتم الأخذ في الاعتبار نسبة ذوي الإعاقة عند التعيين؟</p> <p>١٢. إلى أي حد يعتمد التعيين والترقي في ديوان عام الوزارة على معايير الجدارة؟</p> <p>١٣. إلى أي حد يعتمد التعيين والترقي في المديرية التعليمية على معايير الجدارة؟</p> <p>١٤. إلى أي مدى يتم توزيع المهام والمسؤوليات بشكل عادل بالنسبة للعاملين بكل من:</p>	<p>صناديق شكاوى واقتراحات،... إلخ)</p> <p>٩. في رأيك إلى أي مدى تؤخذ العوامل التالية في الاعتبار عند قيام ديوان عام وزارة التربية والتعليم بوضع سياسات وخطط التعليم الأساسي (مع ذكر الإجراءات التي اتخذها الديوان في هذا الشأن):</p> <p>- ضغوط واحتياجات المواطنين</p> <p>- ضغوط واحتياجات منظمات المجتمع المدني</p> <p>- ضغوط واحتياجات القطاع الخاص</p> <p>- المشكلات التي يواجهها التعليم الأساسي بوجه عام</p> <p>- احتياجات المناطق الريفية</p> <p>- احتياجات المناطق</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
	<p>موضوعية متبعة لمتابعة فعالية وجودة الخدمات الحكومية المقدمة في مجال التعليم الأساسي؟ (يوجد- لا يوجد - كافية- غير كافية- فعالة - غير فعالة).</p> <p>١٨. ما مدى موضوعية وفعالية الجهات المنوط بها متابعة فعالية وجودة الخدمات الحكومية المقدمة في مجال التعليم الأساسي؟</p> <p>١٩. إلى أي مدى تقوم الحكومة بإجراء استطلاعات دورية لقياس مدى رضا المواطنين عن خدمات التعليم الأساسي؟</p> <p>٢٠. في رأيك إلى أي مدى أنت راض عن خدمات التعليم الأساسي التي تقدمها الحكومة؟</p> <p>٢١. إلى أي مدى يتم التأكد من مطابقة المشروعات المنفذة للمواصفات/ شروط التعاقد أثناء التنفيذ وبعد التسليم؟</p> <p>٢٢. ما درجة فعالية الضوابط</p>	<p>باللامركزية؟</p> <p>٢٠. إلى أي حد يتسم تحصيل وتوزيع الموارد بشأن التعليم الأساسي باللامركزية؟</p> <p>٢١. هل توجد خطط حالية للتوسع في اللامركزية فيما يتعلق بالتعليم الأساسي؟ وفي حالة وجود هذه الخطط، إلى أي مدى تم إحراز تقدم في تنفيذها؟</p> <p>٢٢. إلى أي مدى تتسم قرارات الوزارة المتعلقة بالتعليم الأساسي بـ:</p> <p>- التعقيد</p> <p>- المركزية</p> <p>٢٣. إلى أي حد يتم التنسيق بين المستويات المختلفة لوزارة التربية والتعليم عند رسم الخطط والسياسات وإصدار القرارات؟</p> <p>٢٤. ما مدى فعالية دور المجلس الأعلى للتعليم في التخطيط لعملية التعليم الأساسي والتنسيق لها؟</p>	<p>- ديوان عام الوزارة</p> <p>- المديرية التعليمية</p> <p>١٥. إلى أي مدى تتوفر فرص التعلم واكتساب الخبرات والتنمية المهنية بشكل عادل بالنسبة للعاملين بكل من:</p> <p>- ديوان عام الوزارة</p> <p>- المديرية التعليمية</p> <p>١٦. إلى أي مدى تُعد مرتبات العاملين بالوزارة عادلة عند مقارنتها بمرتبات العاملين في:</p> <p>- التدريس</p> <p>- القطاعات الأخرى بالدولة</p> <p>- وزارة التعليم بالدول ذات الدخول المشابهة</p>	<p>العشوائية</p> <p>- احتياجات المحليات</p> <p>- أخرى (اذكرها)</p> <p>١٠. في رأيك إلى أي مدى تؤخذ العوامل التالية في الاعتبار عند اتخاذ المديرية التعليمية لقرارات متعلقة بالتعليم الأساسي (مع ذكر الإجراءات التي اتخذتها المديرية في هذا الشأن):</p> <p>- ضغوط واحتياجات المواطنين</p> <p>- ضغوط واحتياجات منظمات المجتمع المدني</p> <p>- ضغوط واحتياجات القطاع الخاص</p> <p>- المشكلات التي يواجهها التعليم الأساسي بوجه عام</p> <p>- احتياجات المناطق الريفية</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
	القواعد الخاصة بهيئة الأبنية التعليمية؟			<ul style="list-style-type: none"> <li>- احتياجات المناطق العشوائية</li> <li>- احتياجات المحليات</li> <li>- أخرى (اذكرها)</li> </ul>



## ٢-٣ العاملون في مجال التعليم الأساسي (ممثلون في العاملين بالإدارات التعليمية والمدارس):

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
<p>١. إلى أي مدى يلتزم بالقوانين واللوائح المنظمة لسير العمل (المتعلق بالتعليم الأساسي) كل من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملين بالإدارات التعليمية</li> <li>- الإداريين بالمدارس الحكومية</li> <li>- المعلمين بالمدارس الحكومية</li> </ul> <p>٢. إلى أي مدى يلتزم بالقوانين واللوائح المنظمة لجودة التعليم الأساسي كل من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملين بالإدارات التعليمية</li> <li>- الإداريين بالمدارس الحكومية</li> <li>- المعلمين بالمدارس الحكومية</li> </ul> <p>٣. ما هي نسبة العاملين بالتعليم الأساسي الذين تمت معاقبتهم لمخالفتهم القوانين واللوائح من إجمالي عدد العاملين بالتعليم</p>	<p>١. إلى أي درجة توجد شفافية في خطوات صنع قرارات التعليم الأساسي على المستويين التاليين: (عالية، متوسطة..)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مستوى الإدارات التعليمية</li> <li>- مستوى المدارس</li> </ul> <p>٢. إلى أي حد يستجيب لطلبات الحصول على معلومات متعلقة بالتعليم الأساسي كل من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملين بالإدارات التعليمية</li> <li>- المعلمين بالمدارس الحكومية</li> <li>- الإداريين بالمدارس الحكومية</li> </ul> <p>٣. إلى أي حد تتسم بالشفافية خطوات تعيين كل من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملين بالإدارات التعليمية</li> <li>- المعلمين بمرحلة التعليم الأساسي في المدارس الحكومية</li> <li>- الإداريين بالمدارس الحكومية</li> </ul> <p>٤. هل يتاح للعاملين التاليين بالتعليم الأساسي التوصيف الوظيفي الخاص بمهامهم ومسؤولياتهم:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملين بالإدارات التعليمية</li> <li>- المعلمين بالمدارس الحكومية</li> </ul>	<p>١. إلى أي حد يشارك في تحديد احتياجات التعليم الأساسي كل من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملين بالإدارات التعليمية</li> <li>- المعلمين بالمدارس الحكومية</li> <li>- الإداريين بالمدارس الحكومية</li> </ul> <p>٢. إلى أي حد يشارك في وضع خطط وبرامج التعليم الأساسي كل من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملين بالإدارات التعليمية</li> <li>- المعلمين بالمدارس الحكومية</li> <li>- الإداريين بالمدارس الحكومية</li> </ul> <p>٣. هل يتم مساءلة العاملين في التعليم الأساسي بالمدارس وفقاً لتوصيفهم الوظيفي؟</p> <p>٤. هل يتم مساءلة العاملين في التعليم الأساسي بالإدارات التعليمية وفقاً لتوصيفهم الوظيفي؟</p>	<p>١. إلى أي مدى توجد آليات مفعّلة لمساءلة الإدارات التعليمية بشأن التعليم الأساسي وذلك على المستويين التاليين:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- من داخل القطاع (آليات للمساءلة الداخلية)</li> <li>- من خارج القطاع (آليات للمساءلة الخارجية)</li> </ul> <p>٢. إلى أي مدى توجد آليات مفعّلة لمساءلة العاملين بالمدارس بشأن التعليم الأساسي وذلك على المستويين التاليين:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- من داخل القطاع (آليات للمساءلة الداخلية)</li> <li>- من خارج القطاع (آليات للمساءلة الخارجية)</li> </ul> <p>٣. هل يتم مساءلة العاملين في التعليم الأساسي بالمدارس وفقاً لتوصيفهم الوظيفي؟</p> <p>٤. هل يتم مساءلة العاملين في التعليم الأساسي بالإدارات التعليمية وفقاً لتوصيفهم الوظيفي؟</p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
<p>الأساسي؟</p> <p>٤. إلى أي مدى يُعد دور الإدارات القانونية فعالاً ومطبقاً للقانون؟</p>	<p>- الإداريين بالمدارس الحكومية</p> <p>٥. في حالة الإجابة بنعم، ما هو الشكل الذي تتم به إتاحة التوصيف الوظيفي لهم:</p> <p>الإنترنت - منشورة - مطبوعة - أخرى (اذكرها)</p> <p>٦. هل يتم إتاحة التوصيف الوظيفي الخاص بمسؤوليات الإدارات المختلفة بالقطاع؟</p> <p>٧. في حالة الإجابة بنعم، ما هو الشكل الذي تتم به إتاحة التوصيف الوظيفي للإدارات: الإنترنت - منشورة - مطبوعة - أخرى (ماهي)</p> <p>٨. هل هناك إتاحة علنية للجمهور بشأن:</p> <p>- إيرادات المدارس الحكومية العاملة في التعليم الأساسي</p> <p>- أوجه إنفاق المنظمات غير الحكومية المتخصصة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>٩. إلى أي مدى يمتلك المعلم الوعي الكافي بحقوقه المنصوص عليها في القوانين الوطنية والدولية؟</p> <p>١٠. إلى أي مدى يمتلك التلميذ الوعي الكافي بحقوقه المنصوص عليها في القوانين الوطنية والدولية؟</p>	<p>من:</p> <p>- العاملين بالإدارات التعليمية</p> <p>- المعلمين بالمدارس الحكومية</p> <p>- الإداريين بالمدارس الحكومية</p> <p>٤. إلى أي حد تسمح المدارس الحكومية من خلال آليات فعالة بمشاركة الطلبة في:</p> <p>- تقييم المعلمين وطرق تدريسهم</p> <p>- تقييم الأبنية المدرسية</p> <p>- تقييم الأنشطة المدرسية</p> <p>- تقييم الإدارة المدرسية</p> <p>- تقييم المناهج التعليمية</p> <p>٥. إلى أي حد تُفرز مشاركة الأطراف التالية عن قيمة مضافة</p>	<p>٥. إلى أي حد يُعد تقييم الطلبة مؤثراً ويؤخذ في الاعتبار لكل من:</p> <p>- المعلمين وطرق تدريسهم</p> <p>- الأبنية المدرسية</p> <p>- الأنشطة المدرسية</p> <p>- الإدارة المدرسية</p> <p>٦. إلى أي مدى يتم عمل تفتيش فني دوري لاختبار مدى التزام العاملين التاليين بمبادئ العمل داخل قطاع التعليم:</p> <p>- العاملون في الإدارات التعليمية</p> <p>- المعلمون بالمدارس الحكومية</p> <p>- الإداريون بالمدارس الحكومية</p> <p>٧. إلى أي مدى يتم عمل تفتيش إداري دوري لاختبار مدى التزام العاملين التاليين بمبادئ العمل داخل قطاع التعليم:</p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
		<p>حقيقية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملون بالإدارات التعليمية</li> <li>- المعلمون بالمدارس الحكومية</li> <li>- الإداريون بالمدارس الحكومية</li> <li>- الإداريون بالمدارس الحكومية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملون في الإدارات التعليمية</li> <li>- المعلمون بالمدارس الحكومية</li> <li>- الإداريون بالمدارس الحكومية</li> <li>٨. إلى أي مدى يتم عمل تفتيش مالي دوري لاختبار مدى التزام العاملين التاليين بمبادئ العمل داخل قطاع التعليم:</li> <li>- العاملون في الإدارات التعليمية</li> <li>- المعلمون بالمدارس الحكومية</li> <li>- الإداريون بالمدارس الحكومية</li> </ul>

## تابع مؤشرات تقييم الحوكمة الرشيدة للعاملين في التعليم الأساسي:

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
<p>١. هل هناك مواثيق شرف للمدرسين بالتعليم الأساسي؟</p> <p>٢. إلى أي مدى توجد وسائل أو آليات رقابة على أداء العاملين بالإدارات التعليمية تحد من الفساد؟</p> <p>٣. إلى أي مدى توجد وسائل رقابة على أداء المعلمين تحد من الفساد؟</p> <p>٤. إلى أي مدى يُطبق العاملون بالإدارات التعليمية آليات التعيين والفصل على العاملين في مجال التعليم الأساسي بشكل يحد من الفساد؟</p> <p>٥. إلى أي مدى</p>	<p>١. إلى أي حد يتبع المعلمون بالمدارس الحكومية طرق تدريس غير تقليدية؟</p> <p>٢. إلى أي حد يقوم المعلمون بالمدارس الحكومية بتغيير الشكل التقليدي لحجرة الدراسة؟</p> <p>٣. إلى أي حد يتم إجراء أنشطة إضافية (صيفية وغير صيفية) بالمدارس الحكومية من شأنها تنمية مهارات الطلبة؟</p> <p>٤. إلى أي مدى يتم استخدام التقنيات الحديثة أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الحكومية؟</p> <p>٥. هل يلتحق المعلمون بالمدارس الحكومية بدورات تدريبية بالشكل الكافي؟</p> <p>٦. ما مدى فعالية وتأثير تلك الدورات على الطلبة بالمدارس الحكومية؟</p> <p>٧. إلى أي مدى يُشجع المعلمون بالمدارس الحكومية على التعليم الإيجابي والنشط الذي يعتمد على المتعلم نفسه؟</p>	<p>١. إلى أي مدى تتسم إجراءات الإدارات التعليمية بالتعقيد؟</p> <p>٢. إلى أي حد يحصل المواطنون على الخدمات الإدارية الخاصة بالتعليم الأساسي خلال فترة زمنية مناسبة؟</p> <p>٣. في رأيك إلى أي مدى هناك إهدار في الإنفاق على عملية التعليم الأساسي داخل كل من:</p> <p>- المدارس (فيما يتعلق بالإنفاق على المستلزمات الدراسية - الخدمات الإدارية - الخ)</p> <p>- الإدارات التعليمية</p>	<p>١. هل يتم التمييز بين النساء والرجال في التعيين والترقي والإعلان عن الوظائف في المدارس؟</p> <p>٢. هل يتم التمييز بين النساء والرجال في التعيين والترقي والإعلان عن الوظائف في الإدارات التعليمية؟</p> <p>٣. هل يتم الأخذ في الاعتبار نسبة ذوي الإعاقة عند التعيين؟</p> <p>٤. إلى أي حد يعتمد التعيين في الإدارات التعليمية على معايير الجدارة؟</p> <p>٥. إلى أي حد يعتمد التعيين والترقي في المدارس على معايير الجدارة؟</p> <p>٦. في رأيك إلى أي حد يقوم العاملون بالتعليم الأساسي بتقديم الخدمة بشكل عادل لكل من:</p>	<p>١- إلى أي مدى يستجيب الموظفون في الإدارات التعليمية فيما يتعلق بخدمات التعليم الأساسي إلى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ضغوط واحتياجات المواطنين</li> <li>- ضغوط واحتياجات منظمات المجتمع المدني</li> <li>- ضغوط واحتياجات القطاع الخاص</li> <li>- المشكلات التي يواجهها المواطنون</li> <li>- احتياجات المناطق الريفية</li> <li>- احتياجات المناطق العشوائية</li> <li>- احتياجات المحليات</li> <li>- أخرى (اذكرها)</li> </ul> <p>٢. إلى أي مدى يستجيب المعلمون فيما يتعلق بخدمات التعليم الأساسي إلى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ضغوط واحتياجات المواطنين</li> <li>- المشكلات التي يواجهها المواطنون</li> </ul>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
<p>يُطبق العاملون بالإدارات التعليمية آليات الترقّي على العاملين في مجال التعليم الأساسي بشكل يحد من الفساد؟</p> <p>٦. إلى أي مدى يُطبق المديرون بالمدارس آليات التعيين والفصل على العاملين في مجال التعليم الأساسي بشكل يحد من الفساد؟</p> <p>٧. إلى أي مدى يُطبق المديرون بالمدارس آليات الترقّي على المدرسين في مجال التعليم الأساسي بشكل يحد من الفساد؟</p> <p>٨. هل ترى أن حجم قضايا الفساد المعلن عنها في مدارس</p>	<p>٨. إلى أي مدى يستخدم المعلمون بالمدارس الحكومية أعمال السنة كوسيلة لتهديد الطلبة؟</p> <p>٩. هل يقدم العاملون بالإدارات التعليمية الخدمة على درجة عالية من الجودة؟</p> <p>١٠. هل يقدم المعلمون بالتعليم الأساسي بالمدارس الحكومية الخدمة على درجة عالية من الجودة؟</p> <p>١١. إلى أي مدى يقوم العاملون بالإدارات التعليمية بتطبيق معايير الجودة؟</p> <p>١٢. إلى أي مدى يقوم المعلمون بالمدارس الحكومية بتطبيق معايير الجودة؟</p> <p>١٣. إلى أي مدى أنت راض عن الخدمات التي يُقدمها المعلمون بالمدارس الحكومية؟</p> <p>١٤. إلى أي مدى أنت راض عن الخدمات التي يُقدمها العاملون بالإدارات التعليمية؟</p> <p>١٥. ما هي نسبة الموظفين بالإدارات التعليمية الذين تم تقديم شكاوى بشأنهم متعلقة بخدمات التعليم الأساسي من إجمالي عدد الموظفين العاملين بالتعليم الأساسي؟</p> <p>١٦. ما هي نسبة المعلمين بالتعليم الأساسي</p>	<p>(فيما يتعلق بالتخطيط والتنظيم- الخدمات الإدارية - إلخ)</p> <p>٤. ما مدى قدرة المدارس على تعبئة موارد إضافية لدعم الإنفاق على عملية التعليم الأساسي؟</p> <p>٥. ما هي أكثر الوسائل شيوعاً التي تستخدمها المدارس عند تعبئة موارد إضافية لدعم الإنفاق على عملية التعليم الأساسي؟</p> <p>٦. ما هو معدل تحصيل المدارس للرسوم الدراسية؟</p> <p>٧. ما هو عدد الساعات التي تخصصها المدرسة لتدريس كل مادة بالنسبة لعدد الساعات المخصص لها</p>	<p>- الطلاب والطالبات</p> <p>- الريف والحضر</p> <p>- المحليات</p> <p>- المناطق المهمشة</p> <p>- القادرين وغير القادرين</p> <p>- الطلاب المعاقين وغيرهم من الطلبة</p> <p>٧. إلى أي مدى يتم توزيع المهام والمسؤوليات بشكل عادل بالنسبة لكل من:</p> <p>- العاملين بالإدارات التعليمية</p> <p>- المعلمين بالمدارس الحكومية</p> <p>- الإداريين بالمدارس الحكومية</p> <p>٨. إلى أي مدى تتوفر فرص التعلم واكتساب الخبرات والتنمية المهنية بشكل عادل بالنسبة لكل من:</p> <p>- العاملين بالإدارات التعليمية</p> <p>- المعلمين بالمدارس الحكومية</p>	<p>- احتياجات المناطق الريفية</p> <p>- احتياجات المناطق العشوائية</p> <p>- احتياجات المحليات</p> <p>- أخرى (اذكرها)</p> <p>٣. إلى أي مدى يستجيب الإداريون بالمدارس فيما يتعلق بخدمات التعليم الأساسي إلى:</p> <p>- ضغوط واحتياجات المواطنين</p> <p>- المشكلات التي يواجهها المواطنون</p> <p>- احتياجات المناطق الريفية</p> <p>- احتياجات المناطق العشوائية</p> <p>- احتياجات المحليات</p> <p>- أخرى (اذكرها)</p> <p>٤. إلى أي مدى توفر الإدارات التعليمية آليات لسماع شكاوى المواطنين والرد على تساؤلاتهم المتعلقة بالتعليم الأساسي؟ (خط ساخن، صناديق شكاوى واقتراحات،... إلخ)</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
<p>التعليم الأساسي تعكس واقع الفساد في تلك المدارس ؟</p> <p>٩. هل ترى أن حجم قضايا الفساد المعلن عنها في الإدارات التعليمية تعكس واقع الفساد في تلك الإدارات ؟</p>	<p>بالمدارس الحكومية الذين تم تقديم شكاوى بشأنهم من إجمالي عدد المعلمين بالتعليم الأساسي ؟</p> <p>١٧. إلى أي مدى يُكرس المعلم بالمدارس الحكومية نفسه لوظيفة واحدة؟</p> <p>١٨. إلى أي مدى تُعد البيئة المحيطة بالمدارس الحكومية مواتية للتعليم ؟ ولم قد لا تعد كذلك (بُعد المسافة - عدم توفر المواصلات - عدم توفر الأمن والأمان - معاكسة الفتيات - أشكال البلطجة - عمالة الأطفال وحتى عمالة المعلمين في الزراعة مثلاً ... إلخ)؟</p>	<p>أسبوعياً من الوزارة؟</p> <p>٨. ما هو عدد الساعات التي تخصصها المدرسة لتدريس <u>المواد الدراسية</u> بالنسبة لعدد الساعات المخصص لها أسبوعياً من الوزارة؟</p>	<p>- الإداريين بالمدارس الحكومية</p> <p>٩. إلى أي مدى تُعد مرتبات المعلمين بالتعليم الأساسي عادلة عند مقارنتها بمرتبات العاملين في: - التعليم بشكل عام - القطاعات الأخرى بالدولة</p> <p>- التعليم الأساسي في الدول ذات الدخول المشابهة</p> <p>١٠. إلى أي مدى تُعد مرتبات العاملين بالإدارات التعليمية عادلة عند مقارنتها بمرتبات العاملين في: - التدريس - القطاعات الأخرى بالدولة</p> <p>- وزارة التعليم بالدول ذات الدخول المشابهة</p>	<p>٥. ما نسبة استجابة الإدارات التعليمية للشكاوى المقدمة إليها بشأن التعليم الأساسي؟</p> <p>٦. ما مدى سرعة استجابة الإدارات التعليمية للشكاوى المقدمة إليها بشأن التعليم الأساسي ؟</p> <p>٧. إلى أي مدى توفر المدارس آليات لسماع شكاوى المواطنين والرد على تساؤلاتهم المتعلقة بالتعليم الأساسي؟ (خط ساخن، صناديق شكاوى واقتراحات،... إلخ)</p> <p>٨. ما نسبة استجابة المعلمين للشكاوى المقدمة إليهم من إجمالي عدد الشكاوى بشأن التعليم الأساسي؟</p> <p>٩. ما مدى سرعة استجابة المعلمين للشكاوى بشأن التعليم الأساسي ؟</p> <p>١٠. ما نسبة استجابة الإداريين بالمدارس للشكاوى المقدمة إليهم من إجمالي عدد الشكاوى المقدمة بشأن التعليم الأساسي ؟</p> <p>١١. ما مدى سرعة استجابة الإداريين بالمدارس للشكاوى بشأن التعليم الأساسي؟</p>

### ٣-٣ المجتمع المدني (المنظمات غير الحكومية، والنقابات، واتحادات الطلبة، والإعلام، والمساجد والكنائس):

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
<p>١. إلى أي مدى تحترم المنظمات غير الحكومية (التي تقدم خدمات في مجال التعليم الأساسي) القوانين والضوابط المنظمة للعمل في مجال التعليم الأساسي؟</p> <p>٢. إلى أي مدى تحترم منظمات المجتمع المدني القوانين والضوابط الخاصة بالجودة في مجال التعليم الأساسي؟</p> <p>إلى أي مدى تحترم منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال التعليم الأساسي الأحكام القضائية الصادرة في هذا الشأن؟</p> <p>٣. إلى أي مدى تحترم المنظمات غير الحكومية القوانين والقواعد والإجراءات المنظمة لعملها؟</p>	<p>١. هل يتم إتاحة تقارير دورية عن أنشطة الجهات التالية فيما يتعلق بمجال التعليم الأساسي مع تحديد طريقة الإتاحة : - المنظمات غير الحكومية (الإنترنت) - منشورة- مطبوعة -أخرى (اذكرها)) - الإعلام (الإنترنت - منشورة- مطبوعة - أخرى (اذكرها))</p> <p>٢. هل يتم الإتاحة بشكل علني للجمهور كل من: - إيرادات المنظمات غير الحكومية المتخصصة في مجال التعليم الأساسي - أوجه إنفاق المنظمات غير الحكومية المتخصصة في مجال التعليم الأساسي</p>	<p>١. في رأيك إلى أي درجة تُشارك الأطراف التالية في كل من: تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط والبرامج، صنع الموازنات، اتخاذ قرارات التشغيل اليومية، النواحي المالية، التنفيذ، التقييم: - المنظمات غير الحكومية - مجالس الأمناء - أولياء الأمور - اتحادات الطلبة - نقابة المعلمين</p> <p>٢. ما هي أكثر آليات مشاركة الجهات التالية شيوعاً: - المنظمات غير الحكومية - مجالس الأمناء - أولياء الأمور - اتحادات الطلبة</p>	<p>١. إلى أي حد: - تمتلك المنظمات غير الحكومية القدرات اللازمة لمراقبة ومتابعة سياسات التعليم الأساسي - تمتلك المنظمات غير الحكومية الوعي الكافي بمشكلات التعليم الأساسي، وبدائل التعامل معها - يمتلك الإعلام القدرات اللازمة لمراقبة ومتابعة سياسات التعليم الأساسي - يمتلك إتحاد الطلبة القدرات اللازمة لمراقبة ومتابعة عملية التعليم الأساسي (على مستوى المدرسة بالأخص) - تمتلك نقابة المعلمين القدرات اللازمة لمراقبة ومتابعة سياسات التعليم الأساسي</p> <p>٢. إلى أي مدى توجد آليات فعالة نتيج: * مساءلة المنظمات غير الحكومية من جانب: - المواطنين - الحكومة</p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
		<p>- نقابة المعلمين</p> <p>٣. ما هو عدد المشروعات التي شاركت فيها المنظمات غير الحكومية مع الحكومة؟</p> <p>٤. إلى أي حد يقوم إتحاد الطلبة بتوصيل صوت الطلبة للمدرسين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات؟</p> <p>٥. هل لدى الجهات التالية القدرات اللازمة للمشاركة في السياسات المتعلقة بالتعليم الأساسي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- المنظمات غير الحكومية</li> <li>- مجالس الأمناء</li> <li>- أولياء الأمور</li> <li>- اتحادات الطلبة</li> <li>- نقابة المعلمين</li> </ul> <p>٦. هل تسمح الجهات التالية للمجتمع (المواطنين والمنظمات غير الحكومية الأخرى) من خلال آليات فعالة مشاركتهم فيما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الإعلام (تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط</li> </ul>	<p>٣. إلى أي مدى توجد آليات فعالة للمراجعة المالية لكل من</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- المنظمات غير الحكومية</li> <li>- الإعلام</li> </ul>



سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
		<p>والبرامج، صُنعت الموازنات، اتخاذ قرارات التشغيل اليومية، النواحي المالية، التقييم)</p> <p>- المنظمات غير الحكومية (تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط والبرامج، اتخاذ قرارات التشغيل اليومية، النواحي المالية، التقييم)</p> <p>٦. إلى أي حد تُفرز مشاركة الجهات التالية عن قيمة مضافة حقيقية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- المنظمات غير الحكومية</li> <li>- مجالس الأمناء</li> <li>- أولياء الأمور</li> <li>- اتحادات الطلبة</li> <li>- نقابة المعلمين</li> </ul>	

## تابع مؤشرات تقييم الحوكمة الرشيدة للمجتمع المدني:

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
<p>١. كم عدد منظمات المجتمع المدني العاملة في مكافحة الفساد في مجال التعليم الأساسي من إجمالي عدد العاملين في ذلك المجال؟</p> <p>٢. هل هناك مبادرات مجتمعية لمكافحة الفساد في القطاع؟</p> <p>٣. هل تم إجراء دراسات أو استقصاءات حول قضايا الفساد في القطاع من منظمات المجتمع المدني خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟</p> <p>٤. هل ترى أن حجم قضايا الفساد المعلن عنها في المنظمات غير الحكومية العاملة بالتعليم الأساسي تعكس واقع الفساد في تلك المنظمات؟</p>	<p>١. إلى أي مدى تُسهم الجهات التالية بدور فعال في تقديم خدمات التعليم الأساسي للطلاب:</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>- الإعلام</p> <p>- المساجد والكنائس</p> <p>٢. إلى أي مدى تتسم خدمات التعليم الأساسي التي تُقدمها الجهات التالية بتطبيقها لمعايير الجودة:</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>- الإعلام</p> <p>- المساجد والكنائس</p> <p>٢. فيما يتعلق بالتعليم الأساسي، إلى أي مدى تتسم أدور الجهات التالية بالجودة:</p> <p>- الدور التوعوي للمنظمات غير الحكومية</p>	<p>١. إلى أي مدى تقدم منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال التعليم الأساسي خدماتها في أقل وقت ممكن؟</p> <p>٢. إلى أي مدى تحقق المنظمات غير الحكومية أقصى استفادة من الموارد التالية المتاحة لديها:</p> <p>- الموارد المالية</p> <p>- الموارد غير المالية</p> <p>٣. إلى أي مدى يُحقق الإعلام أقصى استفادة من الموارد التالية المتاحة لديه:</p> <p>- الموارد المالية</p> <p>- الموارد غير المالية</p> <p>٤. إلى أي مدى تحقق المساجد والكنائس أقصى استفادة من الموارد التالية المتاحة</p>	<p>١. إلى أي حد يدافع المجتمع المدني عن حق الفئات التالية في الحصول على خدمات تعليم أساسي عادلة:</p> <p>- الفتيات</p> <p>- اللاجئين</p> <p>- المسلمين</p> <p>والمسيحيين</p> <p>- الريف</p> <p>- المحليات</p> <p>- المناطق المهمشة</p> <p>- الفقراء وغير القادرين</p> <p>- الطلاب المعاقين</p> <p>٢. ما هي أكثر الأليات التي يعتمد</p>	<p>١. إلى أي مدى تشعر أن المنظمات غير الحكومية/الإعلام/ المساجد والكنائس تهتم بالاستجابة لكل من( يتم صياغة هذا السؤال على هيئة جدول):</p> <p>- احتياجات المواطنين</p> <p>- احتياجات الأرياف والأقاليم</p> <p>- احتياجات العشوائيات</p> <p>- احتياجات أطفال الشوارع</p> <p>- احتياجات الفتيات</p> <p>- مشكلات واحتياجات التعليم الأساسي</p> <p>- متطلبات المجتمع الأنيبة والمشكلات الطارئة</p> <p>- أخرى (اذكرها)</p> <p>٢. ما هي أكثر الأليات التي تعتمد عليها الجهات التالية للاستجابة لاحتياجات الطلبة في مرحلة التعليم الأساسي:</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
	<p>- الدور النشط للمنظمات غير الحكومية في توفير أنشطة إضافية وصيفية وبرامج لتنمية مهارات الطلبة وتنمية قدراتهم</p> <p>- الدور النشط للمنظمات غير الحكومية في تنمية قدرات المعلمين</p> <p>- الدور الرقابي للمنظمات غير الحكومية</p> <p>- الدور التوعوي للإعلام</p> <p>- الدور الرقابي للإعلام</p> <p>- الدور التوعوي للمساجد والكنائس</p> <p>- دور إتحاد الطلبة</p> <p>- دور نقابة المعلمين</p> <p>٣. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، كم مرة لجأت/ أو لجأ ابنك لأي من الجهات التالية لحل مشكلة متعلقة بالتعليم الأساسي:</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>- الإعلام</p>	<p>لديها:</p> <p>- الموارد المالية</p> <p>- الموارد غير المالية</p> <p>٥. إلى أي مدى تحقق نقابة المعلمين أقصى استفادة من الموارد التالية المتاحة لديها:</p> <p>- الموارد المالية</p> <p>- الموارد غير المالية</p> <p>٦. إلى أي مدى يحقق اتحاد الطلبة أقصى استفادة من الموارد التالية المتاحة لديها:</p> <p>- الموارد المالية</p> <p>- الموارد غير المالية</p>	<p>عليها المجتمع المدني للدفاع عن حقوق تلك الفئات والمساواة بينها وبين غيرها فئات؟</p> <p>٣. ١. إلى أي حد تقدم منظمات المجتمع المدني خدمات التعليم الأساسي بشكل عادل لكل من:</p> <p>- الفتيات</p> <p>- اللاجئين</p> <p>- المسلمين</p> <p>- والمسيحيين</p> <p>- الريف</p> <p>- المحليات</p> <p>- المناطق المهمشة</p> <p>- الفقراء وغير</p>	<p>- الإعلام</p> <p>- المساجد والكنائس</p> <p>٣. ما هي نسبة المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال التعليم الأساسي من إجمالي عدد المنظمات؟</p> <p>٤. هل تمتلك الجهات التالية القدرات اللازمة للاستجابة لاحتياجات الطلبة في مرحلة التعليم الأساسي:</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>- الإعلام</p> <p>- المساجد والكنائس</p> <p>٥. إلى أي مدى تقوم الجهات التالية بدور في توصيل صوت المجتمع ( أو أعضائها) إلى المسؤولين:</p> <p>- إتحاد الطلبة - نقابة المعلمين</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>- الإعلام - المساجد والكنائس</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
	<p>- المساجد والكنائس</p> <p>- إتحاد الطلبة</p> <p>٤. فيما يتعلق بالتعليم الأساسي، إلى أي مدى أنت راض عن أدوار الجهات التالية:</p> <p>- الدور التوعوي للمنظمات غير الحكومية</p> <p>- الدور الرقابي للمنظمات غير الحكومية</p> <p>- الدور الخدمي للمنظمات غير الحكومية</p> <p>- الدور التوعوي للإعلام</p> <p>- الدور الرقابي للإعلام</p> <p>- الدور الخدمي للإعلام</p> <p>- الدور التوعوي للمساجد والكنائس</p> <p>- الدور الخدمي للمساجد والكنائس</p> <p>- دور إتحاد الطلبة</p> <p>- دور نقابة المعلمين</p>		<p>القادرين</p> <p>- الطلاب المعاقين</p> <p>٤. هل يتم التمييز بين النساء والرجال في التعيين والترقي في المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال التعليم الأساسي؟</p>	

**٤ . القطاع الخاص (متملاً في المدارس الخاصة واللغات والمشروعات الخاصة التي تتعامل معها الحكومة لتنفيذ أعمال خاصة بالتعليم الأساسي):**

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
<p>١ . إلى أي مدى تحترم الجهات التالية القوانين والضوابط المنظمة للعمل في مجال التعليم الأساسي:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٢ . إلى أي مدى تحترم الجهات التالية القوانين والضوابط الخاصة بالجودة في مجال التعليم الأساسي:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٣ . هل تحترم الجهات التالية الأحكام القضائية والقرارات الإدارية:</p> <p>- المدارس الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p>	<p>١ . هل يتم إتاحة تقارير دورية عن أنشطة كل من:</p> <p>- المدارس الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المدارس اللغات العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المشروعات الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>٣ . هل يتم نشر إيرادات الجهات التالية بشكل علني للجمهور:</p> <p>- المدارس الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المدارس اللغات العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المشروعات الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>٤ . هل يتم نشر أوجه إنفاق الجهات التالية بشكل علني للجمهور:</p> <p>- المدارس الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p>	<p>١ . في رأيك إلى أي مدى تُعد مشاركة المدارس الخاصة واللغات فعالة فيما يتعلق بالتعليم الأساسي في كل من:</p> <p>- تحديد الاحتياجات</p> <p>- إعداد الخطط والبرامج الحكومية</p> <p>- صنع الموازنات</p> <p>- إعداد القوانين والتشريعات</p> <p>- تنفيذ المشروعات التعليمية</p> <p>- متابعة وصيانة المشروعات</p> <p>- تقديم الخدمات التعليمية</p> <p>- التبرعات المالية والعينية</p> <p>- التقييم</p> <p>- غيره (اذكره)</p> <p>٢ . في رأيك إلى أي مدى تُعد مشاركة المشروعات الخاصة فعالة فيما يتعلق</p>	<p>١ . إلى أي مدى توجد آليات فعالة لفحص و مراجعة أنشطة كل من:</p> <p>* المدارس الخاصة واللغات من جانب:</p> <p>- وزارة التربية والتعليم</p> <p>- المديریات والإدارات التعليمية</p> <p>- أولياء الأمور - الإعلام</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>* المشروعات التي يقدمها القطاع الخاص بالتعاون مع القطاع الحكومي من جانب:</p> <p>- وزارة التربية والتعليم</p> <p>- المديریات والإدارات التعليمية</p> <p>- أولياء الأمور - الإعلام</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>٢ . إلى أي مدى توجد آليات فعالة لمساءلة كل من:</p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
<p>- المدارس اللغات العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المشروعات الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>٤. إلى أي مدى يحترم القطاع الخاص القوانين والقواعد والإجراءات المنظمة لعمله في مجال التعليم؟</p> <p>٥. هل العقود المبرمة بين القطاع الخاص والحكومة:</p> <p>- تتاح للشركات بطريقة شفافة</p> <p>- تنفذ بطريقة شفافة</p> <p>٦. إلى أي حد تتسم بالشفافية خطوات تعيين العاملين بكل من:</p> <p>- المدارس الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المدارس اللغات العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المشروعات الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>٧. هل يتاح التوصيف الوظيفي الخاص بالمهام والمسؤوليات للعاملين بكل من:</p>	<p>الأساسي</p> <p>- المدارس اللغات العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المشروعات الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>٤. هل العقود المبرمة بين القطاع الخاص والحكومة:</p> <p>- تتاح للشركات بطريقة شفافة</p> <p>- تنفذ بطريقة شفافة</p> <p>٦. إلى أي حد تتسم بالشفافية خطوات تعيين العاملين بكل من:</p> <p>- المدارس الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المدارس اللغات العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المشروعات الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>٧. هل يتاح التوصيف الوظيفي الخاص بالمهام والمسؤوليات للعاملين بكل من:</p>	<p>بالتعليم الأساسي في كل من:</p> <p>- تحديد الاحتياجات</p> <p>- إعداد الخطط والبرامج الحكومية</p> <p>- صنع الموازنات</p> <p>- إعداد القوانين والتشريعات</p> <p>- تنفيذ المشروعات التعليمية</p> <p>- متابعة وصيانة المشروعات</p> <p>- تقديم الخدمات التعليمية</p> <p>- التبرعات المالية والعينية</p> <p>- التقييم</p> <p>- غيره (اذكره)</p> <p>٣. ما هو عدد العقود المبرمة مع القطاع الخاص في مجال التعليم الأساسي؟</p> <p>٤. ما هو أكثر أشكال مشاركة مع كل من المدارس الخاصة واللغات والمشروعات الخاصة شيوعاً:</p> <p>- تحديد الاحتياجات</p>	<p>* المدارس الخاصة واللغات من جانب:</p> <p>- وزارة التربية والتعليم</p> <p>- المديریات والإدارات التعليمية</p> <p>- أولياء الأمور - الإعلام</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>* المشروعات التي يقدمها القطاع الخاص بالتعاون مع القطاع الحكومي من جانب:</p> <p>- وزارة التربية والتعليم</p> <p>- المديریات والإدارات التعليمية</p> <p>- أولياء الأمور - الإعلام</p> <p>- المنظمات غير الحكومية</p> <p>٣. هل تضم القوانين الحالية مواد واضحة لمساءلة المدارس الخاصة واللغات بشأن التعليم الأساسي أمام السلطات المعنية ومنظمات المجتمع</p> <p>٤. هل يتم مساءلة العاملين في التعليم الأساسي بالمدارس الخاصة واللغات وفقاً لتوصيفهم الوظيفي؟</p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
	<p>- المدارس الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المدارس اللغات العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>- المشروعات الخاصة العاملة في مجال التعليم الأساسي</p> <p>٨. في حالة الإجابة بنعم، ما هو الشكل الذي تتم به إتاحة التوصيف الوظيفي لهم:</p> <p>الإنترنت - منشورة - مطبوعة - أخرى (اذكرها)</p>	<p>- إعداد الخطط والبرامج الحكومية</p> <p>- صنع الموازنات</p> <p>- إعداد القوانين والتشريعات</p> <p>- تنفيذ المشروعات التعليمية</p> <p>- متابعة وصيانة المشروعات</p> <p>- تقديم الخدمات التعليمية</p> <p>- التبرعات المالية والعينية مثل "تبنى مدرسة" - "متضامنون من أجل تعليم أفضل لطفل قريتنا النائبة"</p> <p>- التقييم</p> <p>- شكل آخر (اذكره)</p> <p>٤- هل يشارك القطاع الخاص بفعالية في مجالس الأمناء المتواجدة في كل من: - المديرية التعليمية</p> <p>- الإدارات التعليمية</p> <p>- المدارس</p> <p>٥. إلى أي حد تُفرز مشاركة الجهات التالية عن قيمة مضافة حقيقية:</p>	<p>٥. إلى أي حد يُعد مؤثرا ويؤخذ في الاعتبار بالمدارس الخاصة واللغات تقييم الطلبة لكل من:</p> <p>- المعلمين وطرق تدريسهم</p> <p>- الأبنية المدرسية</p> <p>- الأنشطة المدرسية</p> <p>- الإدارة المدرسية</p> <p>٦. إلى أي مدى يتم عمل تفتيش فني دوري لاختبار مدى التزام العاملين التاليين بمبادئ العمل داخل قطاع التعليم:</p> <p>- العاملون بالمشروعات الخاصة</p> <p>- المعلمون بالمدارس الخاصة</p> <p>- الإداريون بالمدارس الخاصة</p> <p>- المعلمون بالمدارس اللغات</p> <p>- الإداريون بالمدارس اللغات</p> <p>٧. إلى أي مدى يتم عمل تفتيش إداري دوري لاختبار مدى التزام العاملين التاليين بمبادئ العمل داخل قطاع التعليم:</p> <p>- العاملون بالمشروعات الخاصة</p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- المدارس الخاصة واللغات</li> <li>- المشروعات الخاصة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المعلمون بالمدارس الخاصة</li> <li>- الإداريون بالمدارس الخاصة</li> <li>- المعلمون بالمدارس اللغات</li> <li>- الإداريون بالمدارس اللغات</li> </ul> <p>٨. إلى أي مدى يتم عمل تفتيش مالي دوري على العاملين التاليين بمبادئ العمل داخل قطاع التعليم:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- العاملون بالمشروعات الخاصة</li> <li>- المعلمون بالمدارس الخاصة</li> <li>- الإداريون بالمدارس الخاصة</li> <li>- المعلمون بالمدارس اللغات</li> <li>- الإداريون بالمدارس اللغات</li> </ul>



## تابع مؤشرات تقييم الحوكمة الرشيدة لقطاع الخاص:

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
<p>١. هل تلتزم الجهات التالية بقوانين محاربة الفساد:</p> <p>- المدارس الخاصة - اللغات - المشروعات الخاصة</p> <p>٢. هل تتعاون الجهات التالية مع الأطراف المنوطة بمحاربة الفساد في قطاع التعليم الأساسي:</p> <p>- المدارس الخاصة - اللغات - المشروعات الخاصة</p> <p>٣. كم عدد قضايا الفساد المتعلقة</p>	<p>١. إلى أي درجة تتسم خدمات التعليم الأساسي القطاع الخاص باستيفائها لمعايير الجودة؟</p> <p>٢. إلى أي حد أنت راضٍ عن خدمات التعليم الأساسي التي تُقدمها كل من:</p> <p>- المدارس الخاصة - المدارس اللغات - المشروعات الخاصة</p> <p>٣. إلى أي حد أنت راضٍ عن ممارسات المشروعات الخاصة المتعلقة بالتعليم الأساسي؟</p> <p>في رأيك ما هو الهدف الذي تصبو إليه الجهات التالية (تعليمي أم ربحي):</p> <p>- المدارس الخاصة - المدارس اللغات</p> <p>إلى أي حد يتبع المعلمون طرق تدريس غير تقليدية في كل من:</p> <p>- المدارس الخاصة - المدارس اللغات</p> <p>٤. إلى أي حد يقوم المعلمون بتغيير الشكل التقليدي</p>	<p>١. إلى أي مدى تقدم الجهات التالية خدماتها في أقل وقت ممكن:</p> <p>- المدارس الخاصة - المدارس اللغات - المشروعات الخاصة</p> <p>٢. إلى أي مدى تُحقق الجهات التالية أقصى استفادة من الموارد المالية المتاحة لديها:</p> <p>- المدارس الخاصة (فيما يتعلق بالإنفاق على المستلزمات الدراسية – الخدمات الإدارية – إلخ)</p> <p>- المدارس اللغات (فيما يتعلق بالإنفاق على المستلزمات الدراسية – الخدمات الإدارية – إلخ)</p> <p>- المشروعات الخاصة</p>	<p>١. هل التعيينات في المدارس الخاصة تتم بشكل عادل يسمح بتكافؤ الفرص؟</p> <p>٢. هل التعيينات في المدارس اللغات تتم بشكل عادل يسمح بتكافؤ الفرص؟</p> <p>٣. هل التعيينات في المشروعات التعليمية الخاصة تتم بشكل عادل يسمح بتكافؤ الفرص؟</p> <p>٤. هل يطبق القطاع الخاص سياسات خاصة لضمان حصول الأطراف التالية على خدمات تعليم أساسي عادلة:</p> <p>- الفتيات - اللاجئين - الريف - المحليات</p>	<p>١. إلى أي مدى تستجيب المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص فيما يتعلق بخدمات التعليم الأساسي لكل من:</p> <p>- احتياجات المواطنين - احتياجات الأرياف والأقاليم - احتياجات العشوائيات - احتياجات أطفال الشوارع - احتياجات الفتيات - مشكلات واحتياجات التعليم الأساسي - متطلبات المجتمع الأنيب والمشكلات الطارئة - أخرى (اذكرها)</p> <p>٢. إلى أي مدى يستجيب القطاع الخاص لاحتياجات</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
<p>بالتعليم الأساسي لدى كل من:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>- المشروعات الخاصة</p> <p>٤. إلى أي مدى يتبع العاملون بالجهات التالية آليات التعيين والفصل في مجال التعليم الأساسي بشكل يحد من الفساد:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- اللغات</p> <p>- المشروعات الخاصة</p> <p>٥. إلى أي مدى يتبع العاملون بالجهات التالية</p>	<p>لحجرة الدراسة في كل من:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٥. إلى أي حد يتم إجراء أنشطة إضافية (صيفية وغير صيفية) في المدرسة من شأنها تنمية مهارات الطلبة في كل من:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٦. إلى أي مدى يتم استخدام التقنيات الحديثة أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٧. هل يلتحق المعلمون بدورات تدريبية بالشكل الكافي في كل من:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٨. ما مدى فعالية وتأثير تلك الدورات على الطلبة في كل من:</p>	<p>٣. هل هناك منافسة حرة بين شركات القطاع الخاص العاملة في مجال التعليم الأساسي؟</p> <p>٤. ما مدى قدرة الجهات التالية على تعبئة موارد إضافية لدعم الإنفاق على عملية التعليم الأساسي:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٥. ما أكثر الوسائل التي تستخدمها الجهات التالية شيوعا عند تعبئة موارد إضافية لدعم الإنفاق على عملية التعليم الأساسي:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٦. ما هو معدل تحصيل المدارس التالية للرسوم الدراسية؟</p> <p>- المدارس الخاصة</p>	<p>- المناطق المهمشة</p> <p>- الفقراء وغير القادرين</p> <p>- الطلاب المعاقين</p> <p>- المسلمين والمسيحيين</p> <p>٥. إلى أي مدى يتم توزيع المهام والمسؤوليات بشكل عادل بالنسبة للمدرسين بكل من:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٦. إلى أي مدى تتوافر فرص التعلم واكتساب الخبرات والتنمية المهنية بشكل عادل بالنسبة للمدرسين بكل من:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p>	<p>ورغبات المواطنين؟</p> <p>٥. هل يستجيب القطاع الخاص لمتطلبات المجتمع الآنية والمشكلات الطارئة؟</p> <p>٤. ما مدى رضاء المواطنين عن السياسات التي يتخذها القطاع الخاص للاستجابة لرغباتهم؟</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة
<p>آليات الترقى في مجال التعليم الأساسي بشكل يحد من الفساد:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- اللغات</p> <p>- المشروعات الخاصة</p>	<p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٩. إلى أي مدى يُشجع المعلمون بالمدارس الآتية على التعليم الإيجابي والنشط الذي يعتمد على المتعلم نفسه:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>١٠. إلى أي مدى يستخدم المعلمون أعمال السنة كوسيلة لتهديد الطلبة في كل من:</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>١١. ما هي نسبة المعلمين بالتعليم الأساسي بالمدارس الخاصة واللغات الذين تم تقديم شكاوى بشأنهم من إجمالي عدد المعلمين بالتعليم الأساسي؟</p> <p>١٢. إلى أي مدى تُعد البيئة المحيطة بالمدارس الخاصة واللغات مواتية للتعليم؟ ولم قد لا تعد كذلك (بُعد المسافة - عدم توفر المواصلات - عدم توفر الأمن والأمان - معاكسة الفتيات - أشكال البلطجة... إلخ)؟</p>	<p>- المدارس اللغات</p> <p>٧. ما هو عدد الساعات التي تخصصها الجهات التالية لتدريس كل مادة بالنسبة لعدد الساعات المخصص لها من الوزارة</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p> <p>٨. ما هو عدد الساعات التي تخصصها الجهات التالية لتدريس المواد الدراسية بالنسبة لعدد الساعات المخصص لها من الوزارة؟</p> <p>- المدارس الخاصة</p> <p>- المدارس اللغات</p>		

## ٤. الخطوات التالية

بطبيعة الحال، مجرد الاتفاق على إطار عام لحوكمة التعليم الأساسي لا يعد نهاية اهتمام المركز بقضايا الحوكمة فى هذا القطاع. فالإطار العام الذى يتم إستعراضه فى الصفحات السابقة لا يُمثل سوى نقطة البدء. حيث سيقوم المركز بإجراء العديد من الترتيبات المؤسسية مع الأطراف ذات العلاقة، سواء كانت حكومية أو غير حكومية، والتي يمكنها المساهمة فى تبنى ووضع هذا الإطار محل التنفيذ من خلال جمع وإدارة وتبادل البيانات المختلفة. هذه الترتيبات لابد وأن تتوازى مع جهد آخر ضخم يتمثل فى تحويل هذا الإطار إلى مؤشرات محددة ورصينة تغطى مكوناته المختلفة وتكون قابلة للقياس الكمى بشكل يحقق هدف قياس مستوى الحوكمة فى القطاع. ولأن جمع البيانات الخاصة بالتعليم الأساسي هى عملية تراكمية شاركت فيها الوزارة والهيئات والمؤسسات المختلفة على مدار السنوات السابقة، فإن فريق الحوكمة بالمركز سيقوم، بالتعاون مع المؤسسات الراغبة فى المساهمة فى هذا الجهد، بإعداد خريطة شاملة للقطاع تتضمن الجهات التى تقوم بجمع البيانات ونوعية هذه البيانات ومدى خدمتها لقياس الحوكمة فى القطاع.

## ملحق ١: قواعد عامة تم الاتفاق عليها خلال إعداد الإطار العام

### لتقييم حوكمة التعليم

- بالرغم من أن الإطار لتقييم حوكمة التعليم يركز على عدة فاعلين ليس من بينهم المواطنين إلا أن ذلك ليس دليلاً على تجاهل دورهم البتة وإنما هو اعترافاً بتداخل دورهم - سواء كطلبة أو أولياء أمور أو حتى موظفين ومعلمين، مستفيدين من الخدمات التعليمية أو مقدمين للخدمات التعليمية - مع كل فاعل من هؤلاء الفاعلين بوصفهم أحد أهم المساهمين الرئيسيين stakeholders في عملية الحوكمة (وليس أحد الفاعلين actors المنوط بهم القيام بالحوكمة). فيتم على سبيل المثال قياس مدى تعرض القطاع الخاص بوصفه فاعلاً للمساءلة من قبل المساهمين المختلفين ومن بينهم المواطنين. وفي النهاية يكون الإطار قد قام على المستوى الأفقي بقياس قدرة كل فاعل من الفاعلين على تنفيذ وتطبيق أسس الحكم الرشيد (المساءلة، المشاركة، الشفافية، دولة القانون، مكافحة الفساد، الاستجابة، التكافؤ، الكفاءة، الفعالية) في إدارته لما يختص به.
- يتم تجميع المؤشرات من خلال ثلاثة أنواع من المصادر وهي المواطنين، المتخصصين informed personnel، البيانات والمعلومات الفعلية Admin records.
- بهدف تحسين الإطار الخاص بقياس مؤشرات الحكم الرشيد على مستوى القطاعات والقدرة على تنفيذه على أرض الواقع، تم الاتفاق على التركيز على أدوار أربع فاعلين فقط في المجتمع المصري وهم: الحكومة، موظفو القطاع العام، المجتمع المدني، القطاع الخاص في حين لن يتم التطرق إلى فاعلين آخرين هما المجتمع السياسي (المشرعون، الأحزاب السياسية، البرلمانين) والجهات القضائية.
- عدم التطرق لأي أسئلة عامة قد تتعلق بالحكم الرشيد الخاصة أو الحوكمة بوجه عام ولا تتعلق بالقطاع بشكل خاص.
- حيث أن الإطار يقوم بقياس درجة مشاركة الفاعلين المختلفين في صنع وتنفيذ ومتابعة القرارات وحيث أن الحكومة بطبيعة الحال المشارك الأكثر فعالية وبالتالي فإن قياس درجة مشاركتها يعد أمراً غير ذي جدوى. من هنا تم الاتفاق على أن يتم فيما يتعلق بتقييم "المشاركة" لدى الحكومة في

مصفوفة التقييم قياس درجة سماح الحكومة للجهات الأخرى بمشاركتها في اتخاذ القرار، التمويل، أو التنفيذ.

- استبدال مفهومي المساءلة الأفقية والرأسية بالمساءلة الداخلية والخارجية.
- استبدال معظم الأسئلة التي تبدأ بـ "هل توجد" بـ "ما درجة فعالية"، على أن تكون الإجابة لا توجد، توجد وفعالة، توجد ولكنها متوسطة، توجد ولكنها ضعيفة الفعالية.
- إضافة مؤشرات خاصة بالمحليات ولا مركزية المحليات ضمن الإطار الخاص بالمؤشرات القطاعية لأنه لن يتم التركيز على مثل هذه الخدمات في Local governance index والذي يتبنى إعداده أيضاً مركز العقد الاجتماعي.
- الاقتصار على التعليم الأساسي بمرحلتيه الابتدائي والإعدادي دون غيره من مراحل العملية التعليمية
- الاقتصار على المدارس الحكومية فقط وليس المدارس الخاصة مع عدم التطرق للمدارس الأهلية لاختلاف تبعيتها وتمويلها وتنظيمها عن المدارس الحكومية الأخرى.
- الاقتصار على ديوان عام الوزارة والمديريات التعليمية عند السؤال عن الحكومة/ القيادات العليا.
- يُقصد بالعاملين في مجال التعليم الأساسي العاملين بالإدارات التعليمية والمدارس.

## المراجع:

### أولاً/ مراجع باللغة العربية:

"التعليم الأساسي ومحو الأمية: مداخل أساسية للتنمية البشرية"، ورقة مقدمة من جانب مجموعة العمل الخاصة بالتعليم لمركز العقد الإجتماعي، مؤتمر التعليم، القاهرة، ٢٠٠٩.

عماد صيام، النظام التعليمي: كيف يمكن أن يُصبح قاطرة للنمو الاقتصادي والتنمية؟ مقارنة بين كوريا الجنوبية ومصر، ورقة مقدمة لمركز العقد الإجتماعي، مؤتمر التعليم، القاهرة، ٢٠٠٩.

وزارة التربية والتعليم، بوابة المعرفة، الرؤية المستقبلية للتعليم قبل الجامعي، انظر: [/http://knowledge.moe.gov.eg/Arabic/about/politic/vision](http://knowledge.moe.gov.eg/Arabic/about/politic/vision)

### ثانياً/ مراجع باللغة الإنجليزية:<sup>٤٧</sup>

Al-Samarrai, Samer, **Governance and education inequality in Bangladesh**, "Paper commissioned for the EFA Global Monitoring Report 2009, Overcoming Inequality: why governance matters", 2008.

**Approaching Education from a Good Governance perspective: USAID Ressource Guide for Joing DG/Education programs**, USAID: Office of Democracy and Governance, August 2003,

Azmat, F., Coghill, K. A, 2005, "Good governance and market-based reforms: A study of Bangladesh", *International Review of Administrative Sciences*, vol 71, ed 4, Sage Publications Ltd, United Kingdom, 2.

K. Watkins, **Basic Education: A Catalyst for Human Development**. Oxfam International. 1999. Retrieved from: [www.caa.org.au/oxfam/advocacy/education/report/index.htm](http://www.caa.org.au/oxfam/advocacy/education/report/index.htm)

Kaufmann, D., Kraay, A., Mastruzzi, M., **Governance Matters**, World Bank, Development Research Group, 2009.

---

\* <http://www.mohep.gov.eg/sites/minister/Laws/default.aspx>

---

## الملحق (٤)

الإطار المؤسسي والقانوني لقطاع الصحة في مصر

---





مركز العقد الاجتماعي

## الإطار المؤسسي والقانوني لقطاع الصحة في مصر

إعداد

مى الجمال

(باحثة في وحدة الحوكمة والمتابعة والتقييم)

٢٠١٢

## قائمة المحتويات

مقدمة

١. خلفية عن قطاع الصحة في مصر

٢. وزارة الصحة والسكان في مصر

- المهام
- الأداء والإنجازات
- الهيكل الإداري والتنظيمي
- الأنشطة والخدمات

٣. اللوائح والقوانين المنظمة لقطاع الصحة في مصر

المراجع

## مقدمة

يتشعب قطاع الصحة في مصر ليشمل العديد من الهيئات والخدمات والمؤسسات المقدمة للصحة، ومما لا شك فيه أنه قطاع عريق ويقع عليها عبء كبير في تقديم الخدمات الصحية في مصر. وتهدف هذه الورقة إلى استعراض الملامح الرئيسية للأطر القانونية والمؤسسية لقطاع الصحة في مصر. تنقسم الورقة إلى ثلاثة أقسام: القسم الأول، يلقي نظرة عامة على قطاع الصحة في مصر، القسم الثاني: يستعرض مهام وخدمات وأنشطة وزارة الصحة والسكان على أساس أنها الفاعل الرئيسي لقطاع الصحة في مصر، كما يستعرض الهيكل المؤسسي للوزارة. أما بالنسبة للجزء الثالث والأخير فيتناول أهم اللوائح والقوانين المنظمة لقطاع الصحة في مصر. وقد اعتمدت الورقة في الأساس على المعلومات والبيانات الواردة في موقع وزارة الصحة والسكان، وكتاب وردة هاشم، عن وزارة الصحة، الصادر عن مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، كجزء من سلسلة الوزارات المصرية.

## ١. خلفية عن قطاع الصحة في مصر

يعاني القطاع الصحي في مصر - كما هو الحال في كثير من البلدان النامية - من الكثير من المشاكل، كان أهمها انخفاض الإنفاق الحكومي على الصحة، والذي بلغ ٥,٢٪ في عام (٢٠٠٩-٢٠١٠) من الإنفاق الحكومي الكلي، أي ما يعادل ١٦٥٢٠ مليون جنيه مصري (وذلك وفقاً للموازنة العامة للدولة، عام ٢٠٠٩/٢٠١٠). وهي نسبة منخفضة نوعاً ما، خاصة ما إذا قورنت بالدول المماثلة، وقد تصاعدت الطلبات برفع هذه النسبة إلى (٨٪ - ١٠٪) كمنظيرتها في الدول المماثلة في الدخل والظروف الاجتماعية).

وقد أدت هذه النسبة المنخفضة إلى انخفاض أجور مقدمي الخدمات (الأطباء، الممرضين، الإداريين....)، وبالتالي انخفاض كفاءتهم في العمل، واتجاه العديد منهم إلى العمل في القطاع الطبي الخاص. وتشير الدراسات إلى أنه على الرغم من التغطية الواسعة لشبكات الرعاية الصحية، إلى أن هناك إقبال ضعيف من المواطنين لاستخدام الخدمات الصحية الحكومية، سواء الحضرية أو الريفية، وذلك بسبب تدني جودة الخدمات المقدمة. ووفقاً لمسح الصحة والسكان (٢٠٠٨)، أن ٦٣٪ من المواطنين يلجئون إلى خدمات القطاع الصحي الخاص، بينما يلجأ ٣٤٪ من المواطنين للخدمات الصحية الحكومية.

وقد وصل الإنفاق الكلي على الصحة في مصر إلى ما يقرب من ٤٥ مليار جنيه في عام ٢٠٠٧ (منها حوالي ١٨ مليار إنفاق حكومي، و ٢٦ مليار جنيه إنفاق الأسر من الجيب)، كذلك فإن تضخم حصة الإنفاق الصحي من جيوب المواطنين تصل إلى (حوالي ٥٧-٦٠٪). (سمير فياض: ٢٠٠٩)

وعلى الرغم من التقدم الملحوظ في المؤشرات الصحية، مثل انخفاض معدلات وفيات الأطفال (٣٥ لكل ١٠٠٠)، والعمر المتوقع عند الولادة (١١ سنة)، (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: ٢٠١٠) فإن هناك انخفاض في المستوى العام للصحة في مصر، يصاحبه زيادة في نسبة الأمراض المزمنة لدى البالغين، وقد أشار مسح الصحة والسكان (٢٠٠٨)، "أن هناك انتشار في أمراض القلب والأوعية الدموية على نطاق واسع في مصر، ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية، فقدت مصر ٢١ سنة من الحياة المنتجة لكل ١٠٠٠ من السكان نتيجة الوفاة المبكرة أو العجز الناجم عن أمراض القلب و ٨ سنوات من الحياة الإنتاجية لكل

١٠٠٠ من السكان بسبب السكتة الدماغية". كما أشار التقرير أن معدلات الإصابة بفيروس التهاب الكبد الوبائي قد بلغت ٢٤٪ للإناث، و٣١٪ للذكور الذين يتراوح أعمارهم ما بين ٥٥ - ٥٩ عاماً. وقد ترجع معدلات الإصابة المرتفعة بالأمراض المزمنة إلى أسباب عديدة، بعضها مرتبط بالمحددات الاجتماعية الأخرى المرتبطة بالحصول على المياه والصرف الصحي، وحالة التعليم والإسكان والتغذية والبيئة، فضلا عن الثقافة والعادات.

### • النظام الصحي في مصر

يضم الإطار المؤسسي للنظام الصحي في مصر أكثر من ٢٩ جهة مختلفة لتوفير الخدمات الصحية، وتعتبر وزارة الصحة هي المسؤولة عن جميع السياسات الصحية، وعن توفير الخدمات الصحية لجميع المواطنين، وهناك هيئات أخرى معنية بتوفير خدمات الرعاية الصحية، مثل الهيئة العامة للتأمين الصحي، المستشفيات التعليمية والمؤسسات الطبية، القطاع الخاص، المجتمع المدني والجمعيات الأهلية، سواء كانت هادفة للربح أو غير هادفة للربح.

وتضم هيئات ومراكز الوزارة: المستشفيات والمعاهد التعليمية، مديريات الشؤون الصحية، الهيئة العامة للتأمين الصحي، مراكز التدريب، و المراكز الطبية المتخصصة. ويمكن تصنيف الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة وفقا لمصادر التمويل إلى ثلاث فئات (وردة هاشم: ٢٠٠٤):

- **الخدمات الصحية الحكومية**، والتي تمثلها وزارة الصحة بهيئاتها ومنظماتها، والتعليم العالي بمستشفياته، وغيرها من الوزارات الأخرى المتنوعة بما فيها وزارة الدفاع ووزارة الداخلية، وتتلقى تمويلها مباشرة من وزارة المالية، عن طريق وزارة الصحة، ويسمح في تلك المنظمات والهيئات التابعة لتلك الوزارات بأن تقدم الخدمة مقابل أجر يدفع المريض، حيث يسمح لها بأن تمول نفسها اقتصاديا بشكل جزئي أو كلي.
- **الخدمات الصحية العامة وشبه العامة**، التي تتلقى الأموال من مصادر خارج موارد الموازنة العامة للدولة، بالإضافة إلى التمويل من المصروفات الخاصة للأسرة، أو بتمويل من وزارة الشؤون الاجتماعية. وتقدم هذه الخدمات من قبل الهيئة العامة للتأمينات الصحية والمؤسسات الطبية والمستشفيات التعليمية التابعة لوزارة الصحة (تحت إشراف وزارة الصحة).

- الخدمات الصحية الخاصة، وهو يقوم بتقديم الخدمات الصحية سواء بربح أو غير ربح، مثل شركات التأمين الصحي الخاصة، والعيادات والمستشفيات الخاصة، والمؤسسات الأهلية، ذات الطابع المجتمعي، أو الديني.

## ٢. وزارة الصحة والسكان في مصر

أنشئت الوزارة في يناير ١٩٣٦ في عهد الملك أحمد فؤاد الأول بمرسوم ملكي، وقد نشأت على أساس مجموعة من المصالح العمومية مثل: (مصلحة المستشفيات العامة، مصلحة الصحة القروي، مصلحة الحميات)، وقد تطورت الوزارة بعد ذلك لتشمل العديد من الهيئات والمؤسسات والمديريات التابعة لها، والمنتشرة على مستوى المحافظات.

والجدير بالذكر أو وزارة السكان انفصلت عن وزارة الصحة عام ١٩٩٤، لتصبح وزارة مستقلة، وتسمى بوزارة الأسرة والسكان، وتم دمجهم مرة أخرى منذ عام ٢٠١١.

وتقوم وزارة الصحة والسكان بتقديم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية على المستوى المركزي وعلى المستوى المحلي، بالاتفاق مع الأجهزة المحلية المختصة، ويشمل ذلك خدمات تحسين صحة الأفراد والبيئة والوقاية من الأمراض والاكتشاف المبكر لها والعلاج والتأهيل وتطوير هذه الخدمات، ورفع مستواها وتيسير حصول المواطنين عليها. (هاشم: ٢٠٠٤).

### • المهام

وتتمثل المهام التي تقوم بها وزارة الصحة والسكان في النقاط التالية:

- رسم السياسة الصحية والسكانية طبقا لسياسة الدولة.
- تخطيط الخدمات الصحية في إطار التخطيط القومي، ويتضمن ذلك تخطيط البرامج والمشروعات، وبرامج البحوث والتدريب.
- العمل على تسجيل البيانات الصحية وأجراء الدراسات الإحصائية والاقتصادية على أن يتم تحليل هذه البيانات واستخراج المعلومات اللازمة للتخطيط والمتابعة.
- القيام بالمتابعة والتوجيه والرقابة اللازمة لتنفيذ السياسات الصحية وتحقيق الأهداف المرجوة.
- توفير الخدمات الصحية المركزية بما فيها المعامل المركزية لشئون الدواء، التسجيل، وتدريب العاملين.
- مراقبة جودة الدواء، وتقييم الخدمات الصحية كما ونوعا.
- الإدارة الفعالة لمواجهة الطوارئ والأزمات والكوارث والأوبئة.
- إدارة الخدمات والوحدات والمراكز الصحية، التي تعمل على مستوى الجمهورية.

- التنسيق بين الأنشطة الصحية على المستوى المحلى في جميع المحافظات وتطويرها، التنسيق بين الوزارة وأجهزة البحث العملي في مجالات البحوث الصحية.
- تنمية التعاون الدولي والعلاقات الخارجية في المجال الصحي، عن طريق المؤتمرات، المنح والإعارات، والاتفاقيات الدولية.

### • الأداء والإنجازات

تعمل وزارة الصحة والسكان - بالتعاون مع العديد من الجهات والهيئات المحلية والدولية - بكل جهد لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية المتعلقة بالصحة مثل؛ تخفيض معدل الوفيات، تحسين صحة الأمهات، فقد نجحت مصر في خفض معدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة بمقدار الثلثين، من ١٠٤ لكل ١٠٠٠ مولود حي في عام ١٩٩٠، إلى ٥٤ لكل ١٠٠٠ مولود حي في عام ٢٠٠٠، ثم وصلت إلى ٢٨ لكل ١٠٠٠ مولود حي في عام ٢٠٠٨، (وفقا للمسح السكاني الصحي في عام ٢٠٠٨)، وهذا يعنى أن النسبة انخفضت ب ٧٣٪.

كما نجحت مصر في خفض معدل وفيات الرضع من ٧٣ لكل ١٠٠٠ مولود حي في عام ١٩٩٠ إلى ٤٤ لكل ١٠٠٠ مولود حي في عام ٢٠٠٠، ثم وصلت ٢٥ لكل ١٠٠٠ مولود حي في عام ٢٠٠٨، (وفقا للمسح السكاني الصحي في عام ٢٠٠٨) وهذا يعنى أن النسبة انخفضت ب ٦٦٪.

كما نجحت مصر في زيادة التغطية بالتطعيم ضد مرض الحصبة من ٨٩٪ في عام ١٩٩٥ إلى ٩٨٪ (المسح السكاني الصحي في عام ٢٠٠٨).

وبالنسبة لمعدلات تحسين صحة الأمهات، فقد نجحت مصر في تخفيض معدل وفيات الأمهات ب ٦٨٪، (من ١٧٤ لكل ١٠٠,٠٠٠ مولود حي في عام ١٩٩٢ إلى ٥٥ لكل ١٠٠,٠٠٠ مولود حي في عام ٢٠٠٨).

كما زادت نسبة الولادات التي تمت تحت إشراف فريق طبي (أطباء وممرضات) من ٤٦٪ في عام ١٩٥٥ إلى ٧٩٪ في عام ٢٠٠٨ (المسح السكاني الصحي في عام ٢٠٠٨).

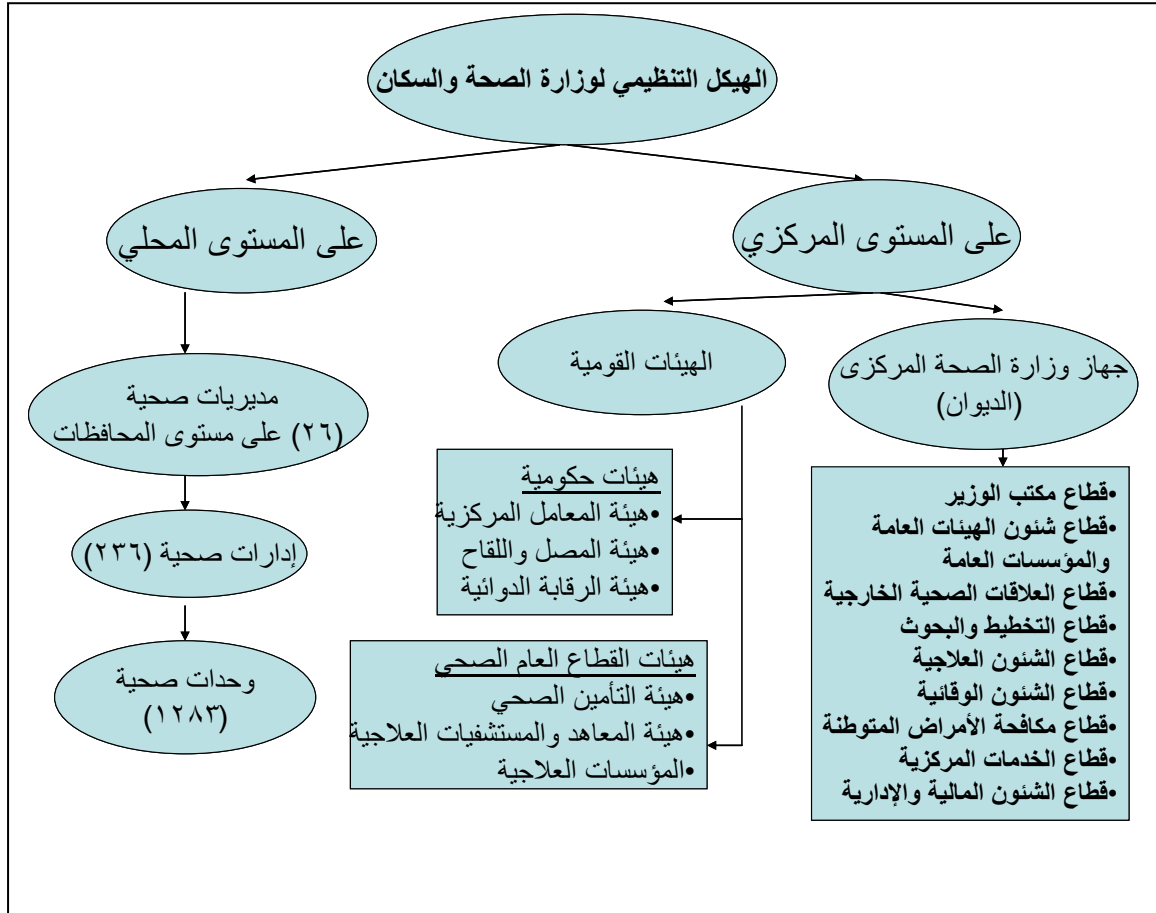


كما تعمل الوزارة على تعميم إتاحة خدمات الصحة الإنجابية على مستوى الجمهورية وعلى مستوى مختلف الفئات، حيث ارتفعت نسبة استخدام وسائل تنظيم الأسرة من ٤٨٪ في عام ١٩٩٥ إلى ٦٠,٣٪ في عام ٢٠٠٨ (المسح السكاني الصحي في عام ٢٠٠٨). كذلك زادت التغطية بخدمات الرعاية أثناء الحمل من ٣٩٪ في عام ١٩٩٥ إلى ٧٤٪ في عام ٢٠٠٨ (المسح السكاني الصحي في عام ٢٠٠٨).

أما عن معدلات الإصابة بالدرن، فقد انخفضت من ٨٨ لكل ١٠٠,٠٠٠ فرد في عام ١٩٩٠ إلى ٢٤ لكل ١٠٠,٠٠٠ في عام ٢٠٠٨، بينما انخفضت الإصابات من ٣٤ لكل ١٠٠,٠٠٠ في عام ١٩٩٠ إلى ١٩ لكل ١٠٠,٠٠٠ في عام ٢٠٠٨، وفقا لبيانات منظمة الصحة العالمية، ومن الجدير بالذكر أن مصر قد قضت على مرض الملاريا منذ عام ١٩٩٨.

## • الهيكل الإداري والتنظيمي

ينقسم الهيكل التنظيمي للوزارة ( كما هو مذكور في كتاب ورده هاشم، في سلسلة الوزارات المصرية، ٢٠٠٤ ) إلى مستويين: المستوى الأول، مستوى مركزي يتضمن ديوان عام الوزارة بالإضافة إلى الهيئات القومية، والمستوى الثاني، هو المستوى المحلي (المحافظات).



الأول: مستوى مركزي يتضمن ديوان عام الوزارة بالإضافة إلى الهيئات القومية.

### • جهاز وزارة الصحة المركزي (الديوان):

- قطاع مكتب الوزير: ويشمل شئون مكتب الوزير، العلاقات العامة والإعلام، التنظيم والإدارة، الأمن، الشكاوى، رعاية أسر الشهداء والمقاتلين.
- قطاع شئون الهيئة العامة والمؤسسات العامة:
  - المجلس الأعلى للصحة.
  - المؤسسة المصرية العامة للأدوية والكيمائويات والمستلزمات الطبية.

- الهيئة العام للتأمين الصحي.
- الهيئات المصرية العامة للمستحضرات الحيوية واللقاحات.
- المؤسسة العلاجية في كل من محافظتي القاهرة والإسكندرية.
- معهد ناصر للبحوث والعلاج.
- قطاع العلاقات الصحية الخارجية: ويشمل الهيئات والمؤتمرات الدولية، الاتفاقيات، الإعارات، وشئون استثمار رأس المال العربي والأجنبي في القطاع الصحي.
- قطاع التخطيط والبحوث: يشمل الأجهزة التي تباشر تخطيط البرامج والمشروعات، الإحصاء والتقييم، تخطيط البحوث، هندسة وتجهيز الوحدات الصحية.
- قطاع الشؤون العلاجية: ويباشر الاختصاصات التالية: الشؤون العلاجية، الخدمات التمريضية، الخدمات الاجتماعية، التعبئة الصحية والإسعافات ونقل الدم، شئون المنشآت العلاجية غير الحكومية، مراكز البحوث العلاجية.
- قطاع الشؤون الوقائية: ويشمل الأجهزة التي تباشر الاختصاصات الخاصة بمكافحة الأمراض المعدية، الصحة الصناعية، رعاية الأمومة والطفولة، الصحة المدرسية، مراكز الأبحاث الوقائية.
- قطاع مكافحة الأمراض المتوطنة: ويشمل مكافحة الأمراض المتوطنة، علاج الأمراض المتوطنة، صحة الريف، التثقيف الصحي، مراكز بحوث الأمراض المتوطنة.
- قطاع الخدمات المركزية: وتشمل المعامل المركزية، الشؤون الصيدلانية، المجالس الطبية، تدريب القوى البشرية، شئون مديريات الصحة، التراخيص الطبية.
- قطاع الشؤون المالية والإدارية: وتشمل الشؤون المالية والإدارية، التموين الطبي، الشؤون القانونية والتحقيقات، التفتيش المالي والإداري.

● الهيئات القومية ومسمياتها:

- هيئات حكومية:
  - هيئة المعامل المركزية
  - هيئة المصل واللقاح
  - هيئة الرقابة الدوائية

## ○ هيئات القطاع العام الصحي :

- **الهيئة العامة للتأمين الصحي :** أنشئت بموجب قانون ١٩٦٤ ، بهدف تغطية المواطنين المصريين بمظلة التأمين الصحي ، وتغطي المواطنين العاملين في الحكومة ، وبعض موظفي القطاع العام والخاص (وفقا لقانون ١٩٧٥) ، وذوي المعاشات والأرامل ، وطلاب المدارس ، وهناك أيضاً تطبيق اختياري لرعاية الأطفال قبل السن المدرسي ، ويصل عدد المنتفعين إلى حوالي ٤٢ مليون منتفع عام ٢٠٠٩ (وفقا للهيئة العامة للتأمين الصحي). وتأتي موارد الهيئة من أربع مصادر: هيئة التأمين الاجتماعي خصما من المرتبات ، وهيئة المعاشات كنسبة من ذوي المعاشات ، وجزء بسيط من المصروفات الدراسية لطلاب المدارس ، كذلك تستقبل هيئة التأمين الصحي إسهامات من الموظفين الحكوميين عند سحب خدمة العيادات الخارجية. وقد كان التوسع في تغطية التأمين الصحي ، وضعف تمويل الاشتراك ، مع فقر القدرة المؤسسية للهيئة ، قد أدى إلى عجز متراكم ، وتدني مستوى الخدمة. ومن الجدير بالذكر أن الهيئة هي جهة التمويل وجهة تقديم الرعاية الصحية في نفس الوقت ، وهناك دعوات عديدة لفصل التمويل عن الخدمة.
- **هيئة المعاهد والمستشفيات التعليمية :** وهي مستشفيات تتبع وزارة التعليم العالي ، وتحت إشراف وزارة الصحة والسكان ، وتضم ٣٦ مستشفى جامعي (١٩٩٦) ، وتمول عن طريق وزارة التعليم العالي (وزارة المالية) ، كما تمول ذاتيا من خلال تقديم العلاج بأجر للمواطنين. وتدار تلك المستشفيات إدارة شبه ذاتية ، وبرغم أن هذه المستشفيات يوجد بها إمكانيات تقنية ومهارات مرتفعة ، إلا أنها لم تقدم بعد المستوى المرجو منها في تقديم الخدمات الصحية.
- **المؤسسات العلاجية :** وهي هيئات اقتصادية تعمل تحت إشراف وزارة الصحة منذ ١٩٦٤ عقب تأميم بعض المستشفيات الخاصة والخيرية وتقوم المؤسسات العلاجية الـ ٦ (بالقاهرة / الإسكندرية / القليوبية / بورسعيد / دمياط/ كفر الشيخ) بتشغيل ٢١ مستشفى ، وتمنح سلطات واسعة لتشغيل المستشفيات بينما يبقى دور المؤسسة دور تنسيقي. وتقدم معظم تلك

المستشفيات برامج وخدمات علاجية ذات جودة نسبية. وتم إخراج تلك المستشفيات من موازنات الهيئات الاقتصادية إلى دائرة الموازنات الحكومية، مع استمرار دورها الأساسي في تقديم الخدمة الطبية بأجر إلى العاملين بالشركات والهيئات، وإلى المحالين من الهيئة العامة للتأمين الصحي، كذلك المحالين للعلاج على نفقة الدولة، أو من النقابات، أو منظمات خاصة أو أهلية، كذلك تقديم الخدمات المجانية إلى بعض المواطنين الفقراء.

### الثاني: هو المستوى المحلي (المحافظات):

تشمل المديرية الصحية الموزعة على مستوى المحافظات، (٢٦ مديرية، موزعة على ٢٦ محافظة، وفقا لكتاب وردة هاشم عام ٢٠٠٤)، والمديرية الصحية مسؤولة عن إدارة الوحدات الصحية، والتي زاد عددها من ١٢٣٨ وحدة صحية في ١٩٩٧ إلى ١٣٧٣ وحدة صحية في ٢٠٠٨ (وفقا للهيئة العامة للاستعلامات)، تتنوع ما بين مراكز صحية، وحدات صحية، مكاتب صحة، وحدات أمومة وطفولة.

### هيئات ولجان أخرى مهتمة بالصحة:

- **المجلس الأعلى للصحة:** والذي أنشئ بقرار وزاري رقم ٢٥٦ لسنة ١٩٩٧، لمتابعة برنامج الإصلاح الصحي، والذي يرأسه وزير الصحة والسكان، ويتكون من ١٠ إلى ١٥ عضواً، وتشمل عضويته: كبار ممثلي الوزارات والهيئات والمجالس، مثل وزارة المالية، التخطيط، التعليم العالي، ممثلو الجامعات، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، الصندوق الاجتماعي، منظمات وهيئات القطاع العام، ممثلو مديريات الصحة، نقابة الأطباء، ممثلو الجمعيات غير الحكومية، والقطاع الخاص، ممثلو المانحين، وزارة التنمية المحلية، ممثلو مجلس الشعب، وهؤلاء الأعضاء معينين لمدة ما بين ٣ إلى ٥ سنوات.
- **لجنة الصحة في مجلس الشعب:** وتقوم اللجنة بمتابعة أداء وإنفاق القطاع الصحي، ممثله في وزارة الصحة، وقد يكون الاهتمام الأساسي لتلك اللجنة هو الحماية الاجتماعية، مثل التأمين الصحي الشامل، والرعاية الصحية الأولية للمواطنين، وموافقة هذه اللجنة ضرورية قبل صدور أي تشريع أو قوانين أو لوائح، أو قرارات، كما تجب الموافقة قبل صدور أي اتفاقيات ثنائية دولية. وبرغم أهمية هذا الدور، إلى أنه لا يتمتع بالخبرات التقنية اللازمة لدراسة وتحليل وتقييم واتخاذ قرارات خاصة بالصحة.

- لجنة الصحة في مجلس الشورى: وتتمتع اللجنة بالخبرة الكافية في المجال الصحي ومشروعاته، ولكن لا تتمتع اللجنة بسلطة فرض السياسات أو القرارات.

### • الأنشطة والخدمات

بالإضافة إلى الخدمات الصحية التي تقدمها وزارة الصحة، فإنها تقدم أيضا العديد من الخدمات الأخرى مثل: توثيق شهادات المواليد والوفيات، تراخيص مزاولة المهنة، العلاج على نفقة الدولة، شهادات التطعيم الدولية، إجراءات التسجيل الصيدلي، وتوفير سيارات مجهزة للمعاقين (موقع وزارة الصحة والسكان).

### • أنشطة وزارة الصحة والسكان، وتشمل:

- أنشطة الإدارة المركزية للدعم الفني
- أنشطة التثقيف الصحي
- أنشطة قطاع التدريب والبحوث
- أنشطة الإدارة العامة للإعلام والتربية السكانية
- أنشطة قطاع تنظيم الأسرة

وبالنظر أكثر تفصيلاً على أنشطة الوزارة كما وردت في موقع وزارة الصحة والسكان ٢٠١١، نجد أن الأنشطة بالتفصيل هي:

### ○ أنشطة الإدارة المركزية للدعم الفني:

وهي المسؤولة عن إنشاء وتطوير وتجهيز وحدات الرعاية الصحية الأساسية، ووفقا لموقع وزارة الصحة والسكان، أن الإدارة المركزية قد قامت بتطوير ٧٣٢ وحدة، وإنشاء ٣٠٧ وحدة جديدة، وإحلال ٤٣٥ وحدة حتى عام ٢٠٠٩.

### ○ أنشطة التثقيف الصحي:

وتقوم بأنشطة تثقيفية على مستوى المحافظات في مجالات صحة الأم والطفل، الصحة العامة، الأمراض المعدية وغير المعدية، بالإضافة إلى برامج أخرى.

### ○ أنشطة قطاع التدريب والبحوث:

وتندرج تحتها (الإدارة العامة للخدمة الاجتماعية الطبية بديوان عام الوزارة)، والي نشأت بالقرار الوزاري ١٠٨ لسنة ١٩٥٩ كقسم خدمة اجتماعية بالديوان العام ثم تحولت بالقرار الوزاري رقم ٨٩ لسنة ١٩٧٠ إلى إدارة تتبع وكيل الوزارة للطب العلاجي. ثم أصبحت بالقرار الوزاري رقم ٩٣ لسنة ١٩٨٧ إدارة عامه ذات هيكل تنظيمي واختصاصات ومسئوليات، وتهدف إلى مساعدة المريض للاستفادة الكاملة بالعلاج الطبي والوقاية من الأمراض المختلفة والتكيف مع بيئته الاجتماعية، وتتكون من ٥ إدارات: إدارة البحوث الاجتماعية وقياس اتجاهات الرأي العام، إدارة التربية الاجتماعية، إدارة تنسيق وتقييم أداء الخدمات الاجتماعية، إدارة البرامج والمشروعات، إدارة التوجيه الفني والمتابعة.

#### ○ أنشطة الإدارة العامة للإعلام والتربية السكانية:

عقد الندوات في مختلف المؤسسات والمحافظات، من أجل التوعية بالموضوعات المختلفة مثل أمراض السرطان، أو تنظيم الأسرة وغيرها من الموضوعات.

#### ○ أنشطة قطاع تنظيم الأسرة:

وتهدف إلى التصدي لهذه القضية وتنفيذ حملات قومية على مستوى محافظات الجمهورية تحت رعاية كل من وزير الصحة والمحافظين للترويج عن خطورة قضية الزيادة السكانية، وضرورة مواجهتها والتصدي لها من خلال أنشطة إعلامية وتقديم خدمات تنظيم الأسرة بالمجان مع الحرص على الوصول إلى المناطق العشوائية والمحرومة والقرى الأكثر فقراً.

كما تقوم الوزارة بتقديم البرامج والمشروعات الصحية مثل:

- البرنامج القومي لتنظيم الأسرة
- البرنامج القومي لمكافحة العدوى

وسوف يتم استعراض بعض الخدمات الهامة التي تقدمها وزارة الصحة والسكان، والتي لها أثر بالغ على حياة المواطنين وهي:

#### ○ خدمات الرعاية الصحية الأولية:

تهدف إستراتيجية خدمات الرعاية الصحية الأولية إلى الارتقاء بالحالة الصحية للمجتمع ، والوصول إلى الأهداف التنموية للألفية ، من خلال التطبيق الأمثل لنموذج صحة الأسرة بكل أبعاده في جميع وحدات الرعاية الصحية الأولية بنهاية عام ٢٠١٤ لتحقيق التغطية الشاملة بنظام التأمين الصحي الاجتماعي لكل المصريين بحزمة الخدمات الصحية الأساسية بجودة، وذلك لتخفيف المعاناة عن المواطنين. وذلك من خلال:

- التغطية الصحية الشاملة بشبكة من منشآت الرعاية الصحية الأولية يسهل الوصول إليها لجميع المواطنين.
  - المساواة في تلقي الخدمة الصحية ذات الجودة لجميع أفراد المجتمع.
  - الإتاحة والتي تضمن توفير الخدمات الصحية ذات الجودة في كل الأوقات.
  - رضا كل من متلقي الخدمة و مقدمي الخدمة و رضا المجتمع .
  - الكفاءة والفاعلية للخدمات المقدمة والتي تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من استفادة للمريض من الموارد المتاحة.
  - الاستمرارية في تقديم الخدمة.
  - التغطية الشاملة بشبكة من منشآت الرعاية الصحية الأولية من خلال تطوير – و إحلال و تجديد – و إنشاء عدد من وحدات الرعاية الصحية الأولية للوصول بالخدمات الصحية الأساسية لجميع أفراد المجتمع .
  - تنمية الموارد البشرية للعاملين بوحدات الرعاية الصحية الأولية .
  - جودة الخدمات الصحية المقدمة و المعتمدة طبقا للمعايير.
  - نظام إحالة فعال ويعمل بكفاءة في جميع المستويات التي تقدم الرعاية الصحية .
  - إدارة متميزة للمستلزمات الدوائية على مستوى منشآت الرعاية الأولية.
- وتشتمل خدمات الرعاية الصحية الأولية على العديد من الخدمات ، أهمها:
- رعاية الأمومة والطفولة وتنظيم الأسرة
  - التغذية السليمة.
  - مكافحة الأمراض المعدية والتطعيمات الأساسية.
  - إصحاح البيئة.
  - مكافحة وعلاج الأمراض المتوطنة.



- الطوارئ والخدمات العلاجية.
- توفير الأدوية الأساسية.
- التسجيل والإحصاء الطبي.

وقد استحدثت بعض البرامج الداعمة لخدمات الرعاية الصحية الأساسية مثل :

- برنامج الحد من الإعاقة.
- برنامج رعاية المسنين.

#### ○ برنامج طب الأسرة:

- يستهدف نظام طب الأسرة تقديم رعاية صحية وطبية شاملة ومستمرة بغض النظر عن العمر والجنس ونوع الشكوى المرضية ويتم ذلك بواسطة طبيب الأسرة ومن خلال الملف العائلي النهوض بصحة سائر سكان جمهورية مصر العربية بكافة فئاتهم العمرية وتجمعاتهم السكنية والمهنية من خلال تقديم حزمة متكاملة من الخدمات الصحية المتطورة إلى الأفراد والأسر والمجتمعات المحلية ذات جودة وتراعى عدالة التوزيع. التغطية الكاملة للسكان من خلال عملية منظمة تركز على أسس علمية سليمة وتحظى بقبول الجماهير وتعاونها في التخطيط والتنفيذ.
- النهوض بصحة جميع الفئات العمرية من خلال الوقاية من الأمراض المعدية بالتحصينات والأمراض غير المعدية بالثقيف وترشيد السلوكيات فضلا عن علاج المرضى وتوعية سائر فئات المجتمع في مختلف المجالات الصحية وخاصة مجال صحة الأم والطفل إلى جانب المجالات الاجتماعية والتنمية.
- خفض معدلات الوفيات وخاصة في الأطفال دون الخامسة من العمر والسيطرة على معدلات الإنجاب ليتسنى الوصول إلى التوازن السكاني بهدف تحقيق التنمية الشاملة اقتصاديا واجتماعيا.
- إصحاح البيئة المنزلية والمجتمعية.
- إنشاء نوادي الأسرة في جميع القرى لتكون بؤرا لإشعاع الثقافة والصحة والتنمية.
- التفاعل المثمر بين مقدمي الخدمة وملتقيها وحفز المشاركة الشعبية.

- اكتشاف حالات الأمراض المزمنة مبكرا وعلاجها ومتابعتها على جميع مستويات الخدمة الصحية.
- ترشيد الرعاية الصحية لتخفيف العبء عن المستشفيات وذلك بتطوير نظام كفاء للإحالة.
- تقوية وتعزيز قدرات الإدارة الصحية ليتسنى لها ممارسة مهامها في الإشراف والتوجيه والمتابعة عن كثب.

### ٣. اللوائح والقوانين المنظمة لقطاع الصحة

هناك العديد من القوانين واللوائح التي تنظم العمل في القطاع الصحي في مصر، والمنشورة على الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة والسكان\*، سوف نحاول أن نستعرض أهم هذه القوانين في الفقرات التالية:

- **لائحة آداب وميثاق شرف مهنة الطب البشري:** وهي لائحة آداب المهنة الصادرة بقرار وزير الصحة والسكان رقم ٢٣٨ بتاريخ ٢٠٠٣، والمبينة على قرارات مجلس النقابة والجمعية العمومية لأطباء مصر، وتحتوي على ٦١ مادة، وتشتمل على واجبات الطبيب نحو المجتمع، واجبات الطبيب نحو المهنة، وواجباته نحو المرضى، ونحو زملاءه، وهي كلها مواد تراعي الأمانة والدقة والكفاءة والنزاهة عند تقديم الخدمات الصحية. كما تشتمل على بنود تتناول التدخلات الطبية ذات الطبيعة الخاصة مثل نقل وزراعة الأعضاء، وإجراء التجارب والبحوث الطبية على الأدميين.
- **القوانين المنظمة لعملية نشر البيانات:** وقد صدر قانون رقم ٣٥ لسنة ١٩٦٠، بموجب قرار رئاسي، بشأن تنظيم عملية الإحصاء والتعداد، وهي قوانين تنظم عملية جمع البيانات وإجراء التعداد بما يحقق كفاءة هذه البيانات وسريتها. كما صدر قانون رقم ٢٩١٥ لعام ١٩٦٤، بشأن إنشاء وتنظيم الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، وهو قانون يختص بإنشاء الجهاز وتحديد اختصاصاته ومهامه.
- **اللوائح الخاصة بالمجالس الطبية، وتشمل:**
  - **القوانين المنظمة للسيارات المجهزة للمعاقين:** وتشمل قانون وزير الصحة رقم ٤٣١ لسنة ١٩٧٨ بتشكيل لجنة للكشف على المعاقين طالبي استيراد سيارات مجهزة تجهيزاً طبياً معفاة من الرسوم الجمركية، لتحديد مدى الإعاقة لديهم، وتحديد السيارات المطلوبة، والإمكانيات التي يجب إضافتها إليها، ثم إبلاغ قراراتها لمصلحة الجمارك والمورر. وتلا ذلك قرارات وزير الصحة رقم ٤٣١ لسنة ١٩٧٨، وقرار وزير المالية رقم ١٨٢ لسنة ١٩٨٢، وقرار وزير الصحة رقم ٤٥٠ لعام ١٩٩٤، وذلك لإضفاء بعد التعديلات لهذه القرارات وجعلها أكثر فاعلية.
  - **العلاج على نفقة الدولة:** وتشمل القرارات رقم ٦٩١ لسنة ١٩٧٥، بشأن علاج العاملين والمواطنين على نفقة الدولة، وقرار رئيس الجمهورية رقم ٩٦٣ لسنة

١٩٧٥ ، وقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٦٩٩ لسنة ١٩٨٧ بتفويض وزير الصحة في الترخيص بالعلاج على نفقة الدولة بالداخل والخارج ، كذلك قرار وزاري رقم ٣٣٧ لسنة ١٩٧٥ ، بشأن تشكيل المجالس الطبية المتخصصة التي تختص بالبت في طلبات العلاج الواردة لديها .

○ لائحة المجالس الطبية العامة: ويشمل قرار رقم ٢٥٣ لعام ١٩٧٤ ، بشأن لائحة القومسيونات الطبية ، والتي سميت بعد ذلك بالمجالس الطبية العامة ، وتحديد اختصاصاتها ومهامها ، بالإضافة إلي تنظيم القواعد المنظمة للأجازات المرضية ، وإصابات العمل ، والأمراض المهنية ، وطالبي استبدال المعاش لتقرير نوع الحالة الصحية ، وتتولى المجالس الطبية أيضا توقيع الكشف الطبي على المتقدمين للوظائف ، أو للمتقدمين للبعثات الخارجية أو للتسنين في حالة سقوط القيد...

- تنظيم تداول الأدوية المؤثرة على الحالة النفسية ، عن طريق القرار ٤٨٧ لسنة ١٩٨٥ الصادر عن إدارة مراقبة المخدرات ، والخاص بتنظيم تداول الأدوية المؤثرة على الحالة النفسية .
- القوانين والقرارات والتعليمات المنظمة للعمل بقسم الأشعة: الصادرة بقرار وزاري رقم ٢٣٨ لسنة ٢٠٠٣ ، بشأن إصدار لائحة لآداب المهنة تنظم علاقة الطبيب وواجباته تجاه المجتمع ، والمهنة ، المرضى والزملاء ... بما يضمن الكفاءة والنزاهة والجودة في أداء العمل .
- قرار وزير الصحة رقم ٢٧٣ لسنة ٢٠١٠ المتعلق باللائحة المنظمة للصرف على عائد النفقات الطبية الخطرة ، والتخلص منها بشكل آمن .
- قرار وزير الصحة بشأن إعادة تنظيم إجراءات تسجيل مستحضرات التجميل ، رقم ٢٢٩ لسنة ٢٠٠٦ ، والذي يختص بتحديد المواصفات التي يجب توافرها في مستحضرات التجميل بما يحافظ على صحة المواطنين .

كما توجد العديد من القرارات والقوانين الأخرى التي تحكم الخدمات الصحية في المحليات ، مثل :

- قرار وزير الإدارة المحلية ووزير الصحة والسكان رقم ٢٣٩ لسنة ١٩٩٧ ، بإصدار اللائحة الأساسية للمستشفيات والوحدات الطبية التابعة لوحدات الإدارة المحلية : ويشتمل القرار على بنود تنظم تشكيل واختصاصات مجلس إدارة المستشفيات ، سلطات

ومسئوليات مدير المستشفى، القواعد اللازمة للعلاج بأجر بالمستشفيات، القواعد العامة لإنشاء صناديق تحسين الخدمة ومواردها وقواعد الصرف منها، والقواعد المنظمة للمجموعات الصحية والوحدات الصحية الريفية، المراكز الصحية بالحضر، مراكز رعاية الأمومة والطفولة، سلطات مجلس إدارة المستشفيات في مجال المخازن والمشتريات والمزايدات، كما تتضمن أسعار العلاج لكل ما يتعلق بالخدمات الصحية في المستشفيات والوحدات وغيرها.

- قرار رئيس الجمهورية رقم ٢٤٢ لسنة ١٩٩٦، بتنظيم وزارة الصحة والسكان: ويشتمل القرار على تحديد اختصاصاتها، ومهامها، والجهات التابعة لها.
- قرار رئيس الجمهورية رقم ١٠٠٢ لسنة ١٩٧٥ بإنشاء الهيئة العامة للمستشفيات والمعاهد التعليمية، ويشتمل على تحديد اختصاصاتها ومهامها، وتشكيلها.
- قرار وزير الصحة رقم ٦٢ لسنة ٢٠٠٤، والذي يضع اللائحة الأساسية لنظام الأطباء المقيمين، وقواعد الترقية للوظائف الفنية: واللائحة تحدد إجراءات وشروط اختيار الأطباء المقيمين، مدة عملهم وبرنامج تدريبهم، موقفهم من دراسة الدبلوم والماجستير، ورغبتهم في النذب إلى محافظات معينة، تنظيم إجازاتهم، ووضع شروط الترقى.
- قرار وزير الصحة رقم ٦٥ لسنة ٢٠٠٧، بشأن قواعد تكليف الأطباء البشريين: ويشتمل على نظام حركة التكليف، التظلمات من حركة التكليف، علاقة التخصصات الطبية (النيابات) بالتكليف.
- قرار وزير الصحة رقم ١٨٧ لسنة ٢٠٠١، بشأن ضوابط إعداد التقارير الطبية، ويتضمن الأحكام الضابطة لإعداد التقارير الطبية، والعقوبات ما إذا كانت هذه التقارير مخالفة للواقع.
- قرارات رئيس الجمهورية، رقم ٣٨٥ سنة ١٩٩٨، والقانون رقم ٢٠ لسنة ١٩٧٩ والخاص بإنشاء صناديق للخدمات الطبية للعاملين بكل من رئاسة الجمهورية وأسره، والعاملين بمجلس الوزراء وأسره.

## المراجع

- 1- Demographic Health Survey – 2008  
<http://www.measuredhs.com/pubs/pdf/FR220/FR220.pdf>
- ٢- التأمين الصحي وحق المواطن في الرعاية الصحية الشاملة، تقرير مجموعة عمل (غير منشور)، تحرير نجوى خلاف، مركز العقد الاجتماعي، نوفمبر ٢٠٠٩.
- ٣- الموازنة العامة للدولة ٢٠١٠/٢٠٠٩ – وزارة المالية  
<http://www.mof.gov.eg/Arabic/PDF/eldale%20elmopaset.pdf>
- ٤- الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة والسكان- مصر.  
<http://www.mohip.gov.eg>
- ٥- الهيئة العامة للاستعلامات  
<http://www.sis.gov.eg/VR/egyptinnumber/egyptinfigures/arabictables/143.pdf>
- ٦- الهيئة العامة للتأمين الصحي  
<http://www.hio.gov.eg/Ar/covers/Pages/Chart2.aspx>
- ٧- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠١٠  
<http://www.pogar.org/arabic/resources/statistics.aspx?gid=1&ind=7>  
<http://www.undp.org.eg/Default.aspx?tabid=77>
- ٨- سمير فياض، " الإنفاق الصحي في مصر"، مؤتمر أولويات الإنفاق العام في مصر والدول العربية، شركاء في التنمية، ٢٠٠٩  
<http://www.pidegypt.org/download/enfaq/samir%20fayaad.doc>
- ٩- قرار وزير الإدارة المحلية ووزير الصحة والسكان، رقم ٢٣٩ لسنة ١٩٩٧، بإصدار اللائحة الأساسية للمستشفيات والوحدات الطبية التابعة لوحدات الإدارة المحلية وقوانين وقرارات أخرى، وزارة التجارة والصناعة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٨.
- ١٠- منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٠  
[http://www.who.int/pmnh/activities/jointactionplan/201009gswch\\_arabic.pdf](http://www.who.int/pmnh/activities/jointactionplan/201009gswch_arabic.pdf)
- ١١- وردة هاشم، وزارة الصحة، سلسلة الوزارات المصرية، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، ٢٠٠٤.

---

## الملحق (٥)

إطار عام لتقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية

---



مركز العقد الاجتماعي

## إطار عام لتقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية

إعداد

مى الجمال

(وحدة الحوكمة والمتابعة والتقييم)

٢٠١٢



## تقديم

أكد تقرير التنمية البشرية لعام ٢٠٠٥ بعنوان "اختيار مستقبلنا نحو عقد اجتماعي جديد - رؤية للإصلاح الشامل في مصر" أنه لا مجال لمصر لمواجهة التحديات المختلفة سواء المحلية أو الدولية دون صياغة عقد اجتماعي جديد، يطرح رؤية حقيقية للإصلاح، ويُمثل تحولاً وتغييراً في العلاقة بين الدولة والمواطن، ويهدف في النهاية إلى توفير حزمة من الحقوق الأساسية للمواطن تكفل له حياة كريمة على أساس من المساواة في الفرص بين جميع المواطنين، ومشاركة حقيقية من جانب كافة الأطراف في المجتمع.

وفي مبادرة فريدة من نوعها من جانب الأمم المتحدة للتنمية البشرية، ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، تم إنشاء مركز العقد الاجتماعي - في عام ٢٠٠٧ - بهدف إعادة بناء الثقة بين المواطنين والدولة، وتوسيع نطاق المشاركة المجتمعية في صناعة القرار وتحقيق المساواة في الحقوق والفرص بين جميع المواطنين، بالإضافة إلى متابعة تقدم مصر نحو تحقيق أهداف الألفية، وذلك من خلال تنفيذ حزمة من أنشطة الاتصال والمتابعة وتقديم المشورة، ودعم التنسيق بين الأجهزة الحكومية من ناحية، والتنسيق بينها وبين منظمات المجتمع المدني وقطاع الأعمال الخاص من ناحية أخرى.

وحيث أن غياب المساءلة وانعدام الشفافية وازدياد الفساد ونقص الكفاءة والفعالية وعدم الاستجابة للاحتياجات المختلفة للمواطنين وعدم الالتزام بالقانون إلى آخره من الممكن تحرم المواطن من حقوقه وتنتهك حقه في الحصول على الخدمات ذات الجودة العالية والأسعار المعقولة، وتهدر الوقت والمال، وتؤدي في النهاية إلى تآكل الثقة بين أطراف المجتمع، فقد تبنى مركز العقد الاجتماعي فكرة إنشاء مؤشرات قادرة على قياس وتقييم الحوكمة في ثلاث قطاعات تمس حياة المواطن، وتدعم تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، وهي الصحة والتعليم والمياه والصرف الصحي، وذلك كخطوة أولية لفهم أعمق للمشكلات والثغرات التي تواجه هذه القطاعات، ومن ثم سُبُل التعامل معها بمنهجية تعتمد بالأساس على الشراكة بين أطراف المجتمع من حكومة وقطاع خاص ومجتمع مدني.

وانطلاقاً من رسالة مركز العقد الاجتماعي ، وكخطوة نحو تحقيق أهدافه الرئيسية ، قام فريق الحوكمة بصياغة إطار عام لتقييم الحوكمة فى القطاعات الخدمية الرئيسية. وقد أتم هذا الإطار بالشمول ، بحيث ركز على الأبعاد المختلفة للحوكمة وهى المساءلة والمشاركة والشفافية وحكم القانون ومكافحة الفساد والاستجابة والعدالة والكفاءة والفاعلية.

فى الوقت نفسه شمل الإطار كافة أطراف المصالح من أصحاب العلاقة المباشرة بالقطاعات محل الاهتمام ، حيث تم تغطية الحكومة بهيئاتها المختلفة ، مع ضم إليها المديرىات الخدمية المسؤولة عن المشاركة المباشرة فى صنع القرارات الخاصة بإدارة هذه القطاعات ، كذلك ركز الإطار على الأجهزة القائمة بتقديم الخدمات بشكل مباشر من إدارات خدمية ، ومقدمى الخدمات ، وإلى جانب الحكومة تناول الإطار مؤسسات المجتمع المدنى المختلفة إلى جانب القطاع الخاص باعتبارهم من المشاركين فى تقديم هذه الخدمات وصنع السياسات والقرارات الخاصة بها.

وقد خضع هذا الإطار للعديد من المراجعات ، بناءً على مناقشات داخل المركز ، ومع الخبراء وممثلين عن الوزارات والهيئات الخدمية والمؤسسات الدولية ومنظمات المجتمع المدنى والقطاع الخاص ، قبل أن تتم صياغته فى الشكل النهائى ، ورأى فريق الحوكمة بالمركز ، والمشاركين فى المناقشات أن تطبيق هذا الإطار لابد أن يفرق بشكل واضح بين الخدمات التى يتم تقديمها للمواطنين من خلال الحكومة المركزية ، ممثلة فى الوزارات القطاعية ، وتمثيلها على المستوى المحلى فى شكل مديريات وإدارات خدمية ، وتلك الخدمات التى يتم تقديمها للمواطنين من خلال السلطات المحلية ، وعلى ذلك كان الاتجاه نحو صياغة أطر تقييم للحوكمة منفصلة بالنسبة للنوع الأول من الخدمات مثل الصحة والتعليم ومياه الشرب والصرف الصحى ، فى حين يتم تغطية الخدمات التى تقدمها السلطات المحلية مثل النظافة والإنارة وتعبيد الطرق الداخلية والأشغال العامة المحلية الأخرى فى إطار تقييم منفصل للحوكمة على المستوى المحلى .

وعلى الرغم من إيمان المركز وفريق الحوكمة بالعلاقة المتداخلة والتبادلية بين القطاعات المختلفة ، وبالأخص إذا كان الغرض الرئيسى هو تحقيق الحوكمة الهادفة إلى التنمية المستدامة بأبعادها الشاملة ، فإنه لغرض التحليل وتصميم إطار منضبط لمؤشرات الحوكمة ، كانت هناك ضرورة لإجراء الفصل بين

القطاعات الخدمية المختلفة، هذا الفصل لا يغفل إمكانية بل ضرورة الربط بين النتائج التي سيتم الحصول عليها عند تطبيق هذا الإطار من أجل المعالجة الشاملة لقضايا التنمية ومدى مساهمة القطاعات المختلفة في تطبيقها.

وتتسم القطاعات الخدمية في مصر بدرجة بالغة من التعقيد والتداخل، سواء كان ذلك من حيث تنوع وتعدد الأطراف ذات العلاقة بصنع سياسات وتقديم هذه الخدمات، أو من حيث نطاق تغطية هذه الخدمات. وعلى ذلك رأى فريق الحوكمة بالمركز ضرورة التعامل مع كل الأطراف ذات العلاقة عند تطبيق الإطار العام للحوكمة على قطاع بعينه، إلا أن الفريق رأى في الوقت ذاته إمكانية التحكم في نطاق تغطية الخدمات المقدمة من القطاع محل التحليل والدراسة، فبدلاً من تغطية قطاع كالتعليم بكل مراحل ومكوناته يمكن تغطية مرحلة كالتعليم الأساسي دون التعرض لبقية المراحل، وبدلاً من تغطية قطاع الصحة بكل مكوناته يمكن تغطية الرعاية الصحية الأولية كمكون رئيسي. وقد جاء هذا التوجه من قبل المركز لعدة أسباب لعل أهمها إمكانية التدرج والحاجة إلى التركيز وبالأخص في المرحلة الأولى من مشروع الحوكمة الذي يتبناه، كذلك فإن ذلك التوجه يعطى فرصة لفريق الحوكمة بالمركز من إمكانية التعديل بالممارسة عند الانتقال من مكون إلى آخر داخل نفس الخدمة.

وقد مثل الإطار النهائي المتفق عليه محدداً حاكماً للتطبيق على القطاعات الخدمية وعلى رأسها قطاع الرعاية الصحية الأولية، حيث تمت تغطية الوزارة المعنية ومديرياتها وإداراتها على المستوى المحلي، إضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني، والقطاعات الخاصة ذات العلاقة.

ولأن الهدف الأساسي من تطبيق الحوكمة في نطاق تقديم الخدمات العامة هو رفاهية المواطن باعتباره المنتفع الأساسي من تقديم الخدمات، وباعتبار أن الحكومة بكل مؤسساتها مساءلة أمامه، أولى إطار الحوكمة الذي قام المركز بتصميمه اهتماماً أساسياً به. فلم يقوم الإطار على فكرة فصل المواطن باعتباره أحد أصحاب المصالح، بل كان هناك ضرورة رئيسية في أن يكون المواطن ممثلاً في كل مكونات الإطار ومع كل الأطراف، وإن كان ذلك يتفاوت بطبيعة الحال من مكون إلى آخر، حيث نجد تعاضم هذا الدور في إطار مكونات الحوكمة الخاصة بكفاءة وفاعلية تقديم الخدمات وأبعاد أخرى كالمشاركة والشفافية.

## قائمة المحتويات

مقدمة

١. الحكم الرشيد في قطاع الصحة

- مفهوم الحوكمة في قطاع الصحة
- الحكم الرشيد في قطاع الصحة
- أهمية تقييم الحكم الرشيد في قطاع الصحة

٢. قطاع الصحة في مصر

- الرعاية الصحية الأولية
- الهيكل التنظيمي لقطاع الصحة

٣. تقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية

- المبادئ الأساسية لتقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية
- مصفوفة تقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية
- مصادر المؤشرات

الخطوات التالية

المراجع

## مقدمة

في الوقت الذي تعهد فيه المجتمع الدولي بتقديم الدعم والمساعدات إلى البلدان النامية لبلوغ الأهداف الإنمائية للألفية والتي من شأنها رفع مستويات المعيشة، من خلال الحد من الفقر ورفع مستويات التعليم، وخفض معدلات وفيات الأطفال، وتحسين الصحة، كانت هناك انتقادات واسعة في أن هذه الأهداف لن تتحقق إلا إذا كانت مصحوبة بإصلاح شامل في نظام الحوكمة، وبمبادرات صارمة في مكافحة الفساد، لضمان وصول عادل وشامل إلى الخدمات العامة، بجودة كافية.

وعلى الرغم من المبادرات التي اتخذتها العديد من المنظمات الوطنية والدولية في تقييم الحوكمة، من أجل تحديد أوجه القصور في الأداء، وقياس مدى النزاهة والشفافية والمساءلة، وتحديد الأدوات اللازمة لمكافحة الفساد، إلا أن معظم هذه المبادرات كانت على المستوى الوطني، بينما كان هناك قصور في تقييم الحوكمة على مستوى القطاعات، والتي من الممكن أن تساهم في إصلاح هذه القطاعات بشكل خاص.

كما أن معظم المبادرات التي تم تبنيها لتقييم الحوكمة في القطاعات كانت تستهدف في الأساس الجزء المالي، وذلك لتبرير نفقاتها أمام الجهات المانحة، ولكن القليل منهم هدف إلى تقييم جودة الخدمات الحكومية المقدمة، ومدى سهولة الحصول عليها من قبل المواطنين، وأثر هذه الخدمات على تحسين حياتهم.

تأتي هذه الورقة -- كواحدة من سلسلة من الأوراق التي أجراها مركز العقد الاجتماعي لوضع إطار لتقييم الحوكمة في القطاعات المختلفة (مثل التعليم، والصحة، والمياه والصرف الصحي) -- وتركز هذه الورقة على تقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية، لضمان توفير مجموعة من الخدمات الأساسية للمواطنين، وبالتالي تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، وتوفير الحياة الكريمة لكل مواطن.

## ١. الحكم الرشيد فى قطاع الصحة

### • مفهوم الحوكمة فى قطاع الصحة

تعرف الحوكمة بأنها: "ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية لإدارة شؤون البلاد على جميع المستويات"، يشمل هذا التعريف الآليات والعمليات والمؤسسات التي من خلالها يستطيع المواطنون والجماعات التعبير عن مصالحهم والتوسط لتسوية الخلافات بينهم وممارسة حقوقهم القانونية والوطنية (WHO:2007).

ويعرف Kaufman and Kraay الحكم الرشيد بأنه "الآليات والمؤسسات التي تمارس من خلالها السلطة في بلد ما" (Lewis: 2006). وهذا التعريف يشتمل على:

- قدرة الحكومة على صياغة وتنفيذ سياسات سليمة، وإدارة الموارد وتوفير الخدمات بكفاءة.
  - وجود الآليات التي تسمح للمواطنين باختيار ومحاسبة ومراقبة الحكومة أو استبدالها.
  - احترام الحكومة والمواطنين للمؤسسات التي تحكم الممارسات الاقتصادية والاجتماعية.
- وتتمثل المهمة الرئيسية لأي نظام للصحة فى تقديم الخدمات بكفاءة للمواطنين، على أن يكون العاملين فى هذا المجال خاضعين للمساءلة من جانب الحكومة والمواطنين والجهات المانحة. كما يعتمد توفير الرعاية الصحية على الجمع بين الموارد المالية والبشرية بكفاءة، وتقديم الخدمات فى الوقت المناسب، مع توزيع الخدمات بشكل متوازن وعادل على جميع الفئات والمناطق ووفقا للاحتياجات، ويتطلب هذا النظام تعبئة وتوزيع الموارد، بما يحفز سلوك مقدمي الخدمات والأفراد والعاملين فى مجال الرعاية الصحية والإداريين، ويمثل الحكم الرشيد عاملا أساسيا لضمان تنفيذ هذا النظام بكفاءة وفعالية.
- وتكمن المشكلة الرئيسية عند تقييم الخدمات الصحية فى عدم الأخذ فى الاعتبار مبادئ الحوكمة، كما أن الإنفاق فى قطاع الصحة وإن كان حسن النية قد لا يكون له تأثير، ولا يحقق الأهداف المرجوة منه إذا لم تكن المؤسسات تعمل بشكل كفء، وتحد من إهدار الموارد، والفساد والرشاوى.
- وفى نفس الوقت لا يمكننا دراسة الحوكمة فى قطاع الصحة فى معزل عن الحوكمة فى الدولة ككل، حيث نجد أنها تتأثر بها، مثلها مثل أي قطاع آخر، فعلى سبيل المثال، عندما لا يكون هناك نظام للمساءلة فعال فى الدولة، فلن يكون هناك حافز من قبل الموظفين بخدمة المواطنين بشكل فعال، كما أن عدم وجود نظام واضح للشكاوى وإبداء الرأي يجعل المواطنين غير قادرين على الحصول على حقوقهم.

## • الحكم الرشيد في قطاع الصحة

يعرف الحكم الرشيد في النظام الصحي - وفقاً لـ Chipfakacha في ورقته : "الحكم والنظام الصحي"،

في ٢٠٠٨ - بأنه تحقيق لمبادئ معينة هي :

- الاستجابة لاحتياجات الصحة العامة ومتلقي الخدمة والمواطنين.
- القيادة المسؤولة لتحقيق الأولويات الصحية.
- إجراءات محددة للمواطنين ومتلقي الخدمات للحصول عليها.
- اتخاذ الضوابط المؤسسية اللازمة بما في ذلك المؤشرات.
- عمليات مساءلة واضحة وقابلة للتنفيذ.
- الشفافية في صنع السياسات وتخصيص الموارد.
- اتخاذ القرارات والسياسات المبنية على الأدلة.
- توفير الخدمات والأطر التنظيمية وتوفير نظم إدارية كفء وفعالة.

## • أهمية تقييم الحكم الرشيد في قطاع الصحة

تزايد الاهتمام بتقييم الحكم الرشيد في قطاع الصحة ، وقد كان الدافع وراء ذلك هو التأكيد على ضرورة بذل جهد أكبر في مجال الرصد والمساءلة ، ويأتي ذلك بسبب زيادة التمويل من الحكومة والجهات المانحة على حد سواء ، وزيادة الطلب على تقييم الأثر وإظهار النتائج.

كما يساعد تقييم الحكم على رفع مستوى الوعي بمبادئ الحكم الرشيد ، مما يساهم في تسليط الضوء على عيوب النظام الصحي ، وإعطاء فرصة لتحسينه ، وبالتالي الوصول إلى الحكم الرشيد ، والذي يضمن كفاءة وفعالية استخدام الموارد وتقديم الخدمات (WHO: 2008). وبالتالي تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية المعنية بالصحة. وتشير الإستراتيجية العالمية لصحة المرأة والطفل الصادرة عن منظمة الصحة العالمية (٢٠١٠)، أن فجوة التمويل اللازمة لتحقيق الأهداف الإنمائية المتعلقة بالصحة بلغت ٢٦ بليون دولار أمريكي - في البلدان الفقيرة لعام ٢٠١١ - (أي ١٩ دولار أمريكي للفرد)، ونجد أن ذلك سيتطلب تمويل ضخم سواءً من الحكومات أو الجهات المانحة والمنظمات الدولية، مما يستلزم وضع نظام صارم للحكم الرشيد بما يضمن الكفاءة والنزاهة والشفافية ، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة.

## ٢. قطاع الصحة في مصر

على الرغم من التقدم الذي حدث في خدمات الرعاية الصحية، إلا أنها لم تحقق بعد أهدافها - التي أعلنتها وزارة الصحة - على المدى الطويل، وهو تحقيق تغطية شاملة من الخدمات الصحية الأساسية التي تعزز مبادئ المساواة والكفاءة والجودة ورضا المواطنين.

ويعاني القطاع الصحي في مصر - كما هو الحال في كثير من البلدان النامية - من الكثير من المشاكل، كان أهمها انخفاض الإنفاق الحكومي على الصحة، والذي بلغ ٥،٢٪ في عام (٢٠٠٩-٢٠١٠) من الإنفاق الحكومي الكلي، أي ما يعادل ١٦٥٢٠ مليون جنيه مصري (وذلك وفقاً للموازنة العامة للدولة، عام ٢٠٠٩/٢٠١٠). وهى نسبة منخفضة نوعاً ما، خاصة ما إذا قورنت بالدول المماثلة، وقد تصاعدت الطلبات برفع هذه النسبة إلى (٨٪ - ١٠٪) كمثيلتها في الدول المماثلة في الدخل والظروف الاجتماعية).

وقد أدى ذلك إلى انخفاض أجور مقدمي الخدمات (الأطباء، الممرضين، الإداريين)، وبالتالي انخفاض كفاءتهم في العمل، واتجاه العديد منهم على العمل في القطاع الطبي الخاص. وتشير الدراسات إلى أنه على الرغم من التغطية الواسعة لشبكات الرعاية الصحية، إلى أن هناك إقبال ضعيف من المواطنين لاستخدام الخدمات الصحية الحكومية، سواء الحضرية أو الريفية، وذلك بسبب تدني جودة الخدمات المقدمة. ووفقاً لمسح الصحة والسكان (٢٠٠٨)، أن ٦٣٪ من المواطنين يلجئون إلى خدمات القطاع الصحي الخاص، بينما يلجأ ٣٤٪ من المواطنين للخدمات الصحية الحكومية.

وقد وصل الإنفاق الكلي على الصحة في مصر إلي ما يقرب من ٤٥ مليار جنيه في عام ٢٠٠٧ (منها حوالي ١٨ مليار إنفاق حكومي، و ٢٦ مليار جنيه إنفاق الأسر من الجيب)، كذلك فإن تضخم حصة الإنفاق الصحي من جيوب المواطنين تصل إلى (حوالي ٥٧-٦٠٪). (سمير فياض: ٢٠٠٩)

وعلى الرغم من التقدم الملحوظ في المؤشرات الصحية، مثل انخفاض معدلات وفيات الأطفال (٣٥ لكل ١٠٠٠)، والعمر المتوقع عند الولادة (١١ سنة)، (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: ٢٠١٠) فإن هناك انخفاض في المستوى العام للصحة في مصر، يصاحبه زيادة في نسبة الأمراض المزمنة لدى البالغين، وقد أشار مسح الصحة والسكان (٢٠٠٨)، "أن هناك انتشار في أمراض القلب والأوعية الدموية على نطاق واسع في مصر، ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية، فقدت مصر ٢١ سنة من الحياة المنتجة لكل ١٠٠٠ من



السكان نتيجة الوفاة المبكرة أو العجز الناجم عن أمراض القلب و ٨ سنوات من الحياة الإنتاجية لكل ١٠٠٠ من السكان بسبب السكتة الدماغية". كما أشار التقرير أن معدلات الإصابة بفيروس التهاب الكبد الوبائي قد بلغت ٢٤٪ للإناث، و ٣١٪ للذكور الذين يتراوح أعمارهم ما بين ٥٥ - ٥٩ عاماً. وقد ترجع معدلات الإصابة المرتفعة بالأمراض المزمنة إلى أسباب عديدة، بعضها مرتبط بالحصول على المياه والصرف الصحي، وحالة التعليم والإسكان والتغذية والبيئة، فضلاً عن الثقافة والعادات.

### • الرعاية الصحية الأولية:

تتشعب الخدمات الصحية في مصر لتشمل العديد من الخدمات والجهات المنوط بها تقديم الخدمات الصحية والتأمين الصحي، والتي تقبع جميعها تحت مظلة وزارة الصحة، وسوف نركز في هذا التقرير على خدمات الرعاية الصحية الأولية، التي تُتاح على نحو شامل للأفراد والأسر في المجتمع، والتي تمثل المستوى الأول لاتصال الأفراد والأسرة والمجتمع بالنظام الصحي القومي، وتشمل مجموعة محددة من الخدمات الأساسية التي توفر علاجاً ذا تكلفة مردودة الأثر للمشاكل الصحية الهامة للسكان، إلي جانب الوقاية من الأمراض وتحسين السلوك الصحي بطريقة متكاملة ومقبولة اجتماعياً مع التركيز علي مشاركة الأسر والمجتمعات المحلية.

وقد مرت خدمات الرعاية الصحية الأولية بعملية تطويرية لشبكة الخدمات بحيث تصل الخدمة للمواطنين فيما لا يزيد عن ٥ كم، وتحسين جودتها والنهوض بها خلال السنوات الثلاث السابقة، وهناك خدمات عديدة للرعاية الصحية الأساسية ( كما ذكرتها وزارة الصحة) تتمثل في الآتي:

- رعاية الأمومة والطفولة وتنظيم الأسرة.
  - التغذية السليمة.
  - مكافحة الأمراض المعدية والتطعيمات الأساسية.
  - إصحاح البيئة.
  - مكافحة وعلاج الأمراض المتوطنة.
  - الطوارئ والخدمات العلاجية.
  - توفير الأدوية الأساسية.
  - التسجيل والإحصاء الطبي.
- وقد استحدثت بعض البرامج الداعمة لخدمات الرعاية الصحية الأساسية مثل :
- برنامج الحد من الإعاقة - برنامج رعاية المسنين

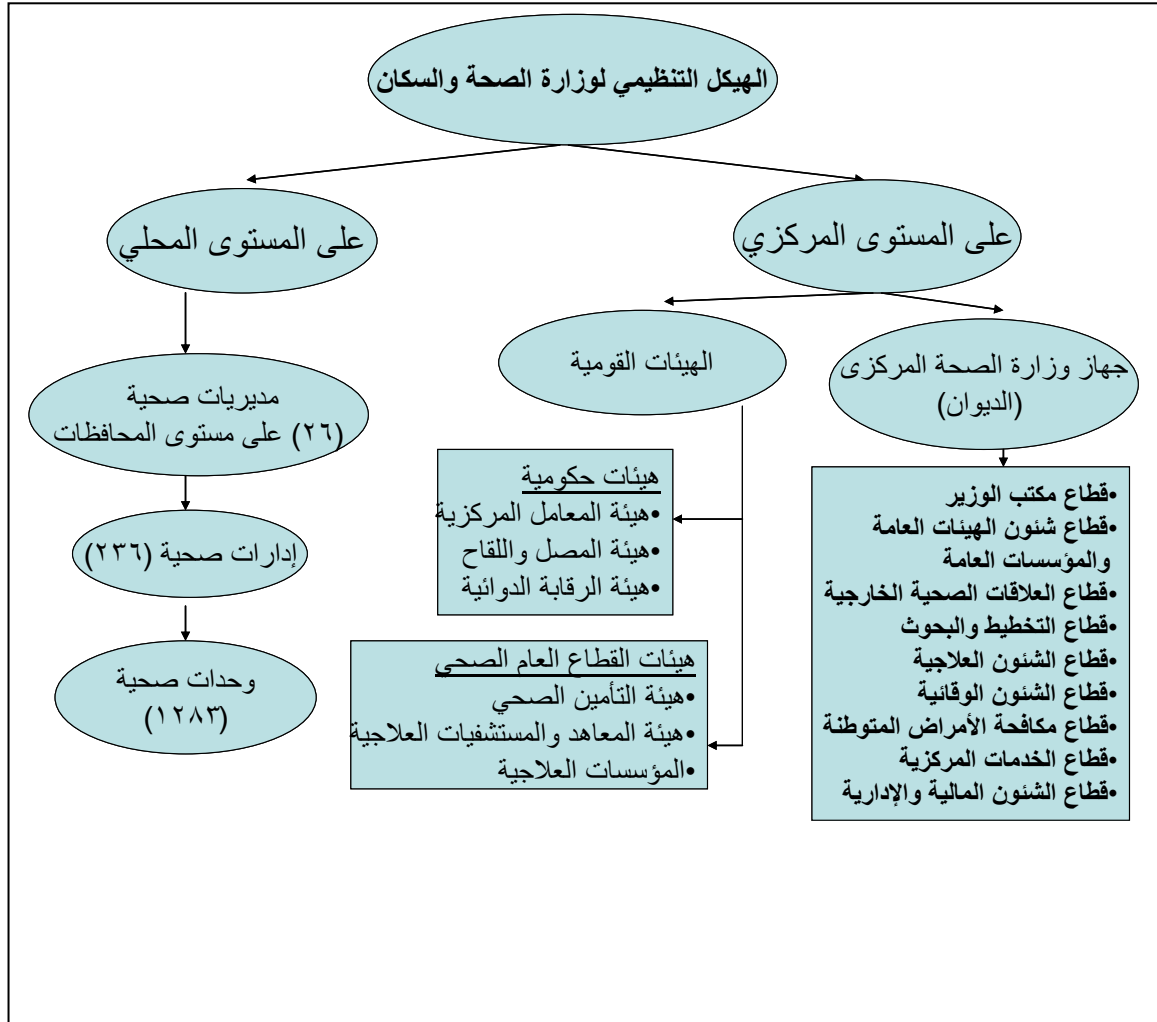
## ● الهيكل التنظيمي لقطاع الصحة

يضم الإطار المؤسسي للنظام الصحي في مصر أكثر من ٢٩ جهة مختلفة لتوفير الخدمات الصحية، وتعتبر وزارة الصحة هي المسؤولة عن جميع السياسات الصحية، وعن توفير الخدمات الصحية لجميع المواطنين، وهناك هيئات أخرى معنية بتوفير خدمات الرعاية الصحية، مثل الهيئة العامة للتأمين الصحي، المستشفيات التعليمية والمؤسسات الطبية، القطاع الخاص، المجتمع المدني والجمعيات الأهلية، سواء كانت هادفة للربح أو غير هادفة للربح.

وتضم هيئات ومراكز الوزارة: المستشفيات والمعاهد التعليمية، مديريات الشؤون الصحية، الهيئة العامة للتأمين الصحي، مراكز التدريب، و المراكز الطبية المتخصصة

ويمكن تصنيف الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة وفقا لمصادر التمويل إلى ثلاث فئات (هاشم: ٢٠٠٤)

- الخدمات الصحية الحكومية، والتي تمثلها وزارة الصحة بهيئتها ومنظماتها، والتعليم العالي بمستشفياته، وغيرها من الوزارات الأخرى المتنوعة بما فيها وزارة الدفاع ووزارة الداخلية، وتتلقى تمويلها مباشرة من وزارة المالية، عن طريق وزارة الصحة، ويسمح في تلك المنظمات والهيئات التابعة لتلك الوزارات بأن تقدم الخدمة مقابل أجر يدفع المريض، حيث يسمح لها بأن تمول نفسها اقتصاديا بشكل جزئي أو كلي.
- الخدمات الصحية العامة وشبه العامة، التي تتلقى الأموال من مصادر خارج موارد الموازنة العامة للدولة، بالإضافة إلى التمويل من المصروفات الخاصة للأسرة، أو بتمويل من وزارة الشؤون الاجتماعية. وتقدم هذه الخدمات من قبل الهيئة العامة للتأمينات الصحية والمؤسسات الطبية والمستشفيات التعليمية التابعة لوزارة الصحة (تحت إشراف وزارة الصحة).
- الخدمات الصحية الخاصة، وهو يقوم بتقديم الخدمات الصحية سواء بربح أو غير ربح، مثل شركات التأمين الصحي الخاصة، والعيادات والمستشفيات الخاصة، والمؤسسات الأهلية، ذات الطابع المجتمعي، أو الديني.



### ٣. تقييم الحكم الرشيد في قطاع الصحة

#### • المبادئ الأساسية لتقييم الحكم الرشيد في قطاع الصحة

تبنت الدراسة المبادئ الأساسية المتفق عليها دولياً لتقييم الحكم الرشيد (وهي المساءلة، المشاركة، الشفافية، سيادة القانون، مكافحة الفساد، الاستجابة، العدالة، الكفاءة، الفعالية)، في مجال الرعاية الصحية الأولية.

المبادئ الرئيسية لتقييم الحكم الرشيد	
المبادئ	التعريف
المساءلة	يُقصد بها قياس الممارسات والخطوات التي تم إتباعها لضمان المحاسبة المالية والقانونية والإدارية والسياسية للجهات المختلفة/الفاعلين.
المشاركة	يُقصد بها قياس مدى انخراط الجهات المختلفة/الفاعلين في أنشطة الجهات الأخرى ودورهم فيها.
الشفافية	يُقصد بها قياس مدى سهولة الحصول على معلومات ودرجة الانفتاح في العلاقة بين الجهات المختلفة/الفاعلين والمواطنين.
سيادة القانون	يُقصد بها قياس درجة التطابق بين سلوكيات وسياسات الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص،... إلخ والقواعد القانونية المتفق عليها.
مكافحة الفساد	يُقصد بها قياس درجة تواجد نظام متكامل وفعال لمجابهة الفساد لدى كل فاعل من الفاعلين.
الاستجابة	يُقصد بها قياس درجة استجابة الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص،... إلخ لرغبات واحتياجات المواطنين والتغيرات السياسية والاقتصادية والمؤسسية.
العدالة	يُقصد بها قياس درجة تقديم الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص،... إلخ لخدماتهم على قدم المساواة وطبقاً لمبدأ المساواة في الفرص.
الكفاءة	يُقصد بها قياس الخدمات المقدمة من جانب الفاعلين ومدى توفيرها بأقل تكلفة وفي أقل وقت ممكن.
الفعالية	يُقصد بها قياس مدى رضا المواطنين عن جودة الخدمات المقدمة من جانب الفاعلين.

وسوف يتم تقييم هذه المبادئ على أربعة محاور رئيسية ممثلة للفاعلين الأساسيين في المجتمع المصري، سواء الحكومة (المركزية)، والبيروقراطيون (موظفو الحكومة ومقدمو الخدمات) ، المجتمع المدني، أو القطاع الخاص، في محاولة لقياس مدى قدرتهم على تطبيق الحكم الرشيد، على أن يتم قياس وتقييم سياسات وسلوكيات هؤلاء الفاعلين للتعرف على شكل ودرجة ممارستهم للمكونات سالفة الذكر. وفيما يلي تعريف بتلك المكونات:

الفاعلون الرئيسيون	
الفاعلون	التعريف
الحكومة	تشمل صانعو السياسات وكبار الموظفين، في قطاع الصحة، المسئولون عن اتخاذ القرارات (العاملون في الوزارة المركزية ومديريات الصحة).
موظفو الحكومة (البيروقراطيون)	المقصود بهم موظفو الخدمة المدنية العاملون في قطاع الصحة (مثل الأطباء، الممرضون، الإداريون، الفنيون، خدمات معاونة....) المسئولون عن تقديم الخدمات للجمهور.
المجتمع المدني	تشمل المنظمات غير الحكومية، والمنظمات المدنية، وجماعات المصالح، والمؤسسات، والجمعيات، والنقابات خاصة العاملة منها في تقديم الخدمات الصحية سواء بأجر أو بدون أجر، ومنظمات المجتمع المدني ذات التأثير على القرارات الخاصة بتقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية.
القطاع الخاص	يتم التركيز على علاقة المواطن / الدولة مع القطاع الخاص، وخاصة في دوره كمقدم لخدمات الرعاية الصحية الأولية (المستشفيات الخاصة/ العيادات....)، أو كشريك للحكومة في مشروعات تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية، أو مسئولية القطاع الخاص الاجتماعية في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية.

• مصفوفة تقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية

الأطراف الفاعلة	المساءلة	المشاركة	الشفافية	سيادة القانون
<p><b>١. الحكومة</b></p> <p><b>(ممثلة في القيادات العليا في قطاع الصحة، وتشمل الوزارة المركزية ومديريات الصحة)</b></p>	<p>١- إلى أي مدى توجد آليات مفعلة لمساءلة ديوان عام الوزارة، داخل القطاع (آليات للمساءلة الداخلية)، خارج القطاع (آليات للمساءلة الخارجية)؟</p>	<p>١- في رأيك إلى أي حد تسمح الحكومة بمشاركة الأطراف التالية في تحديد نوع المشاركة (إعداد الخطط والبرامج، النواحي المالية، التنفيذ) مع الدرجة؟</p> <p>- القطاع الخاص</p> <p>- المجتمع المدني</p> <p>- متلقي الخدمات</p>	<p>١- إلى أي درجة توجد شفافية فيما يتعلق بقرارات الصحة بديوان عام الوزارة فيما يخص: معرفة الدوافع والأسباب وراء اتخاذ القرار/ جهة متخذ القرار/ تفاصيل القرار؟</p>	<p>١- هل الحق في الصحة معترف به في القانون الوطني؟ هل هذا يتوافق مع قانون المعاهدات الدولية لحقوق الإنسان، ذات الصلة بالحق في الصحة؟</p>
	<p>٢- إلى أي مدى توجد آليات مفعلة لمساءلة مديريات الصحة بشأن خدمات الرعاية الصحية الأولية وذلك من: داخل القطاع (آليات للمساءلة الداخلية عن الخطط الداخلية)، خارج</p>	<p>٢- في رأيك إلى أي مدى تصدر القرارات الحكومية المتعلقة بالرعاية</p>	<p>٢- إلى أي درجة توجد شفافية فيما يتعلق بقرارات الصحة بالمديريات الصحية فيما يخص: معرفة الدوافع والأسباب وراء اتخاذ القرار / جهة تنفيذ القرار/ تفاصيل القرار؟</p>	<p>٢- هل هناك قوانين تنص على عدم التمييز والمساواة في الحصول على خدمات الرعاية الصحية؟ وهل تتفق مع القوانين الدولية لحقوق الإنسان؟</p>
	<p>٣- إلى أي حد قامت الحكومة</p>	<p>٣- إلى أي حد قامت الحكومة</p>	<p>٣- إلى أي حد قامت الحكومة</p>	<p>٣- إلى أي حد قامت الحكومة</p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
<p>بوضع ضوابط قانونية تحكم كلاً من:</p> <p>- دور القطاع الخاص في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية.</p> <p>- دور المجتمع المدني في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية.</p> <p>٤- في رأيك ما مدى كفاية الإطار القانوني الذي وضعتة الحكومة لضمان التزام المنشآت بسياسات الرعاية الصحية الأولية؟</p> <p>٥- هل توجد قواعد وقوانين</p>	<p>٣- إلى أي درجة تقوم القيادات العليا بشرح وتفسير البيانات والخطط والميزانيات المتعلقة بالصحة على المستويات التالية: مستوى ديوان عام الوزارة/ مستوى المديرية؟</p> <p>٤- إلى أي درجة تتيح الجهات التالية البيانات المتعلقة بالرعاية الصحية الأولية: ديوان عام الوزارة/ المديرية؟</p> <p>٥- ما هي سبل الوصول إلى بيانات الخدمات الصحية؟ الإنترنت- منشورة- مطبوعة- .....</p> <p>٦- إلى أي درجة تقوم الجهات المعنية</p>	<p>الصحية الأولية بالمشاركة؟</p> <p>٣- ما مدى مشاركة القطاعات الأخرى المعنية ب (التعليم / البيئة/ المياه الصرف الصحي/ الإعلام/...) في وضع الخطط الصحية؟ ما مدى التنسيق بين السياسات الخاصة بالصحة والسياسات الأخرى؟</p> <p>إلى أي حد تُشارك الجهات المعنية (المديرية الصحية/ المجالس الشعبية المحلية/المجلس الأعلى للصحة/...) في اتخاذ القرارات الخاصة بقطاع الصحة، مثل وضع الخطط والبرامج،</p>	<p>القطاع (آليات للمساءلة الخارجية)؟</p> <p>٣- هل تتوفر الموارد والصلاحيات والإمكانيات اللازمة لآليات المساءلة لتنفيذ مهامها؟</p> <p>٤- ما مدى فعالية آليات المساءلة في قطاع الرعاية الصحية؟ وهل هي مستقلة؟</p> <p>٥- هل كان هناك أي استجابات في مجلس الشعب بخصوص قطاع الصحة، خلال العام الماضي؟ وما كان موضوعها؟ وكم كان عددها؟ وما هي</p>	

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
<p>واضحة للشراء والتعاقدات والمشتريات والمناقصات في قطاع الصحة؟</p> <p>٦- هل هناك إلزام قانوني لكبار المسؤولين المعينين في قطاع الصحة بالإعلان عن أصولهم قبل وبعد مغادرتهم للسلطة؟ هل هناك جهات مكلفة بالمراقبة على ذلك؟</p> <p>٧- هل هناك قوانين تضمن عدم تضارب المصالح والفصل بين الوظيفة في القطاع الحكومي والقطاع الخاص في تقديم خدمات الرعاية الصحية</p>	<p>التالية بإتاحة البيانات والمعلومات الخاصة بها: ديوان عام الوزارة/ المديرية؟</p> <p>٧- إلى أي درجة تقوم الجهات المعنية بإتاحة البيانات والمعلومات الخاصة بتقييم أداء الخدمة الصحية؟ ديوان عام الوزارة/ المديرية؟</p> <p>٨- إلى أي مدى توجد استجابة من جانب الجهات التالية لطلبات الحصول على معلومات متعلقة بالصحة وغير متاحة للجمهور: ديوان عام الوزارة/ المديرية؟</p>	<p>توفير التمويل، تسهيل عمليات التنفيذ...؟)</p> <p>٤- ما مدى فعالية الآليات التي تتخذها الحكومة لتسمح بمشاركة المجتمع المدني في الخدمات الصحية:</p> <p>- إنشاء صندوق محلي لتمويل الخدمات الصحية بالجهود الذاتية.</p> <p>- إعداد ورش عمل حول معايير المشاركة المجتمعية.</p> <p>- عقد مؤتمرات تشجع الجمعيات الأهلية على الاشتراك في الخدمات</p>	<p>الإجراءات التي اتخذت نتيجة لذلك؟</p> <p>٦- هل يقوم المسؤولون في القطاع بتقديم إقرارات الذمة المالية بشكل دوري؟ هل يسمح لجهات غير حكومية بالإطلاع عليها، ومراجعتها؟</p> <p>٧- إلى أي مدى يتم فرض عقوبات قانونية على القيادات العليا في حالة خرق القوانين المنظمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية؟</p> <p>٨- هل تمر جميع مراحل وضع الموازنة وتنفيذها للرقابة العامة والتشريعية؟</p>	



سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
<p>الأولية؟ وإن وجد فهل هي مفعلة؟ وما هي معوقات مخالفتها؟</p>	<p>٩- هل تبرر الجهات التالية رفضها استيفاء طلبات الحصول على معلومات متعلقة بالصحة: ديوان عام الوزارة/ المديرية الصحية؟</p> <p>١٠- هل يتم نشر بيانات موازنة الصحة بشكل دوري؟ وهل يسهل الحصول عليها؟</p> <p>١١- هل توجد آليات فعالة لتوعية المواطنين بأدوار ديوان عام الوزارة والمديرية الصحية فيما يتعلق بالخدمات الصحية؟</p> <p>١٢- هل يقوم المسئولون بالإعلان عن</p>	<p>الصحية.</p> <p>- إنشاء لجان للصحة تشارك في إدارة الوحدات الصحية والإشراف وحشد الموارد.</p> <p>- عمل استطلاعات رأي بشأن قضايا محددة في الخدمات الصحية.</p> <p>- إنشاء لجان تقصي المشكلات.</p> <p>- عمل لجان استماع.</p> <p>- إنشاء لجان شعبية محلية.</p> <p>- اللجنة التنسيقية للجمعيات الأهلية</p>	<p>٩- هل يوجد نظام محاسبة للوحدات الصحية؟ وهل يتم المراجعة والتدقيق عليه بشكل دوري؟</p> <p>١٠- هل هناك دراسات لتتبع النفقات فى قطاع الصحة؟ وهل تتم بشكل دوري؟ ومن الذى يجريها؟ وهل تنشر نتائجها؟</p>	

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
	<p>القرارات الإدارية الجديدة للإدارات الصحية/ للكادر الطبي / للمواطنين بشكل دوري ودقيق؟</p> <p>١٣- هل مؤشرات متابعة وتقييم الأداء منشورة ومتاحة للجميع؟</p> <p>١٤- هل هناك شفافية في نشر المعلومات الخاصة بالمناقصات والعطاءات والمشتريات في قطاع الصحة (الشروط والأحكام، عملية التقييم والقرارات النهائية)؟ هل هذه المعلومات متاحة بسهولة للمواطنين؟</p>	<p>- الإدارة العامة للجمعيات الأهلية</p>		

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
<p>١- مدى توافر قوانين ولوائح وقرارات منظمة للعمل في الإدارات والوحدات الصحية، إلى أي مدى يلتزم العاملون بالإدارات الصحية والوحدات الصحية ( الإداريون / الأطباء/ المرضى) بها؟</p> <p>٢- إلى أي مدى يلتزم العاملون بالإدارات/ الإداريون / الأطباء بالقوانين واللوائح والمعايير المنظمة لجودة الخدمات الصحية؟</p> <p>٣- ما هي نسبة العاملين بقطاع الصحة الذين تمت معاقبتهم لمخالفتهم القوانين واللوائح من</p>	<p>١- إلي أي درجة توجد شفافية في خطوات صنع قرارات الرعاية الصحية الأولية على مستوى الإدارات الصحية / مستوى الوحدات الصحية؟</p> <p>٢- إلى أي حد يستجيب لطلبات الحصول على معلومات متعلقة بخدمات الرعاية الصحية الأولية من كل من: العاملين بالإدارات الصحية / الأطباء / المرضى/ الإداريين؟</p> <p>٣- إلى أي حد تتسم بالشفافية خطوات تعيين العاملين بالإدارات الصحية/ الوحدات الصحية (الأطباء/ المرضيين/ الإداريين.....) ؟</p>	<p>١- هل توجد آليات معلنة ومتفق عليها ومفعلة تضمن مشاركة العاملين في وضع سياسات وخطط وبرامج وأدلة العمل في قطاع الرعاية الصحية الأولية؟</p> <p>٢- إلى أي حد يشارك العاملين بالإدارات الصحية / الإداريين/ الأطباء / المرضى:</p> <p>- في وضع خطط وبرامج الصحة</p> <p>- في وضع موازنة الصحة / الموازنات الموازية.</p> <p>- في تحديد الاحتياجات واحتياجات التدريب</p>	<p>١- إلى أي مدى توجد آليات مفعلة لمساءلة الإدارات الصحية بشأن خدمات الرعاية الصحية الأولية، وذلك على المستويين التاليين:</p> <p>- من داخل القطاع (آليات للمساءلة الداخلية)</p> <p>- من خارج القطاع (آليات للمساءلة الخارجية)</p> <p>٢- إلى أي مدى توجد آليات مفعلة لمساءلة العاملين بالوحدات الصحية/ مكاتب الصحة /.... وذلك على المستويين التاليين:</p> <p>- من داخل القطاع (آليات للمساءلة</p>	<p><b>٢. العاملون في قطاع الصحة: (الإدارات الصحية / الوحدات الصحية)</b></p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
<p>إجمالي عدد العاملين بقطاع الصحة؟</p> <p>٤- هل هناك قوانين تضمن الفصل في السلطات وعدم تضارب المصالح في القطاع الخاص والحكومة؟ وإن وجدت، هل هي مفعلة؟ وما هي عقوبتها؟</p>	<p>٤- هل يتم إتاحة التوصيف الوظيفي الخاص بمهام ومسؤوليات العاملين بقطاع الصحة للعاملين بالإدارات الصحية (الأطباء/ الإداريين/ المرضى)؟</p> <p>٥- في حالة الإجابة بنعم، ما هو الشكل الذي تتم به إتاحة التوصيف الوظيفي للعاملين بقطاع الصحة: الإنترنت - منشورة- مطبوعة .....؟</p> <p>٦- هل يتم إتاحة التوصيف الوظيفي الخاص بمسؤوليات الإدارات المختلفة بالقطاع للجمهور؟ في حالة الإجابة بنعم، ما هو الشكل الذي تتم به إتاحتته: الإنترنت - منشورة- مطبوعة .....؟</p>	<p>- المشاركة في التعيينات</p>	<p>(الداخلية)</p> <p>- من خارج القطاع (آليات للمساءلة الخارجية)</p> <p>٣- هل يتم مساءلة العاملين في قطاع الصحة وفقاً لتوصيفهم الوظيفي؟</p> <p>٤- هل توجد آليات (مثل الدراسات الاستقصائية أو نظام الشكاوى) للحصول على آراء متلقي الخدمة في الخدمات الصحية المقدمة؟</p>	

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
	<p>٧- هل تقوم الإدارات الصحية بالإعلان عن القرارات الإدارية الجديدة للموظفين/ للمواطنين بشكل دوري ودقيق؟</p> <p>٨- هل يقوم مقدموا الخدمات الصحية بالإعلان عن الخدمات التي تقدمها الوحدات الصحية، والإعلان عن وجود آليات الشكاوى لمتلقى الخدمات (وتوعيته بحقوقه)؟</p>			
<p>١- إلى أي مدى تحترم منظمات المجتمع المدني القوانين والضوابط المنظمة للعمل في مجال الرعاية الصحية الأولية؟</p>	<p>١- هل يتم إتاحة تقارير دورية عن أنشطة المنظمات غير الحكومية، فيما يتعلق بمجال خدمات الرعاية الصحية الأولية؟ وما هي طريقة الإتاحة (الإنترنت</p>	<p>١- إلى أي درجة تسمح منظمات المجتمع المدني بمشاركة المواطنين والمنظمات الأخرى في: إعداد الخطط والبرامج، اتخاذ قرارات التشغيل</p>	<p>١- إلى أي حد تمتلك منظمات المجتمع المدني القدرات اللازمة لمراقبة ومتابعة سياسات قطاع الصحة؟</p> <p>٢- إلى أي حد تمتلك منظمات</p>	<p><b>٣. المجتمع المدني (المؤسسات الأهلية المسؤولة عن تقديم خدمات الرعاية الصحية</b></p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
<p>٢- إلى أي مدى تحترم منظمات المجتمع المدني الضوابط والمعايير الخاصة بالجودة في مجال الرعاية الصحية؟</p> <p>٣- إلى أي مدى تحترم منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال الرعاية الصحية الأولوية الأحكام القضائية الصادرة بحقه؟</p>	<p>- منشورة- مطبوعة.....؟</p> <p>٢- هل يتم النشر بشكل علني للجمهور إيرادات وإنفاق المنظمات غير الحكومية المتخصصة في مجال الرعاية الصحية الأولية؟</p> <p>٣- هل تقوم منظمات المجتمع المدني بتوعية المواطنين بحقوقهم الصحية، وتوعيتهم بشكل كافٍ بالقضايا الصحية، مثل (الإدمان، تنظيم الأسرة، الإيدز.....)؟</p>	<p>اليومية، النواحي المالية، التنفيذ.....؟</p> <p>٢. ما هو عدد المشروعات التي شاركت فيها منظمات المجتمع المدني مع الحكومة في تقديم الخدمات الصحية؟ وما هي أكثر أشكال هذه الشراكة؟ ما مدى فاعليتها؟</p> <p>٣- هل لدى منظمات المجتمع المدني (المنظمات غير الحكومية/ الإعلام/ النقابات/ المواطنين....) القدرات اللازمة للمشاركة في السياسات المتعلقة بالصحة؟</p> <p>٤- كم عدد الجمعيات الأهلية النشطة</p>	<p>المجتمع المدني الوعي الكافي بمشكلات قطاع الصحة، وبدائل التعامل معها؟</p> <p>٣- هل يمتلك الإعلام القدرات اللازمة لمراقبة ومتابعة سياسات قطاع الصحة؟</p> <p>٤- إلى أي مدى توجد آليات فعالة تتيح: مساءلة منظمات المجتمع المدني من جانب: المواطنين/ الحكومة؟</p> <p>٥- إلى أي مدى توجد آليات فعالة للمراجعة المالية لكل من منظمات المجتمع المدني التي تساهم في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية؟</p>	<p><b>الأولوية سواء بأجر أو بدون أجر - والجمعيات التي تؤثر في صياغة سياسات الرعاية الصحية (الأولوية)</b></p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
		<p>في مجال خدمات الرعاية الصحية الأولية؟ هل هذه الجمعيات تتميز بالشفافية وتخضع للمساءلة؟ هل أعضاء هذه الجمعيات الأهلية من غير الحكوميين؟</p>	<p>٦- مدى توفر السند القانوني لمنظمات المجتمع المدني لمساءلة الحكومة والقطاع الخاص؟ ٧- هل قام المجتمع المدني بإعداد تقارير موازية عن خدمات الرعاية الصحية الأولية؟ وكم عددها؟ وما هي نتائجها؟</p>	
<p>١- إلى أي مدى يحترم القطاع الخاص (المستشفيات، المراكز الصحية، العيادات الخاصة، ...) كل من:</p> <p>- القوانين والضوابط المنظمة للعمل</p>	<p>١- هل يتم إتاحة تقارير دورية عن أنشطة المنشآت الخاصة العاملة في مجال تقديم الرعاية الصحية؟ هل يتم نشر إيرادات / نفقات هذه الجهات بشكل علني؟</p> <p>٢- هل العقود المبرمة بين القطاع الخاص</p>	<p>١- إلى أي مدى تُعد مشاركة القطاع الخاص فعالة فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية في كل من:</p> <p>- إعداد الخطط والبرامج الحكومية</p>	<p>١- إلى أي مدى توجد آليات فعالة لفحص و مراجعة ومساءلة أنشطة القطاع الخاص المعنية بتقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية؟ من قبل وزارة الصحة/ مديريات الصحة / المواطنين/</p>	<p><b>٤. القطاع الخاص (كشريك للحكومة في تقديم الخدمات / أو كمقدم للخدمة)</b></p>

سيادة القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
<p>في مجال الرعاية الصحية الأولية</p> <p>-القوانين والضوابط الخاصة بالجودة</p> <p>في مجال الرعاية الصحية الأولية</p> <p>-الأحكام القضائية والقرارات الإدارية</p> <p>٤- هل هناك ضوابط واضحة وملزمة</p> <p>تحكم الشراكات بين الحكومة والقطاع الخاص في مجال تقديم الرعاية الصحية الأولية؟ ما هي؟ ما مدى فاعليتها؟</p>	<p>والحكومة، تتاح وتنفذ بطريقة شفافة؟</p>	<p>- إعداد القوانين والتشريعات</p> <p>- تنفيذ المشروعات الصحية</p> <p>- متابعة وصيانة المشروعات الصحية</p> <p>- تقديم الخدمات الصحية</p> <p>- التبرعات المالية والعينية</p> <p>٢- ما أكثر هذه الشراكات شيوعاً؟ وما هو عدد العقود المبرمة مع القطاع الخاص في مجال الخدمات الصحية؟</p>	<p>الإعلام / المنظمات غير الحكومية...؟</p> <p>٢- إلى أي مدى توجد آليات فعالة لفحص و مراجعة ومساءلة المشروعات الخاصة المعنية بتقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية؟ من قبل وزارة الصحة/ مديريات الصحة / المواطنين/ الإعلام / المنظمات غير الحكومية؟</p>	



## تابع: مصفوفة تقييم الحوكمة فى قطاع الرعاية الصحية الأولية

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
<p><b>١. الحكومة</b></p> <p><b>(ممثلة في القيادات العليا في قطاع الصحة، وتشمل الوزارة المركزية ومديريات الصحة)</b></p>	<p>١- ما مدى فعالية الآليات التي تتبعها الحكومة للاستجابة للاحتياجات والمشكلات الطارئة في مجال الرعاية الصحية الأولية؟</p> <p>٢- ما نسبة استجابة / سرعة استجابة ديوان عام الوزارة للشكاوى المقدمة إليه بشأن الخدمات الصحية؟</p> <p>٣- ما نسبة / سرعة</p>	<p>١- هل السياسات الحكومية توفر وصول المواطنين بطريقة شاملة وعادلة لخدمات الرعاية الصحية الأولية؟</p> <p>٢- هل هناك أية برامج حكومية لتسهيل استفادة الفقراء والمهمشين والمعاقين والنساء والأطفال... من الخدمات الصحية، وهل هذه المعايير معروفة وتتم</p>	<p>١- هل توجد إستراتيجية وطنية لكل من:</p> <p>- خدمات الرعاية الصحية مرتبطة بالاحتياجات الأولية الوطنية.</p> <p>- مكافحة الأمراض مثل (السل / الملاريا / فيروس نقص المناعة البشرية.....)؟</p> <p>-للصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة</p>	<p>١- إلى أي مدى تقوم الحكومة بإجراء استطلاعات دورية لقياس مدى رضا المواطنين عن الخدمة؟ ما مدى رضا متلقي الخدمات الحكومية عن جودة هذه الخدمات؟</p> <p>٢- هل هناك آليات للشكاوى واضحة ويسهل الوصول إليها لإدانة أي مشكلة في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية (تغيب الموظفين، الفساد، وسوء</p>	<p>١- إلى أي حد تتسم القوانين والإجراءات التي تطبقها الحكومة لمحاربة الفساد في قطاع الرعاية الصحية بالفعالية؟</p> <p>٢- إلى أي مدى تُسهم آليات التعيين والفصل / الترقى للعاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية في الحد من الفساد؟</p> <p>٣- هل حجم قضايا الفساد</p>

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
استجابة المديرية الصحية للشكاوى المقدمة إليها بشأن الخدمات الصحية؟ ٤- ما هي الأدوات المستخدمة لسماع شكاوى المواطنين، والرد على تساؤلاتهم (صندوق الشكاوى/ خط ساخن/ مواقع الكترونية.....)؟ ٥- في رأيك إلى أي مدى تؤخذ العوامل التالية في الاعتبار عند صنع ديوان عام وزارة الصحة لسياسات	٣- هل هناك خريطة للرعاية الصحية الأولية في مصر (توضح الاحتياجات، نسبة التغطية.....)؟ ٤- ما هو حجم الإنفاق الحكومي على علاج المعاقين من إجمالي الإنفاق على خدمات الرعاية الصحية؟ ٥- ما هو حجم الإنفاق على رعاية الأم والطفل كنسبة من	٢- ما هي نسبة الإنفاق على الصحة من الناتج المحلي الإجمالي؟ ٣- ما هو حجم إنفاق الأسرة على الصحة؟ قطاع خاص / حكومي /.....؟ وما هي نسبتها من إجمالي دخل الأسرة؟ ٤- ما هي نسبة المساعدات الخارجية المخصصة للصحة	نوعية الخدمات، الخ)؟ ٣- كم عدد الشكاوى خلال العام الماضي؟ وكما تم النظر فيها وحلها؟ ٤- هل هناك إدارات مسؤولة عن المتابعة والتقييم لأداء خدمات الرعاية الصحية الأولية؟ وما هي معدلات إجراء المتابعة والتقييم؟ ومن الذي يقوم بها (جهات مستقلة)؟ وهل تقوم بنشر تقاريرها؟	المعلن عنها تعكس واقع الفساد في مجال الصحة؟ ٤- إلى أي مدى تُطور الحكومة آليات للحد من فرص الرشوة والفساد في قطاع الرعاية الصحية الأولية؟ ٥- ما مدى كفاية/ صرامة قواعد إجراء المناقصات والمزايدات اللازمة للحد من الفساد؟ ٦- هل تطبق الحكومة سياسات وقوانين فعالة لمحاربة الفساد	

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
<p>الصحة (مع ذكر الإجراءات التي اتخذها الديوان في هذا الشأن):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- احتياجات المواطنين</li> <li>- ضغوط واحتياجات منظمات المجتمع المدني</li> <li>- ضغوط واحتياجات القطاع الخاص</li> <li>- المشكلات التي يواجهها قطاع الصحة بوجه عام</li> </ul>	<p>إجمالي الإنفاق على خدمات الرعاية الصحية؟</p> <p>٦- ما هو حجم إنفاق الأسرة على الخدمات الصحية كنسبة من إجمالي دخل الأسر في الريف والأقاليم والمناطق المهمشة مقارنة بالحضر؟</p> <p>٧- ما هي نسبة تغطية خدمات الصحة لمناطق الريف والبدو والعشوائيات والحضر (توزيع الوحدات</p>	<p>من إجمالي حجم المساعدات الأجنبية؟ ما هي طرق التخطيط لطلب المساعدات؟ وما هي أوجه صرفها؟</p> <p>٥- إلى أي مدى يتسم إنفاق الوزارة / المديريات التابعة لها بالكفاءة في الإنفاق على الخدمات الصحية؟</p> <p>٦- هل يمكن إجراء تعديلات في الموازنة خلال العام بما يتناسب مع الظروف</p>	<p>٥- هل هناك أي مبادرات من قبل منظمات المجتمع المدني لإجراء تقييم لخدمات الرعاية الصحية الأولية، مثل بطاقات تقرير المواطنين citizen report card؟ وإن وجد هل تعرضوا لأي مضايقات من قبل الحكومة أو عدم الوصول للمعلومات المطلوبة؟</p> <p>٦- ما هي نسب الإصابة بالأمراض المزمنة (السكر / الالتهاب الكبدي الوبائي/ الفشل</p>	<p>في قطاع الرعاية الصحية الأولية؟</p>	

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
	<p>- احتياجات المناطق الريفية</p> <p>- احتياجات المناطق العشوائية</p> <p>- احتياجات المحليات</p> <p>- احتياجات المهمشين / المعاقين/ النساء / الأطفال</p> <p>- ٦- في رأيك إلى أي مدى تؤخذ العوامل التالية في الاعتبار عند اتخاذ مديريات الصحة قرارات متعلقة بالرعاية الصحية الأولية (مع</p>	<p>الصحية جغرافياً بالمقارنة مع عدد السكان)؟</p> <p>٨- هل هناك تحيز للنوع فى التعيينات أو الترقى في ديوان عام الوزارة / في المديرية الصحية ؟</p> <p>٩- إلى أي حد يعتمد التعيين في ديوان عام الوزارة على نظام الجدارة؟</p> <p>١٠- هل الخدمات الصحية والأدوية للأم والطفل توفر</p>	<p>والتغيرات أو الاحتياجات؟</p> <p>٧- ما هو عدد الوحدات الصحية التي تم إنشائها حديثاً (خلال العام الماضي)؟</p> <p>٨- ما هو عدد سيارات الإسعاف لكل وحدة صحية؟</p> <p>٩- ما هي نسبة التسرب من المال العام المخصص للقطاع الصحي؟ ما هو الفرق بين إجمالي المخصص وإجمالي الإنفاق؟</p>	<p>الكروي/ البلهارسيا /السل / والأورام الخبيثة /الربو/ القلب....).</p> <p>٧-هل هناك معايير متبعة لضمان جودة الخدمات الحكومية المقدمة في مجال الرعاية الصحية الأولية؟ ما مدى كفاءة برامج الاعتماد والجودة؟</p> <p>٨- هل يلتزم القطاع فعلياً بتنفيذ الأهداف والخطط المنصوص عليها المتعلقة بمعايير</p>	

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة	الأطراف الفاعلة
	<p>الجودة؟</p> <p>٩- ما هي الجهة المسؤولة عن مراجعة وضمان جودة تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية؟ هل هناك جهات مستقلة؟</p>	<p>١٠- ما هي معدلات عدم توافر الأدوية الأساسية في الوحدات الصحية؟</p> <p>١١- هل يتم توزيع الأموال، المعدات الطبية، والأدوية للوحدات الصحية بشكل دورى وفي وقت مناسب؟</p> <p>١٢- هل هناك معايير واضحة وموضوعية وشفافة لتخصيص الموارد اللازمة لمرافق خدمات الصحة (الموارد المالية، الأطباء، المنشآت،</p>	<p>مجانا لهذه الفئات؟ إذا لم تتواجد، هل هناك نظام فعال يضمن وصول العلاج للفئات غير القادرة على الدفع؟</p> <p>١١- هل هناك حريية للمسئولين على المستويات المركزية، أو المحلية أو الإدارات في توزيع الموارد؟ هل هناك ضمانات فعالة لضمان توزيع الموارد بطريقة منصفة؟ وما هي آليات</p>	<p>ذكر الإجراءات التي اتخذتها المديرية في هذا الشأن):</p> <p>- ضغوط واحتياجات المواطنين</p> <p>- ضغوط واحتياجات منظمات المجتمع المدني</p> <p>- ضغوط واحتياجات القطاع الخاص</p> <p>- المشكلات التي تُواجهها الصحة بوجه عام</p>	

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة	الأطراف الفاعلة
		<p>وتوزيع المعدات والمواد، والأدوية)؟ وهل تتم بناءً على الاحتياجات أم بناءً على الموازنة السابقة؟</p> <p>١٣- إلى أي مدى يتم التنسيق بين الإدارات والجهات المختلفة داخل القطاع؟ التنسيق مع الوزارات الأخرى (خارج القطاع)؟</p>	<p>تطبيق العدالة داخل القطاع؟</p>	<p>- احتياجات المناطق الريفية - احتياجات المناطق العشوائية - احتياجات المحليات - احتياجات الفئات المهمشة / المعاقين / النساء / الأطفال.</p>	

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
<p>٢. العاملون في قطاع الرعاية الصحية الأولية (الإدارات الصحية/ الوحدات الصحية...)</p>	<p>١- إلى أي مدى يستجيب الإداريون/ الأطباء في الإدارات والوحدات الصحية فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية إلى:</p> <p>- ضغوط واحتياجات المواطنين</p> <p>- ضغوط واحتياجات منظمات المجتمع المدني</p> <p>- ضغوط واحتياجات القطاع الخاص</p>	<p>١- هل هناك تحيز للنوع في التعيينات / الترقي في الإدارات الصحية والوحدات الصحية؟ هل تتم التعيينات والترقيات بشكل متكافئ/ يتناسب مع الاحتياجات ويعتمد على الجدارة؟</p> <p>٢- في رأيك إلى أي حد يقوم العاملون بالخدمات الصحية بتقديم الخدمة بشكل عادل لكل من:</p>	<p>١- ما هي نسبة الأطباء / للإداريين في الوحدات الصحية؟</p> <p>٢- إلى أي مدى يتسم توزيع الأطباء بالكفاءة على الوحدات الصحية؟</p> <p>٣- إلى أي مدى تتسم إجراءات خدمات الرعاية الصحية الأولية بالتعقيد؟</p> <p>٤- هل تتوفر مدونة قواعد السلوك، منشورة وموزعة على</p>	<p>١- هل يقدم العاملون بالإدارات الصحية / الأطباء الخدمة على درجة عالية من الجودة؟</p> <p>٢- ما هي درجة الرضا عن خدمات الرعاية الصحية الأولية؟</p>	<p>١- إلى أي مدى توجد وسائل رقابة على أداء مقدمي الخدمات الصحية تحد من الفساد؟</p> <p>٢- هل يقوم طالبوا الخدمات بتقديم الرشاوى أو الإكراميات للحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية (مسح آراء متلقي الخدمات)؟</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة	الأطراف الفاعلة
		<p>العاملين؟</p> <p>٥- ما هي معدلات التغيب عن العمل بين الطاقم الطبي؟</p> <p>٦- عدد الموظفين (أطباء، ممرضين ومسعفين وفنيين مختبر،....) المخصص لكل وحدة صحية؟</p> <p>٧- عدد مقدمي الخدمة الصحية إلى عدد متلقي الخدمات الصحية الحكومية؟</p> <p>٨- هل تتعهد الحكومة ببناء</p>	<p>الذكور / الإناث</p> <p>الريف والحضر</p> <p>المحليات</p> <p>المناطق المهمشة</p> <p>القادرين وغير قادرين</p> <p>ذوى الاحتياجات الخاصة</p> <p>٣- هل رواتب الإداريين / الكادر الطبي (الأطباء، الممرضين،...) عادلة مقارنة بأقرانهم في القطاع الخاص،</p>	<p>المشكلات التي يُواجهها المواطنون</p> <p>احتياجات المناطق الريفية</p> <p>احتياجات المناطق العشوائية</p> <p>احتياجات المحليات</p> <p>٢. هل هناك مكاتب لتلقي شكاوى/ مقترحات المواطنين داخل الإدارات / الوحدات الصحية؟</p> <p>٣. هل هناك أدلة عمل</p>	



الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
	واضحة ترشد العاملين لكيفية التعامل مع احتياجات / شكاوى / مقترحات المواطنين؟	أو على المستوى الإقليمي، أو في الوظائف الأخرى؟ وما هي الامتيازات التي تعطى للكادر الطبي للخدمة في المناطق النائية، الريفية،.....؟	القدرات لضمان كفاءة الإدارات/ الوحدات الصحية في تقديم الرعاية الصحية؟ ٩- هل يتم تقييم أداء مقدمي خدمات الرعاية الصحية الأولية بشكل دوري؟		
<b>٣. المجتمع المدني</b>	١- إلى أي مدى تهتم منظمات المجتمع المدني التي تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية بالاستجابة لكل من:	١- إلى أي حد يطبق المجتمع المدني اعتبارات العدالة في توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية:	١- إلى أي مدى تقدم منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال خدمات الرعاية الصحية الأولية خدماتها في مدة زمنية	١- إلى أي مدى تُسهم الجهات التالية في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية/ تحسين الأحوال الصحية / رفع الوعي الصحي/ رفع الوعي بالحقوق:	١- هل هناك مبادرات مجتمعية لمكافحة الفساد في قطاع الرعاية الصحية الأولية؟ ٢- هل تم إجراء دراسات أو استقصاءات حول قضايا الفساد

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- احتياجات المواطنين</li> <li>- احتياجات الريف والأقاليم</li> <li>- احتياجات العشوائيات</li> <li>- احتياجات النساء /</li> <li>الأطفال</li> <li>- المشكلات الطارئة</li> <li>- ٢- ما هي الآليات التي تعتمد عليها الجهات التالية للاستجابة لاحتياجات الصحية:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- النساء والأطفال</li> <li>- الريف / الحضر</li> <li>- المحليات</li> <li>- المناطق المهمشة</li> <li>- الفقراء وغير القادرين</li> <li>- المعاقين</li> <li>- ٢- ما هي أكثر الآليات التي يعتمد عليها المجتمع المدني للدفاع عن حقوق تلك الفئات بشكل يحقق العدالة مع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مناسبة/ تكلفة مناسبة /</li> <li>جودة مناسبة/ هل يسهل الوصول إليها والحصول عليها؟</li> <li>- ٢- إلى أي مدى تحقق منظمات المجتمع المدني أقصى استفادة من الموارد (المالية/ غير المالية) المتاحة لديها في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية؟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-الجمعيات الأهلية</li> <li>-الجمعيات التابعة للمؤسسات الدينية</li> <li>- المراكز البحثية</li> <li>- الإعلام</li> <li>- النقابات</li> <li>- ٢- إلى أي مدى تتسم خدمات الرعاية الصحية الأولية التي تُقدمها الجهات التالية بتطبيقها لمعايير الجودة:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>في القطاع من منظمات المجتمع المدني؟</li> <li>- ٣- هل ترى أن حجم قضايا الفساد المعلن عنها في منظمات المجتمع المدني العاملة بالخدمات الصحية تعكس واقع الفساد في تلك المنظمات؟</li> <li>- ٤- هل هناك قوانين حاکمة لمكافحة الفساد في منظمات المجتمع المدني المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية؟ ما هو</li> </ul>	

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة	الأطراف الفاعلة
حجم وأنواع الفساد بها؟	<p>-الجمعيات الأهلية</p> <p>-الجمعيات التابعة للمؤسسات الدينية</p> <p>٣- ما هي معدلات الرضا عن الخدمات التي تُقدمها منظمات المجمع المدني في مجال خدمات الرعاية الصحية الأولية؟</p>		<p>غيرها من الفئات؟ وما هي هذه الآليات؟ وما مدى فعاليتها؟</p>	<p>- الوحدات الصحية التابعة للمؤسسات الدينية</p> <p>- الوحدات الصحية التابعة للجمعيات الأهلية</p> <p>٣- هل تمتلك هذه الجهات القدرات اللازمة للاستجابة لاحتياجات المواطنين؟</p> <p>٤- إلى أي مدى تقوم هذه الجهات بدورها في توصيل احتياجات المجتمع إلى المسؤولين؟</p>	

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
<p>٤. القطاع الخاص</p>	<p>١- إلى أي مدى يستجيب القطاع الخاص فى خدمات الرعاية الصحية الأولية (المسؤولية الاجتماعية) ل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- احتياجات المواطنين</li> <li>- احتياجات الريف والأقاليم</li> <li>- احتياجات العشوائيات</li> <li>- احتياجات النساء/ الأطفال</li> <li>- المشكلات الطارئة</li> </ul> <p>٢- ما مدى استجابة القطاع</p>	<p>١- هل التعيينات/ الترقى فى المؤسسات الخاصة تتم بشكل عادل يسمح بتكافؤ الفرص؟</p> <p>٢- هل يطبق القطاع الخاص سياسات معينة (المسئولية الاجتماعية) لضمان حصول الأطراف التالية على خدمات صحية عادلة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- النساء والأطفال</li> <li>- الريف/ المحليات/ المناطق</li> </ul>	<p>١- إلى أي مدى تقدم المؤسسات الخاصة خدماتها الصحية (فى وقت مناسب/ تكلفة مناسبة/ جودة مناسبة/ سهولة الوصول/ الحصول على الخدمة)؟</p> <p>٢- إلى أي مدى تُحقق خدمات الصحية الخاصة أقصى استفادة من الموارد المتاحة لديها (مالية / غير مالية)؟</p>	<p>١- إلى أي حد يطبق القطاع الخاص دراسات قياس رضا المواطنين عن الخدمات التي يقدمها؟</p> <p>٢- ما هي معدلات الرضا عن خدمات القطاع الخاص فى مجال الرعاية الصحية الأولية؟</p> <p>٣- إلى أي حد يلتزم القطاع الخاص بمعايير الجودة التي تضعها وزارة الصحة؟</p>	<p>١- هل تتوفر قوانين مكافحة الفساد فى القطاع الخاص؟ وإلى أي مدى تطبق؟</p> <p>٢- هل تلتزم الجهات الخاصة العاملة فى تقديم الخدمات الصحية بقوانين محاربة الفساد؟</p> <p>٣- كم عدد قضايا الفساد فى القطاع الخاص المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية الأولية؟</p> <p>٤- هل تم إلغاء تراخيص عمل منشآت خاصة أو إغلاق منشآت</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة	الأطراف الفاعلة
<p>خاصة لمخالفتها لمعايير الجودة أو لأسباب فساد؟</p>			<p>المهمشة - الفقراء وغير القادرين - المعاقين</p>	<p>الخاص بالوفاء لاحتياجات القطاع الحكومي في مشروعات الشراكة بينهما؟</p>	

## • مصادر المؤشرات

هناك العديد من المؤشرات الوطنية والدولية، والتي قد تساعد في تقييم الحوكمة في قطاع الرعاية الصحية الأولية في مصر، بعضها متوافر والآخر غير متوافر، ومن الممكن العمل على استحدثه، وفيما يلي بعض المصادر الرئيسية لمؤشرات تقييم الحكم الرشيد في قطاع الصحة هي :

- ١- المسوح الميدانية للأسر
  - ٢- مسح آراء الخبراء
  - ٣- مسح تقييم الأداء لمتلقى الخدمات Client Exit Interviews
  - ٤- دراسات مكتبية / دراسات السجلات.
- ويمكن الحصول على هذه البيانات عن طريق:
- ٥- وزارة الصحة والسكان في مصر
  - ٦- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء CAPMAS
  - ٧- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار IDSC
  - ٨- مركز العقد الاجتماعي SCC
  - ٩- منظمة الصحة العالمية (إحصاءات الصحة العالمية WHS)
  - ١٠- مسح الصحة والسكان DHS
  - ١١- تقرير التنمية البشرية في مصر EHDR
  - ١٢- البنك الدولي ، Country Policy and Institutional Assessment (CPIA)
  - ١٣- National Health Accounts - USAID
  - ١٤- مسح تتبع نفقات الموازنة العامة (PETS) Public expenditure tracking surveys
  - ١٥- تقرير النزاهة الدولية
  - ١٦- منظمة الشفافية الدولية

## • الخطوات التالية:

وبطبيعة الحال فإن مجرد الاتفاق على إطار عام لتقييم الحوكمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية، لا يعد نهاية اهتمام المركز بقضايا الحوكمة في هذا القطاع. فالإطار العام الذي تم استعراضه في الصفحات السابقة يمثل نقطة البدء، حيث سيقوم المركز بإجراء العديد من الترتيبات المؤسسية مع الأطراف ذات العلاقة، سواء كانت حكومية أو غير حكومية، والتي يمكنها المساهمة في تبنى ووضع هذا الإطار محل التنفيذ، من خلال جمع وإدارة وتبادل البيانات المختلفة.

هذه الترتيبات لا بد وأن تتوازي مع جهد آخر ضخم يتمثل في تحويل هذا الإطار إلى مؤشرات محددة ورسينة، تغطي مكوناته المختلفة وتكون قابلة للقياس الكمي بشكل يحقق هدف قياس مستوى الحوكمة في القطاع. ولأن جمع البيانات الخاصة بقطاع الرعاية الصحية الأولية، هي عملية تراكمية شاركت فيها الوزارة والهيئات والمؤسسات المختلفة على مدار السنوات السابقة، فإن فريق الحوكمة بالمركز سيقوم، بالتعاون مع المؤسسات الراغبة في المساهمة في هذا الجهد، بإعداد خريطة شاملة للقطاع تتضمن الجهات التي تقوم بجمع البيانات ونوعية هذه البيانات ومدى فاعليتها في قياس الحوكمة في القطاع.

## المراجع

- 12- Demographic Health Survey – 2008  
<http://www.measuredhs.com/pubs/pdf/FR220/FR220.pdf>
- 13- Framework for Assessing Governance of the Health System: Gateway to Good Governance, Capacity building workshop on health system development for WHO staff, 2007.  
<http://gis.emro.who.int/HealthSystemObservatory/Workshops/Presentations/Day%201/Presentations/Framework%20for%20Assessing%20Health%20Governance%20in%20Developing%20Countries.ppt>
- 14- Governance and Corruption in Public Health Care Systems, Working Paper 78, Maureen Lewis, 2006.  
<http://www.cgdev.org/content/publications/detail/5967%20>
- 15- Governance and health systems, a paper presented in SANAM conference in Tewane, South Africa, Dr. Valtis Goodwell Chipfakacha, 2008  
[http://www.sannam.org.za/docs/presentation/2008/171108\\_dr\\_chipfakacha.pdf](http://www.sannam.org.za/docs/presentation/2008/171108_dr_chipfakacha.pdf)
- 16- Health system Governance, Tool kit in monitoring health system strengthening, WHO, 2008  
[http://www.who.int/healthinfo/statistics/toolkit\\_hss/EN\\_PDF\\_Toolkit\\_HSS\\_Governance.pdf](http://www.who.int/healthinfo/statistics/toolkit_hss/EN_PDF_Toolkit_HSS_Governance.pdf)
- 17- World health statistics- 2009  
[http://www.who.int/whosis/whostat/EN\\_WHS09\\_Full.pdf](http://www.who.int/whosis/whostat/EN_WHS09_Full.pdf)

١٨- التأمين الصحي وحق المواطن في الرعاية الصحية الشاملة، تقرير مجموعة عمل (غير منشور)، تحرير نجوى خلاف، مركز العقد الاجتماعي، نوفمبر ٢٠٠٩.

١٩- الموازنة العامة للدولة ٢٠١٠/٢٠٠٩ - وزارة المالية  
<http://www.mof.gov.eg/Arabic/PDF/eldalel%20elmopaset.pdf>

٢٠- الرعاية الصحية الأولية - وزارة الصحة والسكان - مصر.  
<http://www.mohp.gov.eg/phc>



٢١- وردة هاشم، وزارة الصحة، سلسلة الوزارات المصرية، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، ٢٠٠٤.  
٢٢- سمير فياض، " الإنفاق الصحي في مصر"، مؤتمر أولويات الإنفاق العام في مصر والدول العربية، شركاء في

التنمية، ٢٠٠٩

[http://www.moheet.com/show\\_news.aspx?nid=376364&pg=19](http://www.moheet.com/show_news.aspx?nid=376364&pg=19)

٢٣- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠١٠

<http://www.pogar.org/arabic/resources/statistics.aspx?gid=1&ind=7>

<http://www.undp.org.eg/Default.aspx?tabid=77>

٢٤- منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٠

[http://www.who.int/pmnch/activities/jointactionplan/201009gswch\\_arabic.pdf](http://www.who.int/pmnch/activities/jointactionplan/201009gswch_arabic.pdf)

---

## الملحق (٦)

الإطار المؤسسي والقانوني لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي في مصر

---



مركز العقد الاجتماعي

الإطار المؤسسي والقانوني لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي في مصر

إعداد/ منى سالم

٢٠١٢

## المحتويات

.....	مقدمة
.....	مؤسسات قطاع المياه والصرف
.....	الهيكل التنظيمي للقطاع
.....	مسئوليات وسلطات مؤسسات القطاع
.....	١. الهيئة القومية لمياه الشرب و الصرف الصحي
.....	٢. الشركة القابضة لمياه الشرب و الصرف الصحي
.....	٣. جهاز تنظيم مياه الشرب و الصرف الصحي و حماية المستهلك
.....	العلاقات التنظيمية بين مؤسسات القطاع
.....	الجوانب المالية
.....	ملحق رقم ١ (قرار رقم ١٣٥ لسنة ٢٠٠٤)
.....	ملحق رقم ٢ (قرار رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤)

## مقدمة:

تلقي هذه الورقة الضوء على الجهات المختصة بإدارة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي بجمهورية مصر العربية، مع بيان مسؤوليات واختصاصات هذه الجهات، ومصادر تمويلها وفقاً للقوانين الحاكمة لعمل هذا القطاع، والعلاقات التنظيمية بين هذه الجهات وبعضها البعض.

### مؤسسات قطاع المياه والصرف:

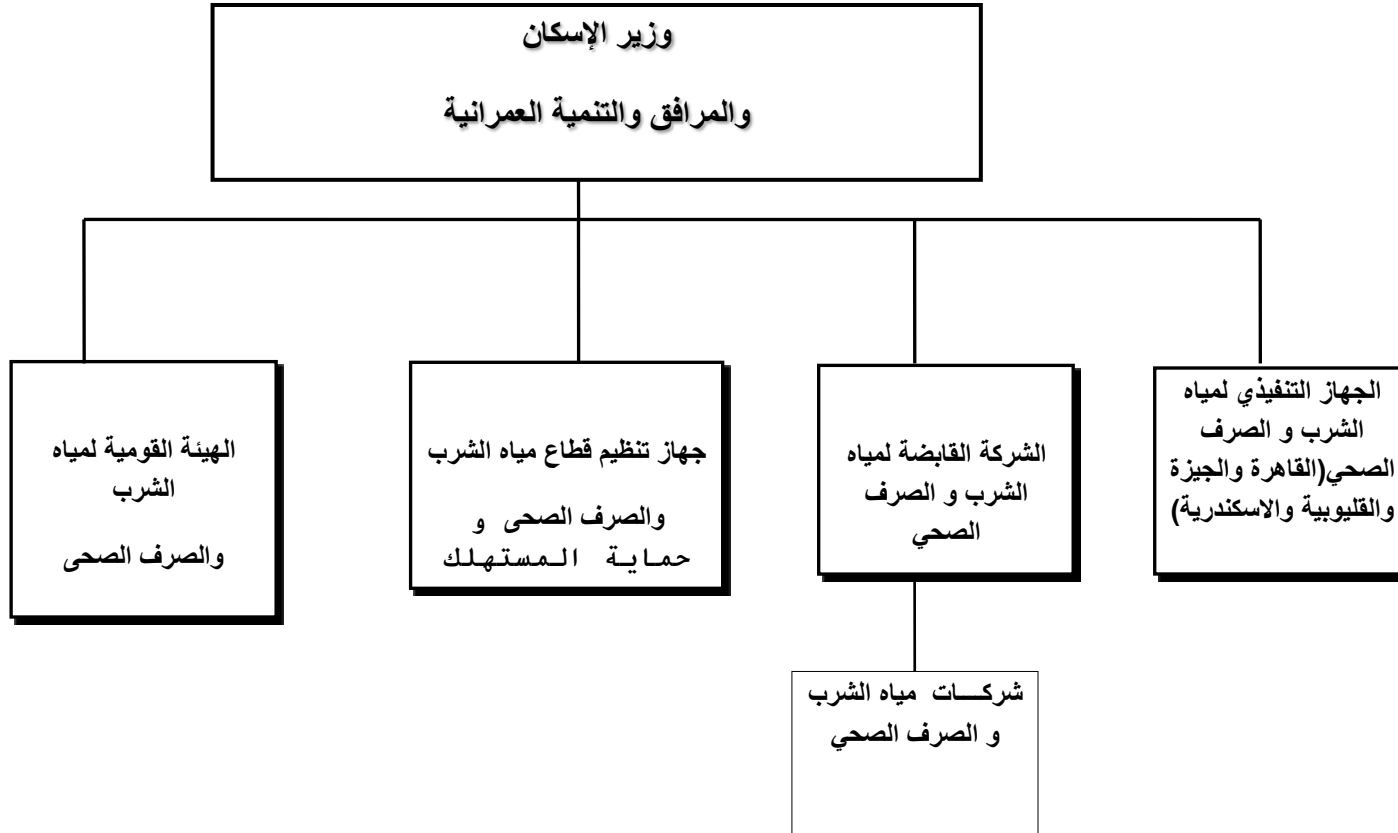
يعد قطاع مياه الشرب والصرف الصحي أحد أهم القطاعات الخدمية في المجتمع، وقد تم إدخال العديد من التعديلات على الهيكل المؤسسي والتنظيمي لهذا القطاع، آخرها مجموعة القوانين التي تم إصدارها عام ٢٠٠٤، وهي القوانين المعمول بها حتى الآن.

وتلخص هذه القوانين الجهات المسؤولة عن القطاع في ثلاث جهات رئيسية تعمل تحت مظلة وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية، كما تحدد مجموعة المسؤوليات التي تختص بها كل جهة.

هذه الجهات هي:

١. الهيئة القومية لمياه الشرب و الصرف الصحي.
٢. الشركة القابضة لمياه الشرب و الصرف الصحي و الشركات التابعة لها.
٣. جهاز تنظيم مياه الشرب و الصرف الصحي و حماية المستهلك.

الهيكل التنظيمي للقطاع:



شكل رقم (١) يوضح الهيكل التنظيمي لقطاع مياه الشرب و الصرف الصحي سنة ٢٠٠٨

المصدر: التقرير النهائي لمبادرة اللامركزية المصرية (٢٠١٠ - ٢٠١١)

## ١. الهيئة القومية لمياه الشرب و الصرف الصحي:

حتى عام ١٩٨١ كانت مشروعات مياه الشرب و الصرف الصحي تتولاها الهيئة العامة لمياه الشرب و الهيئة العامة للمجارى والصرف الصحي كأحد الهيئات التابعة لوزارة الإسكان و المرافق ، و فى عام ١٩٨١ صدر القرار الجمهورى رقم ١٩٧ بإنشاء الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي حيث جمعت الهيئتين العامتين لمياه الشرب والصرف الصحي واختصت بمحافظات جمهورية مصر العربية جميعها عدا محافظتى القاهرة الكبرى و الإسكندرية التان تتبعان حالياً الجهاز التنفيذي لمياه الشرب و الصرف الصحي (كما هو مبين في الشكل رقم ١).

### مهام الهيئة :

- رسم السياسات و الخطط لنشاطى مياه الشرب و الصرف الصحي على المستوى القومى.
- عمل الدراسات و التصميمات و الإشراف على تنفيذ المشروعات القومية الكبرى بمحافظات الأقاليم.
- إنشاء مراكز التدريب لرفع الكفاءة الإنتاجية فيما يخص أعمال مياه الشرب و الصرف الصحي . - تقديم المشورة و الخبرة الفنية فى مجالات مياه الشرب و الصرف الصحي داخلياً وخارجياً ( الدول العربية والأجنبية).

## ٢. الشركة القابضة لمياه الشرب و الصرف الصحي و الشركات التابعة لها:

تأسست الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بموجب قرار رئيس الجمهورية رقم ١٣٥ لسنة ٢٠٠٤ ولها الشخصية الاعتبارية طبقاً لاحكام القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ ولائحته التنفيذية. وبمقتضى الفقرة الثالثة من القرار الجمهورى المشار اليه تم تحويل الهيئات العامة الاقتصادية وشركات القطاع العام لمياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات الآتية : القاهرة - الأسكندرية - البحيرة - دمياط - الشرقية - الغربية - كفر الشيخ - الدقهلية - الفيوم - بنى سويف - المنيا - أسوان الى شركات تابعة للشركة القابضة خاضعة لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال العام الصادر بالقانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١، وقد تم بعد ذلك انضمام عدد من شركات المياه بعدة محافظات إلى الشركة القابضة حتى بلغ عدد الشركات التابعة ٢٣ شركة حتى الآن.

تحدد الغرض من إنشاء الشركة القابضة في :

- تنقية و تحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب.
- تجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي بنفسها أو بواسطة الشركات التابعة لها.

- تكوين وإدارة وتدوير محفظة الأوراق المالية بما تتضمنه من أسهم وصكوك تمويل وسندات وأية أدوات أو صكوك مالية أخرى.

وقد أجمل التقرير النهائي لمبادرة اللامركزية المصرية، المهام التفصيلية للشركة في الآتي:

١. تحديد وتعديل التعريف ومراجعتها على أساس تحليلي يراعى الظروف المحلية والأداء الفني والاقتصادي، وفي هذا الإطار تم تعديل تعريف المياه بالقاهرة ومساواتها بباقي المحافظات.
٢. التنظيم الإداري من حيث تشكيل الجمعية العمومية ومجلس إدارة الشركة القابضة وعقد أول اجتماع لكل منهما، واعتماد الهيكل التنظيمي للشركة القابضة.
٣. وضع الهيكل التنظيمي للشركات التابعة، وإعداد مسودات اللوائح المالية ولائحة الأفراد ولائحة المشتريات ولائحة مجلس الإدارة للشركات التابعة، حيث تقوم الشركة القابضة بتقييم الهياكل التنظيمية للشركات التابعة بهدف تطويرها.
٤. تقييم أداء الشركات التابعة عن طريق تحديد الأداء الأمثل والتعرف على نقاط الضعف في الشركات التابعة.
٥. التخطيط للوصول للأداء الاقتصادي الأمثل من خلال إعداد قاعدة بيانات يمكن من خلالها التخطيط الجيد للشركات التابعة، حيث سيكون للتخطيط العام للشركات والشراء التجميعي لمستلزمات التشغيل أثره في الوصول للأداء الاقتصادي الأمثل.

### ٣. جهاز تنظيم مياه الشرب و الصرف الصحي و حماية المستهلك

جهاز تنظيم مياه الشرب و الصرف الصحي هو أحد أجهزة وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية وقد تم إنشاؤه بالقرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤، وكما يتضح من موقع الوزارة، فإن الجهاز يهدف أساساً إلى التأكد من توافر خدمات مياه الشرب و الصرف الصحي بأعلى جودة وسعر مناسب يتوافق مع سياسة الدولة للقطاع في هذا الشأن والالتزام بحماية البيئة والصحة العامة.

يعمل الجهاز على تنظيم قطاع مياه الشرب و الصرف الصحي بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات من خلال تحقيق التوازن بين مصالح جميع الأطراف في إطار من الالتزام بالمبادئ الرئيسية المتمثلة في الشفافية وإرساء قواعد المنافسة وحماية حقوق المستهلكين.

وتتلخص مهام الجهاز في الوظائف التالية:



١. مراقبة الأنشطة التقنية، وإجراء البحوث الميدانية لتحديد كفاءة معامل المحطات.
٢. وضع خطط الاتزان المائي، وحساب الفاقد في الشبكات، ومتابعة إجراءات التشغيل والصيانة.
٣. رصد كفاءة إدارات خدمة المستهلك بالشركات ومتابعة شكاوي المستهلكين.
٤. تحليل التكاليف لشركات مياه الشرب والصرف لمحاولة تحسين ورفع الكفاءة المالية والإدارية للشركات.
٥. إعداد الأدلة الفنية للمعايير المطلوبة لمستوى الخدمة المقدمة داخل القطاع.
٦. مراجعة خطط استهلاك مياه الشرب، وخطط معالجة مياه الصرف الصحي بصفة دورية للتأكد من توافرها بما يحقق سياسة الدولة في هذا المجال.
٧. دراسة طلبات تحديد وتعديل التعريف بما يكفل التوازن المالي و الاقتصادي لمشروعات القطاع مع مراعاة شرائح وأنماط الاستهلاك و ذلك لاعتمادها من مجلس الوزراء.
٨. نشر المعلومات والتقارير والتوصيات التي تساعد المستهلكين علي معرفة حقوقهم و التزاماتهم في إطار من الشفافية الكاملة.
٩. متابعة توافر الكفاءات الإدارية والفنية والمالية والاقتصادية لمشروعات القطاع.
١٠. مراجعة واعتماد نماذج العقد والاتفاقات التي تنظم العلاقة بين مشروعات القطاع بعضها البعض، والمستهلكين.

### العلاقات التنظيمية بين مؤسسات القطاع:

مما سبق، يتضح الفرق بين السلطات والاختصاصات المخولة لكل جهة من جهات القطاع على حدة، ففي حين تختص الهيئة القومية لمياه الشرب و الصرف الصحي بتخطيط وتنفيذ المشروعات الجديدة، بالتعاون مع الجهاز التنفيذي لمياه الشرب و الصرف الصحي، فإن الشركة القابضة لمياه الشرب و الصرف الصحي والشركات التابعة لها، تقوم بعد ذلك بإدارة وتشغيل وصيانة هذه المشروعات عقب تسلمها من الجهات المنفذة، كما يقوم جهاز تنظيم مياه الشرب و الصرف الصحي و حماية المستهلك بمتابعة ومراقبة أداء والتزام هذه الشركات، وتقديم المساعدة الفنية.

كما يتضح من الوظائف الموكلة إلى كل مؤسسة من مؤسسات القطاع، عدم وجود حدود فاصلة بين مسؤوليات هذه الجهات، حيث تقوم أكثر من جهة بأداء نفس الوظيفة. فعلى سبيل المثال، تعتبر الشكاوي وحماية المستهلك مسئولية الجهاز التنظيمي، وبالرغم من ذلك تذهب الشكاوي للشركة القابضة وذلك لأن الجهاز مستحدث وما زال غير معلوم لدي المواطنين وليس لديه فروع بالمحافظات، وبالتالي تقوم أكثر من جهة بالرد على الشكاوي وفحصها.

مثال آخر يتضح في فصل تنفيذ المشروعات في إقليم القاهرة الكبرى والإسكندرية في يد الجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي، بالرغم من إنشاء الهيئة القومية لمياه الشرب و الصرف الصحي والتي تقوم بنفس المهام في المحافظات الأخرى، ويُفضل أن تتولى مؤسسة واحدة فقط الإشراف الكلي على مشروعات القطاع في جميع المحافظات.

ومما يثير القلق بشأن الهيكل التنظيمي للقطاع أيضاً، تبعية جميع هذه المؤسسات لوزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية، مما يعني تبعية المنفذ والمراقب على التنفيذ لجهة واحدة، وهو ما يتعارض مع الحيادية وفعالية الدور الرقابي والمحاسبي. كذلك تجميع السلطات في يد سلطة واحدة مركزية متمثلة في الوزارة، حرم الوحدات المحلية من إدارة المشروعات المحلية بنفسها والإشراف عليها، الأمر الذي كان مكفولاً لها بمقتضى القانون رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٩، وتأكيداً في قرار رئيس الجمهورية رقم ١٩٧ لسنة ١٩٨١.

### الجوانب المالية:

تتمثل الموارد المالية لمؤسسات القطاع في المصادر التالية:

#### ١. الهيئة القومية لمياه الشرب و الصرف الصحي

نصت المادة الثامنة من قرار إنشاء الهيئة (قرار رئيس الجمهورية رقم ١٩٧ لسنة ١٩٨١) على أن تكون موارد الهيئة من:

- الإيرادات الناتجة عن مباشرة نشاطها.
- الاعتمادات التي تدرج لها في موازنة الدولة.
- الأتعاب التي تحصل عليها الهيئة نظير مباشرتها للأعمال التي تؤديها للغير في حدود اختصاصها.
- ما يعقد من قروض.
- الهبات والتبرعات التي يقبلها مجلس الإدارة.
- وتعتبر أموال الهيئة من جميع الأوجه أموالاً عامة .

كما نصت المادة ١٢ من ذات القرار على أن تؤول إلى الهيئة أموال وحقوق والتزامات الهيئة العامة لمياه الشرب والهيئة العامة للمجاري والصرف الصحي والتي يصدر بتحديدتها قرار من الوزير المختص بالإسكان بالاتفاق مع وزير المالية.

ونصت المادة ١٣ من ذات القرار علي أن - المشروعات التي تنفذها الهيئة لحساب المحافظات توضع اعتماداتها المدرجة في موزانات المحافظات تحت تصرف الهيئة القومية، إلا أن هذه المادة الأخيرة أصبح لا مجال لها في ظل التنظيمات القائمة بعد خروج المشروعات من اختصاص المحافظات.

## ٢. الشركة القابضة لمياه الشرب و الصرف الصحي و الشركات التابعة لها

يحدد رأسمال الشركة القابضة بمجموع رؤوس أموال الشركات التابعة لها في اليوم السابق لتاريخ ذلك القرار (مادة ٦ من قرار رئيس الجمهورية رقم ١٣٥ لسنة ٢٠٠٤)، أما بالنسبة للشركات التابعة للشركة القابضة فقد اكتفي القرار الجمهوري (في مادته الخامسة) بالنص على أن تؤول إلى تلك الشركات جميع الحقوق والالتزامات التي كانت للهيئات العامة الاقتصادية وشركات القطاع العام السابقة قبل تحويلها.

## ٣. جهاز تنظيم مياه الشرب و الصرف الصحي و حماية المستهلك

تتكون موارد الجهاز وفقا للمادة الرابعة من قرار إنشائه (قرار رئيس الجمهورية رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤) علي النحو التالي:

- ما يخصص من اعتمادات مالية في الموازنة العامة للدولة .
- حصيلة ما تسدده مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي الحكومية والمشروعات التي تمنحها الدولة امتياز العمل في هذا المجال طبقاً للقانون - ووحدات مياه الشرب والصرف الصحي بالمشروعات الخاصة نظير الخدمات التي يؤديها الجهاز لكل منها.
- الهبات والتبرعات والإعلانات، والمنح التي لا تتعارض مع أغراضه.
- عائد استثمار أمواله.
- أية موارد أخرى طبقاً للقانون .

## ملحق ١

قرار رئيس جمهورية مصر العربية

رقم ١٣٥ لسنة ٢٠٠٤

بإنشاء شركة قابضة لمياه الشرب والصرف الصحى  
والشركات التابعة لها

رئيس الجمهورية

- بعد الاطلاع على الدستور:

- وعلى القانون رقم ٥٣ لسنة ١٩٧٣ بشأن الموازنة العامة للدولة.

- وعلى قانون نظام الادارة المحلية الصادر بالقانون رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٩ ولائحته التنفيذية.

- وعلى القانون رقم ٥٩ لسنة ١٩٧٩ فى شأن إنشاء المجتمعات العمرانية الجديدة.

- وعلى قانون الشركات المساهمة وشركات التوصية بالأسهم والشركات ذات المسئولية المحدودة الصادر بالقانون رقم ١٥٩ لسنة ١٩٨١ ولائحته التنفيذية.

- وعلى قانون حماية البيئة الصادر بالقانون رقم ٤ لسنة ١٩٩٤.

- وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٣٣ لسنة ١٩٦٨ بإنشاء الهيئة العامة للصرف الصحى للقاهرة الكبرى المعدل بقرار وُشيس الجمهورية رقم ٩٥ لسنة ١٩٩٤.

- وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٦٣٨ لسنة ١٩٦٨ بإنشاء الهيئة العامة لمرفق مياه القاهرة الكبرى.

- وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٦٣٩ لسنة ١٩٦٨ بإنشاء الهيئة العامة لمرفق مياه الاسكندرية.

- وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ٢٦٢ لسنة ١٩٧٩ بإنشاء الهيئة العامة للصرف الصحى بالاسكندرية والمعدل بقرار رئيس الجمهورية رقم ٩٦ لسنة ١٩٩٤.

- وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٩٧ لسنة ١٩٨١ بإنشاء الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحى والمعدل بقرار رئيس الجمهورية رقم ٣٠ لسنة ١٩٨٦.

- وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ٢٨١ لسنة ١٩٩٥ بإنشاء هيئة عامة اقتصادية لمياه الشرب والصرف الصحى ببعض المحافظات.

- وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٦٤ لسنة ١٩٩٦ بإنشاء وزارة الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية. وعلى النظام الاساسى لشركة مياه البحيرة.

- وعلى النظام الأساسى لشركة كفر الشيخ لمياه الشرب والصرف الصحى.

- وعلى النظام الأساسى لشركة مياه دمياط.

- وبعد موافقة مجلس الوزراء.

- وبناءً على ما أرتأه مجلسي الدولة.

قرر

(المادة الأولى)

تؤسس شركة قابضة تسمى (الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى) تكون لها الشخصية الاعتبارية ومركزها الرئيسى محافظة القاهرة، وتكون مدتها .... تخضع لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال العام المشار إليه ولائحته التنفيذية. تتبعها الشركات المنصوص عليها فى المادة الثالثة من هذا القرار.

(المادة الثانية)

يكون غرض الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى تنقية وتحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب، وتجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحى.

(المادة الثالثة)

تحول إلى شركات تابعة للشركة القابضة المنصوص عليها فى المادة الأولى الهيئات العامة الاقتصادية لمياه الشرب والصرف الصحى فى بعض المحافظات، وشركات القطاع العام الآتية:

- الهيئة العامة لمرفق مياه القاهرة الكبرى

- الهيئة العامة لمرفق مياه الاسكندرية

- الهيئة العامة للصرف الصحى بالاسكندرية

- الهيئة العامة الاقتصادية لمياه الشرب والصرف الصحى فى محافظة اسوان

- الهيئة العامة الاقتصادية لمياه الشرب والصرف الصحى فى محافظة المنيا

- الهيئة العامة الاقتصادية لمياه الشرب والصرف الصحى فى محافظة بنى سويف

- الهيئة العامة الاقتصادية لمياه الشرب والصرف الصحى فى محافظة الفيوم

- الهيئة العامة الاقتصادية لمياه الشرب والصرف الصحى فى محافظة الدقهلية

- الهيئة العامة الاقتصادية لمياه الشرب والصرف الصحى فى محافظة الغربية

- الهيئة العامة الاقتصادية لمياه الشرب والصرف الصحى فى محافظة الشرقية

- شركة مياه البحيرة

- شركة كفر الشيخ لمياه الشرب والصرف الصحى

- شركة مياه دمياط

(المادة الرابعة)

يكون وزير الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية هو الوزير المختص فى تطبيق أحكام قانون شركات قطاع الأعمال العام المشار اليه ولائحته التنفيذية فيما يخص الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى والشركات التابعة لها.

#### (المادة الخامسة)

تؤول إلى الشركات التابعة المنصوص عليها فى المادة الثالثة من هذا القرار جميع الحقوق والالتزامات التى كانت للهيئات العامة الاقتصادية وشركات القطاع العام المشار اليها قبل تحويلها، وتستمر الشركات التابعة فى تطبيق اللوائح السارية عليها بما لا يتعارض مع أحكام قانون شركات قطاع الأعمال العام ولائحته التنفيذية الى حين وضع اللوائح الخاصة بها.

وتستمر مجالس ادارة الهيئات العامة الاقتصادية والشركات المنصوص عليها فى المادة الثالثة من هذا القرار فى مباشرة اختصاصاتها بصفة مؤقتة الى حين تشكيل مجالس ادارات هذه الشركات وجمعياتها العامة. وعلى أن يصدر وزير الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية النظام الأساسى لكل من الشركة القابضة والشركات التابعة لها وفقاً لنموذج النظام الأساسى للشركات الخاضعة لأحكام قانون قطاع الأعمال العام المشار اليه وبعد موافقة الجمعيات العامة لتلك الشركات.

#### (المادة السادسة)

يحدد راسمال الشركة القابضة بمجموع رؤوس أموال الشركات التابعة لها فى اليوم السابق لتاريخ العمل بهذا القرار، وذلك بعد التحقق من صحة هذا التقرير بمعرفة لجنة تشكل بقرار من الوزير المختص طبقاً لحكم المادة (١٩) من قانون شركات قطاع الأعمال العام المشار اليه.

#### (المادة السابعة)

تشكل الجمعية العامة ومجلس ادارة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى طبقاً لأحكام قانون شركات القطاع العام المشار اليه، على أن تضم كل منها فى عضويتها ممثلاً لوزارة المالية.

#### (المادة الثامنة)

ينقل العاملون بالهيئات العامة الاقتصادية والشركات المنصوص عليها فى المادة الثالثة من هذا القرار بذات أوضاعهم الوظيفية الى الشركات التابعة المنشأة طبقاً لأحكام هذا القرار ويستمر العمل باللوائح المنظمة لشئونهم الى أن تصدر لوائح أنظمة العاملين بالشركات المنقولين اليها طبقاً لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال العام المشار اليه.

ويحتفظ العامل المنقول - بصفة شخصية - بما يحصل عليه من أجور وبدلات ومزايا ولو كانت تزيد على ما يستحقه طبقاً لهذه اللوائح.

#### (المادة التاسعة)

ينشر هذا القرار فى الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالى لتاريخ نشره.

## ملحق رقم ٢

قرار رئيس جمهورية مصر العربية

رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤

بإنشاء جهاز قطاع مياه الشرب والصرف الصحى  
وحماية المستهلك

رئيس الجمهورية

بعد الاطلاع على الدستور .

- وعلى القانون رقم ٦١ لسنة ١٩٥٨ فى شأن منح الامتيازات المتعلقة باستثمار الثروة الطبيعية والمرافق العامة وتعديل شروط الامتياز .
- وعلى القانون رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢ فى شأن صرف المخلفات السائلة .
- وعلى قانون الهيئات العامة الصادر بالقانون رقم ٦١ لسنة ١٩٦٣ .
- وعلى القانون رقم ٥٣ لسنة ١٩٧٣ بشأن الموازنة العامة للدولة .
- وعلى قانون نظام الادارة المحلية الصادر بالقانون رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٩ .
- وعلى القانون رقم ٥٩ لسنة ١٩٧٩ فى شأن انشاء المجتمعات العمرانية الجديدة .
- وعلى القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٨٢ فى شأن حماية نهر النيل والمجارى المائية من التلوث .
- وعلى قانون البيئة الصادر بالقانون رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ .
- وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٩٧ لسنة ١٩٨١ بإنشاء الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحى .
- وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٣٥ لسنة ٢٠٠٤ بإنشاء شركة قابضة لمياه الشرب والصرف الصحى والشركات التابعة لها .
- وبعد موافقة مجلس الوزراء .
- وبناء على ماأرتأه مجلس الدولة .

قرر

(المادة الأولى)

ينشأ جهاز يسمى (جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك) تكون له الشخصية الاعتبارية، ويتبع وزير الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية ويكون مقره الرئيسى مدينة القاهرة، ويجوز بقرار من مجلس ادارة الجهاز التنظيمى أو مكاتب تابعة له داخل الجمهورية.

## (المادة الثانية)

يهدف الجهاز الى تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحى على مستوى الجمهورية، سواء التى تباشرها مشروعات حكومية أو التى تمنحها الدولة امتياز العمل فى هذا المجال طبقاً للقانون أو وحدات مياه الشرب والصرف الصحى التى تنشئها المشروعات الخاصة، على نحو يمكن ويشجع هذه الموارد من تحقيق اعلى مستوى من الأداء بما يضمن استمرارية الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة ويقدم الخدمة للمستهلك بصورة مرضية وبأنسب الأسعار .

## (المادة الثالثة)

يباشر الجهاز جميع الاختصاصات اللازمة لتحقيق أهدافه، وله على الأخص ما

- التأكد من أن أنشطة تنقية وتحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب للجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحى والصناعى التى تباشرها الحكومية والمشروعات التى تمنحها الدولة امتياز العمل فى هذا المجال طبقاً وحدات مياه الشرب والصرف الصحى التى تنشئها المشروعات الخاصة ، تتم ضمن اطار الالتزام بالقوانين والوائح السارية فى جمهورية مصر العربية، وخاصة تلك الخاصة بالجودة وحماية البيئة.

- مراجعة خطط استهلاك وتنقية وتحلية ونقل وتوزيع مياه الشرب وخطوات ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحى والصناعى، بصفة دورية الاستثمارات اللازمة لها للتأكد من توافرها بما يحقق سياسة الدولة فى هذا المجال.

- تقديم المساعدات الفنية للمشروعات الحكومية وغيرها من المشروعات التى تمنحها الدولة امتياز العمل فى مجال مياه الشرب والصرف الصحى طبقاً ووحدات مياه الشرب والصرف الصحى التى تنشئها المشروعات الخاصة ، وفق الدراسات التى يتم بناء عليها تحديد مستويات الأداء الفنية والتجارية والمالية المستهدفة.

- المتابعة الدورية والتحقق من أن تكلفة تنقية وتحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب وتكلفة تجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحى والصناعى ، سواء للمشروعات الحكومية أو المشروعات التى تمنحها الدولة امتياز العمل فى هذا المجال طبقاً للقانون ، تضمن مصالح المشروعات والمستهلكين ، والتأكد من التزام هذه الشركات بتحقيق معايير الأداء الفنية والتجارية والمالية والاقتصادية.

- دراسة طلبات تحديد وتعديل التعريفه بما يكفل التوازن المالى والاقتصادى للمشروعات المشار اليها وبمراجعة شرائح وأنماط الاستهلاك وذلك لاعتمادها من مجلس الوزراء.

- مراجعة واعتماد نماذج العقود والاتفاقات التى تنظم العلاقة بين المشاريع المشار اليها والمستهلكين .  
- متابعة توافر الكفاءات الادارية والفنية والمالية والاقتصادية للمشروعات المشار تقديم المساعدة الفنية لها .  
- نشر المعلومات والتقارير والتوصيات التى تساعد المشروعات المشار اليها للمستهلكين على معرفة حقوقهم والتزاماتهم وتعريفهم طبيعة الدور الذى يؤديه وذلك فى اطار من الشفافية الكاملة.



- بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوازن فى حماية مصالح المشروعات المشار ليها والمستهلكين، والعمل على الحد من المنازعات التى قد تنشأ فى هذا الشأن.

(المادة الرابعة)

تتكون موارد الجهاز مما يأتى:

- ما يخصص له من اعتمادات مالية فى الموازنة العامة للدولة.

- حصيلة ما تسدده مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى الحكومية، والمشروعات التى تمنحها الدولة امتياز العمل فى هذا المجال طبقاً للقانون ، ووحدات مساه الشرب والصرف الصحى بالمشروعات والاعانات والمنح التى لا تتعارض مع أغراضه.

- عائد استثمار أمواله.

- أية موارد اخرى ، طبقاً للقانون.

(المادة الخامسة)

تكون للجهاز موازنة خاصة تعد فى اطار الموازنة العامة للدولة ، وتودع موارده فى حساب خاص بأحد البنوك التجارية المسجلة لدى البنك المركزى.

(المادة السادسة)

يشكل مجلس ادارة الجهاز برئاسة وزير الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية بعضوية كل من:

- المدير التنفيذى للجهاز .

- رئيس الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحى.

- عضوين يمثلان قطاع مياه الشرب والصرف الصحى ، وعضوين من ذوى الخبرة وعضو يمثل المستهلكين يرشح كل منهم وزير الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية ممثل لكل من وزارات المالية والصحة والبيئة ، يرشحه الوزير المختص.

- ويصدر بتعيين أعضاء مجلس ادارة الجهاز وتحديد مكافآتهم قرار من رئيس مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية.

(المادة السابعة)

يختص مجلس ادارة الجهاز بما يأتى:

- وضع الهيكل التنظيمى للجهاز بما يكفل تحقيق لأغراضه ومباشرة اختصاصاته.

- التحقق من استسقاء المشروعات الحكومية التى تعمل فى مجال مساه الشرب والصرف الصحى والمشروعات التى تمنحها الدولة امتياز العمل فى هذا المجال طبقاً لوحدات مياه الشرب والصرف الصحى للمشروعات الخاصة ، للاشتراطات الفنية لأداء اللازمة وذلك قبل بدء مزاوله النشاط.

- اعتماد معايير الاداء الفنى والتجارى والاقتصادى للارتقاء بمستوى تامين سلامة المشروعات المشار اليها وحماية مصالح المستهلكين ، وتقييم الاستجابة لشكواهم.
  - فحص الشكاوى التى تقدم من المشروعات المشار اليها او من المستهلكين واتخاذ الاجراءات اللازمة لتلافى اسبابها.
  - اقرار اللوائح الداخلية المتعلقة بالشئون المالية والفنية والادارية للجهات التى تتقيد بالقواعد والنظم الحكومية.
  - اقرار اللوائح الخاصة بالعاملين فى الجهاز على ان تتضمن جميع الاحكام التى تنظم شئونهم وعلى الأخص تعيينهم وترقيتهم ومجازاتهم وتحديد مرتباتهم ومكافآتهم وحوافزهم ومزاياهم النقدية والعينية.
  - تحديد مقابل الخدمات التى يؤديها الجهاز للمشروعات والوحدات المشار اليها.
  - قبول الهبات والتبرعات والاعانات والمنح التى ترد للجهاز بما لايتعارض مع اهدافه.
  - الموافقة على الموازنة السنوية وكذلك اعتماد الميزانية والحسابات الخنامية.
  - أية موضوعات أخرى يرى رئيس مجلس ادارة الجهاز عرضها على المجلس.
- (المادة الثامنة)

يجتمع مجلس ادارة الجهاز بدعوة من رئيسه مرة على الاقل كل شهر وكلما اقتضت الضرورة ذلك ، ويكون اجتماعه صحيحاً بحضور خمسة أعضاء على الاقل بخلاف الرئيس.

وتصدر قراراته بأغلبية آراء الحاضرين وعند التساوى يرجح الجانب الذى منه الرئيس.

وللمجلس أن يدعو لحضور جلساته من يرى الاستعانة بهم دون أن يكون له معدود فى المداولات.

(المادة التاسعة)

يكون لمجلس ادارة الجهاز أمانة فنية يصدر بتشكيلها وتحديد اختصاصاتها ويقوم بتشكيلها قرار من وزير الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية.

(المادة العاشرة)

يمثل رئيس مجلس الادارة الجهاز أمام القضاء وفى صلاته بالغير.

(المادة الحادية عشرة)

يكون للجهاز رئيس تنفيذى يصدر بتعيينه وتحديد معاملته المالية قرار من رئيس مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية ، ويكون الرئيس التنفيذى مسئولاً عن ادارة الجهاز وتصريف شئونه والاشراف العام على سير العمل مما يكفل تحقيق اهدافه.

(المادة الثانية عشرة)

تلتزم جميع المشروعات العاملة فى مجال مياه الشرب والصرف الصحى بموافاة الجهاز بما يطلبه من تقارير أو بيانات أو احصاءات أو معلومات تتصل بنشاطها.

(المادة الثالثة عشرة)

يعرض وزير الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية على مجلس الوزراء ومقترحات الجهاز التي تتطلب صدور قرارات من سلطة أعلى لاتخاذ مايراه بشأنها.

(المادة الرابعة عشرة)

ينشر هذا القرار فى الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالى لتاريخ نشره.

**المصادر:**

١. التقرير النهائي لمبادرة اللامركزية المصرية (٢٠١٠ - ٢٠١١)، الفصل الثالث، الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، المركز القومي لبحوث البناء والإسكان، معهد التدريب والدراسات الحضرية.
٢. موقع وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية

[http://www.moh.gov.eg/Affiliates/Affiliates\\_mission.aspx](http://www.moh.gov.eg/Affiliates/Affiliates_mission.aspx)

٣. موقع الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

<http://www.hcww.com.eg/ar/Content.aspx?ID=1>

---

## الملحق (٧)

إطار عام لتقييم الحوكمة في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

---



مركز العقد الاجتماعي

إطار عام لتقييم الحوكمة في قطاع

مياه الشرب والصرف الصحي

إعداد/ منى سالم

٢٠١٢

## تقديم

أكد تقرير التنمية البشرية لعام ٢٠٠٥ بعنوان "اختيار مستقبلنا نحو عقد اجتماعي جديد - رؤية للإصلاح الشامل في مصر" أنه لا مجال لمصر لمواجهة التحديات المختلفة سواء المحلية أو الدولية دون صياغة عقد اجتماعي جديد يطرح رؤية حقيقية للإصلاح ويُمثل تحولاً وتغييراً في العلاقة بين الدولة والمواطن ويهدف في النهاية إلى توفير حزمة من الحقوق الأساسية للمواطن تكفل له حياة كريمة على أساس من المساواة في الفرص بين جميع المواطنين ومشاركة حقيقية من جانب كافة الأطراف في المجتمع. وفي مبادرة فريدة من نوعها من جانب الأمم المتحدة للتنمية البشرية ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، تم في عام ٢٠٠٧ إنشاء مركز العقد الاجتماعي بهدف إعادة بناء الثقة بين المواطنين والدولة وتوسيع نطاق المشاركة المجتمعية في صناعة القرار وتحقيق المساواة في الحقوق والفرص بين جميع المواطنين بالإضافة إلى متابعة تقدم مصر نحو تحقيق أهداف الألفية وذلك من خلال تنفيذ حزمة من أنشطة الاتصال والمتابعة وتقديم المشورة ، ودعم التنسيق بين الأجهزة الحكومية من ناحية والتنسيق بينها وبين منظمات المجتمع المدني وقطاع الأعمال الخاص من ناحية أخرى.

وحيث أن غياب المساءلة وانعدام الشفافية وازدياد الفساد ونقص الكفاءة والفعالية وعدم الاستجابة للاحتياجات المختلفة للمواطنين وعدم الالتزام بالقانون إلى آخره من المفاهيم التي يمكن جمعها تحت فكرة الحكم الرشيد تحرم المواطن من حقوقه وتنتهك حقه في خدمات متوفرة وذات جودة عالية وأسعار معقولة وتهدر الوقت والمال وتؤدي في النهاية إلى تآكل الثقة بين أطراف المجتمع فقد تبنى مركز العقد الاجتماعي فكرة إنشاء مؤشرات قادرة على قياس وتقييم الحوكمة في ثلاث قطاعات تمس حياة المواطن وتدعم تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية وهي الصحة والتعليم والمياه والصرف الصحي وذلك كخطوة أولية لفهم أعمق للمشكلات والثغرات التي تواجه هذه القطاعات ومن ثم سبل التعامل معها بمنهجية تعتمد بالأساس على الشراكة بين أطراف المجتمع من حكومة وقطاع خاص ومجتمع مدني.

وانطلاقاً من رسالة مركز العقد الإجتماعي وكخطوة نحو تحقيق أهدافه الرئيسية، قام فريق الحوكمة بصياغة إطار عام لتقييم الحوكمة في القطاعات الخدمية الرئيسية<sup>٤٨</sup>. وقد اتسم هذا الإطار بالشمول بحيث ركز على الأبعاد المختلفة للحوكمة وهي المساءلة والمشاركة والشفافية وحكم القانون ومكافحة الفساد والاستجابة والعدالة والكفاءة والفاعلية. في الوقت نفسه شمل الإطار كافة أطراف المصالح من أصحاب العلاقة المباشرة بالقطاعات محل الاهتمام حيث تم تغطية الحكومة بهيئاتها المختلفة مع ضم إليها المديرية الخدمية المسؤولة عن المشاركة المباشرة في صنع القرارات الخاصة بإدارة هذه القطاعات، كذلك ركز الإطار على الأجهزة القائمة بتقديم الخدمات بشكل مباشر من إدارات خدمية ومقدمي خدمة أساسيين. وإلى جانب الحكومة تناول الإطار مؤسسات المجتمع المدني المختلفة إلى جانب القطاع الخاص باعتبارهم من المشاركين في تقديم هذه الخدمات وصنع السياسات والقرارات الخاصة بها.

وقد خضع هذا الإطار للعديد من المراجعات بناءً على مناقشات داخل المركز ومع الخبراء وممثلين عن الوزارات والهيئات الخدمية والمؤسسات الدولية ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص قبل أن تتم صياغته في الشكل النهائي. ورأى فريق الحوكمة بالمركز والمشاركين في المناقشات أن تطبيق هذا الإطار لا بد أن يفرق بشكل واضح بين الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين من خلال الحكومة المركزية، ممثلة في الوزارات القطاعية، وتمثيلها على المستوى المحلي في شكل مديريات وإدارات خدمية، وتلك الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين من خلال السلطات المحلية. وعلى ذلك كان الاتجاه نحو صياغة أطر تقييم للحكومة منفصلة بالنسبة للنوع الأول من الخدمات مثل الصحة والتعليم ومياه الشرب والصرف الصحي، في حين يتم تغطية الخدمات التي تقدمها السلطات المحلية مثل النظافة والإنارة وتعبيد الطرق الداخلية والأشغال العامة المحلية الأخرى في إطار تقييم منفصل للحكومة على المستوى المحلي.

وعلى الرغم من إيمان المركز وفريق الحوكمة به بالعلاقة المتداخلة والتبادلية بين القطاعات المختلفة، وبالأخص إذا كان الغرض الرئيسي هو تحقيق الحوكمة الهادفة إلى التنمية المستدامة بأبعادها الشاملة، فإنه لغرض التحليل وتصميم إطار منضبط لمؤشرات الحوكمة كانت هناك ضرورة لإجراء الفصل بين

<sup>٤٨</sup> قد قام بالإطار العام لتقييم الحوكمة والذي تم الإقتداء به لاحقاً في الأطر العامة القطاعية (للقطاعات الثلاثة: التعليم، الصحة، المياه والصرف الصحي) مستشار مركز العقد الاجتماعي: د. خالد زكريا أمين.

القطاعات الخدمية المختلفة. هذا الفصل لا يغفل إمكانية بل ضرورة الربط بين النتائج التي سيتم الحصول عليها عند تطبيق هذا الإطار من أجل المعالجة الشاملة لقضايا التنمية ومدى مساهمة القطاعات المختلفة في تطبيقها.

وتتسم القطاعات الخدمية في مصر بدرجة بالغة من التعقيد والتداخل، سواء كان ذلك من حيث تنوع وتعدد الأطراف ذات العلاقة بصنع سياسات وتقديم هذه الخدمات، أو من حيث نطاق تغطية هذه الخدمات. وعلى ذلك رأى فريق الحوكمة بالمركز ضرورة التعامل مع كل الأطراف ذات العلاقة عند تطبيق الإطار العام للحوكمة على قطاع بعينه، إلا أن الفريق رأى في الوقت ذاته إمكانية للتحكم في نطاق تغطية الخدمات المقدمة من القطاع محل التحليل والدراسة. فبدلاً من تغطية قطاع كالتعليم بكل مراحله ومكوناته يمكن تغطية مرحلة كالتعليم الأساسي دون التعرض لبقية المراحل، وبدلاً من تغطية قطاع الصحة بكل مكوناته يمكن تغطية الرعاية الصحية الأولية كمكون رئيسي. وقد جاء هذا التوجه من قبل المركز لعدة أسباب لعل أهمها إمكانية التدرج والحاجة إلى التركيز وبالأخص في المرحلة الأولى من مشروع الحوكمة الذي يتبناه، كذلك فإن ذلك التوجه يعطى فرصة لفريق الحوكمة بالمركز من إمكانية التعديل بالممارسة عند الانتقال من مكون إلى آخر داخل نفس الخدمة.

وقد مثل الإطار النهائي المتفق عليه محددًا حاكمًا للتطبيق على القطاعات الخدمية وعلى رأسها قطاع مياه الشرب والصرف الصحي حيث تمت تغطية الوزارة المعنية ومديرياتها وإداراتها على المستوى المحلي إضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص ذات العلاقة.

ولأن الهدف الأساسي من تطبيق الحوكمة في نطاق تقديم الخدمات العامة هو رفاهية المواطن باعتباره المنتفع الأساسي من تقديم الخدمات، وباعتبار أن الحكومة بكل مؤسساتها مساءلة أمامه، أولى إطار الحوكمة الذي قام المركز بتصميمه اهتماماً أساسياً به. فلم يقوم الإطار على فكرة فصل المواطن باعتباره أحد أصحاب المصالح، بل أن فريق الحوكمة بالمركز وجد هناك ضرورة رئيسية في أن يكون المواطن ممثلاً في كل مكونات الإطار ومع كل الأطراف، وإن كان ذلك يتفاوت بطبيعة الحال من مكون إلى آخر، حيث نجد تعاضم هذا الدور في إطار مكونات الحوكمة الخاصة بكفاءة وفاعلية تقديم الخدمات وأبعاد أخرى كالمشاركة والشفافية.



## المحتويات

.....	مقدمة
.....	أهمية المؤشرات الدورية لقطاع المياه والصرف الصحي
.....	المؤشرات الدولية لتقييم قطاع المياه والصرف الصحي
.....	مبادئ الحكم الرشيد في قطاع المياه و الصرف الصحي
.....	مؤشرات تقييم الحوكمة بقطاع المياه و الصرف الصحي
.....	الخطوات التالية

## مقدمة:

يُعد قطاع المياه والصرف الصحي من أكثر القطاعات الخدمية أهميةً ومساساً بحياة المواطنين، حيث يمثل أساساً لا غنى عنه لتصرف كافة شئون الحياة. ولا تستقيم حياة الفرد إلا بضمان حصوله على حقه في هذه المرافق الحيوية بشكل دائم وبمستوى خدمة عالية الجودة، ذلك أن ارتفاع مستوى الخدمة يرتبط بالضرورة بتحسين الحالة الصحية والمعيشية للأفراد، والحد من الإصابة بالعديد من الأمراض العضوية المرتبطة بتلوث المياه.

إن الاهتمام بمرفق المياه وتحسين كفاءة تشغيله، يُقلل من فرص نقل الأمراض عبر قنوات توصيل مياه الشرب للمواطنين، كما يساعد على تحسين الحالة الغذائية وبخاصةً للأطفال الذين يمثلون الفئة الأكثر عرضة للتأثر بمشكلات المياه. كما أن الاهتمام بوصلات الصرف الصحي المباشرة إلى المنازل يحول دون الإصابة بالعديد من الأمراض، كما يوفر الوقت والجهد الضائع في حل المشكلات المتعلقة بمخلفات الصرف التي يعاني منها الكثير من السكان في المناطق الريفية والنائية.

ولا تقل أهمية جودة شبكات المياه والصرف في الحد من انتشار الأمراض، عن أهمية توافر القدر الكافي من المياه للمواطنين، فقد أشارت عدة دراسات إلى أن توافر كميات أكبر من المياه للسكان يؤدي إلى تطوير نمط حياة أكثر اعتماداً على المياه في الشئون اليومية كالغسيل المتكرر للأيدي، والغسيل الجيد لمكونات الطعام، ونظافة المنزل، وذلك بصورة أكبر من السكان الذين لا تتوافر لديهم كميات كبيرة من المياه، كما يُسهم توافر المياه كذلك في زيادة دخل الأفراد عن طريق زيادة حجم المزروعات والصناعات الغذائية المعتمدة على الماء، وهو ما يعود بالنفع على الأفراد سواء مالياً أو صحياً بتحسين نوعية الأطعمة والمنتجات.

من هنا، كان من الضروري مراقبة أداء هذا القطاع لرصد مدى موافاته بهذه الاحتياجات، وقدرته على تقديم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي بأفضل السبل والإمكانات للوقوف على جودة شبكات المياه والصرف الصحي والتعرف على مدى حصول الفرد على نصيبه من هذه المياه ومقدار حاجته منها.

وقد أدت الحاجة لمراقبة فعالية أداء هذا القطاع، لظهور العديد من المؤشرات - مثل مؤشرات قياس حوكمة القطاع - التي تُعنى بقياس درجة استجابة المسؤولين لاحتياجات المواطنين من قطاع المياه والصرف الصحي، قدرتهم على تقديم معلومات عن القطاع بشفافية ووضوح، مستوى الخدمة في القطاع،

ومدى انتفاع المواطنين بها ورضائهم عنها، بالإضافة إلى قياس نسبة تغطية شبكات المياه والصرف الصحي للمنازل والتجمعات العمرانية في المدن والقرى. كما تُقدم هذه المؤشرات دلالات واضحة حول خصائص الخدمة مثل: نقاء المياه، ندرة المياه مقارنة بمصادر المياه بالدولة، مدى توافر الخدمة بشكل دائم طوال اليوم، ومدى كفاءة البنية التحتية لشبكات المياه والصرف الصحي.

وتُمثل هذه المؤشرات أداة هامة للتعرف على جوانب القصور في تقديم الخدمة وسبل تحسينها، إما بمقارنة أداء الدولة على فترات زمنية محددة ومتابعة معدلات التطور في مستوى الخدمة، أو بمقارنة أداء الدولة مع مثيلاتها من الدول الأخرى على نفس المؤشر، ومتابعة مقترحات التطوير المحتملة والمستمدة من تجارب هذه الدول.

وبالرغم مما لهذه المؤشرات من أهمية كبيرة في قياس أداء هيئات المياه والصرف الصحي ، إلا أنه يلاحظ تباين درجة اهتمام دول العالم بتلك المؤشرات. حيث اهتمت دول أوروبا وأمريكا اللاتينية وجنوب شرق آسيا ببناء هذه المؤشرات بصفة دورية منتظمة، بينما لم تول بعض المناطق الأخرى في العالم أهمية كبرى لمثل هذه المؤشرات، وعلى رأسهم منطقة الشرق الأوسط، وجنوب ووسط آسيا وشرق أوروبا، حيث افتقرت هذه المناطق إلى المؤسسات المعنية بقياس خدمات المرافق ومعايرة مؤشرات الحكم المحلي بها.

لذلك تهدف هذه الورقة إلى إلقاء الضوء على بعض المؤشرات الدولية والإقليمية التي اهتمت بقياس أداء قطاعي المياه والصرف الصحي لبعض الدول مع بيان العناصر الرئيسية التي يقوم عليها المؤشر، وذلك أملاً في أن تكون نقطة البداية لبناء مؤشر وطني ناجح يصبح أداة فعالة يُعتمد عليها في تخطيط السياسات الإدارية المستقبلية، وضمان التوزيع الأمثل للموارد من أجل تحسين الأداء في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي.

### **أهمية المؤشرات الدورية لقطاع المياه والصرف الصحي:**

تلعب المؤشرات دوراً هاماً في قياس حجم الجهود المبذولة لتحسين أداء القطاعات الخدمية، فلا يمكن تقييم نجاح أو فشل هذه الجهود دون الرجوع لمؤشرات دقيقة توضح مدى فعاليتها، ونجاحها في تحسين نوعية الخدمات المقدمة، كما تكشف أوجه الضعف أو القصور التي تحتاج لمزيد من الاهتمام والإصلاح.

يمكن القول أن الحاجة لهذه المؤشرات ظهرت نتيجة مجموعة من العوامل الرئيسية منها:

• الاهتمام المتنامي بتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، والتي تم الاتفاق عليها من الدول والمنظمات الدولية الأعضاء بهيئة الأمم المتحدة، ومن بين هذه الأهداف الالتزام بخفض أعداد المواطنين ممن لا يملكون وصلات دائمة وآمنة لمياه الشرب والصرف الصحي بمقدار النصف بحلول عام ٢٠١٥. وقد دعا ذلك الدول إلى مزيد من الاهتمام في حصر نسب العجز في هذا المرفق والعمل على تطويره بشكل دقيق وأني.

• اهتمام المنظمات الدولية والجهات المانحة للقروض بمعرفة واقع خدمات المياه والصرف الصحي في الدول النامية، وذلك أملاً في مساعدة هذه الدول على وضع خطط شاملة للتطوير سواء من الناحية التمويلية أو من الناحية الفنية والتقنية، وبالتالي أصبحت المؤشرات تُمثل معياراً هاماً للدول المانحة للبت في حجم وطبيعة المساعدات الموجهة لهذا القطاع في الدول النامية. كما أصبحت المؤشرات ذات أهمية كبرى في تقييم المردود والأثر الفعلي لهذه الاستثمارات والقروض في تحسين حالة المرافق بهذه الدول.

• تعزيز مبادئ الحكم الرشيد، والتي تقضي بأهمية توافر الشفافية والنزاهة بين أطراف المجتمع، وهو ما يستتبع بالضرورة مراقبة أداء جميع القطاعات الخدمية بالدولة سواء من الهيئات الحكومية أو من القطاع الخاص للوقوف على مستوى أدائها، واقتراح سبل التطوير المأمولة. ذلك بالإضافة إلى احترام حق الفرد في إتاحة مصادر البيانات الخاصة بالقطاعات الحيوية في المجتمع، وتمكين الباحثين والدارسين من الإطلاع عليها، ومقارنتها بمؤشرات أداء الدول الأخرى.

• تدعيم الحكومات القومية والإدارات المحلية بالأدلة الملموسة من واقع المجتمع، والتعرف على المناطق الأكثر احتياجاً للخدمات. وتُمثل هذه البيانات الأساس لاتخاذ القرارات ووضع السياسات وتحديد الأهداف المستقبلية. كما يعمل على تحويل الانتباه من التركيز على الجوانب المادية والاستهلاكية، إلى التركيز على تحسين نوعية الحياة اجتماعياً واقتصادياً وبيئياً للوصول لمستوى حياة أفضل لجميع المواطنين.

في النهاية يجب التأكيد على أن بناء هذه المؤشرات ليس الغاية في حد ذاته، كما أنه ليس المعيار الوحيد للدلالة على تطور الخدمات العامة في المجتمع، وإنما هو بمثابة تسليط الضوء على مجموعة من القضايا التي تهم المجتمع بجميع فئاته.

## المؤشرات الدولية لتقييم قطاع المياه والصرف الصحي:

شهد العقد الماضي تطور عدد كبير من المؤشرات التي تهتم بقياس أداء مرفق المياه والصرف الصحي سواء على المستوى المحلي للدولة أو على المستوى الإقليمي والدولي، كما شهد أيضاً تطور كبير في

قياس جميع العوامل المرتبطة بأداء هذا القطاع سواء من النواحي التقنية أو التمويلية أو الجوانب التشريعية المرتبطة بالقوانين الحاكمة لهذا القطاع.

- من أشهر هذه المؤشرات مجموعة المؤشرات الصادرة عن الشبكة المرجعية الدولية لمرافق المياه والصرف الصحي (IBNET)، والتي تمثل بياناتها أكبر قاعدة بيانات دولية لمرفقي المياه والصرف في العالم. ويقوم المؤشر بقياس أداء هذا المرفق بالمقارنة مع أداء السنوات السابقة للدولة، أو أداء نفس المرفق مقارنةً ببلاد أخرى في المنطقة أو دولياً. وقد بدأ البنك الدولي تمويل هذا المؤشر منذ عام ١٩٩٠ رغبةً منه في معرفة أثر الاستثمارات والقروض التي يمنحها للدول لتحسين حالة المرافق بها على الأداء الفعلي لهذه الخدمات.

- الرابطة الدولية للمياه (IWA) هي إحدى الجهات الدولية الهامة الأخرى التي تختص بقضايا المياه بكافة جوانبها وذلك من خلال شبكة من الأعضاء والخبراء في مجال البحوث والممارسة والتنظيم، والصناعة، والاستشارات والصناعات التحويلية المرتبطة بالمياه، كما تُصدر مجموعة من المؤشرات لتقييم دورة عمل هذه الخدمات وأثرها في الدول التي يشملها المؤشر.

- يُعد مؤشر فقر المياه (Water Poverty Index) أحد المؤشرات البارزة التي تم تطويرها من جانب مجموعة من الباحثين بتمويل من الإدارة البريطانية للتنمية الدولية. ويختص هذا المؤشر بالتركيز على العلاقة بين المياه والفقر، ويقدم فهماً أعمق لطبيعة هذه العلاقة من حيث توافر مصادر المياه وعلاقته بتحسين مستوى معيشة الأفراد، ويعتمد في تقييمه على خمسة عناصر أساسية هي: مدى توافر الموارد، الوصول وحجم التغطية، مدى فعالية استخدام المياه، القدرة على إدارة المياه، والآثار البيئية.

وبتحليل المؤشرات الفرعية التي يتكون منها كلٌّ من هذه المؤشرات، يمكن ملاحظة أن مؤشرات قياس الأداء تتداخل مع جميع مراحل الخدمة بدءاً من تقييم مراحل التخطيط ووضع السياسات، مروراً بتقييم خطوات ومراحل التنفيذ، وحتى قياس الأثر النهائي من الخدمة ونجاحها في تحقيق الأهداف المحددة لها سلفاً.

وبالرغم من أن هذه المؤشرات قد اتفقت فيما بينها على بعض العناصر الأساسية التي لا غنى عنها في تقييم مرفق المياه والصرف الصحي، بالإضافة إلى كونها في النهاية تهدف إلى تقييم قدرة الخدمة على تحقيق الأهداف المنوط بها تحقيقها، وتيسير سبل الحياة للمواطنين، إلا أنها تباينت في بعض العناصر

الفرعية الأخرى، التي اعتمدت على حاجة كل دولة لهذه المؤشرات الفرعية، أو قدرتها على جمع مصادر البيانات الأساسية لهذه العناصر.

وقد اختلفت المؤشرات فيما بينها على طريقة تقسيم المكونات الأساسية لكل مؤشر، فعلى سبيل المثال تعتمد بعض المؤشرات على تقسيم مكونات المؤشر إلى قسمين رئيسيين هما: مؤشرات تقييم مراحل إعداد الخدمة ومؤشرات تقييم الأثر النهائي من الخدمة، كما تعتمد بعض المؤشرات الأخرى على قياس الخدمة وفقاً للجوانب الفنية الإدارية، المالية، التقنية، والتشريعية الحاكمة للقطاع في حين تعتمد مؤشرات أخرى - وهي المؤشرات التي تهتم هذه الورقة بدراستها - على قياس المبادئ الأساسية للحكم الرشيد في علاقتها بخدمات المياه والصرف كالمشاركة والعدالة، والكفاءة والشفافية والتي سيتم تناولها بشيء من التفصيل فيما يلي.

### مبادئ الحكم الرشيد في قطاع المياه و الصرف:

تُعد الموارد المائية للدولة من أهم الثروات القومية الواجب حمايتها والحفاظ عليها، وكما أن نقص هذه الموارد يمثل خطراً على أمن وسلامة الدولة، فإن سوء إدارة هذه الموارد كذلك يمكن أن يؤدي لنفس النتيجة؛ فقدرة الإدارة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، تُحدد معيار نجاحها في تقديم الخدمة للمواطنين. وعلى ذلك تُعد الإدارة السليمة عاملاً رئيسياً وفعالاً في تحسين سبل انتفاع المواطنين من خدمات المياه والصرف.

وهناك مجموعة من المبادئ الواجب توافرها في أساليب الإدارة الناجحة - والمتفق على تسميتها بمبادئ الحكم الرشيد. بعض من هذه المبادئ هي مسؤولية القائمين على الخدمة كالكفاءة والفعالية والعدالة والشفافية، والبعض الآخر مسؤولية المواطنين والجماعات الممثلة لهم كالمساءلة والمشاركة في مراقبة الخطط والسياسات. ويقمّ مدى كفاءة الإدارة اعتماداً على تحقق هذه المبادئ مجتمعة.

وإذا كان القائمين على خدمات المياه والصرف الصحي عليهم أن يفوا باحتياجات المواطنين في عدد من العناصر الأساسية منها الحصول على قدر كافي من المياه لكافة المواطنين، الوصول لمصادر المياه بصورة ميسرة، نقاء المياه ومطابقتها لمعايير الجودة وتقديمها بأسعار معقولة من جانب، فإنه على الجانب الآخر، لا بد أن يشارك المجتمع بنفسه في تطوير هذه الخدمات من خلال المشاركة والمطالبة بشفافية صانعي القرار في إتاحة بيانات الخدمة وخطط العمل والمعلومات المتعلقة بها، وذلك من خلال قنوات

شرعية تنظم العلاقة بين الأفراد والجهات الممثلة لهم من ناحية، وبين الأفراد والقائمين على الخدمة من ناحية أخرى.

من هنا ظهرت الحاجة إلى تبني مؤشرات قياس للحكم الرشيد في قطاع المياه والصرف تقوم بتقييم المبادئ سالفة الذكر وقياس مدى ودرجة تحققها على أرض الواقع. في هذا الإطار، تبنى مركز العقد الاجتماعي إطاراً لقياس مؤشرات الحوكمة على مستوى القطاع. ويجمع الإطار بين مختلف الفاعلين في المجتمع المصري وهم: الحكومة، موظفو القطاع العام، المجتمع السياسي (المشروعون، الأحزاب السياسية، البرلمانين)، المجتمع المدني، الجهات القضائية، القطاع الخاص، حيث يحاول قياس مدى قدرتهم على تطبيق أسس الحوكمة الرشيدة، وذلك من خلال تسعة مكونات هي: المساءلة، المشاركة، الشفافية، سيادة القانون، مكافحة الفساد، الاستجابة، العدالة، الكفاءة، الفعالية. فيتم ملاحظة وقياس وتقييم سياسات وسلوكيات هؤلاء الفاعلين للتعرف على شكل ودرجة ومدى ممارستهم للمكونات سالفة الذكر. وفيما يلي تعريف تلك المكونات:

المفهوم/المكون	التعريف
المساءلة	يُقصد بها قياس الممارسات والخطوات التي تم إتباعها لضمان المحاسبية المالية والقانونية والإدارية والسياسية للجهات المختلفة/الفاعلين.
المشاركة المجتمعية	يُقصد بها قياس مدى انخراط الجهات المختلفة/الفاعلين في أنشطة الجهات الأخرى ودورهم فيها.
الشفافية	يُقصد بها قياس مدى سهولة الحصول على معلومات ودرجة الانفتاح في العلاقة بين الجهات المختلفة/الفاعلين والمواطنين.
دولة القانون	يُقصد بها قياس درجة التطابق بين سلوكيات وسياسات الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص،... إلخ والقواعد القانونية المنفق عليها.

مكافحة الفساد	يُقصد بها قياس درجة تواجد نظام متكامل وفعال لمجابهة الفساد لدى كل فاعل من الفاعلين.
الاستجابة	يُقصد بها قياس درجة استجابة الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص، ... إلخ لرغبات واحتياجات المواطنين والتغيرات السياسية والاقتصادية والمؤسسية.
العدالة	يُقصد بها قياس درجة تقديم الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص، ... إلخ لخدماتهم على قدم المساواة وطبقاً لمبدأ العدالة في الفرص.
الكفاءة	يُقصد بها قياس الخدمات المقدمة من جانب الفاعلين ومدى توفيرها بأقل تكلفة وفي أقل وقت ممكن.
الفعالية	يُقصد بها قياس جودة الخدمة المقدمة من جانب الفاعلين ودرجة رضا المواطنين عنها.

وفيما يلي عرض لأهم المؤشرات المقترحة تحت كل مكون من هذه المكونات.



## مؤشرات تقييم الحوكمة بقطاع المياه والصرف الصحي:

الأطراف الفاعلة	المساءلة	المشاركة	الشفافية	دور القانون
<p><b>١. الحكومة</b></p> <p>(ممثلة في القيادات العليا في قطاع المياه والصرف)</p>	<p>٤. هل يقوم مسئولو القطاع بتقديم إقرارات الذمة المالية بشكل دوري؟</p> <p>٥. هل يسمح للمواطنين وممثليهم من جمعيات المجتمع المدني بالإطلاع على إقرارات الذمة المالية؟</p> <p>٦. هل هناك جهات مستقلة للمراجعة المالية؟</p> <p>٧. هل هناك آلية واضحة لمتابعة ومساءلة قيادات القطاع في الخطط الداخلية؟</p> <p>٨. هل يكفل القانون حق المواطنين في مقاضاة القيادات العليا في القطاع في حالة انتهاكها لحقوقهم المدنية في خدمات المياه والصرف؟ وما هي العقوبات المفروضة؟</p> <p>٩. هل يسمح القانون بمقاضاة القيادات العليا</p>	<p>١. إلى أي مدى تسمح القواعد الحكومية بأخذ آراء المواطنين (Public Consultation) حول سياسات قطاع المياه والصرف؟</p> <p>٢. هل يتم إشراك كافة الأطراف المعنية (Sector Stakeholders) في وضع خطط وسياسات القطاع؟ وما هي أكثر الجهات مشاركة؟</p> <p>٣. ما هو عدد القرارات الحكومية بالقطاع التي تم فيها الأخذ بالمشاركات الشعبية من المجتمع؟</p> <p>٤. هل يقوم مسئولو القطاع بتعيين لجان لتقصي مشكلات وآراء المواطنين في خدمات المياه والصرف؟</p> <p>٥. هل هناك مشاركة شعبية في توجيه ميزانية القطاع؟</p>	<p>٨. إلى أي درجة توجد شفافية في خطوات صنع القرار من قبل قيادات القطاع على النحو التالي:</p> <p>- معرفة الدوافع والأسباب وراء اتخاذ القرار</p> <p>- معرفة متخذ القرار</p> <p>- معرفة تفاصيل عملية صنع القرار.</p> <p>٩. هل تقوم القيادات العليا بمؤسسات القطاع بشرح وتفسير البيانات والخطط والميزانيات المتعلقة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي؟</p> <p>١٠. هل هناك استجابة لطلبات الحصول على المعلومات المتعلقة بالقطاع؟</p> <p>١١. هل تعزل القيادات العليا في القطاع قراراتها، في حالة رفضها طلبات الحصول</p>	<p>١. هل هناك ضوابط واضحة وملزمة لضمان مستوى جودة ونقاء المياه؟</p> <p>٢. هل هناك ضوابط واضحة وملزمة تحكم الشراكات بين الحكومة والقطاع الخاص في مجال مشروعات المياه والصرف (Public Private Partnerships)؟</p> <p>٣. هل يلتزم القطاع فعلياً بالقوانين والتشريعات المنظمة لعمل القطاع؟</p> <p>٤. هل يلتزم القطاع فعلياً بمعايير الجودة المحددة؟</p> <p>٥. هل يسمح القانون بتنظيم ضبطيات قضائية لفحص المخالفات في القطاع؟</p> <p>٦. هل هناك قانون يمنع تضارب المصالح داخل القطاع؟</p>

دور القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
	<p>على المعلومات؟</p> <p>١٢. إلى أي مدى يتم إتاحة جميع بيانات القطاع؟</p> <p>١٣. ما هي سبل الوصول إلى هذه البيانات؟ الإنترنت- منشورة-مطبوعة-أخرى (اذكرها)</p> <p>١٤. هل يتم نشر بيانات ميزانية القطاع بشكل دوري؟</p> <p>١٥. هل تستطيع مؤسسات المجتمع المدني الوصول إلى بيانات عن المخصصات المالية لميزانية قطاع المياه والصرف؟</p> <p>١٦. هل تقوم كل الجهات المعنية في القطاع بعرض وإتاحة البيانات والمعلومات الخاصة بها؟</p> <p>١٧. هل توجد آليات فعالة لتوعية المواطنين بالأدوار المتعددة لجهات القطاع المختلفة؟</p> <p>١٨. هل يقوم المسؤولون بالقطاع بالإعلان عن القرارات الإدارية الجديدة للمواطنين بشكل دوري ودقيق؟</p> <p>١٩. هل يتم إتاحة بيانات</p>	<p>٦. هل يتم عقد جلسات استماع علنية بحضور المواطنين أو منظمات المجتمع المدني؟</p> <p>٧. هل هناك تنسيق بين الجهات المتعددة المنوط بها إدارة القطاع؟ وهل يتم اتخاذ القرارات بشكل تشاركي؟</p> <p>٨. إلى أي حد تشارك المحليات في وضع خطط وسياسات القطاع؟</p> <p>٩. هل ينظم القطاع استطلاعات دورية لآراء المواطنين في خدمات المياه والصرف؟</p>	<p>في القطاع عند ثبوت ارتكابهم لجرائم أو مخالفات في إدارة خدمات المياه والصرف؟</p> <p>١٠. إلى أي مدى يتم فرض عقوبات على القيادات العليا في حالة خرق القوانين المنظمة لخدمات المياه والصرف؟</p>	

دور القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
	<p>إقرارات الذمة المالية الخاصة بمسئولي القطاع للجمهور؟  .٢٠ إلى أي مدى تقوم الحكومة بجهود لتوعية المواطنين بحقوقهم الأساسية في خدمات المياه والصرف؟  .٢١</p>			
<p>١. هل يلتزم العاملون بالقطاع بالقوانين الإدارية المنظمة لسير لعمل؟  ٢. ما هو عدد القضايا التي تم فيها معاقبة العاملين بالقطاع لارتكابهم مخالفات أو أفعال غير قانونية؟  ٣. هل يسمح القانون بتنظيم ضبطيات قضائية لفحص</p>	<p>٣. هل هناك استجابة لطلبات الحصول على المعلومات المتعلقة بالقطاع في وقت مناسب وبتكلفة مناسبة؟  ٤. هل هناك شفافية في خطوات تعيين العاملين في القطاع؟  ٥. هل يتم إتاحة التوصيف الوظيفي الخاص بمهام ومسؤوليات العاملين بالقطاع؟</p>	<p>٤. هل يشارك العاملون بالقطاع في تشكيل سياسات المياه والصرف؟  ٥. هل هناك ضوابط واضحة للتنسيق بين الإدارات الأفقية؟  ٦. إلى أي مدى يشارك العاملون بالقطاع في تحديد الاحتياجات؟</p>	<p>٥. إلى أي مدى توجد آليات فعالة للمساءلة الرأسية للعاملين في قطاع المياه والصرف؟  ٦. إلى أي مدى توجد آليات فعالة للمساءلة الأفقية للعاملين في قطاع المياه والصرف؟  ٧. هل يتم مساءلة العاملين بالقطاع وفقاً لتوصيفهم الوظيفي؟</p>	<p><b>٢. العاملون في قطاع المياه والصرف</b></p>

دور القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
المخالفات في القطاع؟	٦. هل يتم إتاحة التوصيف الوظيفي الخاص بمسؤوليات الإدارات المختلفة بالقطاع؟		٨. إلى أي مدى هناك رقابة على أداء العاملين بالقطاع (إدارية وفنية - داخلية وخارجية...)?	
<p>١. إلى أي مدى تحترم منظمات المجتمع المدني القوانين والضوابط المنظمة للعمل في مجال المياه والصرف الصحي؟</p> <p>٢. إلى أي مدى تحترم منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال المياه والصرف الأحكام القضائية الصادرة في هذا الشأن؟</p> <p>٣. كيف تنسق القوانين بين الصالح العام والصالح الخاص للمواطنين في خدمات قطاع المياه والصرف؟</p>	<p>٥. هل يتم إتاحة تقارير دورية عن أنشطة منظمات المجتمع المدني المتخصصة في قطاع المياه والصرف؟</p> <p>٦. هل يتم النشر بشكل علني للجمهور كل من:</p> <p>- إيرادات المنظمات غير الحكومية المتخصصة في مجال الصرف الصحي.</p> <p>- أوجه إنفاق المنظمات غير الحكومية المتخصصة في مجال الصرف الصحي.</p> <p>٧. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بتوعية المواطنين بحقوقهم الأساسية في خدمات المياه والصرف؟</p>	<p>١. هل يمتلك المجتمع المدني الموارد والقدرات اللازمة للمشاركة في السياسات المتعلقة بقطاع المياه والصرف؟</p> <p>٢. إلى أي مدى تشارك منظمات المجتمع المدني في تحديد الاحتياجات بقطاع المياه والصرف؟</p> <p>٣. إلى أي مدى تشارك منظمات المجتمع المدني فعلياً في صنع القرارات والسياسات المتعلقة بقطاع المياه والصرف؟</p> <p>٤. إلى أي مدى يشارك المجتمع المدني في تنفيذ خدمات المياه والصرف؟</p>	<p>٤. هل يمتلك المجتمع المدني الموارد والقدرات اللازمة لمراقبة ومتابعة السياسات المتعلقة بقطاع المياه والصرف؟</p> <p>٥. هل يمتلك المجتمع المدني الفهم الكافي لمشكلات القطاع، وبدائل التعامل معها؟</p> <p>٦. إلى أي مدى توجد آليات فعالة تتيح * مساءلة منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال المياه والصرف من جانب:</p> <p>- المواطنين</p> <p>- الحكومة</p>	<p><b>٣. المجتمع المدني</b></p>

دور القانون	الشفافية	المشاركة	المساءلة	الأطراف الفاعلة
			<p>* مساءلة الإعلام من جانب:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- المواطنين</li> <li>- الحكومة</li> </ul> <p>٧. إلى أي مدى توجد آليات فعالة للمراجعة المالية على هذه المؤسسات؟</p>	
<p>١. إلى أي مدى يلتزم القطاع الخاص فعلياً بالقوانين والتشريعات المنظمة لعمل قطاع المياه والصرف؟</p> <p>٢. إلى أي مدى يلتزم القطاع الخاص فعلياً بالقوانين والتشريعات البيئية فيما يتعلق بالموارد المائية؟</p>	<p>٢. هل يتم نشر تقارير دورية عن أنشطة القطاع الخاص في قطاع المياه والصرف؟</p> <p>٣. هل هذه التقارير متاحة للمواطنين للاطلاع عليها؟</p> <p>٤. هل العقود المبرمة بين القطاع الخاص والحكومة تدار وتنفذ بطريقة شفافة؟</p>	<p>١. هل يشارك القطاع الخاص في عملية صنع القرار بقطاع المياه والصرف؟</p> <p>٢. إلى أي مدى يؤثر القطاع الخاص فعلياً على القرارات والسياسات المتخذة وتطبيقها؟</p> <p>٣. إلى أي مدى يشارك القطاع الخاص في وضع القوانين والتشريعات الحاكمة للقطاع؟</p> <p>٤. إلى أي مدى يشارك القطاع الخاص في تنفيذ المشروعات داخل القطاع؟</p> <p>٥. هل يشارك القطاع الخاص في متابعة وصيانة مشروعات القطاع؟</p>	<p>١. إلى أي مدى توجد آليات فعالة لفحص ومراجعة أنشطة القطاع الخاص في مجال المياه والصرف الصحي؟</p> <p>٢. هل تضم القوانين الحالية مواد واضحة لمساءلة القطاع الخاص أمام السلطات المعنية ومنظمات المجتمع بخصوص أنشطة المياه والصرف؟</p>	<p><b>٤. القطاع الخاص</b></p>

## تابع مبادئ الحوكمة:

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
<p><b>١. الحكومة</b></p> <p>(ممثلة في القيادات العليا في قطاع المياه والصرف)</p>	<p>١. إلى أي مدى تستجيب القيادات العليا بالقطاع للاحتياجات الخاصة بالمناطق الريفية؟</p> <p>٢. إلى أي مدى تستجيب القيادات العليا بالقطاع للاحتياجات الخاصة بالمناطق العشوائية؟</p> <p>٣. إلى أي مدى يشعر المواطنون بتلبية الحكومة لاحتياجاتهم الملحة؟</p> <p>٤. ما هي نسبة استجابة الحكومة مقارنة بعدد الشكاوى المستلمة؟</p> <p>٥. ما هو متوسط الزمن بين تلقي شكاوى الأعطال وإصلاحها؟</p> <p>٦. إلى أي حد تستجيب القيادات العليا</p>	<p>١. إلى أي مدى يغطي نصيب الفرد الفعلي من المياه احتياجاته الفعلية؟</p> <p>٢. ما هي نسبة التغطية لمياه الشرب (وصلات منزلية – مصادر مياه عامة – سيارات...)?</p> <p>٣. ما هي نسبة التغطية للصرف الصحي؟</p> <p>٤. ما هي نسبة التغطية لمياه الشرب في الحضر والريف؟</p> <p>٥. ما هي نسبة التغطية للصرف الصحي في الحضر</p>	<p>١. هل توجد إستراتيجية قيد التطبيق في القطاع؟</p> <p>٢. هل يطبق القطاع قياسات معيارية للمياه؟ (عدادات المياه المنزلية)</p> <p>٣. ما هو معدل العجز في موازنة القطاع؟</p> <p>٤. هل يطبق القطاع سياسات وآليات فعالة لتنظيم عملية تدوير مياه الصرف الصحي؟</p> <p>٥. هل تتخذ الحكومة تدابير لترشيد الفاقد في المياه؟</p> <p>٦. هل تطبق الحكومة الأساليب التكنولوجية الحديثة في مراقبة أداء شبكات المياه ومحطات الصرف</p>	<p>١. هل هناك معايير متبعة لقياس مدى فعالية الخدمات الحكومية المقدمة في القطاع؟</p> <p>٢. إلى أي مدى تقوم الحكومة بإجراء استطلاعات دورية لقياس مدى رضا المواطنين عن الخدمة؟</p> <p>٣. إلى أي مدى هناك رضا بين المواطنين عن خدمات المياه والصرف المقدمة من القطاع؟</p>	<p>١٠. إلى أي مدى تتسم سياسات وقوانين الحكومة لمحاربة الفساد في قطاع المياه والصرف بالفعالية؟</p> <p>١١. إلى أي مدى توجد تقارير أداء توضح مدى التقدم في تنفيذ خطة عمل استراتيجيات مكافحة الفساد؟</p> <p>١٢. إلى أي مدى تلتزم الحكومة بتطبيق آليات التعيين والفصل للعاملين في قطاع المياه والصرف؟</p> <p>١٣. إلى أي مدى تُسهم هذه الآليات في الحد من الفساد؟</p> <p>١٤. هل ترى أن حجم قضايا الفساد المعلن عنها تعكس واقع الفساد في القطاع؟</p>

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة	الأطراف الفاعلة
<p>١٥. إلى أي مدى تطبق القيادات العليا بالقطاع آليات حديثة للحد من فرص الرشوة والفساد (كعمل شبك واحد لجميع الإجراءات)؟</p> <p>١٦. ما مدى كفاية قواعد إجراء المناقصات والمزايدات اللازمة للحد من الفساد؟</p> <p>١٧. ما مدى صرامة قواعد إجراء المناقصات والمزايدات اللازمة للحد من الفساد؟</p> <p>١٨. إلى أي مدى توجد آليات ومعايير فعالة في المناقصات تضمن استمرارية عمل المشروعات وسلامتها بعد التسليم؟</p>		<p>الصحى؟</p> <p>٧. هل تهتم القيادات العليا بالقطاع بتنمية القدرات المهنية للعاملين بصفة دورية؟</p> <p>٨. هل هناك قوائم انتظار للحصول على الخدمة؟ وما هو حجم هذه القوائم؟</p> <p>٩. إلى أي مدى يوجد تنسيق بين جهات القطاع المختلفة من حيث الاختصاصات والمهام؟</p>	<p>والريف؟</p> <p>٦. ما هو معدل النمو في التوصيلات الجديدة؟</p> <p>٧. ما هو متوسط رسوم المياه من دخل الفرد؟</p> <p>٨. هل تراعي تعريف المياه اختلاف مستوى الدخل بين الريف والحضر؟</p> <p>٩. هل هناك دعم لتكلفة عدادات المياه وتركيبها في المناطق الريفية؟</p>	<p>بالقطاع للطلبات المحلية الخاصة بشأن خدمات المياه والصرف؟</p> <p>٧. إلى أي مدى هناك آليات تتبع في حالة ظهور مشكلات طارئة في القطاع؟ وإلى أي مدى تحصل هذه الآليات على الأولوية في التطبيق؟</p> <p>٨. إلى أي مدى تستجيب القيادات العليا بالقطاع لمتطلبات القطاع الخاص؟</p>	

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
<p>٢. العاملون في قطاع المياه والصرف</p>	<p>١. إلى أي مدى يستجيب العاملون في قطاع المياه والصرف لاحتياجات ورغبات المواطنين؟</p> <p>٢. هل هناك مكاتب لتلقي شكاوى المواطنين والتعامل معها داخل إدارات القطاع المختلفة؟ وهل هذه المكاتب فعالة؟</p> <p>٤. ما نسبة الاستجابة للشكاوى المقدمة للقطاع؟</p> <p>٥. ما مدى سرعة الاستجابة للشكاوى المقدمة للقطاع؟</p> <p>٦. هل هناك أدلة عمل واضحة ترشد العاملين لكيفية التعامل مع شكاوى المواطنين؟</p> <p>٧. ما هي نسبة الشكاوى ضد العاملين بالقطاع من إجمالي عدد</p>	<p>٩. هل تعتمد مؤسسات القطاع على نظام الجدارة في التعيين؟</p> <p>١٠. إلى أي مدى هناك عدالة في توزيع المرتبات داخل القطاع؟</p> <p>١١. هل يقوم العاملون بالقطاع بتقديم الخدمة بشكل عادل لجميع المواطنين؟ وفي كافة المناطق والأقاليم؟</p>	<p>١. ما هو معدل إنتاجية الموظفين بالمقارنة بعدد الوصلات و المستفيدين؟</p> <p>٢. هل هناك عمالة زائدة في موظفي القطاع؟</p> <p>٣. هل هناك إجراءات روتينية معقدة في قطاع المياه والصرف؟</p> <p>٤. ما هو تكرار حدوث الحالات الآتية (التسرب - انكسار مواسير المياه - انسداد مواسير الصرف)؟</p> <p>٥. ما هو حجم الفاقد غير المحسوب في المياه؟</p> <p>٦. ما هي نسبة العدادات العاطلة إلى السليمة؟</p> <p>٧. هل يحصل المواطنون على الخدمات المطلوبة في القطاع خلال</p>	<p>١. إلى أي مدى يقدم العاملون بالقطاع الخدمة على درجة عالية من الجودة؟</p> <p>٢. هل هناك معايير واختبارات لقياس جودة المياه المنتجة؟ (يوجد- لا يوجد - كافية- فعالة).</p> <p>هل هناك معايير واختبارات لقياس درجة معالجة مياه الصرف الصحي؟ (يوجد- لا يوجد - كافية- غير كافية- فعالة - غير فعالة).</p> <p>٣. هل هناك معايير متبعة لقياس جودة الخدمة (استمرارية الخدمة مقابل معدلات انقطاعها، جودة صيانة الشبكات والمحطات)؟ هل يتم إجراء اختبارات</p>	<p>١٢. هل هناك مواثيق شرف لأخلاقيات العمل داخل القطاع؟</p> <p>١٣. إلى أي مدى توجد رقابة على أداء العاملين بالقطاع؟</p> <p>١٤. إلى أي مدى يلتزم العاملون بالقطاع بتطبيق آليات التعيين والفصل؟</p> <p>١٥. إلى أي مدى تُسهم هذه الآليات في الحد من الفساد؟</p>



مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة	الأطراف الفاعلة
	<p>دورية للمياه مطابقة لمعايير الجهات الرقابية؟ (يوجد- لا يوجد - كافية- غير كافية- فعالة - غير فعالة).</p> <p>٤. ما هي نسبة الشعور بالرضا بين المواطنين عن الإجراءات المطلوبة بالقطاع؟</p> <p>٥. ما مدى كفاية التدريب المهني الذي يحصل عليه العاملون بالقطاع؟</p> <p>٦. ما مدى فعالية التدريب المهني الذي يحصل عليه العاملون بالقطاع؟</p>	<p>فترة زمنية مناسبة وبتكلفة معقولة؟</p> <p>٨. ما هو متوسط الزمن بين التقدم باستمارات تمديد وصلات مياه وصرف صحي جديدة وبين التنفيذ؟</p> <p>٩. ما هي نسبة الشكاوى من خدمات المياه والصرف مقارنة بإجمالي عدد الوصلات؟</p> <p>١٠. هل هناك قوائم انتظار للحصول على الخدمة؟ وما هو حجم هذه القوائم؟</p> <p>١١. هل يوجد إشراف ورقابة تقنية على كيفية تحديد أسلوب تشغيل وصيانة الخدمة؟</p> <p>١٢. هل توجد برامج للجودة والاعتماد داخل</p>		<p>الشكاوى وعدد الموظفين؟</p>	

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
			القطاع؟ ١٣. إلى أي مدى يوجد تفتيش (فني / إداري) دوري لاختبار مدى توافق التطبيق الفعلي مع المعايير القياسية الموضوعية لتنفيذ المشروعات داخل القطاع؟		
<b>٣. المجتمع المدني</b>	٣. هل يمتلك المجتمع المدني الموارد والقدرات اللازمة للاستجابة لاحتياجات المواطنين؟ ٤. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بدوره في توصيل صوت المجتمع إلى المسؤولين؟ ٥. إلى أي مدى تشعر أن منظمات المجتمع المدني تهتم بالاستجابة	١. هل يدافع المجتمع المدني عن حق الأقليات والفقراء والمناطق المهمشة في الحصول على خدمات عادلة؟ ٢. ما هي المبادرات التي قام بها المجتمع المدني في هذا الشأن؟ ٣. كم عدد منظمات المجتمع المدني	٥. إلى أي مدى تقدم منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال المياه والصرف خدماتها في أقل وقت ممكن؟ ٦. إلى أي مدى تقدم منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال المياه والصرف خدماتها بأقل تكلفة ممكنة؟ ٧. هل تحقق منظمات المجتمع المدني	١. إلى أي مدى يسهم المجتمع المدني بدور فعال في تعديل سياسات القطاع؟ ٢. إلى أي مدى يسهم المجتمع المدني بدور فعال في مراقبة ومتابعة سياسات وأداء القطاع؟ ٣. إلى أي مدى يسهم المجتمع المدني بدور فعال في تقديم الخدمة للمواطنين؟ ٤. إلى أي مدى هناك وعي عام حول دور	١. كم عدد المنظمات العاملة في مكافحة الفساد في قطاع المياه والصرف؟ ٢. إلى أي مدى توجد مبادرات مجتمعية لمكافحة الفساد في القطاع؟ ٣. هل تم إجراء دراسات أو استقصاءات حول قضايا الفساد في القطاع من منظمات المجتمع المدني خلال الإثنا عشر شهراً الماضية؟

مكافحة الفساد	الفعالية	الكفاءة	العدالة	الاستجابة	الأطراف الفاعلة
<p>٤. هل ترى أن حجم قضايا الفساد المعلن عنها في المنظمات غير الحكومية العاملة بالقطاع تعكس واقع الفساد في تلك المنظمات؟</p>	<p>منظمات المجتمع المدني بخدمة المواطنين في هذا القطاع؟</p> <p>٥. خلال الإثني عشر شهراً الماضية، كم مرة لجأت/ أو لجأ أحد معارفك لمنظمات المجتمع المدني لحل مشكلاتهم مع الخدمة؟</p> <p>٦. هل يقوم المجتمع المدني بإجراء استطلاعات لقياس مدى رضا المواطنين عن خدمات قطاع المياه والصرف؟</p> <p>٧. إلى أي مدى أنت راضٍ عن الخدمات التي تُقدمها منظمات المجتمع المدني في مجال المياه والصرف؟</p>	<p>أقصى استفادة من الموارد المتاحة لديها؟</p>	<p>المهتمة بقضايا العدالة؟</p>	<p>لاحتياجات جميع فئات المجتمع؟</p>	

الأطراف الفاعلة	الاستجابة	العدالة	الكفاءة	الفعالية	مكافحة الفساد
<p><b>٤. القطاع الخاص</b></p>	<p>١. إلى أي مدى يستجيب القطاع الخاص لاحتياجات ورغبات المواطنين في القطاع (وفقاً لنطاق مسؤولياتها)؟</p> <p>٢. إلى أي مدى يستجيب القطاع الخاص لمتطلبات المجتمع الأنية والمشكلات الطارئة؟</p> <p>٣. إلى أي مدى تطبق شركات القطاع الخاص مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات؟</p> <p>٤. ما هي أشكال تطبيق هذا المفهوم؟</p>	<p>١. إلى أي مدى تتم التعيينات بمشروعات مياه الشرب والصرف الصحي بالقطاع الخاص بشكل عادل يسمح بتكافؤ الفرص؟</p>	<p>١. هل يؤدي القطاع الخاص مهامه بأقل وقت وتكلفة ممكنة؟</p> <p>٢. إلى أي مدى هناك منافسة حرة بين شركات القطاع الخاص العاملة في مجال المياه والصرف؟</p>	<p>١. إلى أي مدى يلتزم القطاع الخاص فعلياً بتطبيق معايير الجودة المحددة في قطاع المياه والصرف؟</p> <p>٢. إلى أي مدى هناك رضا بين المواطنين عن خدمات المياه والصرف المقدمة من القطاع الخاص؟</p>	<p>١. إلى أي مدى يلتزم القطاع الخاص بتطبيق آليات داخلية لمكافحة الفساد؟</p> <p>٢. إلى أي مدى يتعاون القطاع الخاص مع الجهات المنوطة بمحاربة الفساد في قطاع المياه والصرف؟</p> <p>٣. كم عدد قضايا الفساد في القطاع الخاص فيما يتعلق بالمياه والصرف الصحي؟</p>

## الخطوات التالية

وبطبيعة الحال فإن مجرد الاتفاق على إطار عام للحوكمة لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي، لا يعد نهاية اهتمام المركز بقضايا الحوكمة في هذا القطاع. فالإطار العام الذي تم استعراضه في الصفحات السابقة يمثل نقطة البدء، حيث سيقوم المركز بإجراء العديد من الترتيبات المؤسسية مع الأطراف ذات العلاقة، سواء كانت حكومية أو غير حكومية، والتي يمكنها المساهمة في تبنى ووضع هذا الإطار محل التنفيذ من خلال جمع وإدارة وتبادل البيانات المختلفة. هذه الترتيبات لا بد وأن تتوازي مع جهد آخر ضخم يتمثل في تحويل هذا الإطار إلى مؤشرات محددة ورصينة تغطي مكوناته المختلفة وتكون قابلة للقياس الكمي بشكل يحقق هدف قياس مستوى الحوكمة في القطاع. ولأن جمع البيانات الخاصة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي هي عملية تراكمية شاركت فيها الوزارة والهيئات والمؤسسات المختلفة على مدار السنوات السابقة، فإن فريق الحوكمة بالمركز سيقوم، بالتعاون مع المؤسسات الراغبة في المساهمة في هذا الجهد، بإعداد خريطة شاملة للقطاع تتضمن الجهات التي تقوم بجمع البيانات ونوعية هذه البيانات ومدى خدمتها لقياس الحوكمة في القطاع.

---

## الملحق (٨)

استمارة الأسرة المعيشية- استبيان تقييم الحوكمة في ستة قطاعات خدمية أساسية

---



وزارة الدولة للتنمية  
المحلية

Ministry of Local Development



وحدة تطوير الإدارة المحلية  
Local Administration Reform Unit



مجلس الوزراء  
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار



## (استمارة الأسرة المعيشية)

### استبيان

تقييم الحوكمة في ستة قطاعات خدمية أساسية في محافظة الفيوم

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

أنا باحث اسمي ..... وياشتغل فى مركز معلومات التنمية المحلية، إحنا بنعمل بحث عن الخدمات الموجودة ويهمنا نعرف رأى حضرتك فى الموضوع ده. والاستمارة بتتكلم عن خصائص الأسرة، خدمة مياه الشرب، خدمة الصرف الصحى، التعليم، الخدمات الصحية، الوضع الاقتصادي للأسرة.

ولو هيبقى عبء علي حضرتك الاجابة علي كل الاقسام فممكّن بعض الاقسام يجيب عليها افراد اخرين في الاسرة لما تيجى الفصول دي. وطبعاً أحب أقولك إن المعلومات والآراء إالى حضرتك ها تقولها سرية .....

يا ترى حضرتك موافق ؟ طيب ممكن نبتدي دلوقتي؟



بيانات تعريفية

<p>محافظة ٣ ٢</p> <p>مركز</p> <p>حضر/ريف</p> <p>رقم الوحدة المحلية</p> <p>رقم الشياخة/القرية</p> <p>رقم القطعة المساحية</p> <p>رقم الوحدة السكنية</p> <p>رقم الأسرة المعيشية</p> <p>اسم رب الأسرة</p> <p>رقم تليفون المنزل:</p> <p>رقم الموبايل:</p> <p>العنوان بالتفصيل / اسم مالك المبنى.....</p>	<p>محافظة: ..... الفيوم ..... قسم/ مركز: .....</p> <p>حضر ..... ١ ريف ..... ٢</p> <p>الوحدة المحلية: ..... شياخة/القرية: .....</p> <p>رقم القطعة المساحية: .....</p> <p>رقم المبني: ..... رقم الوحدة السكنية: .....</p> <p>رقم الأسرة المعيشية داخل القطعة المساحية: .....</p> <p>اسم رب الأسرة .....</p> <p>رقم تليفون المنزل: .....</p> <p>رقم الموبايل: .....</p> <p>العنوان بالتفصيل / اسم مالك المبنى.....</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

الزيارة النهائية		زيارات الباحث			
يوم	شهر	٣	٢	١	
سنة	١ صفر				التاريخ:
التاريخ:					الفريق:
الفريق:					الباحث:
الباحث:					المشرف:
المشرف:					النتيجة:
النتيجة:					
إجمالي عدد الزيارات:					الزيارة التالية:
					التاريخ:
					الوقت :

<p>دقيقة</p> <p>ساعة</p> <p>وقت بداية المقابلة :</p> <p>وقت نهاية المقابلة :</p> <p>إجمالي عدد أفراد الأسرة المعيشية:</p>		<p>اكواد النتيجة :</p> <p>١. تمت</p> <p>٢. استكملت جزئيا</p> <p>٣. لا يوجد فرد من أفراد الأسرة (شخص رشيد) بالمنزل وقت الزيارة .</p> <p>٤. الأسرة غائبة لفترة طويلة. ٥. تأجلت . ٦. رفضت</p> <p>٧. المنزل خالي أو العنوان ليس منزل . ٨. المنزل تهدم .</p> <p>٩. المنزل غير موجود . ١٠. أخرى (تذكر) .....</p>		
<p>لا</p> <p>نعم</p> <p>٢</p> <p>١</p> <p>٢</p> <p>١</p>		<p>تم مراجعة العنوان بواسطة الاسم: .....</p> <p>إعادة المقابلة: .....</p>		
الإدخال	التكويد	المراجعة المكتبية	المراجعة الميدانية	
<p>.....</p> <p>/ /</p> <p>.....</p> <p>□ □</p>	<p>.....</p> <p>/ /</p> <p>.....</p> <p>□ □</p>	<p>.....</p> <p>/ /</p> <p>.....</p> <p>□ □</p>	<p>.....</p> <p>/ /</p> <p>.....</p> <p>□ □</p>	<p>الاسم:</p> <p>التاريخ:</p> <p>الإمضاء:</p> <p>الأكواد :</p>

القسم الأول: خصائص الأسرة

١٠٠. رقم سطر المستجيب

١٠١	١٠٢	١٠٣	١٠٤	١٠٥	١٠٦
رقم الفرد	اسم الفرد: من فضلك مليني أسماء الأشخاص المقيمين عادة في أسرتك، حتى لو كانوا مش موجودين حالياً بدءاً برب الأسرة؟ <i>بتاكلوا وتشربوا وتدبروا أموركم مع بعض.</i>	علاقته برب الأسرة ٠١ = رب الأسرة (نفسه) ٠٢ = زوج/زوجة ٠٣ = ابن /ابنة ٠٤ = زوج الإبن/زوج البنت ٠٥ = أم/أب ٠٦ = أخ/أخت ٠٧ = حفيد / حفيده ٠٨ = لا توجد قرايه ٠٩ = قرايات اخرى ( تحدد ..)	السن  العمر بالسنوات الكاملة  (أقل من سنه يكتب صفر صفر)	النوع  ١ - ذكر ٢ - انثى	الأفراد ١٢ سنة فأكثر؟ إيه هي الحالة الزوجية الحالية (للاسم) ١ = لم يتزوج أبداً ٢ = خاطب ٣ = عقد قران ٤ = متزوج ٥ = أرمل ٦ = مطلق ٧ = منفصل
		العلاقة برب الأسرة	السن	ذكر	أنثى
١	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
٢	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
٣	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
٤	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
٥	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
٦	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
٧	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
٨	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
٩	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
١٠	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
١١	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢
١٢	.....	.....	<input type="text"/>	١	٢

١٠٢. أ يا ترى فيه أى أشخاص تانيين زى عيال صغيرين أو رضع مثلا ماكتبتهمش فى القائمة؟

نعم  ← يضاف إلى السؤال ١٠٢ لا

١٠٢. ب . بالإضافة لكده يا ترى فيه ناس تانيه رغم انهم مش من أفراد عيلتك، زى الخدم أو مستاجرين أو أصدقاء وعاشين عادة هنا؟

نعم  ← يضاف إلى السؤال ١٠٢ لا

ضع علامة إذا استخدمت استمارة إضافية

التعليم

للأفراد من ٦ سنوات فأكثر		للأفراد من ٦ سنوات أقل من ١٨ سنة		فقط له ابتدائي فأقل	
١٠٧	١٠٨	١٠٩	١١٠	١١١	١١٢
يا ترى (الاسم) سبق له / لها الذهاب إلى المدرسة؟	إيه آخر مرحلة تعليمية التحق/ التحقت بها (الاسم)؟ في حالة الاجابة ب ١٢ او ١٣ انتقل الي س ١١٤ انظر الأكواد أسفل الجدول	إيه آخر سنة خصها (الاسم) بنجاح في المرحلة دي؟ صفر = لم يكمل بعد اول سنة بالمرحلة التعليمية التي هو بها. ٨ = لا يعرف.	خلال العام الدراسي الحالي ٢٠١٢/٢٠١١ هل انتظم (الاسم) بالدراسة؟	إيه الأسباب أن يكمل/ لم ينتظم في الدراسة؟	إيه الأسباب أن (الاسم) لم يسبق له الذهاب الي المدرسة؟
نعم لا	آخر مرحلة	آخر سنة	نعم لا	أسباب عدم اكتمال/انتظام	أسباب عدم الذهاب
١	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
٣	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
٤	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
٥	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
٦	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
٧	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
٨	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
٩	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
١٠	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
١١	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢
١٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢	١ ٢

\* اكواد المرحلة التعليمية س ١٠٨

٠١ حضانة مدرسة ٠٢ ابتدائي أزهرى ٠٣ ابتدائي أزهرى ٠٤ إعدادي ٠٥ إعدادي أزهرى ٠٦ ثانوي عام ٠٧ ثانوي أزهرى ٠٨ ثانوي فني  
 ٠٩ فوق متوسط ١٠ جامعي ١١ فوق جامعي ١٢ = مدارس تعليم فتيات ١٣ = مدارس المجتمع  
 ٩٦ = اخري (تذكر) .....

\* اكواد سبب عدم الانتظام س ١١١ و س ١١٢

A	عدم الرغبة في إتمام التعليم	B	تكرار الرسوب	C	أسباب صحية	D	عدم القدرة المادية علي توفير اللبس المدرسي
E	الزواج	F	عادات و تقاليد	G	المصروفات الدراسية والكتب	H	مساعدة الأسرة في أعمالها و مشروعاتها
I	بعد المدرسة ( المسافة )	J	عدم وجود مدرسة	K	عدم وجود مدرس	L	حاجة الأسرة لعمله لتوفير احتياجاتها
Y	أتم التعليم	X	أخرى (تذكر)				

الحالة العملية

للأفراد من ٦ سنوات فأكثر

١١٩.	١١٨.	١١٧.	١١٦.	١١٥.	١١٤.	
هل (الاسم) مستعد لبدء العمل في خلال أسبوعين من دلوقتي؟	هل (الاسم) يرغب / ترغب في العمل ؟	يا ترى (الاسم) يشتغل/ هيشغل فيين؟ ٠١ = القطاع الحكومي ٠٢ = العام/الأعمال العام ٠٣ = قطاع خاص داخل منشأه ٠٤ = قطاع خاص خارج منشأه ٠٥ = القطاع الزراعي ٠٦ = قطاع غير محدد ٩٦ = أخرى (تذكر) انتقل الي الفرد التالي/١٢٠	هل (الاسم) يعمل لحساب نفسه ولا يعمل لحساب الغير؟ ١= يعمل لحساب نفسه/الأسرة بدون أجر ٢= يعمل لحساب نفسه/الأسرة بأجر ٣= يعمل لحساب الغير باجر ٤ = يعمل لحساب الغير بدون اجر	يا ترى العمل ده دائم ولا مؤقت ولا موسمي ولا متقطع؟ ١= دائم ٢= مؤقت ٣= موسمي ٤= متقطع	هل قام (الاسم) خلال السبع أيام الماضية بالعمل ولو لفترة قصيرة أو متقطعة من اجل الحصول على أجر أو لمساعدة الاسرة في مشروع أسري او لغرض البيع ؟  للباحث: إذا كانت الإجابة لا تقصى:  يا ترى (الاسم) مرتبط بعمل وسيبدأ فيه خلال الأسبوعين القادمين؟  ١= يعمل حاليا ٢= سيبدأ العمل ٣= لا	
لا نعم	لا نعم				لا يعمل حالياً سيبدأ العمل	
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	١
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	٢
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	٣
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	٤
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	٥
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	٦
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	٧
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	٨
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	٩
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	١٠
٢ ١	١ ٢ الفرد التالي/١٢٠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ ٢ ٣ ← ١١٨	١١

م	الأسئلة	الإجابات ومحدداتها
١٢٠	ياترى فيه بشكل إجمالي فى منطقتك (اسم الحي/ اسم القرية) التى تعيش فيها: ١٢١. ماهو تقييمك لها؟ (من واقع خبره الاسره) ١٢٢. يا ترى (---) مغطيه منطقتك بنسبة إد إيه؟	كلها/نسبة كبيره نسبة متوسطة نسبة قليلة لا اعرف
	نعم لا لا اعرف	جيده متوسطة سيئه لا اعرف
	١- شوارع مرصوفة أسفلت..... ٢- أعمدة إنارة أو كوابيل فى الشوارع الرئيسية..... ٣- أعمدة أو كوابيل إنارة فى الشوارع الداخلية..... ٤- مدارس أو فصول لذوي الاحتياجات الخاصة..... ٥- مدارس ثانوي عام..... ٦- مراكز شباب حكومية.....	١ ٢ ٣ ٨ ١ ٢ ٣ ٨ ١ ٢ ٣ ٨ ١ ٢ ٣ ٨ ١ ٢ ٣ ٨ ١ ٢ ٣ ٨ انتقل إلى ١٢٣
١٢٣	ماهى وسيلة المواصلات التى تستعملها أفراد الأسرة فى الغالب للذهاب (.....) سواء بالقرية/ الحي او خارجه:	
	مشيا على الاقدام معديه/ مركب اتوبيس عام قطار/ مترو تاكسى/ ميكروباص/ توك توك/ موتوسيكل وسيله نقل خاصه وسيلة مواصلات خاصة بالعمل/ المدرسة..الخ أخرى (تذكر)	لا اعرف لا ينطبق لا اعرف
	١. المدرسة الابتدائية (الغير أزهرية) ٢. المدرسة الإعدادية (الغير أزهرية) ٣. المدرسة الثانوية (الغير أزهرية) ٤. الوحدة الصحية ٥. المستشفى العام ٦. مكتب البريد ٧. موقف الأتوبيس ٨. محطة القطار/محطة مترو ٩. مكان العمل (رب الأسرة)	Z Y X G F E D C B A Z Y X G F E D C B A Z Y X G F E D C B A Z Y X G F E D C B A Z Y X G F E D C B A Z Y X G F E D C B A Z Y X G F E D C B A Z Y X G F E D C B A Z Y X G F E D C B A
١٢٤	يا ترى سبق وسمعت عن أي خدمات تقدم للطفل في حيك/ قرينك (زى نادي الطفل، النادي الصيفي، المكتبات المتنقلة، مدارس المجتمع، ...؟	نعم..... لا..... ١٢٦ ←

م	الأسئلة	الإجابات ومحدداتها
		٢
١٢٥	يا ترى انت أو أي حد من أسرتك حصل على اي خدمة من الخدمات دى؟	نعم..... ١ ..... (تذكر) ..... لا..... ٢

م	الأسئلة	الإجابات ومحدداتها
١٢٦	هسألك عن بعض البرامج اللي بتخدم الأطفال والمراهقين وتقولى هل سبق سمعت عنها أم لا؟	١٢٧. وسمعتى منين عن (....)؟
		نعم نعم نقصى لا
	١. <u>خط نجدة الطفل</u> (١٦٠٠٠) وهو خط تليفوني مجاني يهدف لتقديم الخدمات اللازمة لجميع الأطفال من سن يوم إلي ١٨ سنة)	A وسائل الاعلام (تلفزيون، راديو، جرائد)..... B الخبرة الشخصية/استخدام البرنامج نفسه..... C الأهل/الأقارب/الأصدقاء/الجيران..... D المدرسة/الجامعة/الادارة التعليمية..... E الوحدة الصحية..... X Z أخرى (تذكر) لا يعرف/ لا يتذكر.....
	٢. <u>مبادرة تعليم الفتيات</u> (استيعاب الفتيات اللاتي لم يلتحقن بالتعليم ضمن مايعرف بالمدارس الصديقة للفتيات)	A وسائل الاعلام (تلفزيون، راديو، جرائد)..... B الخبرة الشخصية/استخدام البرنامج نفسه..... C الأهل/الأقارب/الأصدقاء/الجيران..... D المدرسة/الجامعة/الادارة التعليمية..... E الوحدة الصحية..... X Z أخرى (تذكر) لا يعرف/ لا يتذكر.....
	٣. <u>صحة المراهقين</u> (توفير المعلومات المتعلقة بالصحة الانجابية للطلاب المراهقين في المدارس الإعدادية والثانوية الحكومية وتعريفهم بقضايا الحقوق الانجابية والتربية السكانية)	A وسائل الاعلام (تلفزيون، راديو، جرائد)..... B الخبرة الشخصية/استخدام البرنامج نفسه..... C الأهل/الأقارب/الأصدقاء/الجيران..... D



م	الأسئلة	الإجابات ومحدداتها		
E X Z				المدرسة/الجامعة/الادارة التعليمية..... الوحدة الصحية..... أخرى _____ (تذكر) لا يعرف/ لا يتذكر.....
A B C D E X Z	٤. مكافحة الهجرة غير الشرعية (منع الهجرة غير الشرعية وخاصة لإيطاليا وتشجيع البدائل الإيجابية بين الشباب المصري)	٣	٢	١
A B C D E X Z	٥. برنامج صديقات واصدقاء الاسرة (رفع الوعي بقضايا النمو السكاني وتعديل سلوكيات الأسرة والتوعية بمشاكل ومخاطر الزيادة السكانية بكافة أبعادها، مناهضة زواج الأطفال وتوعية الأسر بمخاطره على الطفلة والأسرة والمجتمع بشكل عام)	٣	٢	١
A B C D E X Z		٣	٢	١
		٢٠١		

القسم الثاني: خدمة مياه الشرب

٢٠٠. رقم سطر المستجيب

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
٢٠٥ ←	٠١ وصلة منزلية..... ٠٢ وصلة خارجية (تركب في ساحات المنازل).. ٠٣ مياه معبأة آليا ..... ٠٤ تانكات تفريغ حكومية (فنتاس)..... ٠٥ تانكات تفريغ خاصة..... ٠٦ مصدر مياه عامة (حنفية عمومية/غراب).... ٠٧ ..... ٠٨ ..... ٩٦ أخرى	إيه هو مصدر مياه الشرب الرئيسي بالمنزل؟	٢٠١
٢٠٣ ←	..... مياه سطحية (ترعة ري - بحيرة - جدول مائي)..... ..... (تذكر)		
٢٠٥ ←	٠١ وصلة منزلية..... ٠٢ وصلة خارجية (تركب في ساحات المنازل).. ٠٣ تانكات تفريغ حكومية (فنتاس)..... ٠٤ تانكات تفريغ خاصة..... ٠٥ مصدر مياه عامة (حنفية عمومية/غراب).... ٠٦ ..... ٠٧ مياه سطحية (ترعة ري-بحيرة-جدول مائي).. ٩٦ أخرى	إيه هو مصدر المياه لباقي الأعراس المنزلية؟	٢٠٢
	(تذكر)		

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
	<p>أقل من ١٠٠ متر..... ١</p> <p>١٠٠ متر لأقل من ٥٠٠ متر..... ٢</p> <p>٥٠٠ متر فأكثر..... ٣</p> <p>لا أعرف..... ٨</p>	كم يبعد مصدر مياه الشرب عن مسكنك؟	٢٠٣
٢١٩	<p>٠١ مش قادر على تكلفة الوصلات المنزلية.....</p> <p>٠٢ مش قادر على تكلفة فاتورة المياه نفسها ....</p> <p>٠٣ المبنى السكنى غير مرخص (المنطقة عشوائية). المنطقة أو جزء منها غير متصلة بشبكة مياه.....</p> <p>٠٤ الشبكة تحت الإنشاء.....</p> <p>٠٥ أخرى.....</p> <p>٩٦ (تكرر)</p> <p>لا اعرف..... ٩٨</p>	إيه السبب الرئيسى فى عدم اتصال مسكنكم بشبكة المياه؟	٢٠٤
	<p>سنة <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>لا اعرف..... ٩٨</p>	بفالك أد أيه بتستخدم وصلة مياه الشرب؟ (أقل من سنه يكتب صفر صفر)	٢٠٥
٢٠٩	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	يا ترى عندكم عداد للمياه؟	٢٠٦
	<p>١ للوحدة السكنية.....</p> <p>٢ للمبنى باكملة.....</p> <p>لا اعرف..... ٨</p>	يا ترى العداد للوحدة السكنية ولا للمبنى بأكملة؟	٢٠٧
	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p> <p>لا اعرف..... ٨</p>	يا ترى العداد بيشتغل بصورة منتظمة (بدون أعطال أو توقف)؟	٢٠٨

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
	راضي..... ١ راضي إلى حد ما..... ٢ غير راضي ..... ٣ لا اعرف..... ٨	يا ترى أنت راضي عن جودة المياه التي بتشرهها؟	٢٠٩
٢١٢. يا ترى ده بيحصل دائماً ولا أحياناً ولا نادراً؟	٢١١. إيه هي المشاكل دي؟	يا ترى بتواجهكم مشاكل في:	٢١٠
دائماً أحياناً نادراً لا اعرف		نعم لا لا اعرف	
١ ٢ ٣ ٨	مختلط شبة/ بالصرف أدوية ممرارة بها شوائب أخرى	١ ٢ ↓	١- طعم المياه
X D C B A			
١ ٢ ٣ ٨	بها شوائب صفراء أبيض أخرى	١ ٢ ↓	٢- لون المياه
X C B A			
١ ٢ ٣ ٨	كريهة بسبب الصرف دواء كلور أخرى	١ ٢ ↓	٣- رائحة المياه
X C B A			
١ ٢ ٣ ٨	ضعيف أخرى	١ ٢ ↓	٤- ضغط المياه
X A			
	أخرى (تذكر)	١ ٢ ٨ ↓ ٢١٣	٥- الفواتير
	لا تتوافق مع ..... قراءة العداد ..... تسلم متأخرا القيمة عالية		
X C B A			
٢١٥. يا ترى كام ساعة بتفضل مقطوعة في المرة الواحدة غالباً؟	٢١٤. كام مرة بتقطع في المدة دي؟	يا ترى الميه بتقطع كل اد ايه؟	٢١٣
		أخرى لا تتقطع لا اعرف	يومية أسبوعيا شهريا تذكر
		١ ٢ ٣ ٦ ↓ ٢١٦	١ ٢ ٣ ٦ ↓ ٢١٥

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
	<p>١ نعم.....</p> <p>..... (تذكر)</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	<p>يا ترى تستخدم طرق إضافية لتتقية مياه الشرب (كالفلاتر والغلي)؟</p> <p>إذا كانت الإجابة "نعم":</p> <p>إيه هي؟</p>	٢١٦
	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	يا ترى عندكم موتور لرفع المياه؟	٢١٧
	<p>١ راضي.....</p> <p>٢ راضي إلى حد ما.....</p> <p>٣ غير راضي.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	يا ترى أنت راضي عن جودة خدمة المياه بشكل عام؟	٢١٨
	<p>بالجنيه <input type="text"/></p> <p>لا اعرف..... ٩٩٨</p>	يا ترى المياه بتكلفك اد ايه شهريا للأسرة (من كل المصادر)؟	٢١٩
٢٢٢ ←	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	يا ترى واجهتك انت او احد افراد اسرتك متاعب صحية بسبب المياه؟	٢٢٠
	<p>A املح/ حصوة/صديد.....</p> <p>B فشل كلوي / آلام بالكلية.....</p> <p>C آلام/امراض بالمعدة (مغص، اسهال،..الخ)....</p> <p>D أمراض جلدية.....</p> <p>X أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p>	إيه هي المتاعب الصحية دي؟	٢٢١
٢٢٦ ←	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p>	يا ترى تقدمت بنفسك أو أحد من أفراد أسرتك بطلب لإدخال وصلة منزلية خلال الخمس سنين اللي فاتوا؟	٢٢٢

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
	لا اعرف..... ٨		
	بسيطة..... ١ معقولة..... ٢ معقدة..... ٣ لا اعرف..... ٨	يا ترى شايفين أن الإجراءات المطلوبة كانت بسيطة، معقولة، ولا معقدة؟	٢٢٣
	راضي..... ١ راضي إلى حد ما..... ٢ غير راضي..... ٣ لم أحصل على الخدمة بعد..... ٤ ← ٢٢٦ لا اعرف..... ٨	يا ترى كنتم راضيين عن الوقت اللي أخذتوه للحصول على الخدمة؟	٢٢٤
	مرتفعة..... ١ مقبولة..... ٢ منخفضة..... ٣ لا أعرف..... ٨	إيه رأيكم في تكلفة تركيب الوصلة لبيتك ؟	٢٢٥
	نعم..... ١ لا..... ٢ لا توجد مشكلة..... ٣ لا اعرف..... ٨	في حالة وجود أي مشكلة بالمياه، يا ترى قامت الأسرة بتقديم شكوى؟	٢٢٦
	التليفون..... A تقديم شكوي ورقية..... B شبكة الإنترنت..... C مقابلة المسؤولين..... D أخرى..... X (تذكر) لا اعرف..... Z	قدمتم الشكوى للشركة المسؤولة عن طريق إيه؟  تفصي: وايه كمان؟	٢٢٧
	نعم..... ١ لا..... ٢	يا ترى تم حل المشكلة؟	٢٢٨

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
	٨ ..... لا اعرف.....		
٢٣٣ ←	١ ..... نعم..... ٢ ..... إلى حد ما..... ٣ ..... لا..... ٨ ..... لا أتذكر.....	يا ترى تم حل المشكلة خلال فترة زمنية مناسبة؟	٢٢٩
٢٣٣ ←	١ ..... نعم..... ٢ ..... لا..... ٨ ..... لا اعرف.....	يا ترى قمتم بتقديم الشكوى لجهة أخرى؟	٢٣٠
	A ..... شركة المياه والصرف التابعة..... B ..... مجلس المدينة..... C ..... المحافظة..... D ..... عضو المجلس الشعبي المحلي..... E ..... عضو مجلس الشعب عن دائرتي..... F ..... جمعية أهلية..... G ..... وسائل الإعلام..... H ..... قيادة طبيعية..... X ..... أخرى..... (تذكر)	رحتوا فين/ لمين؟  تفصي:  وايه كمان؟	٢٣١
	١ ..... نعم..... ٢ ..... لا..... ٨ ..... لا اعرف.....	يا ترى تم إصلاح المشكلة بعدها مباشرة؟	٢٣٢
٢٣٥ ←	١ ..... راضي..... ٢ ..... راضي إلى حد ما..... ٣ ..... غير راضي..... ٨ ..... لا اعرف.....	يا ترى أنتم راضيين عن أسلوب التعامل مع شكاكم؟	٢٣٣
٢٣٥ ←			

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
	<p>A ..... التأخر في الرد</p> <p>B ..... معاملة الموظف غير جيدة</p> <p>C ..... لم يحدث شيء لحل المشكلة</p> <p>D ..... الموظف طلب رشوة</p> <p>X ..... أخرى</p> <p>(تذكر)</p>	<p>إيه أسباب عدم الرضا؟</p> <p><b>تفصي:</b></p> <p>وإيه كمان؟</p>	٢٣٤
٢٣٧ ←	<p>١ ..... نعم</p> <p>٢ ..... الي حد ما</p> <p>٣ ..... لا</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p>	<p>في رأيك بصفة عامة، قطاع المياه فيه فساد (يعنى فيه محسوبية، وسايط، رشوة....)؟</p>	٢٣٥
	<p>A ..... دفع رشوي</p> <p>B ..... واسطة/ محسوبية</p> <p>C ..... اهمال الموظفين</p> <p>X ..... أخرى</p> <p>(تذكر)</p> <p>W ..... اجابة غير محددة</p>	<p>إيه هو شكل الفساد ده؟</p>	٢٣٦
لا اعرف	<p>لم التعامل مع الجهة</p> <p>نعم لا</p> <p>٥</p> <p>٨</p> <p>٥</p> <p>٨</p> <p>أخرى</p>	<p>يا ترى اضطريت إنت أو أحد من أفراد أسرتك لدفع إكرامية/ هدية / رشوة عند التعامل مع العاملين بقطاع المياه خلال الـ ٥ سنين اللي فاتوا:</p> <p>* لادخال وصلة؟</p> <p>* لاصلاح مشكلة؟</p> <p>* أخرى (تذكر)؟</p>	٢٣٧
٢٤١ ←	<p>أخرى</p>	<p>إجابة واحدة على الأقل بـ "نعم"</p>	٢٣٨
٢٤١ ←	<p>١ ..... نعم</p> <p>٢ ..... لا</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p>	<p>يا ترى قمتوا بالإبلاغ عن الإكرامية/الهدية/الرشوة دي؟</p>	٢٣٩



انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
	١ تم التحقيق في المشكلة..... ٢ لم يتم التحقيق في المشكلة..... ٦ أخرى _____ (تذكر) ٨ لا اعرف.....	والنتيجة كانت إيه؟	٢٤٠
٢٤٦ ←	١ نعم..... ٢ لا.....	يا ترى تعرفوا أي جمعية أهلية في المنطقة تهتم بمشكلات مياه الشرب؟	٢٤١
٢٤٦ ←	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	يا ترى سبق أنك لجأت (أو أحد معارفك) لأي من هذه الجمعيات لحل أي مشكلة تتعلق بمياه الشرب؟	٢٤٢
	A عدم وجود مياه بالمنزل/انقطاع المياه..... B عدم نظافة المياه..... X أخرى _____ (تذكر)	إيه هي المشكلة دي؟	٢٤٣
٢٤٦ ←	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	يا ترى قامت الجمعية دي بدور فعال في حل المشكلة؟	٢٤٤
	١ تقديم الشكوي للمسؤولين ..... ٢ تقديم الشكوي للمسؤولين ومتابعتها..... ٣ المساعدة فى توفير المياه (ادخال وصلة المياه، تركيب عداد، تصليح ماسورة المياه)..... ٤ المساعدة فى تنقية المياه (توفير فلتر مياه).... ٦ أخرى _____ (تذكر)	إيه الدور الرئيسى اللي قامت به الجمعية لمساعدتكم؟	٢٤٥
←	١ نعم..... ٢ لا.....	في حد أخذ رأيكم في مستوى جودة خدمة المياه خلال الـ ١٢ شهر اللي فاتوا؟	٢٤٦

مسلسل	السؤال	الإجابة	انتقل الي
		لا اعرف.....	٢٤٨
٢٤٧	مين اللي أخذ رأيكم؟  تقصي: وايه كمان؟	A ..... شركة المياه التابعة..... B ..... مجلس المدينة..... C ..... المحافظة..... D ..... عضو المجلس الشعبي المحلي..... E ..... عضو مجلس الشعب عن دائرتي..... F ..... جمعية اهلية..... G ..... وسائل الإعلام..... H ..... قيادة طبيعية..... X ..... أخرى..... (تذكر) Z ..... لا اعرف.....	
٢٤٨	يا ترى حاسس أن تقديم خدمة المياه للمنازل في المنطقة بيتم زى بعض (بالمساواة)؟	١ ..... نعم..... ٢ ..... لا..... ٨ ..... لا اعرف.....	٢٥٠ ←  ٢٥٠ ←

مسلسل	السؤال	الإجابة	انتقل الي
٢٤٩	يا ترى بيفرقوا علي اي اساس؟  تقصي: وايه كمان؟	A ..... محسوبية/ واسطة..... B ..... ذكور/ إناث..... C ..... الديانه..... D ..... القدره على دفع الرشوه..... E ..... جغرافى (قرية/مدينة)..... X ..... أخرى..... Z ..... لا اعرف..... (تذكر)	
٢٥٠	يا ترى شركة المياه بتستجيب بسرعة للاحتياجات المستعجلة	١ ..... نعم.....	

مسلسل	السؤال	الإجابة	انتقل الي
	للمنطقة؟	الي حد ما ..... ٢ لا ..... ٣ لا اعرف..... ٨	
٢٥١	يا ترى لما بتحتاج لمعلومات تخص الخدمة بتقدر توصلها؟ مثل انقطاع المياه، اعمال الصيانه، تعديل التسعيره، تركيب عداد... ؟	نعم..... ١ الي حد ما ..... ٢ لا ..... ٣ لم يحاول ..... ٤	
٢٥٢	بشكل عام بتسمع أو بتعرف عن:	٢٥٣. طيب إزاي؟	
		تنبه علي فاتورة المياه التليفزيون منشورات/ ملصقات الراديو كتيبات/ منشورات/ ملصقات الصحف/ الجرائد الصحف جلسات عامة ميكروفون في جامع/ كنيسة/ عربية الأهل/ الأصدقاء/ الجيران العاملين في شركة المياه أخرى اعرف لا	لا اعرف
	١- اوقات انقطاع المياه ومدتها لتصلح عطل او صيانة	A B C D E F G H I X Z	١ ٢ ٣ ٨
	٢- الخطط والمشروعات الجديدة	A B C D E F G H I X Z	١ ٢ ٣ ٨
	٣- الميزانية (الانفاق/ الايرادات)	A B C D E F G H I X Z	١ ٢ ٣ ٨
	٤- مؤشرات الاداء (التشغيل والصيانة)	A B C D E F G H I X Z	١ ٢ ٣ ٨
	٥- تعديل التسعيرة	A B C D E F G H I X Z	١ ٢ ٣ ٨
			٢٥٥
٢٥٤	يا ترى حد من المسؤولين طلب منكم او من احد معارفكم المشاركة في:	لا نعم لا اعرف	

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
	..... ١ ٢ ٨	١. تحديد الاحتياجات/التخطيط للخدمات الخاصة بمياه الشرب.....	
	..... ١ ٢ ٨	٢. مناقشة (طلب/اقتراح) الموازنة المخصصة للخدمات.....	
	..... ١ ٢ ٨	٣. متابعة تنفيذ المشروعات والبرامج.....	

القسم الثالث: خدمة الصرف الصحي

رقم سطر المستجيب

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
٣٠٧ ← ١	مواسير صرف شبكة حكومية.....	إيه هو نظام الصرف الصحي الموجود بالمنزل؟	٣٠١
٢	مواسير صرف شبكة أهلية.....		
٣	ترنشات (خزان تحليل).....		

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>٦ أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p> <p>٧ لا يوجد صرف.....</p>		
	<p>١ مش قادر على تكلفة الوصلات المنزلية.....</p> <p>٢ لا توجد وصلة مياه حكومية.....</p> <p>٣ المبنى السكنى غير مرخص.....</p> <p>المنطقة أو جزء منها غير متصلة بشبكة صرف</p> <p>صحي حكومية.....</p> <p>٤ أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p> <p>لا اعرف.....</p> <p>٨</p>	<p>٣٠٢ إيه السبب الرئيسي في عدم اتصال مسكنكم بشبكة الصرف الصحي الحكومية ؟</p>	
		<p>راجع سؤال ٣٠١ :نظام الصرف الصحي":</p> <p>ترنشات/أخرى <input type="checkbox"/> لا يوجد صرف <input type="checkbox"/> شبكة أهلية <input type="checkbox"/> ٤٠١ ←</p> <p>٣١٣ ←</p> <p>↓</p>	<p>٣٠٢</p>
	<p>٠١ يوماً.....</p> <p>٠٢ اسبوعياً.....</p> <p>٠٣ نصف شهري.....</p> <p>٠٤ شهرياً.....</p> <p>٠٥ كل شهرين - ٣ شهور.....</p> <p>٠٦ ٤ - ٦ شهور.....</p> <p>٠٧ سنوياً.....</p> <p>٠٨ عند الحاجة.....</p> <p>٠٩ لم يكسح بعد.....</p> <p>٣١٣ ← ٩٦ أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p> <p>٩٨</p>	<p>٣٠٣ إيه هي دورية الكسح؟</p>	

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	لا اعرف.....		
	بالجنيه <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	و بتدفع أد إيه تقريباً لكسح الترنش في المرة الواحدة للوحدة السكنية (نصيب الاسرة)؟	٣٠٤
	A ..... محطة معالجة..... B ..... مطبق علي شبكة (مكب) // بلاعة صرف عمومية C ..... مصرف زراعي..... D ..... ارض فضاء..... E ..... ترعة ري..... F ..... بيارة ..... X ..... أخرى..... (تذكر) Z ..... لا اعرف.....	تعرف عربيات الكسح بترمي مياه الكسح فين؟  تقصي:  وايه كمان؟	٣٠٥
انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
٣١٣ ←	١ ..... شركة الصرف الصحي الحكومية..... ٢ ..... سيارات أهالي / قطاع خاص..... ٣ ..... الوحدة المحلية..... ٤ ..... جمعية أهلية..... ٦ ..... أخرى..... (تذكر) ٨ ..... لا أعرف.....	تعرف مين بيدير سيارات الكسح؟	٣٠٦
	سنة <input type="text"/> <input type="text"/> ٩٨ ..... لا اعرف.....	بقالك أد أيه بتستخدم مواسير الصرف الصحي الحكومية؟  (أقل من سنه سجل صفر صفر)	٣٠٧
	سنة <input type="text"/> <input type="text"/> ٩٨ ..... لا اعرف.....	تعرف شبكة الصرف الصحي الحكومية موصلة من اد ايه في المنطقة؟  (أقل من سنه سجل صفر صفر)	٣٠٨

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	١ راضي..... ٢ راضي إلى حد ما..... ٣ غير راضي ..... ٨ لا اعرف.....	يا ترى أنت راضي عن خدمة شبكة الصرف الصحي؟	٣٠٩
	A ..... المجاري بتطفح B ..... البلاعات مفتوحة..... C ..... انتشار الحشرات..... D ..... أنسداد المجاري ..... E ارتفاع منسوب الصرف يؤدي الى هبوط المناطق X أخرى _____ (تذكر) Y ..... لا يوجد مشكلات.....	ايه هي أهم المشكلات اللي بتقابلكم بالنسبة للصرف الصحي ؟  تفصي:  وايه كمان؟	٣١٠
	مرة <input type="text"/> <input type="text"/> لم يحدث..... صفر صفر ← ٣١٣	ياترى حوالي كام مرة كان فيه طفح مجاري خلال الثلاث شهور السابقة؟	٣١١
	يوم <input type="text"/> <input type="text"/>	والمرة الواحدة استمرت كام يوم في المتوسط؟  (إذا كان أقل من يوم سجل صفر صفر)	٣١٢
	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	يا ترى أتقدمت بنفسك أو أحد أفراد أسرتك بطلب لإدخال وصلة الصرف خلال الخمس سنين اللي فاتوا؟	٣١٣
٣١٧ ←			
	١ بسيطة..... ٢ معقولة..... ٣ معقدة..... ٨ لا اعرف.....	يا ترى شايفين أن الإجراءات المطلوبة كانت بسيطة، معقولة ولا معقدة؟	٣١٤
	١ راضي..... ٢ راضي إلى حد ما..... ٣ غير راضي .....	يا ترى أنتو راضيين عن الوقت اللي أخذتوه لدخول الوصلة؟	٣١٥

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
← ٣١٧	٤ ..... لم أحصل على الخدمة بعد..... ٨ ..... لا اعرف.....		

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	١ ..... مرتفعة ..... ٢ ..... مقبولة ..... ٣ ..... منخفضة ..... ٨ ..... لا أعرف.....	٣١٦ إيه رأيكم في تكلفة توصيل خدمة الصرف الصحي لبييتكم؟	
← ٣٢٦	١ ..... نعم..... ٢ ..... لا..... ٣ ..... لا توجد مشكلة ..... ٨ ..... لا اعرف.....	٣١٧ في حالة وجود مشكلة بالصرف سواء اجراءات التقديم او الخدمة نفسها، يا ترى قمتم بتقديم شكوى (حتي لو الخدمة غير موجودة)؟	
	A ..... التليفون..... B ..... تقديم شكوي ورقية..... C ..... شبكة الإنترنت ..... D ..... مقابلة المسئولين..... X ..... أخرى..... (تذكر) Z ..... لا اعرف.....	٣١٨ قدمتم الشكوى للشركة المسئولة عن طريق إيه؟  تقصي: وإيه كمان؟	
← ٣٢١	١ ..... نعم..... ٢ ..... لا..... ٨ ..... لا اعرف.....	٣١٩ يا ترى تم حل المشكلة؟	
← ٣٢٤	١ ..... نعم..... ٢ ..... إلى حد ما..... ٣ ..... لا.....	٣٢٠ يا ترى تم حل المشكلة خلال فترة زمنية مناسبة؟	



انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	٨ ..... لا أتذكر .....		
٣٢٤ ←	١ ..... نعم..... ٢ ..... لا..... ٨ ..... لا اعرف.....	يا ترى فتم بتقديم الشكوى لجهة اخري؟	٣٢١
	A ..... شركة المياه والصرف التابعة..... B ..... مجلس المدينة..... C ..... المحافظة..... D ..... عضو المجلس الشعبي المحلي..... E ..... عضو مجلس الشعب عن دائرتي..... F ..... جمعية اهلية..... G ..... وسائل الإعلام..... H ..... قيادة طبيعية..... X ..... أخرى _____ (تذكر)	رحتوا فين / لمين؟  تقصي :  وايه كمان؟	٣٢٢
	١ ..... نعم..... ٢ ..... لا..... ٨ ..... لا اعرف.....	يا ترى تم حل المشكلة بعدها مباشرة؟	٣٢٣
٣٢٦ ←	١ ..... راضي..... ٢ ..... راضي إلى حد ما..... ٣ ..... غير راضي ..... ٨ ..... لا اعرف.....	يا ترى أنتم راضيين عن أسلوب التعامل مع شكواكم؟	٣٢٤

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	A ..... التأخر في الرد ..... B ..... معاملة الموظف غير جيدة..... C ..... لم يحدث شيء لحل المشكلة .....	إيه أسباب عدم الرضا؟	٣٢٥

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
	تقصي: وايه كمان؟	D ..... الموظف طلب رشوة X ..... أخرى (تذكر) Z ..... لا اعرف	
٣٢٦	في رايك بصفة عامة، قطاع الصرف الصحي فيه فساد (يعنى فيه محسوبية، وسايط، رشوة....)؟	١ ..... نعم ٢ ..... الي حد ما ٣ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	٣٢٨ ←
٣٢٧	ايه هو شكل الفساد ده؟	A ..... دفع رشوي B ..... واسطة/ محسوبية C ..... اهمال الموظفين X ..... أخرى (تذكر) W ..... اجابة غير محددة	
٣٢٨	يا ترى اضطريت إنت أو أحد من أفراد أسرتك تدفع إكرامية/ هدية / رشوة عند التعامل مع العاملين بقطاع الصرف الصحي خلال الـ ٥ سنين اللي فاتوا: * لادخال وصلة؟ * لاصلاح مشكلة؟ * أخرى (تذكر)؟	لم اتعامل مع الجهة لا اعرف نعم لا ١ ..... لادخال وصلة ٢ ..... لاصلاح مشكلة ١ ..... أخرى	٣٢٨ ٨ ٨ [ ]
أ٣٢٨	راجع سؤال ٣٢٨:	إجابة واحدة على الأقل بـ "نعم" [ ] أخرى [ ] ← ٣٣١	
٣٢٩	يا ترى قمتوا بالإبلاغ عن الإكرامية/الهدية/الرشوة دى؟	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	٣٣١ ←

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>١ ..... تم التحقيق في المشكلة.....</p> <p>٢ ..... لم يتم التحقيق في المشكلة.....</p> <p>٦ ..... أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p> <p>٨ ..... لا اعرف.....</p>	والنتيجة كانت إيه؟	٣٣٠
٣٣٦ ←	<p>١ ..... نعم.....</p> <p>٢ ..... لا.....</p>	يا ترى تعرف أي جمعية أهلية في المنطقة تهتم بمشكلات الصرف الصحي؟	٣٣١
	<p>A ..... المساهمة في الكسح من المنازل بأجر.....</p> <p>B ..... المساهمة في الكسح من المنازل بدون أجر.....</p> <p>ارتفاع تكلفة توصيل الصرف الصحي (المساعدة المادية لتوصيل الخدمة).....</p> <p>C ..... انسداد المواسير/البيارات.....</p> <p>D ..... أخرى.....</p> <p>X ..... (تذكر)</p>	إيه هي المشكلة دي؟	٣٣٢
٣٣٦ ←	<p>١ ..... نعم.....</p> <p>٢ ..... لا.....</p> <p>٨ ..... لا اعرف.....</p>	يا ترى سبق أنك لجأت (أو أحد معارفك) لأي من هذه الجمعيات لحل أي مشكلة تتعلق بالصرف الصحي؟	٣٣٣
٣٣٦ ←	<p>١ ..... نعم.....</p> <p>٢ ..... لا.....</p> <p>٨ ..... لا اعرف.....</p>	يا ترى قامت الجمعية دي بدور فعال في حل المشكلة؟	٣٣٤
	<p>١ ..... تقديم الشكوي للمسؤولين .....</p> <p>٢ ..... تقديم الشكوي للمسؤولين ومتابعتها .....</p> <p>٣ ..... توفير عربيات الكسح.....</p> <p>٦ ..... أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p>	إيه الدور اللي قامت به الجمعية لمساعدتكم؟	٣٣٥
٣٣٩ ←	<p>أخرى <input type="checkbox"/></p>	<p>راجع سؤال ٣٠١ :نظام الصرف الصحي":</p> <p>شبكة حكومية <input type="checkbox"/></p>	٣٣٦

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
٣٣٩ ←	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	في حد أخذ رأيكم في مستوى جودة خدمة الصرف في الـ ١٢ شهر اللي فاتوا؟	٣٣٧
	A شركة المياه والصرف التابعة..... B مجلس المدينة..... C المحافظة..... D عضو المجلس الشعبي المحلي..... E عضو مجلس الشعب عن دائرتي..... F جمعية اهلية..... G وسائل الإعلام..... H قيادة طبيعية..... X أخرى..... (تذكر)	مين اللي اخذ رأيكم؟  تقصي: وايه كمان؟	٣٣٨
٣٤١ ←	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	يا ترى حاسس أن تقديم خدمة الصرف للمنازل في المنطقة بيتم للناس كلها زي بعض (بالمساواة)؟	٣٣٩
٣٤١ ←	A محسوبة/ واسطة..... B ذكور/ إناث..... C الديانه..... D القدره على دفع الرشوه..... E جغرافى (قرية/مدينة)..... X أخرى..... Z (تذكر) لا اعرف.....	يا ترى بيفرقوا علي اي اساس؟  تقصي: وايه كمان؟	٣٤٠
	١ نعم ..... ٢ الي حد ما ..... ٣ لا..... ٨ لا اعرف.....	يا ترى شركة الصرف بتستجيب بسرعة للاحتياجات المستعجلة للمنطقة ؟ مثل ادخال الصرف/ طفوحات/ غرق مناطق/ هبوطات.	٣٤١

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٣٤٢	يا ترى لما بتحتاج معلومة تخص خدمة الصرف (أو موعد توصيلها في حالة عدم دخولها) بتقدر توصلها؟	١ نعم ..... ٢ الي حد ما ..... ٣ لا ..... ٤ لم يحاول .....	

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٣٤٣	بشكل عام بتسمع أو بتعرف عن:	٣٤٤. طيب إزاي؟	
	نعم لا الي حد ما لا اعرف	تتبيه علي فاتورة المياه التليفزيون منشورات/مكتبيات/ملصقات الصحف/الجراند جلسات عامة ميكروفون في جامع/كنيسة/عربية في شركة الأهل/الأصدقاء الجيران أخرى اعرف	لا اعرف
	١- اصلاح مشكلة بالخدمة	A B C D E F G H I X Z	٨ ٣ ٢ ١ ↓
	٢- الخطط والمشروعات الجديدة	A B C D E F G H I X Z	٨ ٣ ٢ ١ ↓
	٣- الميزانية (الانفاق/ الايرادات)	A B C D E F G H I X Z	٨ ٣ ٢ ١ ↓
	٤- مؤشرات الاداء (التشغيل والصيانة)	A B C D E F G H I X Z	٨ ٣ ٢ ١ ↓ ٣٤٤
٣٤٥	يا ترى حد من المسئولين طلب منكم او من احد معارفكم المشاركة في:	نعم لا لا اعرف	
	١. تحديد الاحتياجات/التخطيط للخدمات الخاصة بالصرف.....	.....	٨ ٢ ١
	٢. مناقشة (طلب/اقتراح) الموازنة المخصص للخدمات	.....	٨ ٢ ١
	٣. متابعة تنفيذ المشروعات	.....	٨ ٢ ١

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
		والبرامج.....	

القسم الرابع: قطاعات التنمية المحلية (الطرق والإنارة وتحسين البيئة)

٤٠٠. رقم سطر المستجيب

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	A فى الشارع فى صناديق قمامة كبيرة (حاوية).... B على كومة فى الشارع..... C الزبال يبعدى علينا..... D يتم حرقها ..... E يتم رميها فى الترع او المصرف ..... F يتم إعادته إستخدامها منزليا (اكل للطيور، سماد للغيط،..... G فى الخلاء (الجبل، صحراء، بعيد عن البيوت..). X أخرى _____ (تذكر) Z لأعرف.....	فين بتخلص من القمامة ؟  تقصى:  وايه كمان؟	٤٠١

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٤٠٢	طيب وبتدفع كام على فاتورة الكهرباء نظير التخلص من القمامة في الشهر؟	بالجنيه <input type="text"/> <input type="text"/> لا يدفع..... صفر صفر لا يعرف ..... ٩٨	
٤٠٣	مين بيقوم بجمع القمامة فى منطقتك ومن بيتك؟	٤٠٣ أ إيه هو مقدار ما تدفعه نظير التخلص من القمامة في الشهر (بخلاف اللي دفعته على فاتورة الكهرباء)؟	
	A ..... الوحدة المحلية..... B ..... زبالين (جامعى قمامة يعملوا لحسابهم) ..... C ..... شركة نظافة خاصه ..... D ..... جمعيه أهلية ..... X ..... أخرى _____ (تذكر) Y ..... لا يوجد أحد يقوم بجمع القمامه ..... Z ..... لا اعرف.....	بالجنيه <input type="text"/> <input type="text"/> بالجنيه <input type="text"/> <input type="text"/> بالجنيه <input type="text"/> <input type="text"/> بالجنيه ..... بالجنيه .....	
٤٠٤	يا ترى فى المنطقة اللي بتعيش فيها:	نعم الى حد ما لا لا ينطبق لا أعرف	
	١. عدد صناديق القمامة كافي	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٨ ٧ ٤
	٢. مكان صناديق القمامة مناسب	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٨ ٧ ٤
	٣. بيتم صيانة صناديق القمامة وتجديدها بصفة دورية	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٨ ٧ ٤
	٤. بيتم رفع المخلفات او القمامة بمعدل كافي وبانتظام	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٨ ٧ ٤
	٥. بيتم توقيع عقوبة على اللي مش بيلتزم بالتخلص من المخلفات زى مخلفات البناء والهدم، مخلفات الطيور والحيوانات مخلفات المجازر في الأماكن المخصصة	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٨ ٧ ٤
	٦. بتقوم الوحدة المحلية بإزالة الأشجار التالفة والعناية بالحدائق والمساحات الخضراء	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٨ ٧ ٤
	٧. بيقوم عمال النظافة بكنس الشوارع	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٨ ٧ ٤

انتقل الي	الاجابة					السؤال	مسلسل
	٨	٧	٣	٢	١	٨. بيتم حملات للقضاء على الحيوانات الضالة (الكلاب والقطط)	
	٨	٧	٣	٢	١	٩. بتتمتع بقدر كبير من النظافة	
	٨	٧	٣	٢	١	١٠. بتحرق القمامة وده بيسبب لك ولأسرتك اضرار صحية	
	٤٠٥ أ. هل تشارك او تدعمها الوحدة المحلية؟		نعم لا لا اعرف			هل يتم في منطقتك اي من الانشطة التالية:	٤٠٥
	نعم لا لا اعرف						
	٨	٢	١	٨	٢	١	حملات نظافة أو لجان نظافة.....
	٨	٢	١	٨	٢	١	تدوير المخلفات الصلبة (اعادة تصنيع).....
	٨	٢	١	٨	٢	١	وضع لافتات توعية واصدار نشرات حول نظافة البيئة.....
	٨	٢	١	٨	٢	١	أنشطة توعية في (مدارس، نقابات، جمعيات .. حول كيفية التخلص من القمامة.....
				٤٠٦			



<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة في القرية: تقصي: وابه كمان؟</p>	<p>٤٠٧. طيب ايه هي أهم مشكلة من بين المشاكل دي؟ (ضع الكود المقابل لها في سؤال ٤٠٦) ٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكك ١= لم افعل شئ ← ٤١٢ ٢= تقدمت بشكوى/طلب ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر في الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أذكر الجبهه؟ - إذا كانت كود ٣، أذكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦، أذكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجبهه وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجبهه أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكله ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابه للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعه ٢= متوسطة ٣= بطيئه ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكله؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٣. طيب محتاجين يتعلموا (.....)؟</p>
<p>١- نظافة الشوارع لا يوجد كناسين لكنس الشوارع..... لا يتم رفع أكوام الزباله بانتظام..... عدم كفاية جرارات القمامة/ صغر حجم الجرارات... عدم كفاية صناديق القمامة..... أخرى _____ (تذكر) لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالي الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>	<p>رئيس الوحدة المحلية..٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ أخرى _____٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>نعم ١ لا ٢</p>

<p>٤١٣ طيب محتاجين يتعلموا (.....)?</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكلة؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابة للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعه ٢= متوسطه ٣= بطيئه ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجهة وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجهة أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكلة ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أنكر الجهة؟ - إذا كانت كود ٣ أنكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦ أنكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكا ١= لم افعل شئ ← ٤١٢ ٢= تقدمت بشكوى/طلب ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر فى الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٧. طيب ايه هي اهم مشكلة من بين المشاكل دى؟ (ضع الكود المقابل لها فى سؤال ٤٠٦)</p>	<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة فى القرية: تقصي: وايه كمان؟</p>
<p>لا نعم ٢ ١</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>رئيس الوحدة المحلية..٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ رئيس شئون البيئة....٠٣ أخري _____ ٩٦ (تذكر) لا أعرف..... ٩٨</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>٢- جمع المخلفات من المنازل A ماحدش بيعدى علشان يشيل القمامة..... B الزبالين مش منتظمين فى المرور..... C بندفع كثير..... D عدم كفاية جرارات القمامة/ صغر حجم الجرارات... X أخرى _____ (تذكر) لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالي الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>

<p>٤١٣ طيب محتاجين يتعلموا؟ (.....)</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكلة؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئي ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابة للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعه ٢= متوسطه ٣= بطيئه ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجهة وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجهة أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكلة ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أنكر الجبهه؟ - إذا كانت كود ٣، أنكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦، أنكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكك ١= لم افعل شئ ← ٤١٢ ٢= تقدمت بشكوى/طلب ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر فى الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٧. طيب ايه هي اهم مشكلة من بين المشاكل دى؟ (ضع الكود المقابل لها فى سؤال ٤٠٦)</p>	<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة فى القرية: تقصي: وايه كمان؟</p>	<p>نعم ١ لا ٢</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>رئيس الوحدة المحلية...٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ الجهة المختصة.....٠٥ أخرى _____ ٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>٣٠٦</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>٣- <u>مواقف السرفيس</u> A غير آمنه ..... B لا يوجد بها اماكن كافيه لإنتظار الركاب..... C مكانها غير ملائم..... D غير نظيفة ..... E عدد العربات غير كافى..... F القائمين عليها غير منتظمين..... W أخرى _____ (تذكر) لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالى الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>	<p>٣- <u>مواقف السرفيس</u></p>
-----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

<p>٤١٣ طيب محتاجين يتعملكوا ؟(.....)</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكلة؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابة للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعة ٢= متوسطة ٣= بطيئة ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجهة وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجهة أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكلة ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أنكر الجهة؟ - إذا كانت كود ٣ أنكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦ أنكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكا ١= لم افعل شئ ← ٤١٢ ٢= تقدمت بشكوى/طلب ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر فى الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٧. طيب ايه هي اهم مشكلة من بين المشاكل دى؟ (ضع الكود المقابل لها فى سؤال ٤٠٦)</p>	<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة فى القرية: تقصى: وايه كمان؟</p>	
<p>لا نعم ٢ ١</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>رئيس الوحدة المحلية...٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ الجهة المختصة.....٠٥ أخرى _____ ٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>٤- غير آمنه ..... A مواقف لا يوجد بها اماكن كافيه لإنتظار الركاب..... B الأتوبيس مكانها غير ملائم..... C العامة غير نظيفة ..... D عدد العربات غير كافي..... E القائمين عليها غير منتظمين..... F أخرى _____ X (تذكر) لا توجد مشاكل..... W انتقل إلى البند التالي الخدمة غير موجودة..... Y انتقل إلى ٤١٣</p>	

<p>٤١٣ طيب محتاجين يتعلموا ؟(.....)</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكلة؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابة للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعه ٢= متوسطه ٣= بطيئه ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجهة وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجهة أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكلة ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أنكر الجهة؟ - إذا كانت كود ٣ أنكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦ أنكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكا ٤٠٧. طيب ايه هي اهم مشكلة من بين المشاكل دى؟ ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر فى الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة فى القرية: تقصي: وايه كمان؟</p>	
<p>لا نعم ٢ ١</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>رئيس الوحدة المحلية..٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ الجهة المختصة.....٠٥ أخرى _____٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>A غير آمنه وتمثل خطورة على الناس..... B تحتاج لصيانة..... C غير كافية ونحتاج الى انشاء /شراء مرفق جديد... X أخرى _____ (تذكر) W لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالي Y الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>	<p>٥- الجسور</p>

<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة في القرية: تقصي: وإيه كمان؟</p>	<p>٤٠٧. طيب إيه هي أهم مشكلة من بين المشاكل دي؟ (ضع الكود المقابل لها في سؤال ٤٠٦) ٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكك ١= لم افعل شئ ← ٤١٢ ٢= تقدمت بشكوى/طلب ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر في الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أذكر الجيهه؟ - إذا كانت كود ٣ أذكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦ أذكر طريقه الحل؟ انتقل إلى ٤١٢ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى ٢= ذهبت لهذه الجيهه وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجيهه أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكله ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابه للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعه ٢= متوسطة ٣= بطيئه ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكله؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>نعم ١ لا ٢</p>	<p>لا أعرف</p>	<p>رئيس الوحدة المحلية..٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ أخري .....٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p>لا أعرف</p>	<p>٦- إنسداد المجرى بالمخلفات..... تغطية الناس بترمي المخلفات في غرف التفتيش..... الترع عدم استكمال أعمال التغطية..... والمصار أخرى ..... ف (تذكر) لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالي الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>٤١٣ طيب محتاجين يتعلموا (.....)?</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكلة؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابة للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعة ٢= متوسطة ٣= بطيئة ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجهة وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجهة أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكلة ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أنكر الجهة؟ - إذا كانت كود ٣ أنكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦ أنكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكا ٤٠٧. طيب ايه هي اهم مشكلة من بين المشاكل دى؟ ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر فى الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة فى القرية: تقصي: وايه كمان؟</p>	
<p>لا نعم ٢ ١</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>رئيس الوحدة المحلية...٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ الجهة المختصة.....٠٥ أخرى _____٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>A .....حتاج للمزيد منها..... B .....مساحتها صغيره..... C .....غير نظيفة ومهمله جدا..... X ..... W .....أخرى _____ Y .....(تذكر) لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالي الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>	<p>٧- الحدائق</p>

<p>٤١٣ طيب محتاجين يتعلموا ؟(.....)</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكلة؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابة للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعة ٢= متوسطة ٣= بطيئة ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجهة وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجهة أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكلة ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أنكر الجهة؟ - إذا كانت كود ٣ أنكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦ أنكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكا ١= لم افعل شئ ← ٤١٢ ٢= تقدمت بشكوى/طلب ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر فى الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٧. طيب ايه هي اهم مشكلة من بين المشاكل دى؟ ضع الكود المقابل لها فى سؤال (٤٠٦)</p>	<p>٤٠٦. ايه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة فى القرية: تقصى: وايه كمان؟</p>	
<p>لا نعم ٢ ١</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>رئيس الوحدة المحلية..٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ الجهة المختصة.....٠٥ أخرى _____ ٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>A عددها قليل جدا..... B مساحتها صغيرة..... C غلاء ثمن الكارته..... D مكانها غير ملائم..... X أخرى _____ W Y (تذكر) لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالي الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>	<p>٨- ساحات إنتظار السيارات</p>



<p>٤١٣ طيب محتاجين يتعلمكوا ؟(.....)</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكلة؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابة للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعه ٢= متوسطه ٣= بطيئه ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجهة وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجهة أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكلة ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أنكر الجهة؟ - إذا كانت كود ٣ أنكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦ أنكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكا ١= لم افعل شئ ← ٤١٢ ٢= تقدمت بشكوى/طلب ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر فى الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٧. طيب ايه هي اهم مشكلة من بين المشاكل دى؟ ضع الكود المقابل لها فى سؤال (٤٠٦)</p>	<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة فى القرية: تقصى: وايه كمان؟</p>	<p>لا نعم ٢ ١</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>رئيس الوحدة المحلية...٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ رئيس شئون البيئة...٠٣ الشرطة.....٠٤ الجهة المختصة.....٠٥ المحافظ.....٠٦ أخري _____ ٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>A غير آمنه وتمثل خطورة على الناس..... B C تحتاج لصيانة..... D غير كافية ونحتاج الى انشاء مرفق جديد..... X عدم اتساع الكباري..... W أخرى _____ Y (تذكر) لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالي الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>	<p>٩- الكبارى</p>
----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

<p>٤١٣ طيب محتاجين يتعلموا ؟(.....)</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكلة؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابة للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعه ٢= متوسطه ٣= بطيئه ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجهة وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجهة أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكلة ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أنكر الجهة؟ - إذا كانت كود ٣ أنكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦ أنكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكا ١= لم افعل شئ ← ٤١٢ ٢= تقدمت بشكوى/طلب ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر فى الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٧. طيب ايه هي اهم مشكلة من بين المشاكل دى؟ ضع الكود المقابل لها فى سؤال (٤٠٦)</p>	<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة فى القرية: تقصي: وايه كمان؟</p>	
<p>لا نعم ٢ ١</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>رئيس الوحدة المحلية...٠١ الوحدة المحلية.....٠٢ رئيس شئون البيئة....٠٣ الشرطة.....٠٤ الجهة المختصة.....٠٥ المحافظ.....٠٦ أخري _____٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>A غير آمنه وتمثل خطورة على الناس..... B C تحتاج لصيانة..... X غير كافية ونحتاج الى انشاء مرفق جديد..... W أخرى _____ Y (تذكر)</p>	<p>لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالي الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>	<p>١٠- الأفناق</p>

<p>٤١٣ طيب محتاجين يتعلموا ؟(.....)</p>	<p>٤١٢. يا ترى تم حل المشكلة؟ ١= تم حلها بشكل كامل ٢= تم حلها بشكل جزئى ٣= لم يتم حلها ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١١. يا ترى الاستجابة للشكوى كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟ ١= سريعه ٢= متوسطه ٣= بطيئه ٨= لا اعرف</p>	<p>٤١٠. إزاي عرفت نتيجة الشكوى؟ ١= لم اعرف نتيجة الشكوى انتقل إلى ٤١٢ ٢= ذهبت لهذه الجهة وسألت عن نتيجة الشكوى ٣= الجهة أرسلت خطاب لى بالرد ٤= تم ارسال عمال لحل المشكلة ٦= أخرى (تذكر)</p>	<p>٤٠٩. راجع سؤال ٤٠٨: - إذا كانت كود ٢، أنكر الجهة؟ - إذا كانت كود ٣، أنكر المنصب؟ - إذا كانت كود ٦، أنكر طريقه الحل؟</p>	<p>٤٠٨. إزاي قمت بمواجهه المشكا ٤٠٧. طيب ايه هي اهم مشكلة من بين المشاكل دى؟ ٣= ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين ٤= عملت محضر فى الشرطة ٥= بالجهود الذاتية انتقل إلى ٤١٢ ٦= أخرى..... (تذكر)</p>	<p>٤٠٦. إيه هي المشاكل التي واجهتك في خدمة (.....) الموجودة فى القرية: تقصى: وايه كمان؟ A غير آمنه..... B لا يوجد بالمرسى اماكن كافيه لإنتظار الركاب..... C عدد المعديات غير كافي..... D الانتظار فتره طويله..... E غلاء التذكرة..... X أخرى W Y (تذكر) لا توجد مشاكل..... انتقل إلى البند التالي الخدمة غير موجودة..... انتقل إلى ٤١٣</p>	<p>١١- المعديات والمراسى</p>
<p>لا نعم ٢ ١</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>رئيس الوحدة المحلية...١ الوحدة المحلية.....٢ رئيس شئون البيئة.....٣ الشرطة.....٤ الجهة المختصة.....٥ المحافظ.....٦ أخري _____٩٦ (تذكر) لا أعرف .....٩٨</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>١١- المعديات والمراسى</p>

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي										
٤١٤	بالنسبة لخدمات الطرق والإتارة والنظافة أنت شايف أن الوحدة المحلية بتسمح ليكم بالمشاركة فى: ١. تحديد اولويات الرصف وتوزيع اعمده الاتاره والنظافه ٢. متابعة تنفيذ المشروعات	الى حد نعم	لا أعرف										
		ما	لا										
		١	٢										
٤١٥	فى رأيك، انت شايف إن خلال الـ ٥ سنوات اللي فاتوا أعضاء المجلس الشعبى المحلى فى منطقتك كان ليهم دور فى أى حاجه من الحاجات اللي ها اقولك عليها دى: ١. تحديد إحتياجات المنطقة من خدمات الطرق وتوزيع أعمده الاتاره والنظافة ٢. تحديد اولويات المشروعات الخاصه بهذه الخدمات وإعداد خطة الموازنة السنويه لهذه المشروعات ٣. متابعة تنفيذ هذه المشروعات	الى حد نعم	لا أعرف										
		ما	لا										
		١	٢										
٤١٦	بخلاف الوحدة المحلية أنت شايف أن الأطراف التالية فى منطقتك لها دور فعلى ملموس فيما يخص الطرق والإتارة والنظافة: ١. الجمعيات الأهلية ٢. المؤسسات الدينية (المساجد / الكنائس) ٣. وسائل الإعلام لديكم ٤. القطاع الخاص كمقدم للخدمات	٤١٦. وإيه فى رأيك الدور اللي المفروض انها تقوم به؟											
		تصليح الاعمدة/	المتابعة	ليس له/	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا
		الاتصال بالاتحاد	التنظيف الشوارع	التوعية الطرق	تركيب أعمدة	وحد المشكلات	التبرع مشروعات	اقامة دور	لها	أخرى يعرف	لا	لا	لا
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢
٤١٧	يا ترى كنت تعرف نتائج مناقشات أعضاء المجلس الشعبى المحلى وأنشطتهم فيما يخص الطرق والإتارة والنظافة؟	نعم.....	١										
		لا.....	٢										
			٤١٩ ←										

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>A نشرات او تقارير دورية ينشرها المجلس.....</p> <p>بشكل غير رسمي (الأصدقاء/المعارف/اقارب/ جيران).....</p> <p>B الانترنت.....</p> <p>C الصحف.....</p> <p>D الإذاعة /التلفزيون.....</p> <p>E جلسات عامة قام بها المجلس الشعبي المحلي...</p> <p>F من خلال أحد أعضاء المجلس.....</p> <p>G أخرى.....</p> <p>X (تذكر)</p>	<p>إزاي عرفتھا؟</p> <p>تقصي:</p> <p>وايه كمان؟</p>	٤١٨

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
٤٢٢ ←	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p>	<p>يا ترى تعرف حجم الإنفاق على مشروعات الطرق والإتارة والنظافة في منطقتك؟</p>	٤١٩
٤٢٢ ←	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Z لا أعرف.....</p>	<p>طيب إيه هي أهم هذه المشروعات؟</p>	٤٢٠
	<p>A نشرات او تقرير دورية ينشرها الجهاز التنفيذي. بشكل غير رسمي (الأصدقاء/المعارف/اقارب /جيران).....</p> <p>B الانترنت.....</p> <p>C الصحف.....</p> <p>D الإذاعة /التلفزيون.....</p> <p>E عن طريق المجلس الشعبي المحلي.....</p>	<p>إزاي عرفت عن المشروعات دي؟</p> <p>تقصي:</p> <p>وايه كمان؟</p>	٤٢١

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	F من خلال أحد العاملين بالأدارة المحلية..... G أخرى _____ X (تذكر)		
← ٤٢٣	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	٤٢٢ إنت شايف إن فيه قوانين وقواعد بتنظم حصولك على خدمات رصف الطرق وانارتها وتحسين البيئه ولا لا؟	
	١ نعم..... ٢ لا.....	٤٢٢ أ ويا ترى القوانين دى كافييه؟	
	لا أعرف نعم لا	٤٢٣ يا ترى تعرف أن (.....) لها طريقه لتلقى الشكاوى (زى مكتب، صندوق، خط ساخن،....)	
	٨ ٢ ١ .....	١ . الوحدة المحلية (مجلس المدينة-الخ-القرية)....	
	٨ ٢ ١ .....	٢ . مديرية الطرق بالمحافظة.....	
	٨ ٢ ١ .....	٣ . إدارة الطرق بالمركز/المدينه.....	
	٨ ٢ ١ .....	٤ . إدارة البيئه.....	
	٨ ٢ ١ .....	٥ . المجلس الشعبي المحلى.....	
	٨ ٢ ١ .....	٦ . المحافظة.....	
	٨ ٢ ١ .....	٧ . إدارة الانارة - الكهرباء.....	

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
لا أعرف	لا نعم لا	يا ترى (.....) فى منطقتك بيسألوكم كمواطنين عن رأيكم فى الخدمات اللى بيقدموها؟	٤٢٤
٨	٢ ١	١. الوحدة المحلية.....	
٨	٢ ١	٢. مقدمى الخدمات (بخلاف الوحدة المحلية).....	
٨	٢ ١	٣. المجلس الشعبى المحلى.....	
لا أعرف	لا يوجد لا نعم الى حد ما لا	فى رأيك الوحدة المحلية عندكوا فيما يخص خدمات الطرق والانارة والنظافة بيستحيبوا لإحتياجات (...)	٤٢٥
٨	٣ ٢ ١	١. المواطنين	
٨	٥ ٣ ٢ ١	٢. أعضاء المجلس الشعبى	
٨	٥ ٣ ٢ ١	٣. اصحاب النفوذ فى القرية او الحى	
٨	٥ ٣ ٢ ١	٤. الجمعيات الأهلية	
٨	٥ ٣ ٢ ١	٥. النقابات والأحزاب الموجوده فى القرية او الحى	
٨	٥ ٣ ٢ ١	٦. وسائل الإعلام	
٨	٥ ٣ ٢ ١	٧. المساجد والكنائس	
٨	٥ ٣ ٢ ١	٨. القطاع الخاص	
A B C D E F G X	الحكومة / الوزارة ..... المحافظة..... الوحدة المحلية..... المجالس الشعبية المحلية..... الجهات الرقابية..... مدير الادارة / الرئيسى المباشر ..... المواطنين انفسهم..... أخرى _____	انت شايف مين من حقه محاسبة الموظفين العاملين فى المديرية والادارات المسئولة عن تقديم خدمات الطرق والانارة والنظافة؟  نقصى:  ومين كمان؟	٤٢٦

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	Z (تذكر) لا اعرف .....		
	A خصم من المرتب /جزاءات/ غرامات مالية... B الفصل من العمل/ الرغد/ تغيير العاملين..... C التحويل إلى التحقيق..... D النقل إلى اماكن اخري..... E متابعة / رقابة دورية..... F العقاب والمحاسبة..... G لفت نظر/ إنذار..... H تقديم شكوي/ بلاغ للشرطة..... X أخرى..... (تذكر) Z لا أعرف.....	من وجهه نظرك ايه هي الطرق اللي ممكن نحاسب بيها المسؤولين عن تقديم هذه الخدمات؟  (سجل أهم ثلاث طرق)	٤٢٧
	١ نعم..... ٢ لا.....	يا ترى عرفت أو سمعت عن حالات في منطقتك تم فيها محاسبة اللي بيقدمو خدمات الطرق والانارة والنظافة بسبب تقصيرهم أو فسادهم؟	٤٢٨



٤٣٢. يا ترى اضطررت تقدم اى فلوس زياده زى إكراميه أو هديه أو رشوة اثناء تعاملك مع (....):		٤٣١. يا ترى بيفرقوا علي اي اساس؟  تقصي:  وايه كمان؟							٤٣٠. يا ترى (.....) بتتعامل مع المواطنين زى بعض (بالمساواة) فيما يخص دورها فى تقديم خدمات الطرق والانارة والنظافة:			٤٢٩. يا ترى سبق لك التعامل خلال الـ ٥ سنوات اللى فاتوا مع (.....) فيما يخص خدمات الطرق والانارة والنظافة:		
لا	نعم	لا اعرف	أخرى	جغرافى (قرية/مدينة)	القدره على دفع الرشوه	الديانه	ذكور/ إناث	محسوبيه/ واسطه	لا اعرف	لا	نعم	لا	نعم	
٢	١	Z	X	E	D	C	B	A	٨ ↓	٢	١ ↓	٢ ↓	١	١. المجلس الشعبى المحلى/ عضو مجلس الشعب
٢	١	Z	X	E	D	C	B	A	٨ ↓	٢	١ ↓	٢ ↓	١	٢. الوحده المحليه القرويه/الحى
٢	١	Z	X	E	D	C	B	A	٨ ↓	٢	١ ↓	٢ ↓	١	٣. مجلس المدينه
٢	١	Z	X	E	D	C	B	A	٨ ↓	٢	١ ↓	٢ ↓	١	٤. المحافظه
٢	١	Z	X	E	D	C	B	A	٨ ↓	٢	١ ↓	٢ ↓	١	٥. الوزارات او المديریات الحكوميه الأخرى
٢	١	Z	X	E	D	C	B	A	٨ ↓	٢	١ ↓	٢ ↓	١	٦. جمعيات أهليه
٢	١	Z	X	E	D	C	B	A	٨ ↓	٢	١ ↓	٢ ↓	١	٧. وسائل الاعلام
٢	١	Z	X	E	D	C	B	A	٨ ↓	٢	١ ↓	٢ ↓	١	٨. أخرى _____ (تذكر)
									٤٣٣		٤٣٣	٤٣٣		

مستسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٤٣٣	فيما يخص خدمات الطرق والانارة والنظافة، ياترى بصفة عامة منتشر في قرينك /حيك:	٤٣٤. هل تعرضت له انت او احد افراد أسرته؟	
		نعم الى حد ما لا لا أعرف	نعم لا لا أعرف
	١. الاهمال وعدم أداء العمل بدقه وأمانه والتستر عليه	١ ٢ ٣ ٨ ↓	١ ٢ ٣ ٨ ↓
	٢. طلب الرشوه	١ ٢ ٣ ٨ ↓	١ ٢ ٣ ٨ ↓
	٣. استغلال المركز والسلطة (مثل تعيين الابناء والاقارب، مخالفه قانونية)	١ ٢ ٣ ٨ ↓ ٤٣٦	١ ٢ ٣ ٨ ↓ ٤٣٦
٤٣٥	ما هي الجهة المسئولة عن التصدى لحالات فساد الجهات التالية (.....) فيما يخص قطاعات الطرق والانارة والنظافة؟		
		مجلس الوحدة الشعبية / الشوري المحلي الإدارة	الشرطة المحافظة المدير السيادة الرقابية الادارية
	١. أعضاء المجلس الشعبي	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
	٢. أعضاء المجلس التنفيذي المحلي	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
	٣. أحد موظفين الإدارة المحلية	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
	٤. أحد موظفي المديرية أو الإدارات التي تقدم خدمات للمواطنين	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
٤٣٦	يا ترى أنت شايف أن (.....) ممكن تساهم في مكافحة الفساد في قطاعات الطرق والانارة والنظافة؟	نعم الى حد ما لا لا أعرف	
	١. المؤسسات الدينية	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨
	٢. أساتذة الجامعات والمدرسون	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨
	٣. الجمعيات الأهلية	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨
	٤. وسائل الإعلام	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨
	٥. الشرطة	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨

انتقل الي	الاجابة				السؤال	مسلسل
	٨	٣	٢	١	٦. أعضاء مجلس الشعب	
	٨	٣	٢	١	٧. المحاكم	
	٨	٣	٢	١	٨. المواطنون أنفسهم	

القسم الخامس: خدمات التعليم

٥٠٠		راجع جدول الأسرة المعيشية: الأسئلة ١٠١، ١٠٢، ١٠٤، ١٠٨، ١٠٩ و ١١٠ وسجل أسم ورقم سطر أكبر أفراد الاسرة المعيشية بالمرحلة الابتدائية (كود ٠٢ أي غير أزهرى) وأكبر أفراد الاسرة المعيشية بالمرحلة الإعدادية (كود ٠٤ أي غير أزهرى) في الأعمدة المخصصة لذلك، إذا كان لا يوجد أبناء بالتعليم انتقل إلى القسم السادس. إذا شعرت إن مدلي البيان غير متحمس لاستكمال البيان، حاول تشجيعه أن يُشرك طرف آخر مسئول عن متابعة دراسة الأولاد.	
		المرحلة الابتدائية	المرحلة الإعدادية
اسم الطفل:.....		اسم الطفل:.....	
سطر الطفل <input type="text"/> سطر المستجيب <input type="text"/>		سطر الطفل <input type="text"/> سطر المستجيب <input type="text"/>	
٥٠١	يا ترى مدرسة (الاسم) نوعها ايه؟	٠١ حكومي	٠١ حكومي
		٠٢ حكومي يتلقى دعم أو منح	٠٢ حكومي يتلقى دعم أو منح
		٠٣ تجريبي	٠٣ تجريبي
		٠٤ خاص عربي	٠٤ خاص عربي
		٠٥ خاص لغات	٠٥ خاص لغات
		٠٦ خاص دولي	٠٦ خاص دولي
		٩٦ أخرى	٩٦ أخرى
		(تذكر)	(تذكر)
٥٠٢	أنت شايف إن (....) كافي في مدرسة (الاسم) ؟	نعم الي حد ما لا اعرف	نعم الي حد ما لا اعرف
	١. عدد المعلمين	١ ٢ ٣ ٨	١ ٢ ٣ ٨
	٢. حجم المستلزمات المدرسية - الكتب، الطباشير .	١ ٢ ٣ ٨	١ ٢ ٣ ٨
	٣. عدد الفصول	١ ٢ ٣ ٨	١ ٢ ٣ ٨
	٤. الأنشطة (رياضية - فنية)	١ ٢ ٣ ٨	١ ٢ ٣ ٨
	٥. عدد دورات المياه	١ ٢ ٣ ٨	١ ٢ ٣ ٨
٥٠٣	إلى أي درجة أنت راضي عن (.....) في مدرسة (الاسم):	راضي راضي إلى حد ما غير راضي لا اعرف	راضي راضي إلى حد ما غير راضي لا اعرف
	١. أداء المعلمين	١ ٢ ٣ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٧ ٨
	٢. نظافة واتساع الفصول	١ ٢ ٣ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٧ ٨
	٣. اتساع الحوش ونظافته	١ ٢ ٣ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٧ ٨

٤. دورات المياه					٥. الكانتين وأسعاره						
٨	٧	٣	٢	١	٨	٧	٣	٢	١	٥٠٤	يا ترى مدرسة (الاسم) بتأخذ رأيه أو رأيك في:
٨	٧	٣	٢	١	٨	٧	٣	٢	١	يا ترى مين فيكم اللي بتأخذ رأيه؟	يا ترى مين فيكم اللي بتأخذ رأيه؟
٨	٧	٣	٢	١	٨	٧	٣	٢	١	يا ترى مين فيكم اللي بتأخذ رأيه؟	يا ترى مين فيكم اللي بتأخذ رأيه؟
٨	٢	١	B	A	٨	٢	١	B	A	١. المعلمين وطرق تدريسهم	
٨	٢	١	B	A	٨	٢	١	B	A	٢. الإدارة المدرسية	
٨	٢	١	B	A	٨	٢	١	B	A	٣. الأبنية المدرسية	
٨	٢	١	B	A	٨	٢	١	B	A	٤. الأنشطة المدرسية	
٨	٢	١	B	A	٨	٢	١	B	A	٥. المناهج التعليمية	
٨	٢	١	B	A	٨	٢	١	B	A	٦. الكانتين وأسعاره	

المرحلة الإعدادية	المرحلة الابتدائية	السؤال	مسلسل
الاسم: .....	الاسم: .....	يا ترى (الاسم) بيشترك في انتخابات اتحاد الطلبة (اختيار رائد الفصل)؟	٥٠٧
١ نعم..... انتقل إلى ٥٠٩	١ نعم..... انتقل إلى ٥٠٩		
٢ لا.....	٢ لا.....		
٣ لا يوجد اتحاد طلبة.....	٣ لا يوجد اتحاد طلبة.....		
٨ لا اعرف..... انتقل إلى ٥١٢	٨ لا اعرف..... انتقل إلى ٥١٢		
الاختيار يتم عن طريق المدرسة.....	الاختيار يتم عن طريق المدرسة.....	ليه (الاسم) مش بيشترك في انتخابات اتحاد الطلبة؟	٥٠٨
A الطفل غير مهتم.....	A الطفل غير مهتم.....		
B صغر سن الطفل.....	B صغر سن الطفل.....		
C أخرى.....	C أخرى.....		
X	X		

<p>(تذكر)</p> <p>لا اعرف.....-Z</p> <p>انتقل إلى ٥١٢ →</p>	<p>(تذكر)</p> <p>لا اعرف.....-Z</p> <p>انتقل إلى ٥١٢ →</p>		
<p>١ ..... نعم</p> <p>٢ ..... لا</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p>	<p>١ ..... نعم</p> <p>٢ ..... لا</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p>	<p>٥٠٩ يا ترى (الاسم) عضو باتحاد الطلبة؟</p>	
<p>١ ..... نعم</p> <p>٢ ..... الي حد ما</p> <p>انتقل إلى ٥١٢</p> <p>٣ ..... لا</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p> <p>انتقل إلى ٥١٢</p>	<p>١ ..... نعم</p> <p>٢ ..... الي حد ما</p> <p>انتقل إلى ٥١٢</p> <p>٣ ..... لا</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p> <p>انتقل إلى ٥١٢</p>	<p>٥١٠ طيب يا ترى اتحاد الطلبة اللي في مدرسة (الاسم) بيشارك بشكل فعال في تحديد احتياجات التلاميذ من أنشطة ومدرسين ودروس ومباني وحمامات....؟</p>	
<p>A ..... اهمال من المدرسة</p> <p>B ..... اتحاد الطلبة ليس له دور</p> <p>X ..... أخرى (تذكر)</p> <p>لا اعرف..... Z</p>	<p>A ..... اهمال من المدرسة</p> <p>B ..... اتحاد الطلبة ليس له دور</p> <p>X ..... أخرى (تذكر)</p> <p>لا اعرف..... Z</p>	<p>٥١١ تفكر إيه السبب إن اتحاد الطلبة مش بيشارك؟</p>	
<p>١ ..... نعم</p> <p>انتقل إلى ٥١٤</p> <p>٢ ..... لا</p> <p>٣ ..... لا يوجد مجلس اباء</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p> <p>انتقل إلى ٥١٥</p>	<p>١ ..... نعم</p> <p>انتقل إلى ٥١٤</p> <p>٢ ..... لا</p> <p>٣ ..... لا يوجد مجلس اباء</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p> <p>انتقل إلى ٥١٥</p>	<p>٥١٢ طيب وإنت يا ترى بتشارك في اختيار مجلس الآباء اللي في مدرسة (الاسم)؟</p>	
<p>ولى الأمر مشغول/ غير مهتم</p> <p>A ..... لا يستطيع الذهاب</p> <p>عدم المعرفة بوجود مجلس الآباء</p> <p>B ..... مجلس الآباء ليس له دور</p> <p>C .....</p>	<p>ولى الأمر مشغول/ غير مهتم</p> <p>A ..... لا يستطيع الذهاب</p> <p>عدم المعرفة بوجود مجلس الآباء</p> <p>B ..... مجلس الآباء ليس له دور</p> <p>C .....</p>	<p>٥١٣ إيه السبب أنك مش بتشارك؟</p>	

X أخرى _____ (تذكر) انتقل إلى ٥١٥	X أخرى _____ (تذكر) انتقل إلى ٥١٥		
١ نعم.....	١ نعم.....	يا ترى مجلس الآباء اللي في مدرسة (الاسم) بيعبر عن آرائكم واحتياجاتكم؟	٥١٤
٢ لا.....	٢ لا.....		
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....		

المرحلة الاعدادية	المرحلة الابتدائية	السؤال	مسلسل
الاسم:.....	الاسم:.....		
لا لا الي حد ما لا يوجد اعرف	لا لا الي حد ما لا يوجد اعرف	طيب يا ترى المدرسة بتتواصل معكم وتعرفكم أية قرارات أو أمور متعلقة بـ:	٥١٥
٨ ٧ ٣ ٢ ١	٨ ٧ ٣ ٢ ١	١. المصروفات الدراسية	
٨ ٧ ٣ ٢ ١	٨ ٧ ٣ ٢ ١	٢. الأنشطة التي تقوم بها	
٨ ٧ ٣ ٢ ١	٨ ٧ ٣ ٢ ١	٣. الدراسة وتوقفها واستمرارها	
٨ ٧ ٣ ٢ ١	٨ ٧ ٣ ٢ ١	٤. مستوى (الاسم) الدراسي	
أخرى دائرة واحدة على الأقل حول ١ أو ٢ ↓ ٥١٧	أخرى دائرة واحدة على الأقل حول ١ أو ٢ ↓ ٥١٧	راجع سؤال ٥١٥:	أ٥١٥
A اجتماعات..... B نشرات دورية..... C كراسة متابعة..... D شهادات شهرية..... E مقابلات شخصية..... F اعلانات على الحائط..... G خطابات ومراسلات..... H تليفونات.....	A اجتماعات..... B نشرات دورية..... C كراسة متابعة..... D شهادات شهرية..... E مقابلات شخصية..... F اعلانات على الحائط..... G خطابات ومراسلات..... H تليفونات.....	إزاي مدرسة (الاسم) بتعرفكم الحاجة دي؟  تفصي:  وايه كمان؟	٥١٦

<p>ابلاغ التلميذ/ ولي الامر</p> <p>1 شفاهة .....</p> <p>X أخرى .....</p> <p>(تذكر)</p>	<p>ابلاغ التلميذ/ ولي الامر</p> <p>1 شفاهة .....</p> <p>X أخرى .....</p> <p>(تذكر)</p>		
<p>1 نعم.....</p> <p>2 لا.....</p> <p>8 لا اعرف.....</p> <p>انتقل إلى ٥١٩</p>	<p>1 نعم.....</p> <p>2 لا.....</p> <p>8 لا اعرف.....</p> <p>انتقل إلى ٥١٩</p>	<p>٥١٧ طيب ولو إنت طلبت معلومات متعلقة بالأنشطة أو (الاسم) أو دراسته أو مصروفاته الدراسية من المدرسة ، يا ترى بيكون فيه استجابة لطلبك؟</p>	
<p>1 نعم.....</p> <p>2 لا.....</p> <p>8 لا اعرف.....</p>	<p>1 نعم.....</p> <p>2 لا.....</p> <p>8 لا اعرف.....</p>	<p>٥١٨ يا ترى بتكون الاستجابة خلال وقت مناسب؟</p>	
<p>1 نعم.....</p> <p>2 لا.....</p> <p>8 لا اعرف.....</p> <p>انتقل إلى ٥٢١</p>	<p>1 نعم.....</p> <p>2 لا.....</p> <p>8 لا اعرف.....</p> <p>انتقل إلى ٥٢١</p>	<p>٥١٩ يا ترى إيرادات ونفقات مدرسة (الاسم) متاحة ليكم علنا أو ممكن تسألوا عنها وتعرفوها بسهولة؟</p>	
<p>1 نعم.....</p> <p>2 الي حد ما .....</p> <p>3 لا .....</p> <p>8 لا اعرف.....</p>	<p>1 نعم.....</p> <p>2 الي حد ما .....</p> <p>3 لا .....</p> <p>8 لا اعرف.....</p>	<p>٥٢٠ طيب إنت شايف إن مدرسة (الاسم) بتستفيد أفضل أستفادة من الموارد المتاحة لها؟</p>	
<p>1 نعم .....</p> <p>2 الي حد ما.....</p> <p>3 لا .....</p> <p>8 لا اعرف.....</p> <p>انتقل إلى ٥٢٣</p>	<p>1 نعم .....</p> <p>2 الي حد ما.....</p> <p>3 لا .....</p> <p>8 لا اعرف.....</p> <p>انتقل إلى ٥٢٣</p>	<p>٥٢١ يا ترى مدرسة (الاسم) بتستجيب لاحتياجات الطلبة ومشكلاتهم؟ (فصول للمعاقين، زيادة أنشطة، تغيير للمعلمين غير الجيدين،..)</p>	



المرحلة الابتدائية	المرحلة الإعدادية	السؤال	مسلسل
<p>الاسم:.....</p> <p>A ابلاغ المدرسين/ المدير.....</p> <p>B عن طريق عقد ندوات/اجتماعات</p> <p>عن طريق الاستجابة للاحتياجات</p> <p>C المشكلات.....</p> <p>X أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p>	<p>الاسم:.....</p> <p>A ابلاغ المدرسين/ المدير.....</p> <p>B عن طريق عقد ندوات/اجتماعات</p> <p>عن طريق الاستجابة للاحتياجات</p> <p>C المشكلات.....</p> <p>X أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p>	<p>إزاي ده بيحصل؟</p>	<p>٥٢٢</p>
<p>١ نعم.....</p> <p>٢ الي حد ما.....</p> <p>٣ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ الي حد ما.....</p> <p>٣ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	<p>طبيب مدرسة (الاسم) موفرا لك طرق تسمع من خلالها شكوتك أو اقتراحاتك المتعلقة بابنك أو بدراسته ؟ (مثلاً من خلال اجتماعات، خط ساخن تليفونات، صندوق شكاوى، تسليم شكاوى باليد، صندوق اقتراحات، مقابلة مسئولين،... إلخ)</p>	<p>٥٢٣</p>
<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p> <p>انتقل إلى ٥٣٢</p>	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p> <p>انتقل إلى ٥٣٢</p>	<p>يا ترى سبق وقابلتك مشكلة تتعلق بمدرسة (الاسم) او دراسته خلال العام الدراسي الحالي؟</p>	<p>٥٢٤</p>
<p>البيئة المدرسية داخل المدرسة</p> <p>A غير آمنه.....</p> <p>البيئة المدرسية خارج المدرسة</p> <p>B غير آمنه.....</p> <p>C المدرسين مستواهم ضعيف.....</p> <p>D المصروفات عالية.....</p> <p>E معاملة المدرسين غير جيدة.....</p> <p>المدرسة تقوم بالتمييز بين الطلبة.....</p> <p>F الطلبة.....</p> <p>G مشاكل بين الطالب وزملاءه.....</p> <p>H بعد المدرسة/ المواصلات صعبة</p> <p>I قلة عدد المدرسين.....</p> <p>عدم رغبة الطفل في الذهاب</p>	<p>البيئة المدرسية داخل المدرسة</p> <p>A غير آمنه.....</p> <p>البيئة المدرسية خارج المدرسة</p> <p>B غير آمنه.....</p> <p>C المدرسين مستواهم ضعيف.....</p> <p>D المصروفات عالية.....</p> <p>E معاملة المدرسين غير جيدة.....</p> <p>المدرسة تقوم بالتمييز بين الطلبة.....</p> <p>F الطلبة.....</p> <p>G مشاكل بين الطالب وزملاءه.....</p> <p>H بعد المدرسة/ المواصلات صعبة</p> <p>I قلة عدد المدرسين.....</p> <p>عدم رغبة الطفل في الذهاب</p>	<p>إيه هي المشاكل التي واجهتك خلال العام الدراسي الحالي بمدرسة (الاسم)؟</p> <p>تقصي:</p> <p>وايه كمان؟</p>	<p>٥٢٥</p>

للمدرسة/ضعف مستوي الطالب. J أخرى _____ X (تذكر)	للمدرسة/ضعف مستوي الطالب.. J أخرى _____ X (تذكر)	
البيئة المدرسية داخل المدرسة ٠١ غير آمنه..... البيئة المدرسية خارج المدرسة ٠٢ غير آمنه..... المدرسين مستواهم ضعيف..... ٠٣ المصروفات عالية..... ٠٤ معاملة المدرسين غير جيدة..... ٠٥ المدرسة تقوم بالتمييز بين الطلبة..... ٠٦ مشاكل بين الطالب وزملاءه.... ٠٧ بعد المدرسة/ المواصلات صعبة ٠٨ قلة عدد المدرسين..... ٠٩ عدم رغبة الطفل في الذهاب للمدرسة/ضعف مستوي الطالب.. ١٠ أخرى _____ ٩٦ (تذكر)	البيئة المدرسية داخل المدرسة ٠١ غير آمنه..... البيئة المدرسية خارج المدرسة ٠٢ غير آمنه..... المدرسين مستواهم ضعيف..... ٠٣ المصروفات عالية..... ٠٤ معاملة المدرسين غير جيدة..... ٠٥ المدرسة تقوم بالتمييز بين الطلبة..... ٠٦ مشاكل بين الطالب وزملاءه.... ٠٧ بعد المدرسة/ المواصلات صعبة ٠٨ قلة عدد المدرسين..... ٠٩ عدم رغبة الطفل في الذهاب للمدرسة/ضعف مستوي الطالب.. ١٠ أخرى _____ ٩٦ (تذكر)	٥٢٦ إيه هي اهم مشكلة من بين المشكلات اللي واجهتك؟

المرحلة الابتدائية	المرحلة الإعدادية	السؤال	مسلسل
الاسم:.....	الاسم:.....		
A استخدمت الخط الساخن.....	A استخدمت الخط الساخن.....	إزاي قمت بمواجهه المشكلة دي؟	٥٢٧
B صندوق الشكاوى.....	B صندوق الشكاوى.....		
C سلمت شكوى باليد.....	C سلمت شكوى باليد.....		
D ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين....	D ذهبت لمقابلة أحد المسؤولين....	تفصي:	

<p>E قمت بعمل محضر فى القسم...  F اتصلت بالمسئول.....  G حلتها بشكل غير رسمى.....  X أخرى _____  (تذكر)  Y لم افعل شئ.....  → انتقل إلى ٥٣٠</p>	<p>E قمت بعمل محضر فى القسم...  F اتصلت بالمسئول.....  G حلتها بشكل غير رسمى.....  X أخرى _____  (تذكر)  Y لم افعل شئ.....  → انتقل إلى ٥٣٠</p>	<p>وايه كمان؟</p>	
<p>A الوزارة.....  B الإدارة التعليمية.....  C المديرية التعليمية.....  D الأخصائي الاجتماعي.....  E إدارة المدرسة.....  F المدرسين.....  G قسم الشرطة.....  H بالجهود الذاتية.....  X أخرى _____  (تذكر)  Z لا اعرف.....</p>	<p>A الوزارة.....  B الإدارة التعليمية.....  C المديرية التعليمية.....  D الأخصائي الاجتماعي.....  E إدارة المدرسة.....  F المدرسين.....  G قسم الشرطة.....  H بالجهود الذاتية.....  X أخرى _____  (تذكر)  Z لا اعرف.....</p>	<p>٥٢٨  إيه هى الجهة أو الجهات التي توجهت لها؟  تفصي:  وايه كمان؟</p>	
<p>١ سريعة.....  ٢ متوسطة.....  ٣ بطيئة.....  ٧ لا توجد استجابة.....  ٨ لا اعرف.....</p>	<p>١ سريعة.....  ٢ متوسطة.....  ٣ بطيئة.....  ٧ لا توجد استجابة.....  ٨ لا اعرف.....</p>	<p>٥٢٩  يا ترى الاستجابة للمشكلة كانت سريعة، متوسطة ولا بطيئة؟</p>	
<p>١ تم حلها بشكل كامل.....  ٢ تم حلها بشكل جزئي.....  ٣ لم يتم حلها.....  → انتقل إلى ٥٣٢  ٨ لا اعرف.....  → انتقل إلى ٥٣٢</p>	<p>١ تم حلها بشكل كامل.....  ٢ تم حلها بشكل جزئي.....  ٣ لم يتم حلها.....  → انتقل إلى ٥٣٢  ٨ لا اعرف.....  → انتقل إلى ٥٣٢</p>	<p>٥٣٠  يا ترى تم حل المشكلة دى (من الجهات المذكورة فى ٥٢٨)؟</p>	

٥٣١	إيه هي الجهة اللي قدرت تحل المشكلة (من الجهات المذكورة في ٥٢٨)؟	الوزارة ..... ٠١ الإدارة التعليمية..... ٠٢ المديرية التعليمية..... ٠٣ الأخصائي الاجتماعي..... ٠٤ إدارة المدرسة..... ٠٥ المدرسين..... ٠٦ قسم الشرطة..... ٠٧ بشكل غير رسمي/بالجهود الذاتية. ٩٥ أخرى _____ ٩٦ (تذكر) لا اعرف..... ٩٨	الوزارة ..... ٠١ الإدارة التعليمية..... ٠٢ المديرية التعليمية..... ٠٣ الأخصائي الاجتماعي..... ٠٤ إدارة المدرسة..... ٠٥ المدرسين..... ٠٦ قسم الشرطة..... ٠٧ بشكل غير رسمي/بالجهود الذاتية. ٩٥ أخرى _____ ٩٦ (تذكر) لا اعرف..... ٩٨
-----	-----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

المرحلة الاعدادية	المرحلة الابتدائية	السؤال	مسلسل
الاسم:.....	الاسم:.....		
نعم الي حد ما لا لا اعرف	نعم الي حد ما لا لا اعرف	إنت شايف إن مدرسة (الاسم) ملتزمة بقوانين الوزارة الخاصة ب:	٥٣٢
١ ٢ ٣ ٨	١ ٢ ٣ ٨	١. المصروفات الدراسية	
١ ٢ ٣ ٨	١ ٢ ٣ ٨	٢. المقررات الدراسية والمناهج التعليمية	
كل الدوائر حول الكود (٨) خلاف ذلك	كل الدوائر حول الكود (٨) خلاف ذلك	راجع ٥٣٢:	٥٣٣
١ ٢ ٨	١ ٢ ٨	يا ترى إنت شايف إن القوانين دي كافية ولا لأ؟	٥٣٤
نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	يا ترى (الاسم) أخذ أو بياخذ دروس خصوصية أو	٥٣٥
نعم..... ١	نعم..... ١		

<p>لا ..... ٢</p> <p>لا اعرف ..... ٨</p> <p><b>انتقل إلى ٥٣٩</b></p>	<p>لا ..... ٢</p> <p>لا اعرف ..... ٨</p> <p><b>انتقل إلى ٥٣٩</b></p>	<p>مجموعات تقوية خلال العام الدراسي الحالي؟</p>	
<p>A ..... جمعية أهلية.....</p> <p>B ..... مسجد أو كنيسة.....</p> <p>C ..... مدرس خاص أو مركز خاص..</p> <p>D ..... دروس تقوية من المدرسة.....</p> <p>X ..... أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p> <p>Z ..... لا اعرف.....</p>	<p>A ..... جمعية أهلية.....</p> <p>B ..... مسجد أو كنيسة.....</p> <p>C ..... مدرس خاص أو مركز خاص..</p> <p>D ..... مجموعات تقوية من المدرسة.....</p> <p>X ..... أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p> <p>Z ..... لا اعرف.....</p>	<p>تبع مين (مين اللي بيديها)؟</p> <p><b>تقصي:</b></p> <p>وايه كمان؟</p>	٥٣٦
<p>A ..... المدرس مش بيشرح كويس.....</p> <p>المدرس بييجبر ابني يأخذ معه</p> <p>درس.....</p> <p>B ..... المدرس عامل اللي عليه بس أنا</p> <p>عايز ابني يأخذ أعلى الدرجات..</p> <p>C ..... كل اصحابه بياخدو دروس.....</p> <p>D ..... عدد المدرسين قليل .....</p> <p>E ..... ارتفاع كثافة الفصل .....</p> <p>F ..... ضعف مستوي الطالب.....</p> <p>G ..... أخرى _____</p> <p>X ..... (تذكر)</p>	<p>A ..... المدرس مش بيشرح كويس.....</p> <p>المدرس بييجبر ابني يأخذ معه</p> <p>درس.....</p> <p>B ..... المدرس عامل اللي عليه بس أنا</p> <p>عايز ابني يأخذ أعلى الدرجات..</p> <p>C ..... كل اصحابه بياخدو دروس.....</p> <p>D ..... عدد المدرسين قليل .....</p> <p>E ..... ارتفاع كثافة الفصل .....</p> <p>F ..... ضعف مستوي الطالب.....</p> <p>G ..... أخرى _____</p> <p>X ..... (تذكر)</p>	<p>إيه الأسباب أن (الاسم) أخذ أو بياخذ دروس</p> <p>خصوصية أو مجموعات تقوية؟</p> <p><b>تقصي:</b></p> <p>وايه كمان؟</p>	٥٣٧
<p>بالجنبيه.....</p>	<p>بالجنبيه.....</p>	<p>بتدفع كم في الشهر في الدروس</p> <p>الخصوصية/مجموعات التقوية (للاس)؟</p>	٥٣٨
<p>نعم..... ١</p> <p>لا ..... ٢</p> <p>لا اعرف ..... ٨</p> <p><b>انتقل إلى ٥٤٢</b></p>	<p>نعم..... ١</p> <p>لا ..... ٢</p> <p>لا اعرف ..... ٨</p> <p><b>انتقل إلى ٥٤٢</b></p>	<p>يا ترى (الاسم) بيستخدم أو بيشتري كتب أو ملازم</p> <p>خارجية؟</p>	٥٣٩
<p>A ..... المدرس طلب من ابني يشتريه..</p> <p>الكتاب المدرسي غير كافي</p> <p>ومفيهوش تمارين كثير.....</p>	<p>A ..... المدرس طلب من ابني يشتريه..</p> <p>الكتاب المدرسي غير كافي</p> <p>ومفيهوش تمارين كثير.....</p>	<p>إيه الأسباب أن (الاسم) بيستخدم أو بيشتري كتب أو</p> <p>ملازم خارجية؟</p>	٥٤٠

B الكتاب المدرسي غير واضح....	B الكتاب المدرسي غير واضح....	تفصي: وايه كمان؟
C الكتاب المدرسي كويس بس عايز ابني يتمرن أكثر عشان يأخذ أعلى الدرجات.....	C الكتاب المدرسي كويس بس عايز ابني يتمرن أكثر عشان يأخذ أعلى الدرجات.....	
D أخرى _____	D أخرى _____	
X (تذكر)	X (تذكر)	

المرحلة الاعدادية	المرحلة الابتدائية	السؤال	مسلسل
الاسم:.....	الاسم:.....		
المبلغ بالجنيه.....	المبلغ بالجنيه.....	بتدفع كم تقريبا في السنة الدراسية للكتب والملازم الخارجية ل (الاسم)؟	٥٤١
١ نعم.....	١ نعم.....	في رأيك، هل المناهج التعليمية اللي (الاسم) بياخدوها مفيدة له وبتتمي قدراته العلمية والعملية؟	٥٤٢
٢ الي حد ما.....	٢ الي حد ما.....		
٣ لا.....	٣ لا.....		
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....		
١ نعم.....	١ نعم.....	في رأيك، المدرسين بمدرسة (الاسم) بيشجعوه على أنه يعتمد على نفسه وبيبحث هو ويدور عن المعلومة بنفسه ؟	٥٤٣
٢ الي حد ما.....	٢ الي حد ما.....		
٣ لا.....	٣ لا.....		
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....		
١ نعم.....	١ نعم.....	في رأيك، المدرسة بتعمل أنشطة إضافية (صيفية وغير صيفية) عشان تتمي مهارات (الاسم)؟	٥٤٤
٢ الي حد ما.....	٢ الي حد ما.....		
٣ لا.....	٣ لا.....		
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....		
١ نعم.....	١ نعم.....	في رأيك، مدرسة (الاسم) بتستخدم وسائل حديثة مثل الكمبيوتر، بروجكتور، داتا شو.....؟	٥٤٥
٢ الي حد ما.....	٢ الي حد ما.....		
٣ لا.....	٣ لا.....		
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....		

لا	لا	يا ترى:	٥٤٦
نعم إلى حد ما لا لا ينطبق اعرف	نعم إلى حد ما لا لا ينطبق اعرف		
١ ٢ ٣ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٧ ٨	١. البيئة المحيطة بمدرسة (الاسم) نظيفة.....	
١ ٢ ٣ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٢. البيئة المحيطة بمدرسة (الاسم) بيئة آمنة ويدون معاكسات أو بلطجة.....	
١ ٢ ٣ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٣. الطريق إلى مدرسة (الاسم) آمن.....	
١ ٢ ٣ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٤. المسافة بين المنزل ومدرسة (الاسم) مناسبة.....	
١ ٢ ٣ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٥. مواصلات مدرسة (الاسم) متوفرة ورخيصة وأمنة.	
١ ٢ ٣ ٧ ٨	١ ٢ ٣ ٧ ٨	٦. المصروفات الدراسية مناسبة لقدراتي المادية.....	
١ نعم.....	١ نعم.....	يا ترى اضطريت تدفع إكرامية، أو تبرعات (عينية أو نقدية) أو جبت هدية أو واسطة أو رشوة علشان تعليم (الاسم)؟	٥٤٧
٢ لا.....	٢ لا.....		
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....		
انتقل ٥٥٠	انتقل ٥٤٩ أ		
١ نعم.....	١ نعم.....	يا ترى بتعمل كده بشكل متكرر؟	٥٤٨
٢ لا.....	٢ لا.....		
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....		
١ نعم.....	١ نعم.....	يا ترى حصل وبلغت عن حاجة زي كده؟	٥٤٩
٢ لا.....	٢ لا.....		
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....		
انتقل إلى ٥٥٠	انتقل إلى ٥٠١ بالمرحلة الاعدادية وإذا كان لا يوجد انتقل إلى ٥٥٠		٥٤٩ أ

السؤال		مسلسل
٥٥٠	في رأيك شايف أن (.....) منتشر في التعليم الأساسي؟ ٥٥١. هل تعرضت له انت أو أحد من افراد أسرتك؟ ٥٥٢. فين؟ تقصي: فين كمان؟	
لا	لا	لا
نعم	نعم	نعم
لا أعرف	لا أعرف	لا أعرف
جهة لا اعرف	المدرسة الإدارة المديرية أخرى اعرف	
١	١	١- الإهمال وعدم أداء العمل بدقه وأمانه والتستر عليه؟
٢	٢	٢- طلب رشوه
٣	٣	٣- استغلال المركز والسلطة وتفضيل الابناء والاقارب
Z	Z	
X	X	
C	C	
B	B	
A	A	
١	١	
٢	٢	
٣	٣	
٥٥٣	٥٥٣	
٥٥٣	من وجهة نظرك، بالنسبة للتعليم الأساسي أى قطاع ينتشر فيه الفساد أكثر القطاع الخاص أم الحكومي؟	
١	الخاص.....	
٢	الحكومي.....	
٣	كلهم زى بعض في الفساد.....	
٥	لا يوجد فساد.....	٥٥٥ ←
٨	لا أعرف.....	
٥٥٤	تفكر ايه هي اسباب الفساد ده؟	
A	مرتبات ضعيفة.....	
B	ضعف الرقابة.....	
C	الأجراءات معقدة.....	
D	الرسوم قليلة.....	
E	عدم وجود ضمير.....	
X	أخرى.....	
	(تذكر)	
Z	لا أعرف.....	
٥٥٥	يا ترى فيه جهة بتحاسب العاملين في التعليم لو في تقصير؟	
١	نعم.....	



٥٥٧ ←	٢ ..... لا		
	٨ ..... لا اعرف		
	A ..... الوزارة	٥٥٦	تفتكر مين هي الجهة أو الجهات دي؟
	B ..... المديرية التعليمية		تقصي:
	C ..... الإدارة التعليمية		وايه كمان؟
	D ..... الشؤون القانونية		
	E ..... الوحدة المحلية		
	F ..... مجلس الآباء		
	G ..... اتحاد الطلبة		
	H ..... الجمعيات الأهلية		
	I ..... مدير المدرسة / ناظر المدرسة / المدرسين		
	J ..... اخري		
	K ..... (تتكرر)		
	L ..... لا اعرف		
	M		
	N		
	O		
	P		
	Q		
	R		
	S		
	T		
	U		
	V		
	W		
	X		
	Y		
	Z		

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٥٥٧	إنت شايف إن وزارة التربية والتعليم بتتواصل معاكم باستمرار فى أى قرارات أو أمور متعلقة بالتعليم الأساسي وبدء الدراسة، وسنوات الدراسة ومستوي التعليم (مؤشرات أدائه) من خلال.....:	نعم الي حد ما لا لا أعرف	
	١. التلفزيون والراديو	١ ٢ ٣ ٨	
	٢. الصحف	١ ٢ ٣ ٨	
	٣. استطلاعات الرأي	١ ٢ ٣ ٨	
	٤. الندوات العامة	١ ٢ ٣ ٨	
	٥. المدرسة	١ ٢ ٣ ٨	
	٦. الموقع الإلكتروني	١ ٢ ٣ ٨	
٥٥٨	راجع ٥٥٧:		

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
٥٦١ ←	أخرى <input type="checkbox"/>	دائرة واحدة على الأقل حول (١، ٢) <input type="checkbox"/>	
	٥٦٠. طيب وبتأخذ رأيك فيها؟	ياترى بتتواصل معاكم وتعلمكم بـ:	٥٥٩
	لا نعم	لا نعم	
	٢ ١	١ ٢ ↓	١- ميزانية التعليم.....
			القرارات الخاصة بالتعليم زي
	٢ ١	١ ٢ ↓	٢- بدء الدراسة.....
	٢ ١	١ ٢ ↓	٣- سنوات الدراسة.....
	٢ ١	١ ٢ ↓	٤- أخرى.....
		٥٦١	
١ نعم.....	٢ الي حد ما.....	٣ لا.....	٤ لا اعرف.....
			٥٦١
			٥٦٢
A برامج الفصل الواحد.....	B مدارس الفتيات.....	C مدارس المجتمع.....	D مدراس لأطفال الشوارع.....
E مدارس للمعاقين (للتربية الفكرية، المتوحدين،).....	F مدارس ازهري.....	G حضانات.....	H مدارس ابتدائي.....
I مدارس اعدادي.....	J مدارس ثانوي عام.....	K مدارس ثانوي فني.....	X اخري _____

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	(تذكر)		
	لا يوجد احتياج..... ٧		
٥٦٩ ←	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	٥٦٣ ترى سبق لك وذهبت للإدارة التعليمية أو المديرية أو ديوان الوزارة لقضاء مصلحة؟	
	١ ديوان الوزارة..... ٢ الإدارة التعليمية..... ٣ المديرية.....	٥٦٤ رحنت فين آخر مرة؟	
٥٦٨ ←	١ معلومة..... ٢ خدمة..... ٣ شكوى..... ٦ أخرى.....	٥٦٥ كنت بتستفسر عن معلومة ولا بتطلب خدمة ولا بتقدم شكوى؟	
٥٦٨ ←	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	٥٦٦ يا ترى كان هناك استجابة لطلبك؟	
	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	٥٦٧ هل كانت الاستجابة في وقت مناسب؟	
	نعم إلى حد ما لا لا أعرف	٥٦٨ يا ترى لاحظت إن الموظفين ملتزمين بـ :	
	١ ٢ ٣ ٨	١- بالتواجد في أماكن العمل.....	
	١ ٢ ٣ ٨	٢- بتقديم الخدمة بشكل مناسب.....	
٥٧١ ←	١ نعم..... ٢ إلى حد ما..... ٣ لا..... ٨ لا اعرف.....	٥٦٩ أنت شايف أن الوزارة موفره لك طرق تسمع من خلالها شكوتك أو اقتراحاتك المتعلقة بأطفالك أو بدراساتهم (مثلاً خط ساخن، صندوق شكوى، باليد، صندوق اقتراحات، قابلت مسئول،... إلخ)؟	

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	يا ترى سيق لك واستخدمت واحدة من هذه الطرق؟	٥٧٠
٥٧٤ ←	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ إلى حد ما.....</p> <p>٣ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	يا ترى إنت شايف إن خدمات التعليم الابتدائي والإعدادي يتم تقديمها لكل الناس والأماكن كلها زي بعض (بالمساواة)؟	٥٧١
	<p>A .....حسوبية/ واسطة.....</p> <p>B .....ذكور/ إناث.....</p> <p>C .....الديانة.....</p> <p>D .....القدره على دفع الرشوه.....</p> <p>E .....جغرافى (قرية/مدينة).....</p> <p>X .....أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p> <p>Z .....لا اعرف.....</p>	يا ترى بيفرقوا علي اي اساس؟  تقصى:  وايه كمان؟	٥٧٢
	<p>A .....الوزارة.....</p> <p>B .....الإدارة التعليمية.....</p> <p>C .....المديرية التعليمية.....</p> <p>D .....المدرسين بالمدرسة.....</p> <p>E .....الإدارة في المدرسة.....</p> <p>X .....أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p> <p>Z .....لا اعرف.....</p>	وايه المكان اللى بتحصل فيه التفرقة دي؟  تقصى:  وايه كمان؟	٥٧٣

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>A ..... دروس تقوية.....</p> <p>B ..... أنشطة صيفية.....</p> <p>C ..... دورات تدريبية.....</p> <p>D ..... أنشطة رياضية.....</p> <p>E ..... أنشطة توعية.....</p> <p>F ..... دفع مصاريف عند الحاجة.....</p> <p>G ..... توفير زي المدرسة عند الحاجة.....</p> <p>H ..... أنشطة دينية.....</p> <p>X ..... أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p> <p>Y ..... لا توجد إستجابة.....</p> <p>Z ..... لا اعرف.....</p>	<p>بتعمل إيه الجمعيات والمساجد والكنائس للاستجابة لاحتياجات ولادكم في مرحلة التعليم الأساسي؟</p> <p><b>تقصي:</b></p> <p>وايه كمان؟</p>	٥٧٤
٥٧٧ ←	<p>١ ..... نعم.....</p> <p>٢ ..... لا.....</p> <p>٨ ..... لا اعرف.....</p>	<p>طيب في خدمات تعليمية كنتم تتمنو تقدمها الجمعيات والمساجد والكنائس للاستجابة لاحتياجات ولادكم في مرحلة التعليم الأساسي؟</p>	٥٧٥
	<p>A ..... دروس تقوية.....</p> <p>B ..... أنشطة صيفية.....</p> <p>C ..... دورات تدريبية.....</p> <p>D ..... أنشطة رياضية.....</p> <p>E ..... أنشطة توعية.....</p> <p>F ..... دفع مصاريف عند الحاجة.....</p> <p>G ..... توفير زي المدرسة عند الحاجة.....</p> <p>H ..... أنشطة دينية.....</p> <p>X ..... أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p>	<p>إيه هي الخدمات دي؟</p>	٥٧٦

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	لا يجب أن لا راضى إلى راضى حد ما غير راضى يكون لها دور أعرف	إلى أي مدى أنت راضى عن دور وخدمات (.....) في مجال التعليم الأساسي؟	٥٧٧
	٨ ٥ ٣ ٢ ١	١. الجمعيات	
	٨ ٥ ٣ ٢ ١	٢. المساجد والكنائس	
	٨ ٥ ٣ ٢ ١	٣. الإعلام (برامج تعليمية وتوعية)	

القسم السادس: خدمات الرعاية الصحية الأولية

٦٠٠. رقم سطر المستجيب

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
	دلوقتى انا حسأل حضرتك عن خدمات الصحة الأولية زى (الكشف الطبى/ تنظيم الأسرة/ رعاية الأمومة والطفولة/ التطعيمات/ استخراج شهادات طبية، شهادات ميلاد/ الطوارئ/تحاليل /أشعة..... باستثناء العمليات).		
٦٠١	يا ترى فى حد من أفراد الأسرة، لا قدر الله بيعانى من أحد الأمراض المزمنة زى (سكر، ضغط، قلب، كبد، كلى، ربو، إعاقة)، أخرى(.....)؟  تقصى:  وابه كمان؟	A .....سكر B .....ضغط C .....قلب D .....كبد E .....كلى F .....ربو G .....إعاقة X .....أخرى  (تذكر) Y .....لا Z .....لم يحدد	
٦٠٢	تقريبا بتدفع أد إيه على الخدمات الصحية والعلاج فى الشهر للأسرة كلها؟	المبلغ بالجنيه.....	
٦٠٣	خلال الست شهور اللى فاتت يا ترى انت أو أى حد من أفراد أسرتك حصل على أى من الخدمات الصحية الأولية اللى قلتك عليها دى (الكشف الطبى/ تنظيم الأسرة/.....)؟	١ .....نعم ٢ .....لا	٦٠١ ←

انتقل الي		الاجابة			السؤال		مسلسل
٦١٠	٦٠٩	٦٠٨	٦٠٧	٦٠٦	٦٠٥	٦٠٤	
مين اللي قدم الخدمة (للاسم) في المكان في (٦٠٦)؟ A. طبيب (ممارس عام/أخصائي) B. صيدلي C. ممرضة/ممرض D. داية E. إداري F. فنى تحاليل وأشعة X. أخرى Z. لا يتذكر/لا يعرف	من امتي كانت اخر زيارة (للاسم) في المكان في (٦٠٦)؟ ١ = أقل من شهر ٢ = شهر لاقبل من شهرين ٣ = شهرين لاقبل من ٣ شهور ٤ = ٣ اشهر الي ٦ اشهر	كام مرة راح (الاسم) المكان في (٦٠٦)؟ (عدد مرات الزيارة خلال الست شهور اللي فانت)	إيه هي الخدمة اللي أخذها (الاسم)؟ A. الكشف الطبي B. استخراج شهادات طبية (زى الميلاد، الوفاة....) C. الطوارئ D. رعاية الأمومة والطفولة E. تنظيم الأسرة F. تطعيمات G. أسنان H. تحاليل I. اشعة X. اخري .....	ورحت فين؟	مين اللي اخد الخدمة <u>آخر</u> مرة؟	يا ترى حصلت أنت أو أحد من أفراد أسرتك على الخدمات دى من:	
							نعم لا
				الوحدة الصحية/المستوصف. ٠١ وحدة طب الأسرة..... ٠٢ مكتب الصحة..... ٠٣ المستشفى العام/المركزى.... ٠٤ مراكز طب الأسرة..... ٠٥ العيادات المتنقلة..... ٠٦ أخرى..... ٩٦ (تذكر)	الاسم ..... رقم السطر [ ] [ ]	١ ٢ ↓	١- الحكومة
				١ مستشفى طلبة ..... ٢ مستشفى تأمين صحي..... ٦ أخرى..... (تذكر)	الاسم ..... رقم السطر [ ] [ ]	١ ٢ ↓	٢- التأمين الصحي الحكومي
				١ عيادات خاصة.....	الاسم	١	٣- قطاع





انتقل الي	الاجابة			السؤال		مسلسل
				مستشفيات خاصة..... ٢ أخرى _____ ٦ (تذكر)	..... رقم السطر <input type="text"/>	٢ خاص
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	١ تابعة للجوامع أو الكنائس.... ٢ تابعة للجمعيات الأهلية..... ٦ أخرى _____ (تذكر)	الاسم ..... رقم السطر <input type="text"/>	١ ٢ ١١٠ ٤- جمعيات أهلية / خيرية

انتقل الي	الاجابة			السؤال		مسلسل
جمعيات أهلية / خيرية	قطاع خاص	التأمين الصحي الحكومي	الحكومة	راجع ٦٠٤:		١٦١٠
حصل على لم يحصل خدمة <input type="text"/> ٦٥١	حصل على لم يحصل خدمة <input type="text"/> القطاع التالي	حصل على لم يحصل خدمة <input type="text"/> القطاع التالي	حصل على لم يحصل خدمة <input type="text"/> القطاع التالي			
جمعيات أهلية / خيرية	قطاع خاص	التأمين الصحي الحكومي	الحكومة	السؤال		
رقم سطر <input type="text"/>	رقم سطر <input type="text"/>	رقم سطر <input type="text"/>	رقم سطر <input type="text"/>			
دلوقتي حسالك شوية أسئلة عن آخر زيارة خلال الست شهور اللي فاتت وعايز أعرف رأيك في شوية حاجات:						
١ نعم.....	١ نعم.....	١ نعم.....	١ نعم.....	٦١١ رأيك في المعاملة ، يا ترى كانت المعاملة كويسة في (....)؟		
٢ لا.....	٢ لا.....	٢ لا.....	٢ لا.....			
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....			
١ نعم.....	١ نعم.....	١ نعم.....	١ نعم.....	٦١٢ تواجد الأطباء ، يا ترى الأطباء كانوا متواجدين في (....)؟		
٢ لا.....	٢ لا.....	٢ لا.....	٢ لا.....			

لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨		
نعم..... ١	نعم..... ١	نعم..... ١	نعم..... ١	يا ترى كان الأطباء-الممرضين - كويسين وشاطرين فى (....)؟	٦١٣
لا..... ٢	لا..... ٢	لا..... ٢	لا..... ٢		
لا ينطبق..... ٣	لا ينطبق..... ٣	لا ينطبق..... ٣	لا ينطبق..... ٣		
لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨		
نعم..... ١		نعم..... ١	نعم..... ١	يا ترى وفرولك الدواء فى المكان اللى اخدت منه الخدمة؟	٦١٤
إلى حد ما..... ٢		إلى حد ما..... ٢	إلى حد ما..... ٢		
لا..... ٣		لا..... ٣	لا..... ٣		
لم احتاج دواء..... ٥		لم احتاج دواء..... ٥	لم احتاج دواء..... ٥		
لا اعرف..... ٨		لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨		
انتقل الي ٦١٦		انتقل الي ٦١٦	انتقل الي ٦١٦		
مجانا..... ١		مجانا..... ١	مجانا..... ١	يا ترى تكلفة الدواء كانت مجاناً، ولا مناسبة ولا مرتفعة فى (....)؟	٦١٥
مناسبة..... ٢		مناسبة..... ٢	مناسبة..... ٢		
مرتفعة..... ٣		مرتفعة..... ٣	مرتفعة..... ٣		
لا اعرف..... ٨		لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨		
مجانا..... ١	مجانا..... ١	مجانا..... ١	مجانا..... ١	يا ترى تكلفة الحصول علي الخدمة الصحية بشكل اجمالى كانت مجاناً، ولا مناسبة ولا مرتفعة فى (....)؟	٦١٦
مناسبة..... ٢	مناسبة..... ٢	مناسبة..... ٢	مناسبة..... ٢		
مرتفعة..... ٣	مرتفعة..... ٣	مرتفعة..... ٣	مرتفعة..... ٣		
لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨		
جيدة..... ١	جيدة..... ١	جيدة..... ١	جيدة..... ١	إيه تقييمك لنظافة المكان اللى أخدت فيه الخدمة كانت جيدة، متوسطة ولا سيئة فى (....)؟	٦١٧
متوسطة..... ٢	متوسطة..... ٢	متوسطة..... ٢	متوسطة..... ٢		
سيئة..... ٣	سيئة..... ٣	سيئة..... ٣	سيئة..... ٣		
لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨		
نعم..... ١	نعم..... ١	نعم..... ١	نعم..... ١	يا ترى المعدات والمستلزمات الطبية الأولية متوفرة فى (....)؟	٦١٨
إلى حد ما..... ٢	إلى حد ما..... ٢	إلى حد ما..... ٢	إلى حد ما..... ٢		
لا..... ٣	لا..... ٣	لا..... ٣	لا..... ٣		
لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨	لا اعرف..... ٨		

مسلسل	السؤال	الحكومة	التأمين الصحى الحكومى	قطاع خاص	جمعيات أهلية / خيرية
٦١٩	يا ترى حصلت على الخدمة بسهولة فى (....)؟	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف
٦٢٠	يا ترى مكان تقديم الخدمة قريب من منزلك؟	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف
٦٢١	يا ترى توفرت سيارة الاسعاف عند طلبها؟	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٣ ..... لم أطلبها ٧ ..... لا يوجد ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٣ ..... لم أطلبها ٧ ..... لا يوجد ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٣ ..... لم أطلبها ٧ ..... لا يوجد ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٣ ..... لم أطلبها ٧ ..... لا يوجد ٨ ..... لا اعرف
٦٢٢	يا ترى مدة الانتظار عشان تحصل على الخدمة كانت طويلة، مناسبة، ولا قصيرة فى (....)؟	١ ..... طويلة ٢ ..... مناسبة ٣ ..... قصيرة ٨ ..... لا اعرف	١ ..... طويلة ٢ ..... مناسبة ٣ ..... قصيرة ٨ ..... لا اعرف	١ ..... طويلة ٢ ..... مناسبة ٣ ..... قصيرة ٨ ..... لا اعرف	١ ..... طويلة ٢ ..... مناسبة ٣ ..... قصيرة ٨ ..... لا اعرف
٦٢٣	يا ترى مواعيد فتح (المكان) ال(.....) مناسبة؟	لا نعم لا أعرف	لا نعم لا أعرف	لا نعم لا أعرف	لا نعم لا أعرف
	* صباحية	١ ٢ ٨	١ ٢ ٨	١ ٢ ٨	١ ٢ ٨
	* مسائية	١ ٢ ٨	١ ٢ ٨	١ ٢ ٨	١ ٢ ٨
٦٢٤	يا ترى فترة العمل فى (المكان) مناسبة؟	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف	١ ..... نعم ٢ ..... لا ٨ ..... لا اعرف

٦٢٥	يا ترى اضطررت تدفع إكرامية، أو جيت هدية أو جيت واسطة، أو تدفع رشوة علشان تاخذ الخدمة فى (....)؟	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	انتقل إلى ٦٢٩	انتقل إلى ٦٢٩	انتقل إلى ٦٢٩	انتقل إلى ٦٢٩
٦٢٦	يا ترى بلغت الجهات المسؤولة؟	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	انتقل إلى ٦٢٩	انتقل إلى ٦٢٩	انتقل إلى ٦٢٩	انتقل إلى ٦٢٩
٦٢٧	ايه هي الجهة؟	الوزارة..... ١ المديرية/الإدارة..... ٢ النقابة..... ٣ الشرطة..... ٤ أخرى..... ٦ (تذكر) لا اعرف..... ٨	الوزارة..... ١ المديرية/الإدارة..... ٢ النقابة..... ٣ الشرطة..... ٤ أخرى..... ٦ (تذكر) لا اعرف..... ٨	الوزارة..... ١ المديرية/الإدارة..... ٢ النقابة..... ٣ الشرطة..... ٤ أخرى..... ٦ (تذكر) لا اعرف..... ٨	الوزارة..... ١ المديرية/الإدارة..... ٢ النقابة..... ٣ الشرطة..... ٤ أخرى..... ٦ (تذكر) لا اعرف..... ٨				

مسلسل	السؤال	الحكومة	التأمين الصحى الحكومى	قطاع خاص	جمعيات أهلية / خيرية
٦٢٨	ايه هي نتيجة البلاغ؟	تم التحقيق فى البلاغ..... ١ لم يتم التحقيق فى البلاغ..... ٢ أخرى..... ٦ (تذكر) لا اعرف..... ٨	تم التحقيق فى البلاغ..... ١ لم يتم التحقيق فى البلاغ..... ٢ أخرى..... ٦ (تذكر) لا اعرف..... ٨	تم التحقيق فى البلاغ..... ١ لم يتم التحقيق فى البلاغ..... ٢ أخرى..... ٦ (تذكر) لا اعرف..... ٨	تم التحقيق فى البلاغ..... ١ لم يتم التحقيق فى البلاغ..... ٢ أخرى..... ٦ (تذكر) لا اعرف..... ٨

٦٢٩	لو احتجت أى خدمة من خدمات الرعاية الصحية الأولية، يا ترى هنكرر الزيارة لنفس المكان اللي أخذت منه الخدمة؟	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨
٦٣٠	يا ترى تتصح بها معارفك؟	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨	نعم..... ١ لا..... ٢ لا اعرف..... ٨
٦٣١	بشكل عام، يا ترى أنت راضى عن الخدمة اللي حصلت عليها فى (....)؟	راضى..... ١ راضى إلى حد ما.. ٢ انتقل إلى ٦٣٣	راضى..... ١ راضى إلى حد ما.. ٢ انتقل إلى ٦٣٣	راضى..... ١ راضى إلى حد ما.. ٢ انتقل إلى ٦٣٣	راضى..... ١ راضى إلى حد ما.. ٢ انتقل إلى ٦٣٣
٦٣٢	إيه أسباب عدم الرضا؟	عدم النظافة..... A عدم الاهتمام/ سوء معاملة المرضى.... B استخدام اجهزة قديم قلة الامكانيات..... طول فترة انتظار الكشف..... قلة / عدم تواجد اطباء أكفاء..... عدم توافر الادوية.. E عدم وجود نظام.... F بعد المكان..... G ارتفاع قيمة الكشف/ الدواء..... أخرى _____ I	عدم النظافة..... A عدم الاهتمام/ سوء معاملة المرضى.... B استخدام اجهزة قديم قلة الامكانيات..... طول فترة انتظار الكشف..... قلة / عدم تواجد اطباء أكفاء..... عدم توافر الادوية.. E عدم وجود نظام.... F بعد المكان..... G ارتفاع قيمة الكشف/ الدواء..... أخرى _____ I	عدم النظافة..... A عدم الاهتمام/ سوء معاملة المرضى.... B استخدام اجهزة قديم قلة الامكانيات..... طول فترة انتظار الكشف..... قلة / عدم تواجد اطباء أكفاء..... عدم توافر الادوية.. E عدم وجود نظام.... F بعد المكان..... G ارتفاع قيمة الكشف/ الدواء..... أخرى _____ I	عدم النظافة..... A عدم الاهتمام/ سوء معاملة المرضى.... B استخدام اجهزة قديم قلة الامكانيات..... طول فترة انتظار الكشف..... قلة / عدم تواجد اطباء أكفاء..... عدم توافر الادوية.. E عدم وجود نظام.... F بعد المكان..... G ارتفاع قيمة الكشف/ الدواء..... أخرى _____ I

X (تذكر)	X (تذكر)	X (تذكر)	X (تذكر)		
١ نعم.....	١ نعم.....	١ نعم.....	١ نعم.....	٦٣٣ بشكل عام، يا ترى أنت شايف إن فى طرق تقدر تحاسب بيها (.....) لو مقدمتكش الخدمة المطلوبة / المناسبة؟	
٢ لا.....	٢ لا.....	٢ لا.....	٢ لا.....		
٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....	٨ لا اعرف.....		
انتقل إلى ٦٣٥	انتقل إلى ٦٣٥	انتقل إلى ٦٣٥	انتقل إلى ٦٣٥		

ممسلسل	السؤال	الحكومة	التأمين الصحى الحكومى	قطاع خاص	جمعيات أهلية / خيرية
٦٣٤	زى ايه؟ تقصى: وايه كمان؟	رفع شكوى للمدير.... بلاغات للنيابة..... رفع شكوي للوزارة.... رفع شكوي لنقابة الاطباء..... أخرى..... X (تذكر)	رفع شكوى للمدير.... بلاغات للنيابة..... رفع شكوي للوزارة.... رفع شكوي لنقابة الاطباء..... أخرى..... X (تذكر)	رفع شكوى للمدير.... بلاغات للنيابة..... رفع شكوي للوزارة.... رفع شكوي لنقابة الاطباء..... أخرى..... X (تذكر)	رفع شكوى للمدير.... بلاغات للنيابة..... رفع شكوي للوزارة.... رفع شكوي لنقابة الاطباء..... أخرى..... X (تذكر)
٦٣٥	انت شايف مين من حقه يحاسب (.....) لو مقدمتكش الخدمة المناسبة؟ تقصى: ومين كمان؟	الحكومة/الوزارة..... مديرية الصحة/ الإدارة الصحية..... الجمعيات الأهلية.... الإعلام..... المواطنين..... الإدارة المحلية (التنفيذية/الشعبية).... نقابة الاطباء..... أخرى..... X (تذكر)	الحكومة/الوزارة..... مديرية الصحة/ الإدارة الصحية..... الجمعيات الأهلية.... الإعلام..... المواطنين..... الإدارة المحلية (التنفيذية/الشعبية).... نقابة الاطباء..... أخرى..... X (تذكر)	الحكومة/الوزارة..... مديرية الصحة/ الإدارة الصحية..... الجمعيات الأهلية.... الإعلام..... المواطنين..... الإدارة المحلية (التنفيذية/الشعبية).... نقابة الاطباء..... أخرى..... X (تذكر)	الحكومة/الوزارة..... مديرية الصحة/ الإدارة الصحية..... الجمعيات الأهلية.... الإعلام..... المواطنين..... الإدارة المحلية (التنفيذية/الشعبية).... نقابة الاطباء..... أخرى..... X (تذكر)

لا اعرف.....	لا اعرف.....	لا اعرف.....	لا اعرف.....		
Z	Z	Z	Z		
١ ..... نعم	١ ..... نعم	١ ..... نعم	١ ..... نعم	يا ترى سبق وقدمت شكوي بخصوص خدمات الرعاية الصحية الاولية في (...)?	٦٣٦
٢ ..... لا	٢ ..... لا	٢ ..... لا	٢ ..... لا		
٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف		
انتقل إلى ٦٤٠	انتقل إلى ٦٤٠	انتقل إلى ٦٤٠	انتقل إلى ٦٤٠		
A ..... الرقم الساخن	A ..... الرقم الساخن	A ..... الرقم الساخن	A ..... الرقم الساخن	قدمت الشكوي عن طريق ايه؟	٦٣٧
B ..... صندوق الشكاوى	B ..... صندوق الشكاوى	B ..... صندوق الشكاوى	B ..... صندوق الشكاوى	<b>تفصي:</b>	
C ..... بريد الإلكتروني	C ..... بريد الإلكتروني	C ..... بريد الإلكتروني	C ..... بريد الإلكتروني	وايه كمان؟	
D ..... مقابلة مسئول	D ..... مقابلة مسئول	D ..... مقابلة مسئول	D ..... مقابلة مسئول		
E ..... شكوى ورقية	E ..... شكوى ورقية	E ..... شكوى ورقية	E ..... شكوى ورقية		
X ..... أخرى	X ..... أخرى	X ..... أخرى	X ..... أخرى		
(تذكر)	(تذكر)	(تذكر)	(تذكر)		
١ ..... الوزارة	١ ..... الوزارة	١ ..... الوزارة	١ ..... الوزارة	قدمت الشكوي لمين؟	٦٣٨
٢ ..... المديرية/الإدارة	٢ ..... المديرية/الإدارة	٢ ..... المديرية/الإدارة	٢ ..... المديرية/الإدارة		
٣ ..... النقابة	٣ ..... النقابة	٣ ..... النقابة	٣ ..... النقابة		
٤ ..... الشرطة	٤ ..... الشرطة	٤ ..... الشرطة	٤ ..... الشرطة		
٦ ..... أخرى	٦ ..... أخرى	٦ ..... أخرى	٦ ..... أخرى		
(تذكر)	(تذكر)	(تذكر)	(تذكر)		
٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف		
١ ..... نعم	١ ..... نعم	١ ..... نعم	١ ..... نعم	يا ترى كان هناك استجابة؟	٦٣٩
٢ ..... لا	٢ ..... لا	٢ ..... لا	٢ ..... لا		
٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف		
١ ..... نعم	١ ..... نعم	١ ..... نعم	١ ..... نعم	يا ترى حد سألك عن جودة الخدمة الصحية اللي حصلت عليها قبل كده من (...)?	٦٤٠
٢ ..... لا	٢ ..... لا	٢ ..... لا	٢ ..... لا		
٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف	٨ ..... لا اعرف		
انتقل إلى ٦٤٢	انتقل إلى ٦٤٢	انتقل إلى ٦٤٢	انتقل إلى ٦٤٢		

مسلسل	السؤال	الحكومة	التأمين الصحي الحكومي	قطاع خاص	جمعيات أهلية / خيرية
٦٤١	مين اللي سألك؟ (الجهة) (وزارة الصحة/ جمعيات أهلية/ مراكز ابحاث....)	مركز ابحاث..... A أطباء/ كبار الاطباء. B العاملين بالوحدة/ الممرضات..... C أخرى _____ X (تذكر) لا اعرف..... Z	مركز ابحاث..... A أطباء/ كبار الاطباء B العاملين بالوحدة/ الممرضات..... C أخرى _____ X (تذكر) لا اعرف..... Z	مركز ابحاث..... A أطباء/ كبار الاطباء. B العاملين بالوحدة/ الممرضات..... C أخرى _____ X (تذكر) لا اعرف..... Z	مركز ابحاث..... A أطباء/ كبار الاطباء. B العاملين بالوحدة/ الممرضات..... C أخرى _____ X (تذكر) لا اعرف..... Z
٦٤٢	يا ترى أنت حاسس أن خدمات الرعاية الصحية الأولية في (.....) بتقدم للناس كلها زى بعض (بالمساواة)؟	نعم..... 1 انتقل إلى ٦٤٤ لا..... 2 لا اعرف..... 8 انتقل إلى ٦٤٤	نعم..... 1 انتقل إلى ٦٤٤ لا..... 2 لا اعرف..... 8 انتقل إلى ٦٤٤	نعم..... 1 انتقل إلى ٦٤٤ لا..... 2 لا اعرف..... 8 انتقل إلى ٦٤٤	نعم..... 1 انتقل إلى ٦٤٤ لا..... 2 لا اعرف..... 8 انتقل إلى ٦٤٤
٦٤٣	يا ترى بيفرقوا علي اي اساس؟ تقصي: وايه كمان؟	واسطة/ محسوبة ... A ذكور/ إناث..... B الديانه..... C القدره على دفع الرشوه..... D جغرافى (قرية/مدينة).. E الكشف المستعجل... F أخرى _____ X (تذكر) لا اعرف..... Z	واسطة/ محسوبة .. A ذكور/ إناث..... B الديانه..... C القدره على دفع الرشوه..... D جغرافى (قرية/مدينة). E الكشف المستعجل... F أخرى _____ X (تذكر) لا اعرف..... Z	واسطة/ محسوبة . A ذكور/ إناث..... B الديانه..... C القدره على دفع الرشوه..... D جغرافى (قرية/مدينة) E الكشف المستعجل.. F أخرى _____ X (تذكر) لا اعرف..... Z	واسطة/ محسوبة .. A ذكور/ إناث..... B الديانه..... C القدره على دفع الرشوه..... D جغرافى (قرية/مدينة) E الكشف المستعجل.. F أخرى _____ X (تذكر) لا اعرف..... Z
٦٤٤	يا ترى (.....) بيعلن عن: ١. الخدمات/ الخدمات الجديدة اللي بتقدمها للجمهور ٢. إجراءات الحصول علي الخدمات المختلفة	نعم لا أعرف 1 2 8	نعم لا أعرف 1 2 8	نعم لا أعرف 1 2 8	نعم لا أعرف 1 2 8



٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٣. النصائح الصحية والمشورة	
٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٤. الامراض الطارئة والمعدية	
٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٥. طرق الشكاوى	
٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٦. الميزانية (الإتفاق/ الإيرادات)	
٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٧. المؤشرات الصحية / مؤشرات الأداء	
٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٨	٢	١	٨. الخطط / المشروعات الصحية	
دائرة واحدة كل الدوائر												راجع ٦٤٤:	١٦٤٤
دائرة واحدة كل الدوائر			دائرة واحدة كل الدوائر			دائرة واحدة كل الدوائر			دائرة واحدة كل الدوائر				
على الأقل حول (٢ و ٨)			على الأقل حول (٢ و ٨)			على الأقل حول (٢ و ٨)			على الأقل حول (٢ و ٨)				
حول (١)			حول (١)			حول (١)			حول (١)				
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>				
٦٤٦			٦٤٦			٦٤٦			٦٤٦				

مسلسل	السؤال	الحكومة	التأمين الصحي الحكومي	قطاع خاص	جمعيات أهلية / خيرية
٦٤٥	إيه هي وسيلة/وسائل إعلامك عن الحاجات دى؟  تفصلي:  وايه كمان؟	A التليفزيون/الراديو ... B منشورات/ ملصقات C الإنترنت..... D الصحف/الجرائد.... E تقارير/كتب..... F جلسات عامة..... G زيارات منزلية..... H نصائح شفوية من الطبيب ..... I الاقارب /الاصدقاء. X أخرى _____ (تذكر) Z لا اعرف.....	A التليفزيون/الراديو ... B منشورات/ ملصقات C الإنترنت..... D الصحف/الجرائد.... E تقارير/كتب..... F جلسات عامة..... G زيارات منزلية..... H نصائح شفوية من الطبيب ..... I الاقارب /الاصدقاء. X أخرى _____ (تذكر) Z لا اعرف.....	A التليفزيون/الراديو ... B منشورات/ ملصقات C الإنترنت..... D الصحف/الجرائد.... E تقارير/كتب..... F جلسات عامة..... G زيارات منزلية..... H نصائح شفوية من الطبيب ..... I الاقارب /الاصدقاء. X أخرى _____ (تذكر) Z لا اعرف.....	A التليفزيون/الراديو ... B منشورات/ ملصقات C الإنترنت..... D الصحف/الجرائد.... E تقارير/كتب..... F جلسات عامة..... G زيارات منزلية..... H نصائح شفوية من الطبيب ..... I الاقارب /الاصدقاء. X أخرى _____ (تذكر) Z لا اعرف.....

مسلسل	السؤال	الحكومة	التأمين الصحي الحكومي	قطاع خاص	جمعيات أهلية / خيرية
٦٤٦	يا ترى شايف أن (.....) اللي بتقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية بتستجيب لطلبات أو آراء المواطنين واحتياجاتهم ومشكلاتهم الصحية؟	١ نعم..... ٢ إلى حد ما..... ٣ لا..... ٨ لا اعرف.....	١ نعم..... ٢ إلى حد ما..... ٣ لا..... ٨ لا اعرف.....	١ نعم..... ٢ إلى حد ما..... ٣ لا..... ٨ لا اعرف.....	١ نعم..... ٢ إلى حد ما..... ٣ لا..... ٨ لا اعرف.....
٦٤٧	يا ترى (.....) بتسمح للمواطنين بالمشاركة في:	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ ..... ٨ ..... ٧ ..... ٣ ..... ٢ ..... ١ .....
٦٤٨	راجع ٦٤٧:	دائرة واحدة أخرى على الأقل حول (١) (٢) ٦٥٠	دائرة واحدة أخرى على الأقل حول (١) (٢) ٦٥٠	دائرة واحدة أخرى على الأقل حول (١) (٢) ٦٥٠	دائرة واحدة أخرى على الأقل حول (١) (٢) ٦٥٠
٦٤٩	يا ترى سبق وشاركت انت او حد من افراد اسرتك في اي منهم في (.....)؟	١ نعم..... ٢ لا.....	١ نعم..... ٢ لا.....	١ نعم..... ٢ لا.....	١ نعم..... ٢ لا.....
٦٥٠	في رأيك شايف أن (.....) منتشر في (المكان)؟	١ إلى حد لا نعم ٢ إلى حد لا أعرف ٣ لا أعرف	١ إلى حد لا نعم ٢ إلى حد لا أعرف ٣ لا أعرف	١ إلى حد لا نعم ٢ إلى حد لا أعرف ٣ لا أعرف	١ إلى حد لا نعم ٢ إلى حد لا أعرف ٣ لا أعرف
	الاهمال وعدم أداء العمل بدقه وأمانه.....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....
	طلب الرشوة والأكرامية.....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....
	استغلال المركز والسلطة والواسطة (مثل محابة الأقارب)...	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....	١ ..... ٢ ..... ٣ ..... ٨ .....

مسلسل	السؤال	الحكومة	التأمين الصحى الحكومي	قطاع خاص	جمعيات أهلية / خيرية
٦٥٠		انتقل إلى ٦١٠ بالقطاع التالي	انتقل إلى ٦١٠ بالقطاع التالي	انتقل إلى ٦١٠ بالقطاع التالي	انتقل إلى ٦٥١

سلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٦٥١	من وجهة نظرك إيه هو أكثر قطاع من اللى بيقدمو خدمات الرعاية الصحية الأولية ينتشر فيه الفساد أكثر القطاع الحكومي، التأمين الصحى، القطاع الخاص، الجمعيات الأهلية والخيرية؟	١ الحكومة (الوزارة/ الإدارة الصحية /الوحدات الصحية/ مديريةية الصحة)..... ٢ التأمين الصحى..... ٣ القطاع الخاص..... ٤ الجمعيات الأهلية..... ٥ كلهم زى بعض..... ٦ أخرى..... (تذكر) ٧ لا يوجد..... ٨ لا أعرف.....	٦٥٣ ← ٦٥٣ ←
٦٥٢	طيب ليه؟	A مرتبات ضعيفة..... B ..... C ضعف الرقابة..... D الإجراءات معقدة..... الرسوم قليلة..... E الاهمال/ عدم وجود اهتمام/ سوء معاملة X المرضى..... أخرى..... (تذكر) Z لا أعرف.....	
٦٥٣	فى رأيك، شايف إيه أحسن جهة بتقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية: القطاع الحكومي، التأمين الصحى، القطاع الخاص، الجمعيات الأهلية والخيرية؟	١ القطاع الحكومي..... ٢ التأمين الصحى..... ٣ القطاع الخاص.....	

<p>٧٠١ ←</p>	<p>٤ .....الجمعيات الأهلية والخيرية.....</p> <p>٥ .....كلهم زى بعض.....</p> <p>٨ .....لا اعرف.....</p>		
	<p>A .....الاهتمام اكبر .....</p> <p>B .....إمكانيات اكثر وافضل.....</p> <p>C .....المقابل المادي المرتفع يقابله خدمة افضل....</p> <p>D .....سعره مناسب/ مجاني.....</p> <p>E .....الفريق الطبى أكثر كفاءة.....</p> <p>X .....أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p> <p>Z .....لا اعرف.....</p>	<p>ليه شايف أن (.....) افضل جهة؟</p> <p><b>تقصى:</b></p> <p>وايه كمان؟</p>	<p>٦٥٤</p>

القسم السابع: الوضع الاقتصادي للأسرة

٧٠٠. رقم سطر المستجيب

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>٠١ شقة.....</p> <p>٠٢ منزل منفصل.....</p> <p>٠٣ منزل ريفي.....</p> <p>٠٤ فيلا.....</p> <p>٠٥</p> <p>٠٦ غرفة واحدة في وحدة سكنية.....</p> <p>٠٧ أكثر من غرفة في وحدة سكنية.....</p> <p>٩٦ غرفة مستقلة / غرفتين.....</p> <p>أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p>	<p>يا ترى إيه نوع السكن اللي أسرتك عايشه فيه ؟</p>	٧٠١
	<p>٠١ إيجار قديم.....</p> <p>٠٢ إيجار جديد.....</p> <p>٠٣ ملك للأسرة فقط.....</p> <p>٠٤ ملك مشترك.....</p> <p>٠٥ ملك للأهل / هبة.....</p> <p>٠٦ سكن إداري / تبع العمل.....</p> <p>٩٦ أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p>	<p>يا ترى مسكنكم ده إيجار ولا ملك ؟</p> <p>- لو إيجار : يا ترى إيجار قديم ولا جديد ؟</p> <p>- لو ملك : يا ترى ملك للأسرة ولا مشترك مع حد ثاني ولا ملك لحد ثاني؟</p>	٧٠٢
٧٠٤			
	<p>المبلغ بالجنيه <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>	<p>بتدفعوا إيجار أد إيه في الشهر ؟</p>	٧٠٣
	<p>غرفة <input type="text"/> <input type="text"/></p>	<p>فيه كام أوضه أسرتك بتستخدمها في السكن (باستبعاد الحمامات والمطبخ وطريقة السلم والمخازن)</p>	٧٠٤

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>١ ..... نعم.....</p> <p>٢ ..... لا.....</p>	يا ترى عندكم مطبخ أو مكان مخصص للطبخ بس؟	٧٠٥
	<p>٠١ ..... كهرباء .....</p> <p>٠٢ ..... غاز طبيعي / بوتاجاز .....</p> <p>٠٣ ..... كيروسين .....</p> <p>٠٤ ..... فحم حجرى .....</p> <p>٠٥ ..... فحم نباتى .....</p> <p>٠٦ ..... حطب / قش .....</p> <p>٠٧ ..... روث الماشية .....</p> <p>٩٦ ..... أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p>	يا ترى إيه نوع الوقود الأساسي اللي بتستخدمه أسرتك في الطبخ؟	٧٠٦
	<p>١ ..... نعم من شبكة حكومة.....</p> <p>٢ ..... نعم من مولد (جنيريتور).....</p> <p>٦ ..... أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p> <p>٧ ..... لا توجد كهرباء.....</p>	يا ترى فيه كهرباء موصلة للبيت من شبكة الحكومة أو من مولد (جنيريتور) ؟	٧٠٧
	<p>فرد <input type="text"/></p>	إيه هو عدد أفراد أسرتك اللي بيحصلوا على أي دخل؟	٧٠٨

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
٧١١ ←	<p>١ ..... نعم.....</p> <p>٢ ..... لا.....</p> <p>٨ ..... لا اعرف.....</p>	يا ترى فيه افراد في الاسرة بيحصلوا علي دخل من مصدر غير العمل؟	٧٠٩

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>A .....ارث</p> <p>B .....إيجار/ريع ارض زراعية/ آلات زراعية.....</p> <p>C .....معاش</p> <p>D .....مساعدات حكومية.....</p> <p>E .....مساعدات غير حكومية.....</p> <p>F .....إيجار عقارات.....</p> <p>G .....مساعدات من الأهل.....</p> <p>H .....راتب تجنيد.....</p> <p>مدخرات تدر دخل (شهادات استثمار - دفتر توفير حساب في البنك).....</p> <p>I</p> <p>J .....مشروع يدر دخل ( إيجار سيارة ، ..... ).....</p> <p>K .....نفقة من زوج سابق.....</p> <p>L .....تحويلات مالية من الخارج.....</p> <p>X .....أخرى</p> <p>(تذكر)</p>	<p>يا ترى إيه هي مصادر الدخل من غير العمل؟</p> <p><b>تقصي:</b></p> <p>وإيه كمان؟</p>	٧١٠
	<p>المبلغ بالجنيه</p> <p><input type="text"/></p>	<p>يا ترى إنفاق الأسرة الشهر اللي فات كان أد إيه، علي كل حاجة؟</p>	٧١١
٧١٤ ←	<p>١ .....العادي بتاعنا.....</p> <p>٢ .....أكثر من العادي.....</p> <p>٣ .....اقل من العادي.....</p> <p>٨ .....لا اعرف.....</p>	<p>يا ترى انفاق الشهر اللي فات ده هو العادي بالنسبة لكم ولا كان أعلى أو أقل من العادي بتاعكم؟</p>	٧١٢
٧١٤ ←	<p>المبلغ بالجنيه</p> <p><input type="text"/></p>	<p>طيب هو المتوسط العادي بتاعكم في حدود اد ايه؟</p>	٧١٣
	<p>لا نعم</p>	<p>إيه من الحاجات دي عندك أو عند أي حد من أفراد أسرتك</p>	٧١٤

انتقل الي	الاجابة		السؤال	مسلسل
	٢	١	.....	١- ثلاجة.....
	٢	١	.....	٢- ديب فريزر.....
	٢	١	.....	٣- تليفزيون ملون.....
	٢	١	.....	٤- تليفزيون أبيض وأسود.....
	٢	١	.....	٥- جهاز فيديو.....
	٢	١	.....	٦- جهاز تكييف.....
	٢	١	.....	٧- بوتاجاز كبير.....
	٢	١	.....	٨- وابور جاز / بوتاجاز صغير.....
	٢	١	.....	٩- مروحة كهربائية.....
	٢	١	.....	١٠- سخان مياه للاستحمام.....
	٢	١	.....	١١- دفاية (كهربائية - غاز - كيروسين).....
	لا	نعم	إيه من الحاجات دي عندك أو عند أي حد من أفراد أسرتك	
	٢	١	.....	١٢- ماكينة خياطة.....
	٢	١	.....	١٣- مكواة.....
	٢	١	.....	١٤- راديو / راديو بمسجل.....
	٢	١	.....	١٥- غسالة ملابس (عادية).....
	٢	١	.....	١٦- غسالة ملابس (أتوماتيك).....
	٢	١	.....	١٧- كاميرا عادية.....
	٢	١	.....	١٨- كاميرا فيديو.....
	٢	١	.....	١٩- دش / وصلة دش.....



انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	٢ ١ .....	٢٠- كمبيوتر / لاب توب .....	
	٢ ١ .....	٢١- دراجة.....	
	٢ ١ .....	٢٢- دراجة بخارية (موتوسيكل / فيسبا).....	
	٢ ١ .....	٢٣- توك توك .....	
	٢ ١ .....	٢٤- سيارة خاصة (ملاكي).....	
	٢ ١ .....	٢٥- سيارة نقل / نصف نقل.....	
	٢ ١ .....	٢٦- تليفون أرضى.....	
	٢ ١ .....	٢٧- تليفون محمول.....	
	٠١ ..... القش/أوراق النخيل.....	المادة الأساسية للسقف.	٧١٥
	٠٢ ..... طبقة عشب.....	سجل ملاحظتك	
	٠٣ ..... حصير ريفي.....		
	٠٤ ..... سعف النخيل/الخيزران.....		
	٠٥ ..... ألواح خشب.....		
	٠٦ ..... ورق مقوى/كرتون.....		
	٠٧ ..... معدن.....		
	٠٨ ..... خشب.....		
	٠٩ ..... ألياف أسمنتية.....		
	١٠ ..... سيراميك.....		
	١١ ..... أسمنت.....		
	٩٦ ..... أخرى.....		
٧١٧ ←	(تذكر)		
	٩٧ ..... لا يوجد سقف.....		
	١ ..... سليم.....	ما هي حالة السقف	٧١٦

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>٢ مهدم جزئياً.....</p> <p>٣ متهالك.....</p> <p>٦ أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p>	سجل ملاحظتك	

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>أرضية طبيعية</p> <p>١١ ترابية / رمل.....</p> <p>١٢ الروث (مخلفات الحيوانات).....</p> <p>أرضية بدائية</p> <p>٢١ ألواح خشب.....</p> <p>٢٢ سعف النخيل / الخيزران.....</p> <p>أرضية كاملة التشطيب</p> <p>٣١ باركية / خشب مدهون.....</p> <p>٣٢ فينيل أو شرائط الأسفلت.....</p> <p>٣٣ سيراميك / رخام.....</p> <p>٣٤ أسمنت/ بلاط.....</p> <p>٣٥ موكيت/سجاد.....</p> <p>٩٦ أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p>	<p>المادة الأساسية للأرضية.</p> <p>سجل ملاحظتك</p>	٧١٧
	<p>١ سليمة.....</p> <p>٢ مهدمة جزئياً.....</p> <p>٣ متهالكة.....</p> <p>٦ أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p>	<p>ما هي حالة الأرضية</p> <p>سجل ملاحظتك</p>	٧١٨
		<p>راجع جدول الأسرة المعيشية: (يجيب عن هذه الأسئلة أي أنثى بالأسرة فوق ١٨ سنة:</p>	٧١٩

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
	يوجد أنثى ١٨ سنة فأكثر	لا يوجد أنثى بالأسرة/	انتقل الي
	سجل رقم سطر المستجيبة	في العمر ١٨ سنة	٨٠١
٧٢٠	يا ترى سمعتي عن أى من الخدمات التالية اللي بتتقدم للمرأة التابعة للوحدة المحلية في منطقتك؟	٧٢٢. ياترى سبق أن أنتى أو أى واحد من أفراد اسرتك حصلت على أى من هذه الخدمات واللى بتقدمها الوحدة المحلية؟	٧٢٣. إلى أى مدى أنت راضية عن خدمة (...)?
	نعم لا	نعم لا لا	راضية الى حد ما راضية غير راضية لا اعرف
	معارف /أقارب	أحد وسائل الإعلام	الوحدة المحلية/ الصحية الشخصية
	أخرى (تذكر)	الخبرة	أخرى (تذكر)
١	منح قروض	A B C D X	١ ٢ ٨
٢	استخرا ج رقم قومى	A B C D X	١ ٢ ٨
٣	وحدات صحية لصحة المرأة	A B C D X	١ ٢ ٨
٤	دورات تدريبية للمرأة المعيلة على الحرف الانتاجية	A B C D X	١ ٢ ٨
٥	دورات تدريبية للمرأة المعيلة على إدارة المشروعات الصغيرة	A B C D X	١ ٢ ٨
٦	مشغل للفتيات	A B C D X	١ ٢ ٨
٧	حملات توعية وتثقيفية للمرأة	A B C D X	١ ٢ ٨

القسم الثامن: ملاحظات

وجهه الشكر للمستجيب لتعاونه فى البحث وتأكد من مراجعة الاستمارة لاستكمالها قبل مغادرة المكان.		
<p>١ ..... ضعيف</p> <p>٢ ..... مقبول</p> <p>٣ ..... جيد</p> <p>٤ ..... جيد جدا</p>	<p>درجة التعاون:</p>	<p>١٠١</p>
<p>ملاحظات الباحث:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		<p>٨٠٢</p>
<p>ملاحظات المشرف:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		<p>٨٠٣</p>

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

😊 اشكر المبحوث وانهي المقابلة 😊

---

## الملحق (٩)

استمارة المجتمع - استبيان تقييم الحوكمة في ستة قطاعات خدمية أساسية

---



وزارة الدولة  
للتنمية المحلية

Ministry of  
Local Development



وحدة دعم اللامركزية

Decentralization Support Unit



مجلس الوزراء  
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار



## (استمارة المجتمع)

استبيان

تقييم الحوكمة

في ستة قطاعات خدمية اساسية

في محافظة الفيوم

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

بيانات تعريفية

محافظة	رقم	مركز	قسم / مركز:	.....
حضر/ريف	رقم	رقم الوحدة المحلية	حضر..... ٢	ريف..... ١
رقم الشياخة/القرية	رقم	رقم القطعة المساحية	رقم القطعة المحلية:.....	شياخة/القرية:.....
المشرف	رقم	رقم القطعة المساحية	رقم القطعة المساحية:.....	المشرف:.....
التاريخ	رقم	رقم	التاريخ:.....	٢ صفر ١

الإدخال	التكويد	المراجعة المكتبية	المراجعة الميدانية	
.....	.....	.....	.....	الاسم:
/ /	/ /	/ /	/ /	التاريخ:
.....	.....	.....	.....	الإمضاء:
رقم	رقم	رقم	رقم	الأكواد:



ملاحظات الباحث حول المنطقة السكنية

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>١ غنية.....</p> <p>٢ متوسطة.....</p> <p>٣ فقيرة.....</p>	المستوى الاقتصادي والاجتماعي للمنطقة السكنية؟	٠١
	<p>١ منزل ريفي بالطوب اللبن.....</p> <p>٢ منزل بالخرسانة المسلحة.....</p> <p>٣ مسكن جوازي (عشة/ بيت صفيح) .....</p> <p>٦ أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p>	نوع غالبية المباني في المنطقة/ الحي؟	٠٢
	<p>١ أقل من ١٥ سنة.....</p> <p>٢ من ١٥ ل ٥٠ سنة.....</p> <p>٣ أكثر من ٥٠ سنة.....</p>	وقت إنشاء المنطقة السكنية؟	٠٣
	<p>٠١ زراعي.....</p> <p>٠٢ صناعي.....</p> <p>٠٣ تجارى.....</p> <p>٠٤ حرفي.....</p> <p>٠٥ تربية طيور ودواجن.....</p> <p>٠٦ تربية مواشي وأغنام.....</p> <p>٩٦ أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p>	النشاط الاقتصادي الغالب على المنطقة؟	٠٤
	<p>١ ضيقه ولا تتسع لسيارات .....</p> <p>٢ ضيقه وتتسع لسيارات .....</p>	حالة الطرق والشوارع الرئيسية من حيث الضيق والانتساع؟	٠٥

مسئله	السؤال	الاجابة	انتقل الي
		<p>٣ ..... واسعة</p> <p>٥ ..... لا يوجد</p>	٠٧ ←
٠٦	حالة الطرق والشوارع الرئيسية من حيث تمهيدها بالأسفلت من عدمه؟	<p>١ ..... أسفلتية جيدة.</p> <p>٢ ..... أسفلتية رديئة (مكسره وبها حفر).</p> <p>٣ ..... ترابية ممهدة.</p> <p>٤ ..... غير ممهدة.</p>	
٠٧	حالة الطرق والشوارع الداخليه من حيث الضيق والاتساع؟	<p>١ ..... ضيقه ولا تتسع لسيارات</p> <p>٢ ..... ضيقه وتتسع لسيارات</p> <p>٣ ..... واسعة</p> <p>٥ ..... لا يوجد</p>	٠٩ ←
٠٨	حالة الطرق والشوارع الداخليه من حيث تمهيدها بالأسفلت من عدمه؟	<p>١ ..... أسفلتية جيدة.</p> <p>٢ ..... أسفلتية رديئة (مكسره وبها حفر).</p> <p>٣ ..... ترابية ممهدة.</p> <p>٤ ..... غير ممهدة.</p>	
٠٩	حالة المصارف الزراعيه من حيث التغطية؟	<p>١ ..... كلها مغطاة</p> <p>٢ ..... جزء مغطى وجزء غير مغطى</p> <p>٣ ..... كلها غير مغطاة</p> <p>٧ ..... لا توجد مصارف زراعية.</p>	١٢ ←
١٠	حالة المصارف الزراعيه من حيث امتدادها داخل الكتلة السكنية؟	<p>١ ..... تمر داخل الكتلة السكنية.</p> <p>٢ ..... تمر على أطراف الكتلة السكنية.</p>	
١١	المصارف الزراعيه:	<p>لا نعم</p>	

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسئل
	١ ٢	١- يتم القاء مخلفات الصرف الصحي بها..... ٢- تستخدم في الزراعة..... ٣- الأهالي تلقى بها القمامة.....	
	لا نعم	هل المنطقة:	١٢
	١ ٢	١- بها مياه راكدة حول المساكن بالشوارع..... ٢- تعاني من طفح في شبكة مجاري.....	
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	مظاهر عمرانية مميزة للمنطقة وتستحق الذكر	١٣
	لا نعم	هل وجدت بالملاحظة المباشرة مايلي:	١٤
	١ ٢	١- وحدة صحية..... ٢- مدرسة..... ٣- بلاعات صرف صحي في الشوارع.....	

---

## الملحق (١٠)

كتيب تعليمات جمع البيانات - استبيان تقييم الحوكمة في ستة قطاعات خدمية أساسية

---



## كتيب تعليمات جمع البيانات

استبيان تقييم الحكم الرشيد

في ستة قطاعات خدمية أساسية

في محافظة الفيوم

١	..... أولاً: المقدمة
٢	..... أ- الجهات المعدة للمسح
٢	..... ب- أهداف المسح
٣	..... ج- عينة المسح
٣	..... د- تنظيم المسح
٤	..... هـ- دور الباحث
٥	..... ثانياً: إجراء المقابلة
٥	..... ١. بناء العلاقة مع المبحوث
٦	..... ٢. إرشادات لإجراء المقابلة
٩	..... ثالثاً: تعريفات ومفاهيم أساسية
١١	..... رابعاً: الإجراءات العامة لاستيفاء الاستبيان
١١	..... ١. إلقاء الأسئلة
١١	..... ٢. تسجيل الإجابة
١٤	..... ٣. تصحيح الأخطاء
١٥	..... ٤. تعليمات الانتقال
١٥	..... ٥. مراجعة الاستمارة قبل ترك الأسرة
١٦	..... خامساً: استيفاء استمارة الأسرة المعيشية
١٧	..... • تعليمات استيفاء بيانات استمارة الأسرة المعيشية
١٨	..... • القسم الأول: خصائص الأسرة
٢٥	..... • القسم الثاني: خدمة مياه الشرب
٣١	..... • القسم الثالث: خدمة الصرف الصحي
٣٧	..... • القسم الرابع: قطاعات التنمية المحلية (الطرق والإنارة وتحسين البيئة)
٤٣	..... • القسم الخامس: خدمات التعليم
٥٣	..... • القسم السادس: خدمات الرعاية الصحية الأولية
٦٢	..... • القسم السابع: الوضع الاقتصادي للأسرة
٦٥	..... • القسم الثامن: ملاحظات

تُعد الشفافية والكفاءة والفعالية والالتزام بالقانون ومكافحة الفساد والاستجابة لاحتياجات المواطنين من المفاهيم التي يمكن إدراجها تحت مسمى الحكم الرشيد و التي تضمن حقوق المواطن خاصةً حقه في توفر الخدمات وأن تكون ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة دون إهدار للوقت أو الموارد. وكخطوة أولى لتفعيل مبادئ الحكم الرشيد في مصر، أصدر مركز العقد الاجتماعي العديد من الدراسات في مجال الحكم الرشيد ومكافحة الفساد من بينها "إصلاح حوكمة التنمية في مصر" و"بين الفساد والحكم الرشيد" و"تقرير المسح القومي لأراء المواطنين حول الفساد والنظام القضائي" و"الإطار القانوني والمؤسسي لمكافحة الفساد في مصر" و"مكافحة الفساد: قراءة في بعض أحكام القضاء". كما قام المركز بالتعاون مع مرصد التنمية المحلية بتصميم مؤشرات لقياس درجة تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في ستة قطاعات خدمية تمس حياة المواطن هي الصحة (الرعاية الأولية تحديداً) والتعليم (التعليم الأساسي تحديداً) والمياه والصرف الصحي والطرق والإنارة وإدارة المخلفات، وذلك كخطوة أولية لفهم أعمق للمشكلات والثغرات التي تواجه هذه القطاعات ومن ثم معرفة سبل التعامل معها بشكل علمي وعملي يخدم المواطن ويحقق رفاهيته باعتباره المنتفع الأساسي من تقديم الخدمات.

وتشمل المؤشرات كافة المعنيين بتقديم الخدمة، حيث تقوم بتغطية الحكومة بهيئاتها المختلفة والمديريات والإدارات الخدمية بالإضافة إلى القطاع الخاص والمجتمع المدني باعتبارهم من المشاركين في تقديم هذه الخدمات وصنع السياسات الخاصة بها. كما تُركز في الوقت نفسه على الأبعاد المختلفة للحكم الرشيد وهي: الكفاءة والفاعلية والاستجابة والعدالة والمساءلة والمشاركة والشفافية وحكم القانون ومكافحة الفساد، وفيما يلي التعريفات الخاصة بها:

١. **الكفاءة:** يُقصد بها قياس درجة تقديم الخدمات بأقل تكلفة وفي أقل وقت ممكن.
٢. **الفعالية:** يُقصد بها قياس جودة الخدمة النهائية المقدمة من جانب الفاعلين ودرجة رضا المواطنين عنها.
٣. **الاستجابة:** يُقصد بها قياس درجة استجابة الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص، ... إلخ لرغبات واحتياجات ومشكلات المواطنين.
٤. **العدالة:** يُقصد بها قياس درجة تقديم الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص، ... إلخ لخدماتهم على قدم المساواة وطبقاً للاحتياجات ومبدأ المساواة في الفرص.
٥. **المساءلة:** يُقصد بها قياس الممارسات والخطوات التي يتم اتخاذها لمساءلة أي من المعنيين بتقديم الخدمة ومحاسبته مالياً وقانونياً وإدارياً وفنياً.
٦. **المشاركة المجتمعية:** يُقصد بها قياس مدى انخراط واشتراك المواطنين في عمليات تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط والبرامج، صنع الموازنات، اتخاذ قرارات التشغيل اليومية، النواحي المالية، التنفيذ، والتقييم.
٧. **الشفافية:** يُقصد بها قياس مدى سهولة الحصول على معلومات ودرجة الوعي بالمعلومات والحقوق ودرجة الانفتاح في العلاقة بين المواطنين والمعنيين بتقديم الخدمة.
٨. **دور القانون:** يُقصد بها قياس تواجد القوانين ودرجة التطابق بين سلوكيات وسياسات المعنيين بتقديم الخدمة والقواعد القانونية.
٩. **مكافحة الفساد:** يُقصد بها قياس الفساد ودرجة تواجد نظام متكامل وفعال لمجابهة الفساد لدى أي من المعنيين بتقديم الخدمة.

وفي هذا السياق، قام مركز العقد الاجتماعي ومرصد التنمية المحلية بتصميم استراتيجيات استنباط لجميع مقدمي الخدمات من جانب ومسح للأسر من جانب آخر لقياس درجة تطبيق مبادئ الحكم الرشيد عند تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية والتعليم الأساسي والمياه والصرف الصحي والطرق والإنارة وإدارة المخلفات، والمسح الذي نحن بصددده هو استنباط للأسر المعيشية.

## أ- الجهات المعدة للمسح

كما سبق القول، فإن مركز العقد الاجتماعي ومرصد التنمية المحلية هما الجهتان القائمتان على إعداد وتطوير مسح الأسرة الخاص بقياس الحكم الرشيد. و**مركز العقد الاجتماعي** هو مبادرة مشتركة بين مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، و بدعم من هيئة التعاون الإيطالي، تم إنشائه عام ٢٠٠٧ بناء على توصيات تقرير التنمية البشرية لمصر والذي حمل عنوان "اختيار مستقبلنا: نحو عقد اجتماعي جديد"، وذلك لتقديم الدعم الفني لجهود التنمية البشرية في مصر من مدخل حقوقي تنموي يستند إلى مبادئ الحكم الرشيد ومفهوم المواطنة. يسعى المركز إلى تحقيق أهدافه - من خلال الاستعانة بالخبرات الوطنية والدولية للمساهمة- في بناء توافق وطني حول مفهوم العقد الاجتماعي الجديد، وإعادة بناء الثقة بين الدولة والمواطنين من خلال دعم جهود مكافحة الفساد، وتحسين تقديم الخدمات العامة، وتبني سياسات تحقق العدالة الاجتماعية، ورصد ومتابعة مستويات الفقر وتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، بالإضافة إلى دعم الجهود الرامية إلى تمكين المجتمع المدني، ورفع الوعي بمفهوم وأهمية المشاركة المدنية.

أما **مرصد التنمية المحلية** فقد تم إنشائه ضمن وحدة تطوير الإدارة المحلية التابعة لوزارة التنمية المحلية، وذلك تمهيداً لجعله وحدة تابعة لوزارة التنمية المحلية. ويهدف مرصد التنمية المحلية إلى دعم دور وزارة التنمية المحلية في التأكد من تحقق التنمية المحلية وتحسين مستوى الخدمات المحلية المقدمة من خلال تعزيز آليات الحكم المحلي الرشيد، بما يسهم في تحسين حياة المواطنين في محافظاتهم المختلفة وتحقيق رضاهم عن فعالية تقديم الخدمات واستجابة الإدارات المحلية للمواطنين، وبالتالي فإن المرصد يعمل على زيادة الوعي وخلق الطلب على تفعيل الديمقراطية المحلية ويعزز المحاسبية ومكافحة الفساد على المستوى المحلي. ومن خلال هذا المسح، يعمل المرصد بالتعاون مع مركز العقد الاجتماعي على قياس الحكم الرشيد على المستوى المحلي بما يمكن وزارة التنمية المحلية من تقييم الوضع الراهن بالوحدات المحلية في المحافظات.

## ب- أهداف المسح

هذا المسح هو "مسح أساسي" صمم خصيصاً لتوفير بيانات أساسية عن الحكم الرشيد في قطاعات الصحة والتعليم والمياه والصرف الصحي والطرق والإنارة والنظافة. ومن الجدير بالذكر أنه في حين تشمل استمارة المسح أقسام منفصلة بالنسبة لخدمات التعليم والصحة ومياه الشرب والصرف الصحي، فإنها تقوم بتغطية الخدمات التي تقدمها السلطات المحلية وهي النظافة والإنارة وتعبيد الطرق الداخلية في قسم واحد متكامل يختص بتلك الخدمات.

وبالإضافة إلى البيانات الأساسية لخصائص الأسرة والمعلومات الحديثة عن حالة المسكن والمنطقة المجاورة، فإن هذا المسح يوفر البيانات التالية بالنسبة للقطاعات سألها الذكر:

- مدى توفر أو إتاحة الخدمة وكفايتها وكفاءتها وتكلفة الحصول عليها؛
- الجودة التي تتم بها عملية تقديم الخدمة ومدى رضاه المواطنين عن مستوى تقديم الخدمة؛



- الشفافية التي تتم بها عملية تقديم الخدمة؛
- مشاركة المواطنين في صناعة القرارات المتعلقة بالخدمة وتقييم الخدمة؛
- مدى عدالة تقديم الخدمة دون تمييز على أساس النوع أو العمر أو الدين أو القدرة على الدفع أو النفوذ أو الوساطة؛
- أنواع المشكلات التي يواجهها المستفيدين من الخدمة ومدى توفر سبل للشكاوى ومحاسبة المقصرين؛
- مدى وعي المواطنين بالخدمات المقدمة وإجراءات الحصول عليها وسبل الشكاوى المختلفة؛
- مدى استجابة مقدمي الخدمة لاحتياجات المواطنين، مشكلاتهم، خصائص مجتمعاتهم أو المنطقة الجغرافية التي يقيمون بها؛
- مدى إدراك المواطنين لدور القانون وتعرضهم لمظاهر مخالفة القانون من إهمال، عدم انضباط في تقديم الخدمة، ... إلخ؛
- مدى إدراك المواطنين لمستوى الفساد لدى مقدمي الخدمة ومدى تعرضهم لوقائع فساد.

### ج - عينة المسح

- يعتمد المسح في إجراءه على أدوات كمية أولية، متمثلة في استمارة خاصة بالأسر المعيشية واستمارة المجتمع المحلي لكل وحدة معاينة. يغطي المسح حوالي ٥٥٠٠ أسرة معيشية وسوف يتم توزيع العينة على النحو التالي:-
- ✓ ٣٠٠٠ - أسرة على مستوى كل مراكز محافظة الفيوم، تغطي ٦ مدن بالإضافة إلى ٤٢ قرية.
  - ✓ ٢٥٠٠ - أسرة على مستوى الوحدات المحلية بمركز طامية ( ٥ وحدات محلية ).
- وسوف يقوم الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بتوفير عينة المسح .

### د - تنظيم المسح

سوف يتم الاعتماد في العمل الميداني على حوالي ٦٠ باحث ومشرف، حيث يتم تشكيل فرق للعمل الميداني يتكون كل فريق من خمسة أعضاء: ٤ باحثين ومشرف. علاوة على ذلك سوف يقوم ٥ مدققين ميدانيين بالاشتراك في العمل الميداني ومتابعة فرق العمل، هذا وسوف يتم اختيار جميع الباحثين وتعيينهم من قبل مرصد التنمية المحلية بمحافظة الفيوم وذلك من العاملين بمراكز المعلومات المحلية، أما عن المدققين الميدانيين والمشرفين فسوف يتم تعيينهم من قبل مكتب الزناتي.

من المتوقع أن يستغرق جمع البيانات نحو ٢٢ يوم عمل.

### هـ - دور الباحث

يتصف هذا المسح بالدقة والحساسية للغاية وأن أي تقصير أو غموض في التعريفات والمصطلحات وفي طريقة توجيه الأسئلة للأسرة وشرح مدلولها سيكون له انعكاس سلبي على دقة البيانات. لذلك على الباحث أن يتقن هذه التعريفات والمصطلحات دون لبس أو غموض ليتمكن من الحصول على البيانات الصحيحة بالشكل الأمثل وأن يعمل على تفادي مصادر الخطأ خلال العمل الميداني والتي من أهمها:

١. عدم معرفة المدلي بالبيانات بالإجابة الصحيحة. لذا يجب جمع البيانات من **رب الأسرة أو من فرد راشد** من أفراد الأسرة يكون على علم بموضوع البيانات المطلوبة.
٢. عدم تفهم الباحث للمصطلحات والتعريفات الواردة في البحث أو عدم شرحها بشكل واضح وصحيح للمدلي بالبيان.
٣. نقص الثقة لدى معطي البيانات وهنا يبرز دور الباحث في القدرة على شرح أهداف البحث والغاية منه **واقناع** **رب الأسرة بالإدلاء بالبيانات الصحيحة** التي تهدف إلى خدمة المواطن بالدرجة الأولى.
٤. على الباحث أن يتجنب توجيه الأسئلة التي لا علاقة لها مباشرة بموضوع البحث وألا يتدخل في الأمور الخاصة بالأسرة ولا يبدي أي تعليق أو ملاحظة لا تخدم البحث.
٥. على الباحث أن يقرأ التعليمات وأن يتفهمها جيدا قبل بدء العمل.
٦. الحرص في الحصول على الإجابات من المبحوثين وعدم الاستعجال والتأكيد على التسجيل الجيد للإجابات.
٧. عند الكتابة في بعض الإجابات يراعى وضوح الخط وفهم الإجابة.
٨. التأكيد على حسن العلاقات مع الأسر والابتساماة العادية للجميع والمحفة والمشجعة للمبحوث للتعاون والاستمرار في استيفاء الاستمارة.
٩. أهمية التعاون مع المشرف والاستجابة الفورية لملاحظاته.

## ثانياً: إجراء المقابلة

إجراء المقابلة بنجاح فن لذلك لا يجب اعتبارها وإجراءها كعملية ميكانيكية. وكل مقابلة هي مصدر جديد للمعلومات ولذلك اجعل من المقابلة أمراً ساراً ومسلماً. ويتطور فن إجراء المقابلة بالخبرة ولكن هناك قواعد أساسية معينة يجب على كل باحث أن يتبعها. وفي هذا الفصل سنذكر بعض الإرشادات العامة عن كيفية تدعيم الصلة مع المبحوث وعن كيفية إدارة مقابلة ناجحة.

### ١ - بناء العلاقة مع المبحوث

الباحث والمبحوث لا يعرفان بعضهما البعض ولذلك فمن أهم واجبات الباحث أن ينشئ علاقة مع المبحوث. أول انطباع للمبحوث عن الباحث سوف يؤثر على استعداداه للتعاون مع البحث. فتأكد من حسن مظهرك ومن أن سلوكك ودي وذلك منذ تقديم نفسك. ولتسهيل تقديمك للمبحوثين، فإن المشرف سوف يخطر القادة المحليين الذين بدورهم سوف يخطر أفراد المجتمع في المنطقة التي سنذهب إليها لمقابلتهم.

#### أ - اجعل أول انطباع جيد:

عند أول اتصال بالمبحوث ابذل أقصى ما في جهدك لتشعره بالألفة، وببعض كلمات تحسن اختيارها يمكنك أن تضع المبحوث في الإطار الذهني الصحيح لتقبل المقابلة. ابدأ المقابلة بابتساماة وبتحية مثل "صباح الخير" أو " مساء الخير" أو " السلام عليكم" ثم استمر في تقديم نفسك والتقديم الجيد قد يكون:

أنا أسمى..... واحنا بنعمل بحث لمجلس الوزراء - مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار / المجلس القومي للسكان  
إحنا بنعمل بحث عن الأسرة وعن بعض الخدمات الموجودة في المنطقة بتاعتكم، علشان كده بنقابل أسر وناس كتير في مختلف  
أنحاء البلد. وكنت عايز - لو سمحت - أتكلم معاك وأسألك شوية أسئلة.

ب - دائما يكون مدخلك إيجابيا:

لا تستخدم أبدا أسلوب الاعتذار، ولا تستخدم مثل هذه العبارات "يا ترى أنت مشغول قوى" أو "ممكن تديني من وقتك بعض دقائق" أو  
"يا ترى تقدر تجاوب على شوية أسئلة" هذا النوع من الأسئلة قبل بدء المقابلة يدعو إلى الرفض أو السلبية من قبل المبحوث. وبدلا  
من ذلك يمكنك أن تقول "عايز اوجه اليكى بعض أسئلة" أو "عايز أتكلم معاك بعض الوقت".

ج - أكد على سرية الإجابة:

إذا كان المبحوث متردد في التجاوب مع المقابلة أو تساعل عن مجال استخدام البيانات فعليك أن تشرح له أن المعلومات التي  
ستجمعها ستبقى سرية ولن تشير إلى أي أسماء في أي مجال ولأن هذه المعلومات التي ستحصل عليها منه ستضاف إلى المعلومات  
الأخرى لدراسة الحالة والوضع في المنطقة.

لاحظ ألا تشير للمبحوث أبداً إلى تفاصيل مقابلات أخرى. وكذلك يجب أن تتجنب إطلاع الباحثين الآخرين أو المشرف على أي  
استبيانات أخرى تم استيفائها في حضور المبحوث أو أمام أي شخص آخر من غير العاملين في المسح.

د - أجب بصراحة على أي أسئلة يوجهها إليك المبحوث.

قبل أن يوافق المبحوث على إجراء المقابلة قد يوجه إليك بعض الأسئلة عن المسح أو كيفية اختياره لأجراء المقابلة. في هذه الحالة  
يجب أن تكون مباشراً ولطيفاً في إجابتك للأسئلة بهذا الخصوص. وقد يوجه أيضا أسئلة للاستفسار عن بعض الأمور التي تخص  
المنطقة أو الشكوى من تردى الأوضاع الاجتماعية أو الاقتصادية ، يجب عليك أن تخبره أن هذا لا يدخل ضمن اختصاصات عمك  
وأنك ستحاول أن تساعده في الإجابة على أسئلته بعد الانتهاء من إجراء المقابلة.

هـ - قابل المبحوث بمفرده.

وجود شخص ثالث أثناء المقابلة يمنعك من أن تتفرد مع المبحوث كما يمنعه من إعطاء الإجابات الصادقة. لذلك فإنه من المهم أن  
تكون المقابلة مع المبحوث بدون وجود أي طرف ثالث وكذلك من المهم جدا أن تتأكد من أن المبحوث هو الذي يرد على الأسئلة  
بنفسه. ويجب أن تسأل المبحوث على انفراد لإعطائه حرية الإجابة وإبداء الرأي.

وإذا حضر آخرون عند بدء المقابلة، فعليك أن تشرح أن بعض الأسئلة خاصة وأسأله عن أفضل مكان يمكنكم أن تتحدثا فيه سويا  
على انفراد، وإذا لم يفهم الآخرون أن وجودهم غير مرغوب فيه وانك تريد أن تتفرد بالمبحوث فعليك أن تستخدم لباقتك وبراعتك في  
التخلص منهم.

## ٢- إرشادات لإجراء المقابلة

أ - كن محايد طوال المقابلة.

معظم الناس يتصفون بالمجاملة ويميلون إلى إعطاء الإجابات التي يظنون أنك تريد سماعها ولذلك فمن المهم جدا أن تبقى محايد  
تماما كلما وجهت سؤالاً وتجنب أن ينم صوتك أو تشير ملامح وجهك عن شيء يجعل المبحوث يظن أنه أعطاك الإجابة "الصحيحة"  
أو "الخطأ" ولا تظهر أبدا أنك توافق أو لا توافق على أي من إجابات المبحوث وقد يوجه إليك المبحوث أسئلة أثناء المقابلة و قد

يسألك عن رأيك الشخصي في بعض الأمور والسياسات" - أخبره أن أرائك (أي أراء الباحث) ليست مهمة وأنت ستحاول الإجابة على أسئلته بعد إجراء المقابلة.

وقد تم صياغة الأسئلة بعناية حتى تحقق الحياد التام ولا توهي بتفضيل إجابة عن أخرى، وإذا فشلت في قراءة السؤال كاملاً فقد تكون فقدت ذلك الحياد فعدم قراءة السؤال بشكل كامل قد يؤثر على المبحوث و تكون الإجابة بنعم أو لا وهذا ما نسميه "سؤالاً متحيزاً" يوحى للمبحوث بإجابة ما. وللقضاء على هذا التحيز يجب قراءة السؤال كاملاً كما هو مكتوب بالضبط وإذا أجاب المبحوث إجابة غامضة، حاول تفهم إجابته بطريقة محايدة بان تسأل أسئلة مثل:

- "يا ترى ممكن توضح الإجابة أكثر من كده؟"
- "لمؤاخذه ما سمعتش انت قلت ايه"
- "ما تستعجلش خذ وقت في التفكير."

ب - لا توهي بإجابات إلى المبحوث على الإطلاق.

إذا كانت إجابة المبحوث لا تتوافق مع السؤال فلا تذكر كلمات مثل "اعتقد انك تقصد.... هل هذا صحيح؟" وفي كثير من الحالات، سوف يوافق المبحوث على تفسيرك لإجابته، بينما قد لا يكون ما يعنيه في الواقع. والأفضل أن تتحرى بطريقة تؤدي بالمبحوث إلى أن يصل بنفسه إلى الإجابة المناسبة.

لا تقرأ أي من الاختيارات الخاصة بالأسئلة والموجودة في رموز الإجابة للمبحوث حتى ولو كان يجد صعوبات في الإجابة. وعلى كل فهناك بعض الحالات المستثناة من ذلك، وفي هذه الحالات سوف تجد تعليمات مسجلة بخط عريض بعد السؤال مباشرة. وسوف نناقش ذلك بتفصيل أكثر أثناء التدريب.

ج - لا تغير كلمات الأسئلة وترتيبها.

يجب أن نحافظ على كلمات الأسئلة وترتيبها. وإذا أساء المبحوث فهم سؤال فعليك أن تعيد السؤال ببطء وبوضوح على الأقل مرتين. وإذا أتضح لك أنه لم يفهم السؤال يجوز لك أن تلقى السؤال بكلمات أخرى ولكن كون حريصاً جداً على ألا تغير معنى السؤال الأصلي. زد المبحوث بالمعلومات التي تمكّنك من الحصول على الإجابات المطلوبة دون أية إضافات.

د - تعامل مع المبحوثين المترددين بلباقة.

ستقابلك مواقف يقول فيها المبحوث "لا اعرف" أو قد يعطى إجابة خارج سياق السؤال أو يتصرف بضجر وبتأفف أو يقول قولاً يتعارض مع ما سبق أن قاله فعلاً، أو يرفض الإجابة على السؤال. في هذه الحالات يجب أن تحاول إثارة اهتمامه في الحديث. فمثلاً، إذا أحسست أنه خائف أو خجل فعليك أن تحاول إبعاد خجله وخوفه قبل أن تلقى عليه سؤالك التالي. أقضي بعض الوقت في التحدث عن أشياء لا علاقة لها بالمقابلة (مثل مدينته أو قريته ومثل الجو ومثل أنشطته اليومية.....الخ).

وإذا كانت إجابات المبحوث غير كاملة أو خارج السؤال فلا تقاطعه بطريقة جافة، بل استمع إلى ما يقوله واتركه حتى ينتهي، وبعد ذلك حاول توجيهه بلطف لتعود إلى السؤال الأصلي. ويجب المحافظة على مناخ جيد طوال اللقاء بما يكفل تعاون المبحوث وهو ما يتحقق عندما يشعر المبحوث أن الباحث صديق له.

وكما أوضحنا مسبقاً، فإن المشكلة الرئيسية في إدارة المقابلة هي مشكلة الخصوصية. ويمكن تحقيق الخصوصية إذا أمكنك الوصول إلى مكان خاص تجري فيه المقابلة.

وإذا كان المبحوث رافض أو لا ينوي الإجابة على سؤال ما فحاول التغلب على رفضه بان تشرح له مرة أخرى أن هذه الأسئلة نفسها

تم توجيهها إلى أشخاص كثر وأن الإجابات ستمج كلها معا وأكد له أن الحفاظ على سرية الإجابات هو أحد المبادئ التي يتم الالتزام بها.

وإذا أصر على الرفض اكتب أمام السؤال "رفض" ثم استمر وكأن شيئاً لم يحدث. وإذا أتممت المقابلة بنجاح فقد تحاول الحصول على المعلومات الناقصة في نهاية المقابلة ولكن لا تصر بشدة على الحصول على الإجابة. وتذكر دائماً أنه من الأفضل عدم الإجابة على السؤال من ذكر إجابة خاطئة كما أنه لا يمكن إكراه المبحوث على الإجابة.

#### هـ - تجنب التوقعات.

يجب أن تتجنب تكوين توقعات عن قدرة ومعلومات المبحوث. لا تفترض أن المبحوثين في المناطق الريفية أو الأفراد الأقل تعليماً أو الأميين لا يعلمون شيئاً عن بعض الأمور التي سوف يسألوا عنها.

وتذكر دائماً أن وجود اختلاف في الرأي بينك وبين المبحوث يمكن أن يؤثر في المقابلة فإذا اعتقد المبحوث أنك مختلف عنه فقد يثير ذلك عنده شعوراً بالخوف أو فقدان الثقة. لذلك عليك أن تتصرف وتتحدث دائماً بطريقة تطمئنه فيشعر بالراحة وهو يتحدث معك.

#### و - لا تستعجل المبحوث

الذي السؤال للتأكد من أن المبحوث قد فهم السؤال الموجه له. وبعد أن توجه السؤال انتظر قليلاً لتعطيه وقتاً للتفكير لأنك إذا أشعرته بالاستعجال أو لم تسمح له بتكوين رأيه الشخصي فمن المحتمل أن يكون رده "لا اعرف" أو تكون إجابته غير دقيقة. وإذا أحسست أن المبحوث يجيب بلا تفكير لإنهاء المقابلة بسرعة فقول له "مفيس داعي للاستعجال. رأيك مهم جداً بالنسبة لنا علشان كده فكر كويس".

## ثالثاً: تعريفات ومفاهيم أساسية

ترجع أهمية وضع التعريفات الموحدة إلى ضرورة توحيد المفاهيم التي تجمع في ضوءها البيانات بحيث تبنى جميعها على أسس واحدة ومن هنا يتوجب على الباحث الالتزام التام والدقيق للتعريفات الخاصة بهذا البحث وعدم الخروج عنها إطلاقاً كما يجب على الباحث توضيح هذه المفاهيم لرب الأسرة أو المدلي بالبيانات بشكل جيد وواضح لا لبس فيه ولا غموض.

### وفيما يلي أهم التعريفات والمصطلحات الخاصة بالبحث:

١. **الأسرة المعيشية:** هي شخص أو مجموعة من الأشخاص يعيشون و يأكلون عادة معاً ويشتركون في ترتيبات المعيشة الأخرى ولا يشترط أن تكون بينهم صلة قرابة. والأسرة المعيشية بهذا المعنى تختلف عن العائلة النووية التي يشترط فيها وجود صلة قرابة بين أفرادها.

### ويترتب على هذا التعريف:

- إذا كان الحفيد أو أحد أقارب الأسرة يعيش معهم بصفة مستمرة (يأكل ويشرب معهم) فإنه يعتبر من ضمن أفراد الأسرة.
- يعتبر عمال الخدمة المنزلية ومن في حكمهم ضمن أفراد الأسرة إذا كانوا يقيمون في مسكن الأسرة بطريقة متصلة وتوفر لهم الأسرة الغذاء، ولا يعتبرون ضمن أفراد الأسرة في الحالتين التاليتين:
- ١. إذا كانوا يقيمون في مسكن آخر غير مسكن الأسرة وينفقون على أنفسهم بشكل مستقل.

٢. إذا كانوا يقيمون في مسكن الأسرة ولكن ينفقون على أنفسهم بشكل مستقل أيضاً.

▪ إذا كان مجموعة من العزاب يعيشون معاً ويأكلون معاً ولا تربطهم صلة قرابة يتم اعتبارهم أسرة معيشية واحدة.

٢. **رب الأسرة:** هو أحد أفراد الأسرة الراشدين الذي تعتبره الأسرة رئيساً لها ولا يشترط في رب الأسرة أن يكون أكبر أفرادها سناً أو دخلاً، وهو المسئول عن توجيه سياسة الإنفاق للأسرة من الدخل المتجمع من أفرادها.

٣. **المشتغل:** هو الفرد الذي يزاول عملاً ذو قيمة اقتصادية أو كان مرتبطاً بمثل هذا العمل ولكنه لم يزاوله بسبب طارئ مؤقت كالمرض أو الإجازة أو سوء الأحوال الجوية أو غير ذلك. ويضم تعريف المشتغل الفئات التالية:

- من يعمل بأجر سواء عمل دائم أو مؤقت أو موسمي. ويتضمن من يزرع في أرض الغير، أو يقوم بأي عمل يتقاضى عنه أجر.
- صاحب عمل أو يعمل لحسابه، ويتضمن من يزرع في أرضه، أو يعمل في مشروع أو مزرعة تخص الأسرة ولو بدون أجر.
- الفرد الذي تغيب غياب مؤقت بسبب المرض أو الإجازة.
- الفرد الذي لا يعمل الآن ولكنه مرتبط بعمل في الفترة القادمة (خلال أسبوعين).

#### ٤. **تعريف قطاعات العمل**

- **القطاع الحكومي:** هو القطاع الإداري التابع للدولة.
- **القطاع العام/الأعمال العام:** هو القطاع الإنتاجي التابع للحكومة والتي تمت إعادة هيكلته.
- **القطاع الخاص داخل منشأة:** هو قطاع غير تابع للدولة بل تعود ملكيته لأفراد أو جهات خاصة ويكون الفرد يعمل في داخل منشأة.
- **القطاع الخاص خارج منشأة:** هو قطاع غير تابع للدولة بل تعود ملكيته لأفراد أو جهات خاصة ويكون الفرد يعمل في مكان خارج منشأة، مثال: السيدة التي تعمل في البيت (خياطة، تبيع لبن أو بيض) أو الذي يبيع خضار لحسابه في السوق أو الذي يعمل كعامل أرزقي باليومية.
- **القطاع الزراعي:** يشمل من يعملون بالزراعة.
- **القطاعات الأخرى:** وتشمل القطاع الذي يكون تابعا للجمعيات والمؤسسات التعاونية والهيئات الأجنبية.

## رابعاً: الإجراءات العامة لاستيفاء الاستبيان

حتى يتسنى جمع المعلومات التي يحتاجها مسح الأسرة الخاص بقياس الحكم الرشيد بكفاءة، يجب أن تفهم كيف توجه كل سؤال، وما هي المعلومات التي يجب الحصول عليها من خلال هذا السؤال، وكيف تتعامل مع المشاكل التي قد تثار أثناء المقابلة. وعليك أن تعرف أيضاً كيف تسجل إجابات المبحوث بشكل صحيح وأن تلم بكيفية إتباع بعض التعليمات الخاصة في الاستبيان. وهذا الجزء من كتيب التعليمات يهدف إلى أن يجعلك أكثر دراية بالاستبيان. بالإضافة إلى دراسة المعلومات المتضمنة في هذا الكتيب فسوف تتاح لك فرصة الاشتراك في لعب الأدوار كباحث أو كمبحوث أثناء الدورة التدريبية كما ستتاح لك خلال الدورة فرصة إجراء العديد من المقابلات الفعلية في الميدان قبل بدء العمل الميداني الفعلي للمسح.

## ١ - إلقاء الأسئلة

من المهم جدا أن تسأل كل سؤال كما هو مكتوب بالضبط في الاستبيان وبدون إجراء أي تغيير في صيغة السؤال. وعندما تسأل سؤالا يجب عليك أن تتكلم ببطء وبوضوح حتى لا يجد المبحوث الذي تتحدث معه صعوبة في سماع وفهم السؤال. وفي بعض الأحيان قد تحتاج إلى إعادة قراءة السؤال لتتأكد من أن المبحوث قد فهمه تماما. وفي تلك الأحوال، لا تعدل صياغة السؤال ولكن كرره كما هو مكتوب بالضبط. وإذا وجدت أنه على الرغم من تكرار السؤال فإن المبحوث لا زال غير متفهم له فقد يكون عليك أن تكرر السؤال مع شرح بعض الكلمات التي يصعب على المبحوث تفهمها، ولكن كون حذر جدا حتى لا يؤدي هذا الشرح أو استبدال بعض الكلمات إلى تغيير معنى السؤال الأصلي.

وفي بعض الحالات قد تضطر إلى تقصي إجابات المبحوث لتحصل على معلومات كاملة منه. وإذا حدث هذا، يجب أن تتأكد من أن أسئلة التقصي التي استخدمتها كانت "محايدة" وأنت لا تقترح أو توجي للمبحوث بأي إجابة. هذا النوع من أسئلة التقصي يحتاج إلى لباقة ومهارة وسيكون واحدا من أهم التحديات التي ستواجهها في عملك كباحث.

وتجدر الإشارة إلى أن الاستبيان قد اعد بطريقة تيسر عليك مهمة إجراء المقابلة ولاحظ أن الأسئلة التي توجه للمبحوث والتي يجب عليك أن تقرئها مكتوبة باللهجة العامية حتى يشعر المبحوث بالألفة وحتى نضمن أنه فهم السؤال فهما صحيحا. ولكن يوجد خلال الاستبيان جمل مكتوبة باللغة العربية الفصحى وهذه العبارات هي تعليمات موجهة إليك ولا يجب أن تقرئها بصوت مرتفع أثناء إجراء المقابلة وهذه التعليمات عادة ما تكون متعلقة بكيفية تسجيل إجابات المبحوث أو بالانتقالات، وللتمييز بين الأسئلة التي توجه للمبحوث وبين التعليمات الموجهة لك قد تم كتابة هذه التعليمات في معظم الأحيان داخل مستطيلات.

## ٢ - تسجيل الإجابة

في مسح الأسرة الخاص بقياس الحكم الرشيد يجب استكمال كل الأسئلة باستخدام قلم أزرق. وهناك ثلاثة أنواع من الأسئلة في إطار هذا المسح:

- أ. أسئلة ذات إجابات محددة.
- ب. أسئلة مفتوحة.
- ت. أسئلة عازلة.

### أ- الأسئلة ذات الإجابات المحددة:

إجابات هذا النوع من الأسئلة تكون مدونة في الاستبيان، وتسجيل إجابة المبحوث عليك فقط أن تضع دائرة على الرقم (الكود) الذي يتطابق مع إجابته.

٢٠٦	يا ترى عندكم عداد للمياه؟	نعم..... ١
		لا..... ٢
		لا اعرف..... ٨
		٢٠٩ ←

بعض الأسئلة ذات الإجابات المحددة قد تكون متعددة البنود أي أن السؤال يتعلق بأكثر من بند وعليك أن تسجل الإجابة الخاصة بكل بند على حدا قبل الانتقال للإجابة على البند التالي. فمثلا السؤال ١٢٢ في استمارة الأسرة المعيشية يسأل عن وسائل المواصلات التي تستعملها أفراد الأسرة في الغالب للذهاب إلى أماكن مختلفة.

١٢٢ ما هي وسيلة المواصلات التي تستعملها أفراد الأسرة في الغالب عند الحاجة للذهاب للأماكن التالية سواء بالقرية/الحي أو خارجه:										
لا	لا	أخرى (تذكر)	وسيلة مواصلات خاصة بالعمل/ المدرسة .. الخ	وسيله نقل خاصه	تاكسي/ ميكروباص/ توك توك/ موتوسيكل اجره	قطار/ مترو	أتوبيس عام	معديه/ مركب	مشياً على الأقدام	
٩٨	٩٧	٩٦	٠٧	٠٦	٠٥	٠٤	٠٣	٠٢	٠١	١٠. المدرسة الابتدائية
٩٨	٩٧	٩٦	٠٧	٠٦	٠٥	٠٤	٠٣	٠٢	٠١	١١. المدرسة الإعدادية
٩٨	٩٧	٩٦	٠٧	٠٦	٠٥	٠٤	٠٣	٠٢	٠١	١٢. المدرسة الثانوية
٩٨	٩٧	٩٦	٠٧	٠٦	٠٥	٠٤	٠٣	٠٢	٠١	١٣. الوحدة الطبية
٩٨	٩٧	٩٦	٠٧	٠٦	٠٥	٠٤	٠٣	٠٢	٠١	١٤. المستشفى العام
٩٨	٩٧	٩٦	٠٧	٠٦	٠٥	٠٤	٠٣	٠٢	٠١	١٥. مكتب البريد
٩٨	٩٧	٩٦	٠٧	٠٦	٠٥	٠٤	٠٣	٠٢	٠١	١٦. موقف الأتوبيس
٩٨	٩٧	٩٦	٠٧	٠٦	٠٥	٠٤	٠٣	٠٢	٠١	١٧. محطة القطار/محطة مترو
٩٨	٩٧	٩٦	٠٧	٠٦	٠٥	٠٤	٠٣	٠٢	٠١	١٨. مكان العمل (رب الأسرة)

وفي هذه النوعية من الأسئلة يتم توجيه السؤال عن كل عنصر على حدا ثم سجل إجابة المبحوث وانتقل بعد ذلك إلى البند التالي وهكذا. فمثلاً أسأل المبحوث " ما هي وسيلة المواصلات التي تستعملها أفراد الأسرة في الغالب عند الحاجة للذهاب إلى "المدرسة الابتدائية" سواء بالقرية/ الحي أو خارجه؟" ويجب عليك انتظار إجابة المبحوث وتضع دائرة حول الكود المناسب ثم تعاود السؤال عن " المدرسة الإعدادية"؟ وتنتظر إجابة المبحوث وتضع دائرة حول الكود المناسب ثم تنتقل إلى البند التالي وهكذا...

بعض الأسئلة ذات الإجابات المحددة قد تكون متتالية للبند الواحد أي أن يتم سؤال مجموعة من الأسئلة المتتالية عن البند الواحد، وذلك عن طريق إجابة معينة في السؤال الأول تحدد أم أن يتم السؤال التالي لنفس البند أو الانتقال إلى بند آخر. فمثلا مجموعة الأسئلة ١٢٠ ، ١٢١ ، ١٢٢ في استمارة الأسرة المعيشية تسأل عن وجود بعض الأشياء في المنطقة محل الدراسة، ففي السؤال ١٢٠ نسأل عن وجود شوارع مرصوفة أسفلت فإذا كانت الإجابة "نعم" نضع دائرة حول الكود (١) ونسأل الأسئلة ١٢١ و ١٢٢، أما إذا كانت الإجابة "لا" أو "لا أعرف" نضع دائرة حول الكود (٢) أو (٨) ثم ننتقل إلى البند التالي في السؤال ١٢٠ وهو " أعمدة إنارة أو كوابيل في الشوارع الرئيسية"

١٢٠ هل يوجد بشكل إجمالي في منطقتك (اسم الحي/ اسم القرية) التي تعيش فيها:	١٢١. ما هو تقييمك لها؟ (من واقع خبرة الأسرة)	١٢٢. هل (---) مغطيه منطقتك كلها؟
--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	----------------------------------



لا اعرف	نسبة قليلة	نسبة متوسطة	كلها/نسبة كبيرة	جيده متوسطة سيئة لا اعرف	لا اعرف	نعم
٨	٣	٢	١	٨ ٣ ٢ ١	٨	١
٨	٣	٢	١	٨ ٣ ٢ ١	٨	١
٨	٣	٢	١	٨ ٣ ٢ ١	٨	١
				٨ ٣ ٢ ١	٨	١
				٨ ٣ ٢ ١	٨	١
				٨ ٣ ٢ ١	٨	١
				٨ ٣ ٢ ١	٨	١

كذلك فإن بعض الأسئلة ذات الإجابات المحددة يكون مسموحاً فيها بتعدد الإجابات. فمثلاً السؤال ٢٢٧ في استمارة الأسرة المعيشية يهدف إلى تحديد الطريقة/الطرق التي قدمت الأسرة بها الشكوى للشركة المسؤولة. فإذا ذكر المبحوث أنه تقدم بشكوى مكتوبة "ورقية" نضع دائرة حول الكود (B) ونسأله "وايه كمان" فيذكر أنه عندما لم يجد استجابة ذهب لمقابلة أحد المسؤولين نضع دائرة حول الكود (D) ونسأله "وايه كمان" فيذكر "بس كده أنا قدمت شكوى مكتوبة وقابلت أحد المسؤولين"، ويلاحظ أن هذه النوعية من أسئلة تكون أكواد الإجابات فيها حروف A, B, C ... وليس أرقام.

٢٢٧	قدمت الشكوى للشركة المسؤولة عن طريق إيه؟	A ..... التليفون
		B ..... تقديم شكوى ورقية
		C ..... شبكة الإنترنت
		D ..... مقابلة المسؤولين
		X ..... أخرى
		(تذكر)
		Z ..... لا اعرف

في بعض الحالات قد يتضمن السؤال ذو الإجابات المحددة مجالاً لإضافة إجابة "أخرى" يجب وضع دائرة حول الكود المناظر للإجابة "أخرى"، في هذه الحالة عندما تضع دائرة حول كود "أخرى" لسؤال معين يجب أن تكتب دائماً إجابة المبحوث في الفراغ الموجود. وإذا احتجت لمكان أوسع لكتابة إجابته استخدم الهوامش أو قسم الملاحظات في النهاية واكتب "انظر الملحوظة في قسم الملاحظات".

٣٠٢	إيه السبب الرئيسي في عدم اتصال مسكنكم بشبكة الصرف الصحي الحكومية ؟
١	مش قادر على تكلفة الوصلات المنزلية.....
٢	لا توجد وصلة مياه حكومية.....
٣	المبنى السكنى غير مرخص.....
	المنطقة أو جزء منها غير متصلة بشبكة صرف صحي حكومية.....
٤	أخرى <u>البيت جديد ولسه مقدمتش</u>
	(تذكر)
٨	لا اعرف.....

ب - الأسئلة المفتوحة:

إجابات بعض الأسئلة ليس لها كود محدد مسبقا. وعند تسجيل الإجابات على هذه الأسئلة المفتوحة يجب عليك أن تكتب إجابة المبحوث في الفراغ الموجود بدلا من وضع دائرة حول كود ما وعادة ما تكون إجابة الأسئلة رقمية وفي هذه الحالة، سوف تسجل رقما (مثل عدد المرات التي تنقطع فيها المياه، تكلفة المياه شهريا) أو تسجل تاريخا (مثلا سنة دخول وصلة مياه الشرب للمسكن الخاص بالأسرة). لاحظ أن الصفر يسجل "صفر" وليس "٠".

٢١٩	يا ترى المياه بتكلفك أد إيه شهريا للأسرة (من كل المصادر)؟
	لا اعرف..... ٩٩٨

ج - الأسئلة العازلة:

يعتبر هذا النوع من الأسئلة تعليمات لك. فمثلا السؤال

٣٣٦	راجع سؤال ٣٠١: نظام الصرف الصحي:
	شبكة حكومية
	أخرى
٣٣٩	

يهدف هذا السؤال إلى تحديد إذا ما كان نظام الصرف الصحي بالمسكن تابع للشبكة الحكومية أم لا وذلك لأن مجموعة الأسئلة من ٣٣٧ إلى ٣٣٨ تتعلق بمن لديهم نظام صرف صحي تابع للشبكة الحكومية. ويتم هذا بمراجعة السؤال ٣٠١. فإذا كان نظام الصرف الصحي بالمسكن تابع للشبكة الحكومية ضع علامة في المربع الموجود على اليمين ثم انتقل إلي السؤال التالي (السؤال ٣٣٧) أما إذا كان نظام الصرف الصحي بالمسكن أي نوع آخر ضع علامة في المربع الموجود على اليسار ثم انتقل إلي السؤال ٣٣٩.

### ٣ - تصحيح الأخطاء

من المهم جدا أن تسجل كل الإجابات بدقة ووضوح. بالنسبة للأسئلة ذات الكود المحدد مسبقا تأكد من أنك وضعت دائرة حول الكود الموجود أمام الإجابة الصحيحة. أما بالنسبة للأسئلة المفتوحة فيجب كتابة الإجابة بخط جيد يمكن قراءته بسهولة وإذا أخطأت في تسجيل إجابة المبحوث أو إذا غير المبحوث إجابته فتأكد من أنك قد شطبت على الإجابة الخطأ وسجل الإجابة الصحيحة. ولا تحاول مسح إجابة ما. ضع خطين مائلين (اشطب) على الإجابات الخاطئة حتى لا يحدث أي لبس فيما بعد. وتذكر أنه إذا وجدت إجابتان لسؤال ما قد لا يمكن مستقبلاً عند إدخال البيانات أن نقرر أي من الإجابتين هي الإجابة المقصودة. وإليك مثالا عن كيفية تصحيح الخطأ.

٣٠٢	إيه السبب الرئيسي في عدم اتصال مسكنكم بشبكة الصرف الصحي الحكومية ؟
١	مش قادر على تكلفة الوصلات المنزلية.....
٢	لا توجد وصلة مياه حكومية.....
٣	المبنى السكنى غير مرخص.....
٤	المنطقة أو جزء منها غير متصلة بشبكة صرف صحي حكومية.....
٦	أخرى _____
	(تذكر)
٨	لا اعرف.....

### ٤ - تعليمات الانتقال

من المهم جدا ألا توجه للمبحوث أسئلة لا تتوافق مع حالته. فمثلا، إذا كان المسكن لا يوجد داخله عدد للمياه ففي السؤال ٢٠٦ سيتم وضع دائرة حول الكود (٢) ثم انتقل إلى السؤال ٢٠٩ لأنه من غير المناسب أن تسأل المبحوث السؤالان ٢٠٧ و ٢٠٨. ولا شك أن وقوع مثل هذه الأخطاء خلال المقابلة ينعكس بشكل سلبي على نتيجة المقابلة.

٢٠٦	يا ترى عندكم عداد للمياه؟
١	نعم.....
٢	لا.....
٨	لا اعرف.....
٢٠٩	
٢٠٧	يا ترى العداد للوحدة السكنية ولا للمبنى بأكمله؟
١	للوحدة السكنية.....
٢	للمبنى بأكمله.....
٨	لا اعرف.....

لاحظ أن كل التعليمات الموجهة للباحث تكون مكتوبة بخط عريض، والأسئلة العازلة محددة بإطار عريض.

بعد استكمالك لمقابلة ما، عليك أن تراجع الأسئلة بقراءة كل سؤال بعناية. ومن المهم أن تتأكد من أنك قد أتبتت كل تعليمات الانتقال المناسبة وأنت لم تحذف أي قسم. وعند الضرورة، قد تصحح ما سجلته أو توضح بعض الإجابات. عليك أن تراجع الاستبيان قبل أن تنتقل إلى المقابلة التالية لأنك قد تحتاج إلى توجيه أسئلة أخرى إلى المبحوث وأنت لا زلت معه فلن تضطر للعودة مرة أخرى. ونحن نشجعك على كتابة أية تعليقات على المقابلة تشعر أنها قد تساعدك في توضيح الأسئلة أو تهتم المشرف. وإذا كان لديك أي شك في كيفية تسجيل الإجابة فلا تتردد في كتابة ملحوظة على ورقة الأسئلة ثم أرجع إلى المشرف والمدقق الميداني لتوضيح ما هو غير واضح فهم موجودين لمساعدتك.

### خامساً: استيفاء استمارة الأسرة المعيشية

هذه الاستبيان هو استبيان خاص بالأسرة المعيشية، وقد تم وضع جميع الأسئلة بدقة لتغطي المعلومات التي المطلوبة لتقييم الحكم الرشيد بمختلف القطاعات المعنية ومراعاة المبادئ التسعة للحكم الرشيد.

#### ■ مكونات استبيان (استمارة) الأسرة المعيشية:

يتكون استبيان الأسرة المعيشية من ثمانية أقسام، بالإضافة إلى صفحة الغلاف والبيانات التعريفية وهي كالتالي:

١. خصائص الأسرة
٢. خدمة مياه الشرب
٣. حالة خدمة الصرف الصحي
٤. قطاعات التنمية المحلية (الطرق والإنارة وتحسين البيئة)
٥. خدمات التعليم
٦. خدمات الرعاية الصحية الأولية
٧. الوضع الاقتصادي للأسرة
٨. ملاحظات

وفيما يلي شرح تفصيلي لكيفية استيفاء كل قسم على حدا.

أ - صفحة الغلاف :

تتضمن صفحة الغلاف اسم المسح وتاريخه. كما تتضمن صفحة الغلاف التأكيد على أن بيانات هذا المسح سرية ولن تستخدم في غير أغراض البحث العلمي.

في خلف صفحة الغلاف توجد مقدمة للباحث الهدف منها هو تعريف الباحث بنفسه وأهداف المسح وأقسامه بالإضافة إلى تأكيد معلومة علي المبحوث وهي إمكانية أن يتم استكمال بعض الأقسام بالاستمارة من أفراد آخرين بالأسرة. يتم قراءة المقدمة علي المبحوث بتفاصيلها.

ب - صفحة البيانات التعريفية :

قبل أن تبدأ المقابلة عليك أن تكتب البيانات التعريفية للأسرة والتي تشمل على :

- اسم المحافظة
- اسم القسم / المركز
- التصنيف من حيث حضر وريف
- اسم الوحدة المحلية
- رقم الشياخة / القرية
- رقم القطعة المساحية
- رقم المبني
- رقم الوحدة السكنية
- أيضاً يجب كتابة رقم الأسرة المعيشية داخل القرية ثم كتابة أسم رب الأسرة

ويتم توفير هذه البيانات لك بواسطة صحيفة التخصيص الخاصة بالباحث والتي سوف تستوفيها مع المشرف عندما يقوم بتخصيص مجموعة الأسر المعيشية لك صباح كل يوم عمل.

- رقم التليفون ورقم الموبايل لرب الأسرة
- العنوان بالتفصيل
- ومدة إقامة الأسرة بالوحدة السكنية

كذلك أكتب تحت قسم زيارات الباحث تاريخ الزيارة. وأستكمل البيانات المحددة في العمود الأول المخصص للزيارة الأولى والتي تتضمن التاريخ والفريق واسمك واسم المشرف ونتيجة المقابلة، وتاريخ الزيارة التالية إذا كانت مطلوبة. وتسجل بيانات الزيارة الثانية (إذا كان هناك زيارة تالية) في العمود الثاني (بنفس الطريقة السالف ذكرها) وهكذا.

في حالة عدم مقابلة الأسرة سوف تحتاج إلى الرجوع إلى السطر الأخير من هذا القسم لتسجيل تاريخ ووقت الزيارة التالية في الحيز أسفل الأعمدة ١ و ٢. و إذا لم تتمكن من الاتصال بالأسرة في الزيارتين الأولى والثانية لا تكتب شيئاً تحت بيانات الزيارة النهائية. وعليك أيضاً تسجيل نتيجة آخر زيارة للأسرة في صحيفة تخصيص الباحث الخاصة بك.

بعد الانتهاء من استيفاء استمارة الأسرة المعيشية عليك استيفاء الجزء الخاص بإجمالي عدد أفراد الأسرة المعيشية.

لاحظ انه عند بداية كل قسم سيتوجب عليك تسجيل رقم سطر المستجيب في هذا القسم.

الأسئلة من ١٠١ - ١٠٢ ب:

سوف تحتاج لإتمام استمارة الأسرة المعيشية إلى شخص مناسب من الأسرة يمكنه إعطاء معلومات دقيقة عن الأسرة ويفضل أن يكون رب الأسرة، فإذا لم يكن رب الأسرة موجوداً فيمكن الاعتماد على شخص كبير (راشد) في إعطاء هذه المعلومات بشرط إمامه بالموضوعات الموجودة بالاستمارة ، فإذا لم يكن هناك شخص يمكن الاعتماد عليه في الإدلاء بتلك المعلومات فلا تحاول الحصول عليها من طفل مثلاً وإنما اذهب إلى أسرة أخرى ثم عد إلى هذه الأسرة مرة ثانية.

عندما تجد الشخص المناسب لأجراء المقابلة معه قدم نفسك إليه وشرح الهدف من الزيارة كما هو مكتوب خلف صفحة الغلاف. ثم اطلب منه أن يخبرك بأسماء أفراد الأسرة المعيشية الذين يقيمون في هذه الأسرة بدأ برب الأسرة (مع التأكيد على مفهوم الأسرة المعيشية ورب الأسرة الذي ذكر من قبل). بعد أن تحصل على أسماء أفراد الأسرة المعيشية من المبحوث أكتبهم في الأسطر الفارغة في السؤال ١٠٢ وسجل كل شخص في سطر على حدا بالترتيب بدءاً برب الأسرة. وإذا كانت هناك أسرة بها أكثر من ١٢ فرد استخدم استمارة أخرى ولكن بعد وضع علامة أسفل القائمة الأولى ويكتب على الصفحة الأولى للاستمارة الثانية كلمة (تابع) وقم بتغيير الأرقام المسلسلة لكي تبدأ برقم ١٣ ثم ١٤... الخ. إسال الأسئلة ١٠٢ و ١٠٢ ب للتأكد من أنه قد تم تسجيل كل أفراد الأسرة المعيشية ولم يتم إغفال أي فرد.

والترتيب المتبع في تسجيل أسماء أفراد الأسرة المعيشية في الجدول هو أن نبدأ برب الأسرة ثم عائلته النووية (أي زوجته وأولاده غير المتزوجين) في حالة وجود أكثر من زوجة واحدة لرب الأسرة تسجل بيانات كل زوجة وأطفالها بالترتيب حسب ترتيب الزوجة الأولى وأطفالها، ثم الثانية وأطفالها... الخ. ويجب استخدام هذا الترتيب النمطي بقدر الإمكان لكل عائلة نووية في كل أسرة معيشية. ثم دون أي أعضاء آخرين في الأسرة، وفي النهاية سجل الأشخاص الآخرين الذين لا ينتمون للأسرة بصلته قرابة.

لاحظ أنه سوف يتم توجيه الأسئلة من ١٠٣ - ١١٩ عن كل شخص على حدا قبل الانتقال للشخص التالي.

السؤال ١٠٣ "صلة القرابة برب الأسرة":

سجل في العمود الثالث (سؤال ١٠٣) صلة الاسم برب الأسرة بالاعتماد على أكواد صلة القرابة الخاصة بسؤال ١٠٣. و يجب أن نهتم بتسجيل الصلة بدقة وخصوصاً عندما يكون المستجيب ليس رب الأسرة، وتأكد أنك سجلت صلة كل فرد في القائمة بالنسبة لرب الأسرة.

السؤال ١٠٤ "العمر":

والمطلوب في هذا السؤال تحديد العمر بالسنوات الكاملة أي بدون كسور السنوات فمثلاً الطفل الذي عمره أقل من سنة يكتب 

صفر	صفر
-----	-----

 عمره خمس سنوات ونصف يكتب 

٥	صفر
---	-----

 جل العمر في المربعات المخصصة لذلك وتذكر أن المقصود بالعمر هنا هو عمر الشخص في آخر عيد ميلاد له.

السؤال ١٠٥ "النوع":

هذا السؤال خاص بتسجيل "النوع" ضع دائرة حول الكود "١" للذكور وحول الكود "٢" للإناث. وعلى الرغم من أن الأسماء قد توضح النوع إلا أنه من الضروري التأكد في حالة الأسماء المشتركة مثل عصمت - رضا - أمال... الخ.

السؤال ١٠٦ "الحالة الزوجية للأفراد ١٢ سنة فأكثر":

يتم توجيه هذا السؤال للأفراد ١٢ سنة فأكثر. سجل كود الإجابة المناظر للحالة الزوجية لكل فرد (لم يتزوج أبداً/ خاطب/عقد قران/متزوج/أرمل/مطلق/منفصل). وإذا كان الشخص كتب كتابه فقط ولم يتم الزفاف سجل الكود (٣) عقد قران.

#### الأسئلة من ١٠٧ - ١١٣ "الحالة التعليمية":

تسجل أسئلة التعليم من ١٠٧ إلى ١٠٩ لجميع أفراد الأسرة **٦ سنوات فأكثر**. أما الأسئلة من ١١٠ إلى ١١٢ فهي لجميع أفراد الأسرة في العمر من **٦-١٨ سنة**. أما السؤال **١١٣** فهو موجه لجميع الأفراد الذين لم يسبق لهم الذهاب للتعليم أو تعليمهم ٥ ابتدائي فأقل.

#### الأسئلة من ١٠٧ - ١١٠ "الالتحاق بالتعليم":

يهتم السؤال ١٠٧ بالتعرف عما إذا كان الشخص قد سبق له الذهاب إلى المدرسة أم لا فإذا كانت الإجابة "نعم" ضع دائرة حول الكود (١) وإسأل الأسئلة من ١٠٨ إلى ١١١. وإذا كانت الإجابة "لا" ضع دائرة حول الكود (٢) ثم انتقل إلى السؤال ١١٢. **لاحظ أن المقصود بالمدرسة هي المدرسة النظامية وليست الكتاتيب أو فصول محو الأمية.**

في السؤال ١٠٨ يتم الاستفسار عن آخر مرحلة دراسية التحق بها الشخص وفي السؤال ١٠٩ يتم التعرف على آخر سنة خالصها بنجاح في هذه المرحلة. سجل كود المرحلة في سؤال ١٠٨ والسنة في سؤال ١٠٩ في المربعات المخصصة لذلك باستخدام الأكواد الموجودة في أسفل الجدول. فإذا كان الشخص مثلاً قد خرج من أولى إعدادي دون أن ينجح فيها يسجل في سؤال ١٠٨ (٣) ويسجل في سؤال ١٠٩ (صفر)، أما إذا كان الشخص حالياً في سنة رابعة ابتدائي يسجل في سؤال ١٠٨ (٢) ويسجل في سؤال ١٠٩ (٣). في حالة الإجابة ب ١٢ = مدارس تعليم فتيات ١٣ = مدارس مجتمع انتقل إلى س ١١٤.

في السؤال ١١٠، إذا كان الفرد عمره أكبر من ١٨ سنة انتقل إلى سؤال ١١٤ وإذا كان عمره من ٦-١٨ سنة إسأل السؤال ١١٠ وهو يهتم بمعرفة ما إذا كان الشخص يذهب إلى المدرسة أو الجامعة خلال السنة الحالية (٢٠١٢/٢٠١١) في أي وقت. فإذا كانت الإجابة "نعم" ضع دائرة حول الكود (١) وانتقل إلى السؤال ١١٤ أما إذا كانت الإجابة "لا" ضع دائرة حول الكود (٢).

#### السؤال ١١١ "أسباب عدم استكمال التعليم":

يوجه هذا السؤال إلى الأفراد الذين تركوا التعليم، حيث يهدف هذا السؤال إلى معرفة الأسباب التي جعلت الشخص يترك التعليم ولا يكمل تعليمه. **لاحظ أننا نسأل عن جميع الأسباب التي جعلت الشخص يترك التعليم**. استعن بالأكواد الموجودة في أسفل الصفحة وسجل الكود المناسب لإجابة المبحوث في المربع المخصص لذلك. فإذا كان الشخص قد أتم تعليمه أي أنه مثلاً أنهى تعليمه الجامعي أو الثانوي وهو حالياً يعمل بهذه الشهادة فضع الكود (٧) في المكان المخصص لذلك. أما إذا ذكر المبحوث أي إجابة أخرى مثل أسباب صحية أو عدم الرغبة في التعليم أو أي شئ آخر، فضع جميع الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث. وإذا ذكر المبحوث إجابة أخرى غير المدونة بالأكواد فضع الكود (X) في المكان المخصص مع ذكر السبب. لاحظ أن هذا السؤال يسمح بتعدد الإجابات. سجل إجابة المبحوث وانتقل إلى السؤال ١١٤.

#### السؤال ١١٢ "أسباب عدم الالتحاق بالتعليم":

إذا كان الفرد عمره أكبر من ١٨ سنة انتقل إلى سؤال ١١٣ وإذا كان عمره من ٦-١٨ سنة قم بتوجيه السؤال ١١٢. يوجه هذا السؤال إلى الأفراد الذين لم يسبق لهم الالتحاق بالتعليم، حيث يهدف هذا السؤال إلى معرفة الأسباب التي جعلت الشخص لا يلتحق بالتعليم. **لاحظ أننا نسأل عن جميع الأسباب التي جعلت الشخص لا يلتحق بالتعليم**. استعن بالأكواد الموجودة في أسفل الصفحة ولا يجب

عليك ذكر تلك الأسباب للمبحوث وسجل الكود المناسب لإجابة المبحوث في المربع المخصص لذلك. فإذا ذكر المبحوث إجابة مثل أسباب صحية أو عدم الرغبة في التعليم أو أي شيء آخر، فضع جميع الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث.

### السؤال ١١٣ "الإمام بالقراءة والكتابة":

يفيد السؤال ١١٣ في معرفة ما إذا كان الشخص على دراية بالقراءة والكتابة أم لا، وبالتالي هذا السؤال يوجه فقط لمجموعة معينة من الأشخاص وهم الذين لم يسبق لهم الذهاب إلى المدرسة أو تعليمهم ٥ ابتدائي فأقل. سجل الكود المناسب لإجابة المبحوث في المربع المخصص لذلك من بين البدائل الموجودة أسفل السؤال (يقرأ فقط = ١ / يقرأ ويكتب = ٢ / لا يقرأ ولا يكتب = ٣).

### الأسئلة من ١١٤ - ١١٩ " الحالة العملية":

تهدف هذه المجموعة من الأسئلة إلى معرفة الحالة العملية للأشخاص ٦ سنوات فأكثر.

### الأسئلة من ١١٤ - ١١٧ "الحالة العملية للمشتغلين":

يهتم السؤال ١١٤ بعمل الشخص ومعرفة ما إذا كان قد قام بأي عمل خلال الأسبوع السابق على المقابلة. لا بد من توضيح ما المقصود بالعمل للمبحوث، حيث أن المقصود بالعمل هنا هو القيام بأي عمل مقابل اجر نقدي أو عيني أو بدون الحصول على أي أجر، أو عمل بغرض بيع بعض الأشياء أو العمل في أعمال تجارية صغيرة أو العمل في مزرعة الأهل أو في أعمال الأسرة التجارية أو عمل بغرض إنتاج أشياء للبيع (من أمثلة الأعمال لإنتاج أشياء لغرض الاستهلاك الأسري، صناعة الجبن و الزيد ، صناعة المربي ، صناعة الحلويات، .....). حتى إذا كان هذا العمل لفترة قصيرة سواء كانت أيام أو ساعات منقطعة. فإذا أجاب المبحوث أن الشخص لم يقم بأي من هذه الأعمال خلال الأسبوع السابق، يجب أن تتقصى وتساله ما إذا كان الشخص مرتبط بعمل وسيبدأ فيه خلال الأسبوعين القادمين. فإذا ذكر المبحوث أن الشخص لا يعمل وغير مرتبط بأي عمل خلال الأسبوعين القادمين، ضع دائرة حول الكود (٣) وانتقل إلى السؤال ١١٨. أما إذا أجاب المبحوث أنه يعمل حالياً فضع دائرة حول الكود (١) أما إذا كان لا يعمل حالياً ولكنه مرتبط بعمل خلال الفترة القادمة (الأسبوعين القادمين) ضع دائرة حول الكود (٢) وفي كلتا الحالتين إسأل السؤال التالي.

**لاحظ أن الشخص الذي يأخذ حالياً أجازة من عمله سواء بسبب مرض أو بسبب أجازة اعتيادية فهو يعمل حالياً ولا بد أن يتم وضع دائرة حول الكود (١) في هذا السؤال.**

السؤال رقم ١١٥ يهتم بطبيعة العمل في المهنة الرئيسية التي يقوم بها بالفعل حالياً أو التي سيقوم بها في الفترة القادمة، يتم كتابة طبيعة العمل لكل فرد مشتغل أو مرتبط بعمل في الفترة القادمة، فإذا كانت الإجابة دائم يتم اختيار الكود (١) ، أما إذا كانت طبيعة العمل مؤقت يتم اختيار الكود (٢) وهكذا..... وكتابة الكود في المربع المخصص لذلك.

العمل المؤقت: العمل الذي يدخل بطبيعته فيما يزاوله صاحب العمل من نشاط وتقتضى طبيعة إنجازه مدة محددة (تزيد عن ستة

اشهر) ، أو ينصب على عمل بذاته وينتهي بانتهائه (في مدة تزيد عن ستة اشهر).

العمل المتقطع: العمل الذي لا يدخل بطبيعته فيما يزاوله صاحب العمل من نشاط ولا يستغرق إنجازه أكثر من ستة أشهر.

العمل الموسمي: العمل الذي يتم في مواسم دورية متعارف عليها.



**السؤال رقم ١١٦** يهتم بمعرفة ما إذا كان العمل في المهنة الرئيسية التي يقوم بها بالفعل حالياً أو التي سيقوم بها في الفترة القادمة، هو لحساب المبحوث نفسه أم لحساب الغير. فإذا كانت الإجابة يعمل لحساب نفسه/ الأسرة بدون أجر يتم كتابة الكود (١) في المربع المخصص لذلك، أما إذا كانت يعمل لحساب نفسه أو الغير باجر يتم كتابة الكود (٢) وهكذا.

يفيد **السؤال ١١٧** في جمع معلومات عن نوع القطاع الذي يعمل فيه المبحوث أو الذي سيعمل فيه المبحوث في الفترة القادمة، ويقصد بالقطاع الجهة التي يرتبط الفرد المشتغل بها أو التي سيعمل بها في الفترة القادمة ولها حق الإشراف عليه، سواء كان القطاع الحكومي، القطاع العام أو قطاع الأعمال العام أو القطاع الخاص سواء في منشأة أو خارج المنشأة أو في أي قطاعات أخرى وإذا لم يستطيع المبحوث تحديد القطاع يتم كتابة كود (٦) في المربع المخصص لذلك. ضع الكود المناسب لإجابة المبحوث في المربع المخصص لذلك واستعن بالأكواد. استعن بتعريف القطاعات التي تم تعريفها في الجزء الخاص بالتعريفات في هذا الكتيب سجل استجابة المبحوث وانتقل إلى الفرد التالي أو السؤال ١٢٠.

#### **السؤالان ١١٨ - ١١٩ "الرغبة في العمل لغير العاملين":**

تهدف هذه الأسئلة لتحديد المتعطلين حيث يتم توجيه هذه الأسئلة لغير العاملين حالياً والغير مرتبطين بأي عمل خلال الفترة القادمة أو الذين توقفوا عن عملهم (الذين أجابوا "لا" في السؤال ١١٤).

يهتم **السؤال ١١٨** بمعرفة ما إذا كان الشخص الذي لا يعمل حالياً والغير مرتبط بأي عمل خلال الفترة القادمة يرغب في العمل أم لا. فإذا كانت الإجابة "نعم" ضع دائرة حول الكود (١) ثم إسأل السؤال التالي. أما إذا أجاب المبحوث أنه لا يرغب بالقيام بأي عمل خلال الفترة القادمة، فضع دائرة حول الكود (٢) وانتقل إلى الفرد التالي أو السؤال ١٢٠.

أما **السؤال ١١٩** فيهتم بمعرفة هل الشخص الذي يرغب في العمل مستعد لبدء العمل في خلال أسبوعين من وقت المقابلة، فإذا كانت الإجابة "نعم" أي أنه مستعد لبدء العمل خلال الأسبوعين اللاحقين ضع دائرة حول الكود (١). أما إذا أجاب المبحوث أنه غير مستعد لبدء العمل، فضع دائرة حول الكود (٢).

#### **الأسئلة ١٢٠، ١٢١، ١٢٢ "توفر الخدمات المحلية وتقييمها":**

هذا السؤال خاص بتحديد الخدمات المحلية المتوفرة في الحي أو القرية التي تعيش فيها الأسرة، ثم تقييم وتحديد نسبة التغطية بالخدمات الموجودة بالفعل. ويراعى أن يتم توجيه الأسئلة ١٢٠، ١٢٢، ١٢١ عن كل خدمة على حدا قبل الانتقال للخدمة التالية. حيث يتم وضع دائرة حول الكود (١) في حالة الإجابة بنعم في سؤال ١٢٠ ثم ينتقل للسؤال ١٢١، أما في حالة عدم توفر الخدمة (وضع دائرة حول الكود (٢)) أو حالة الإجابة بلا أعرف (وضع دائرة حول الكود (٨)) وانتقل للبند التالي.

وفيما يخص سؤال ١٢١، يتم وضع دائرة حول الكود (١) إذا كانت الخدمة جيدة من وجهة نظر المبحوث، ووضع دائرة حول الكود (٢) إذا كان تقييم الخدمة متوسط، ودائرة حول الكود (٣) إذا كانت الإجابة أن الخدمة سيئة. وفي حالة الإجابة بلا أعرف يتم وضع دائرة حول (٨).

ويوجه سؤال ١٢٢، والذي يهدف إلى التعرف على نسبة الشوارع المرصوفة والشوارع الرئيسية والداخلية التي يتوفر بها إنارة، في حالة المبحوث الذي أجاب بنعم في س ١٢٠ على البنود ١ أو ٢ أو ٣. حيث يتم وضع دائرة حول الكود (١) إذا كانت نسبة كبيرة أو كافة الشوارع أسفلتيه، ودائرة حول الكود (٢) إذا كانت نسبه متوسطة من الشوارع أسفلتيه، ودائرة حول الكود (٣) إذا كانت نسبة الشوارع المرصوفة صغيرة، وفي حالة الإجابة بلا أعرف يتم وضع دائرة حول الكود (٨).

#### **السؤال ١٢٣ "وسائل المواصلات الأكثر انتشاراً":**

يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما هي وسيلة المواصلات الأساسية التي تستخدمها الأسرة عند الذهاب للعمل أو التوجه للحصول على أحد الخدمات المتوفرة في بيئته المحلية. ويتم وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. على سبيل المثال يتم سؤال المبحوث عن وسيلة المواصلات التي يستعملها أفراد الأسرة (فرد أو أكثر) عند الذهاب إلى المدرسة الابتدائية، لاحظ أننا نقصد المدارس غير الأزهرية ، ثم توضع دائرة حول الكود (A) إذا كان يذهب للمدرسة الابتدائية مشياً على الأقدام، ودائرة حول الكود (B) إذا كان يستخدم معديّة أو مركب أو أي وسيلة نهريّة، ودائرة حول الكود (C) إذا كان يستخدم أتوبيس عام ، ودائرة حول الكود (D) إذا كان يستخدم قطار أو مترو ، ودائرة حول الكود (E) إذا كان يستخدم أي وسيلة أخرى (بخلاف الأتوبيس العام) مثل تاكسي أو ميكروباص أو توك توك أو موتوسيكل أجرة ، ودائرة حول الكود (F) إذا كان يستخدم أي وسيلة نقل خاصة مثل السيارة الملاكي أو دراجة أو موتوسيكل أو دابة سواء كانت ملك رب الأسرة أو ملك أحد أفراد أسرته، ودائرة حول الكود (G) إذا كان يستخدم أي وسيلة مواصلات تابعه للعمل أو المدرسة. وتوضع دائرة حول الكود (X) إذا كان يستخدم وسيلة أخرى لم تذكر مسبقاً، وفي حالة عدم وجود طفل أو أكثر من أفراد الأسرة يذهب إلى المدرسة الابتدائية يتم وضع دائرة حول الكود (Y) بمعنى لا ينطبق. وأخيراً وضع دائرة حول الكود (Z) إذا كانت الإجابة لا يعرف. ويجب أن تلاحظ أن هذا السؤال يسمح بتعدد الإجابات فيجب عليك تدوين كل الإجابات لكل بند من البنود

#### الأسئلة من ١٢٤ - ١٢٦ خدمات تقدم للأطفال والمراهقين:

يهتم السؤال ١٢٤ بمعرفة ما إذا كان الشخص قد سبق له أن سمع عن أي خدمات تقدم للطفل في الحي أو القرية التي يقيم فيها في حالة الإجابة بنعم يطلب منه ذكر هذه الخدمات وفي حالة الإجابة بلا يتم الانتقال إلى السؤال ١٢٦. الخدمات التي تقدم للطفل يقصد بها أن هناك العديد من الخدمات تقدمها الجهات الحكومية والغير حكومية (كالجمعيات الأهلية) للطفل كنادي الطفل، النادي الصيفي، المكتبات المتنقلة، مدارس المجتمع، وغيرها من البرامج والأنشطة التي تعمل على تنمية الطفل ومساعدته في الحصول على حقوقه.

السؤال ١٢٥، يتم فيه السؤال عما إذا كان سبق وأن حصل المستجيب أو أحد أفراد أسرته علي أي من تلك الخدمات التي تقدم للطفل وفي حالة الإجابة بنعم يتم اختيار الكود (١) ويطلب من المبحوث ذكر تلك الخدمات التي حصل عليها.

السؤال ١٢٦، ١٢٧ : يهتم السؤال ١٢٦ بمعرفة ما إذا كان المبحوث سبق له أن سمع عن مجموعة من البرامج المحددة حيث يتم سؤاله عن كل برنامج علي حدا فإذا أجاب بنعم وضع دائرة حول الكود (١) المناظر للبرنامج، ثم يتم توجيه السؤال ١٢٧ لمعرفة مصدر معرفته بهذا البرنامج ويجب عليك تسجيل كل الإجابات من بين البنود الموجودة أسفل السؤال ، فمثلاً إذا أجاب المبحوث انه قد سمع عن برنامج نجدة الطفل يتم وضع دائرة حول الكود (١) ثم توجيه السؤال ١٢٧ لمعرفة المصدر فإذا أجاب انه قد سمع عن البرنامج من التلفزيون ومن احد أصدقائه يجب عليك تسجيل كود C, A في المربعات المخصصة لذلك ومجموعة البرامج المعنية هنا هي كالتالي:

#### ▪ خط نجدة الطفل

وهو خط تليفوني مجاني يهدف لتقديم الخدمات اللازمة لجميع الأطفال من سن يوم إلى ١٨ سنة. ويعتبر خط نجدة الطفل (١٦٠٠٠) آلية للحد من العنف الموجه ضد الطفل، ويمثابة أداة فعالة للرقابة المجتمعية من كافة أفراد المجتمع على مصالح الأطفال بمختلف فئاتهم العمرية. ويعمل خط نجدة الطفل على مدار ٢٤ ساعة من خلال ثلاث فترات يومياً. بمعنى أبسط خط نجدة الطفل هو الخط الذي يمكن اللجوء إليه في أي وقت للمساعدة في أي نوع من أنواع المشاكل التي يتعرض لها الطفل أو التي ترتبط به (أي نوع من المشاكل مهما كانت المشكلة ، المهم أنها ترتبط من قريب أو بعيد بالطفل).

## ■ مبادرة تعليم الفتيات

تهدف هذه المبادرة إلى استيعاب الفتيات اللاتي لم يلتحقن بالتعليم ضمن ما يعرف بالمدارس الصديقة للفتيات وخفض الفجوة النوعية في نسب الالتحاق بالتعليم الابتدائي وتوفير الحق في تعليم أساسي جيد النوعية لجميع الأطفال في سن الإلزام دون تمييز. وقد نجحت المبادرة في افتتاح العديد من المدارس صديقة للفتيات. وتوفير الحق في التعليم للعديد من الفتيات في أكثر المناطق المحرومة من الخدمات التعليمية.

## ■ صحة المراهقين

يهدف هذا البرنامج إلى توفير المعلومات المتعلقة بالصحة الإنجابية للطلاب المراهقين في المدارس الإعدادية والثانوية الحكومية وتعريفهم بقضايا الحقوق الإنجابية والتربية السكانية، وجعل هذه المعلومات في متناول الجميع وبالأخص طلبة القرى والمناطق المحرومة. إنشاء مبادرات مع المراهقين لتحديد احتياجاتهم الخاصة بالصحة الإنجابية في المجتمعات المختلفة وتقييم مدى معرفتهم بشئون الصحة الإنجابية وإيجاد السبل للتعامل مع الاحتياجات التي لم تتم تلبيتها. توفير أنشطة بناء مهارات للمراهقين ولتقديم الخدمات المتعلقة بهم بهدف تمكين المراهقين وخلق آلية تفاهم أفضل بينهم وبين المتعاملين معهم وتزويد هؤلاء بأدوات أفضل للتعامل مع احتياجات المراهقين، ورفع مستوى الوعي حول الصحة الإنجابية.

## ■ مشروع مكافحة الهجرة غير الشرعية

يهدف هذا البرنامج إلى منع الهجرة غير الشرعية وخاصة لإيطاليا وتشجيع البدائل الإيجابية بين الشباب المصري، وكانت الخطوة التنفيذية الأولى من البرنامج هي إطلاق حملة توعية للشباب المصري بالهجرة الآمنة وبدائلها في محافظة الفيوم.

## ■ برنامج صديقات وأصدقاء الأسرة

يهدف هذا البرنامج إلى رفع الوعي بقضايا النمو السكاني وتعديل سلوكيات الأسرة والتوعية بمشاكل ومخاطر الزيادة السكانية بكافة أبعادها، مناهضة زواج الأطفال وتوعية الأسر بمخاطره على الطفلة والأسرة والمجتمع بشكل عام. حث الأسر والمقبلين على الزواج بفوائد الالتزام بالفحص الطبي وأهميته في الكشف المبكر عن مسببات الإعاقة والأمراض المنقولة جنسياً. نشر الثقافة الصحية التي تساعد الفئة المستهدفة على الممارسات الصحية الإيجابية ورفع الوعي بالحقوق الإنجابية وقضايا الصحة الإنجابية. نشر المعلومات الصحيحة وتصحيح المعلومات الخاطئة ومحاربة الشائعات في مجال الصحة الإنجابية والقضايا السكانية. دعم ومساندة مستخدمي ومستخدمات وسائل تنظيم الأسرة بالمعلومات لتقليل المشاكل المتعلقة باستخدام الوسائل وتشجيع الاستمرارية. توعية الحوامل بأهمية المتابعة الصحية أثناء الحمل وفي فترة النفاس وفوائد الرضاعة الطبيعية وأهم التطعيمات. عمل الدعاية اللازمة لخط المشورة الأسرية والإبلاغ عن زواج الأطفال. ويعمل البرنامج على تحقيق أهدافه عن طريق الزيارات المنزلية، لقاءات الدور، التنقيف الصحي بالوحدات والعيادات، لقاءات بالمساجد ومراكز الشباب، ندوات توعية بالجمعيات الأهلية، وغيرها من الوسائل.

يفيد هذا القسم في التعرف على طبيعة خدمات مياه الشرب، من حيث مدى اتصال المواطنين بشبكات المياه، وجودة الخدمة المقدمة لهم، بالإضافة إلى العوامل المتعلقة بدرجة استجابة المسئولين لحل شكاوى المواطنين الخاصة بالخدمة، وسهولة حصول المواطنين على المعلومات المهمة حول الخدمة.

**السؤال ٢٠٠ " رقم سطر المستجيب"**

سجل رقم سطر المستجيب

**السؤالان ٢٠١-٢٠٢ " طبيعة مصدر المياه بالمسكن:"**

يهتم السؤال ٢٠١ بمعرفة مصدر مياه الشرب في المنزل (لاحظ أننا نسأل هنا عن مياه الشرب فقط)، فإذا كان المنزل متصل بشبكة المياه الرئيسية عن طريق وصلة منزلية ضع دائرة حول الكود (١)، وانتقل إلى السؤال ٢٠٥، أما إذا كان المنزل متصل بشبكة المياه الرئيسية عن طريق وصلة خارجية كالتي تتركب في ساحة مشتركة لأكثر من منزل، ضع دائرة حول الكود (٢) وانتقل أيضاً إلى سؤال ٢٠٥. في حالة ما إذا كان مصدر مياه الشرب هو زجاجات المياه المعبأة ألياً، أو تانكات تفرغ حكومية (فنتاس) أو تانكات تفرغ خاصة تابعة لأهالي، ضع دائرة حول الكود المناسب، وأسأل السؤال التالي لمعرفة مصدر المياه المستخدمة لباقي الأغراض المنزلية.

في حالة حصول المنزل على مياه الشرب من مصدر آخر غير الشبكة الرئيسية، يتم اختيار نوع هذا المصدر من الاختيارات المذكورة (مياه عامة كالحنفيات العمومية أو ما يطلق عليه أحياناً الغراب - طلمبة مياه - مياه سطحية تشمل ترع الري أو بحيرة أو جدول مائي) ، بوضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث ، وانتقل إلى سؤال ٢٠٣.

يوجه السؤال ٢٠٢ إلى المبحوث الذي ذكر أن مصدر مياه الشرب هي المياه المعبأة، أو التانكات الحكومية أو الخاصة، حيث يهدف إلى معرفة مصدر المياه لباقي الأغراض المنزلية. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. إذا ذكر المبحوث أنه يستخدم وصلة منزلية أو وصلة خارجية ضع دائرة حول الكود المناسب وانتقل إلى السؤال ٢٠٥.

**السؤال ٢٠٣ " مدى بعد مصدر المياه عن المسكن:"**

يهتم السؤال ٢٠٣ بمعرفة كم يبعد مصدر المياه عن المسكن، وذلك في حالة حصول المبحوث على المياه من مصدر آخر غير شبكة المياه الرئيسية المتصلة بالمنزل أو الساحة. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وأسأل السؤال التالي.

**السؤال ٢٠٤ " السبب الرئيسي في عدم اتصال المسكن بشبكة المياه ":"**

يهتم السؤال ٢٠٤ بتحديد السبب الرئيسي لعدم اتصال المسكن بشبكة المياه الرئيسية، واستخدام المبحوث لمصادر أخرى للحصول على المياه، وبالتالي يتم وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. أما إذا أجاب المبحوث أن المنطقة أو جزء منها غير متصلة بشبكة المياه، ضع دائرة حول الكود (٤). أما إذا كانت شبكة المياه تحت الإنشاء ضع دائرة حول الكود (٥) وهنا يجب اختيار إجابة واحدة فقط حيث أن هذا السؤال لا يسمح بتعدد الإجابات. عند اختيار المبحوث لأي من الاختيارات الواردة بالسؤال، يتم الانتقال مباشرة إلى السؤال ٢١٩.

**السؤال ٢٠٥ " زمن استخدام المبحوث لخدمة مياه الشرب:"**

يهتم السؤال ٢٠٥ بمعرفة منذ متى يستخدم المبحوث الخدمة، ويتم تحويل المبحوث إلى هذا السؤال في حالة إجابته بأكواد (١ أو ٢) في سؤالين ٢٠١ أو ٢٠٢ كما سبق الشرح، ويذكر المبحوث الفترة التي استخدم فيها مياه الشبكة فعلياً، وليست الفترة المنقضية منذ

بداية تركيب الخدمة، فعلى سبيل المثال قد يكون المبحوث ساكناً جديداً لمنزل تم توصيل المياه له منذ سنوات طويلة، فنسأله عن سنوات الاستخدام الفعلي للخدمة في هذا المسكن). اكتب الفترة بالسنة. وإذا أجاب المبحوث بفترة أقل من سنة سجل (صفر - صفر) في خانتي السنة. وفي حالة عدم معرفة المبحوث، ضع دائرة حول الكود ٩٨.

#### الأسئلة من ٢٠٦ - ٢٠٨ "وجود عدادات للمياه و كفاءة عملها":

يهتم السؤال ٢٠٦ بمعرفة هل لدى المبحوث عداد للمياه. في حالة الإجابة بنعم، ضع دائرة حول الكود (١) وإسأل السؤال التالي، وفي حالة عدم وجود عداد أو لا يعرف وضع دائرة حول الكود المناسب، وانتقل إلى سؤال ٢٠٩. السؤال ٢٠٧ يهتم بمعرفة هل هذا العداد للوحدة السكنية التي يقطنها المبحوث فقط، أم للمبنى ككل. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. السؤال ٢٠٨ يهدف إلى معرفة مدى كفاءة هذا العداد أي دقته في حساب المستهلك من المياه وانتظام قراءته بدون أعطال. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

#### الأسئلة من ٢٠٩ - ٢١٢ "جودة مياه الشرب":

يهدف السؤال ٢٠٩ إلى قياس مدى رضا المبحوث عن جودة مياه الشرب (لاحظ أن هذا السؤال عن جودة المياه نفسها وليس عن جودة الخدمة بشكل عام). ويجب عليك أن تكون محايداً في الأسئلة الخاصة برضاء المبحوثين ولا تعطي أي انطباع للمبحوث عند إلقاء السؤال ولا تعلق نهائياً على إجابته. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. فإذا ذكر أنه راضي عن جودة المياه، يجب أن نسأله هل هو راضي فقط أم راضي إلى حد ما حتى تستطيع أن تسجل الكود المناسب.

أسئلة ٢١٠ - ٢١٢ تهدف إلى التعرف بشكل تفصيلي عن طبيعة المشكلات المتعلقة بمياه الشرب. السؤال ٢١٠ يهدف إلى معرفة هل هناك مشكلة بطعم المياه أم لا؟ في حالة الإجابة بنعم، اطلب من المبحوث الإجابة على السؤال ٢١١ لمعرفة ما هي هذه المشكلة والسؤال ٢١٢ لمعرفة مدى تكرارها. في حالة الإجابة بـ "لا" أو "لا أعرف" ضع دائرة حول الكود المناسب، ثم انتقل للبند التالي الخاص بلون المياه ثم رائحة المياه، ثم ضغط المياه (أي شدتها وقوة اندفاعها). ثم المشكلات المتعلقة بالفواتير. تقصى جيداً للتعرف على المشكلات التي يواجهها المبحوث، ثم ضع دوائر حول الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث. في حالة وجود مشكلة أخرى قم بتسجيلها في خانة أخرى. لاحظ أن بنود الإجابات في السؤال (٢١١) يسمح فيها بتعدد الإجابات.

#### الأسئلة من ٢١٣ - ٢١٥ "مدى تكرار انقطاع المياه":

يهدف السؤال ٢١٣ إلى معرفة دورية انقطاع المياه. وهنا ينبغي التوضيح للمبحوث أن السؤال يركز على دورية انقطاع المياه بمفردها، وليست بسبب انقطاع الكهرباء (الذي غالباً ما يسبب انقطاع المياه للمنازل ذات مواتير الرفع). إذا ذكر المبحوث "يوماً" ضع دائرة حول الكود (١)، وانتقل إلى سؤال ٢١٥. في حالة الإجابة بـ "أسبوعياً أو شهرياً أو أخرى (الذكر الدورية)" ضع الكود المناسب، وانتقل إلى السؤال ٢١٤ لمعرفة عدد مرات الانقطاع في هذه المدة، ثم سؤال ٢١٥ لمعرفة عدد ساعات انقطاع المياه عن المنزل في المرة الواحدة. في حالة الإجابة بلا تتقطع أو لا أعرف انتقل إلى سؤال ٢١٦.

#### السؤالان ٢١٦ - ٢١٧ "مدى نقاء المياه ووجود موتور لرفع المياه":

يهدف السؤال ٢١٦ لمعرفة هل يقوم المبحوث بتنقية مياه الشرب منزلياً باستخدام أي وسائل كالفلتر أو الغلي. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، ثم أسأل عن الوسيلة المستخدمة وكتبها، أما السؤال ٢١٧ فيهدف إلى معرفة شدة المياه عن طريق سؤال المبحوث عن مدى توافر موتور لرفع المياه بالمنزل. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### السؤال ٢١٨ "جودة خدمة مياه الشرب":

يهدف السؤال ٢١٨ إلى التعرف على رأي المبحوث في جودة الخدمة نفسها (ويختلف بذلك عن سؤال جودة المياه السابق توضيحه). ويجب عليك أن تكون محايداً في الأسئلة الخاصة برضاء المبحوثين ولا تعطي أي انطباع للمبحوث عند إلقاء السؤال ولا تعلق نهائياً على إجابته. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### السؤال ٢١٩ " تكلفة المياه في الشهر":

يهدف هذا السؤال إلى معرفة المقدار الإجمالي لما تدفعه الأسرة في المتوسط كل شهر على المياه (سواء من الشبكة الرئيسية أو التي يقوم المبحوث بشرائها). أكتب قيمة تكلفة المياه بالجنه في المربعات المخصصة لذلك. **لاحظ أنه أحياناً يتم دفع فاتورة المياه كل شهرين، وبالتالي لابد من تسجيل قيمة المياه في الشهر لذا يجب قسمة ما ينكره المبحوث على اثنين وتسجيل الناتج في المربعات المخصصة لذلك.** وإذا أجاب المبحوث أنه لا يدفع أي شيء للمياه، تأكد أنك قمت بتسجيل القيمة في المربعات،

صف	صف	صف
----	----	----

ثم انتقل إلى السؤال التالي.

### السؤالان ٢٢٠ - ٢٢١ " الأمراض الناتجة عن تلوث المياه":

السؤال ٢٢٠ يهدف إلى التعرف على أي متاعب صحية ناتجة عن استخدام المبحوث للمياه. على سبيل المثال يصاب الأطفال وبالغين بحالات من الإسهال ترجع لمشكلات في جودة مياه الشرب. في حالة الإجابة بنعم اطلب من المبحوث ذكر هذه المتاعب (السؤال ٢٢١) وسجل كل البنود حيث يسمح بتعدد الإجابات أما في حالة الإجابة بلا أو لا أعرف انتقل إلى سؤال ٢٢٢.

### الأسئلة ٢٢٢ - ٢٢٥ رأي المبحوث في إجراءات وتكلفة توصيل خدمات شبكة المياه للمنزل":

السؤال ٢٢٢ يهتم بمعرفة هل سبق للمبحوث أو أحد من أفراد أسرته التقدم بطلب لإدخال وصلة المياه لمنزله خلال الخمس سنوات السابقة فقط. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة بلا أو لا أعرف، انتقل إلى سؤال ٢٢٦. أما سؤال ٢٢٣ فيهتم بمعرفة مدى سهولة الإجراءات المطلوبة منه لتوصيل الخدمة، هل كانت بسيطة أم معقدة من وجهة نظر المبحوث. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. السؤال ٢٢٤ يهتم بقياس رضاء المبحوث عن الوقت المستغرق منذ التقدم بالطلب وحتى حصوله على الخدمة فعلياً، وما يهم هنا ليس حجم الوقت نفسه، ولكن رضاء المواطن عن هذا الوقت. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة إذا كان المبحوث قد تقدم بالطلب ولكنه لم يحصل على الخدمة بعد، ضع دائرة حول كود (٤) وانتقل مباشرةً لسؤال ٢٢٦. وبالمثل يهتم سؤال ٢٢٥ بقياس رأي المبحوث في تكلفة توصيل الوصلة من الشبكة الرئيسية إلى المنزل (أي تكلفة المقايسة). ولا يهم هنا مقدار التكلفة ولكن المهم هل هي مرتفعة أم مقبولة أم منخفضة من وجهة نظر المبحوث. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### الأسئلة ٢٢٦ - ٢٣٤ "آليات التقدم بشكوى والرد عليها":

السؤال ٢٢٦ يهدف إلى معرفة هل قامت الأسرة بتقديم شكوى في حالة وجود أي مشكلة متعلقة بالمياه أم لا؟. في حالة عدم تقدم المبحوث أو أحد من أفراد أسرته بشكوى (لا - لا أعرف) انتقل إلى سؤال ٢٣٥. أما في حالة التقدم بشكوى بالفعل، يتم استكمال الأسئلة التالية:

السؤال ٢٢٧ يهتم بتحديد وسيلة تقديم الشكوى، وهنا **لاحظ أن السؤال يسمح باختيار أكثر من بديل**، مع مراعاة التقصي من المبحوث عن كل الوسائل المستخدمة للتقدم بالشكوى، ثم كتابة أي وسائل أخرى لم ترد في الاختيارات المذكورة.

السؤال ٢٢٨ يهتم بمعرفة هل تم حل المشكلة أم لا؟، إذا تم حل المشكلة، ضع دائرة حول الكود (١)، وإذا لم يتم حلها أو المبحوث ليس على دراية بذلك ضع دائرة حول الكود (٢) أو الكود (٨) ثم انتقل إلى سؤال ٢٣٠.

السؤال ٢٢٩ يهتم بمعرفة ما إذا كانت الفترة التي تم استغراقها حل المشكلة مناسبة للمبحوث. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما انتقل إلى سؤال ٢٣٣.

السؤال ٢٣٠ يتم الانتقال إلى هذا السؤال في حالة إذا ذكر المبحوث انه لم يتم حل مشكلته على الرغم من تقديمه الشكوى للشركة المسئولة. لأن هذا السؤال يهدف إلى معرفة هل قام المبحوث بتقديم الشكوى لجهة أخرى أم لا؟ في حالة الإجابة بلا أو لا أعرف انتقل إلى سؤال ٢٣٣.

السؤال ٢٣١ يهتم بمعرفة الجهة الأخرى التي لجأ إليها المبحوث لتقديم شكواه. **تقصي من المبحوث عن الجهات التي لجأ إليها.** في حالة ذكر المبحوث لجهة أو مكان ليس مذكوراً بالاستمارة، قم بكتابته في خانة "أخرى". **لاحظ أن السؤال يسمح باختيار أكثر من بديل.**

السؤال ٢٣٢ يهتم بمعرفة ما إذا كان قد تم حل المشكلة بعد التقدم بالشكوى لهذه الجهة مباشرةً. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

السؤال ٢٣٣ يهتم بالتعرف على درجة رضا المواطن عن أسلوب التعامل مع شكواه، وذلك بتحديد درجة الرضاء على المقياس المذكور مسبقاً من السؤال ٢٠٩ إذا كان المبحوث راضى أو راضى إلى حد ما أو لا أعرف انتقل إلى سؤال ٢٣٥.

السؤال ٢٣٤ يجيب عليه المبحوثين الذين لا يشعرون بالرضاء في السؤال ٢٣٣، حيث يحدد فيه المبحوث أسباب عدم الرضاء. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة ذكر المبحوث لسبب آخر غير مذكور بالبدائل، قم بكتابته في خانة "أخرى". **لاحظ أن السؤال يسمح باختيار أكثر من بديل.**

#### الأسئلة ٢٣٥ - ٢٤١ "صور الفساد والإبلاغ عنه":

السؤال ٢٣٥ هذا السؤال إدراكي يسجل انطباعات و آراء المبحوث في حجم الفساد في قطاع المياه بشكل عام. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة بلا أو لا أعرف انتقل إلى سؤال ٢٣٧.

السؤال ٢٣٦ يهدف إلى التعرف على شكل الفساد من وجهة نظر المبحوث أيضاً، قم بتشجيع المبحوث على إعطائك أكثر من شكل من أشكال الفساد. ثم قم بتسجيل كل ما يذكره المبحوث من بين الأكواد الموجودة حيث يسمح بتعدد الإجابات وذكر أي إجابة أخرى في المكان المحدد لذلك.

السؤال ٢٣٧ يهدف إلى معرفة هل اضطر المبحوث أو أحد من أفراد أسرته لدفع رشوة أو إكرامية خلال الخمس سنوات الماضية، ولذلك قم بذكر كل اختيار من الاختيارات الموجودة على حدا، ثم سؤال المبحوث عن أي سبب آخر اضطره لدفع رشوة، وقم بتسجيله في خانة "أخرى".

السؤال ٢٣٨ هو سؤال عازل يراجع فيه إجابة السؤال ٢٣٧، وفي حالة وجود إجابة واحدة على الأقل بنعم، أكمل إلى السؤال التالي رقم ٢٣٩، وفي أي حالة لا، انتقل إلى السؤال ٢٤٢.

السؤال ٢٣٩ يهدف هذا السؤال لمعرفة هل قام المبحوث بالإبلاغ عن حالة الفساد، وفي حالة الإجابة بلا أو لا أعرف انتقل إلى السؤال ٢٤٢.

السؤال ٢٤٠ يهدف إلى التعرف على نتيجة البلاغ. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة ذكر المبحوث لنتيجة أخرى غير مذكورة، قم بكتابتها في خانة "أخرى".

#### الأسئلة ٢٤١ - ٢٤٥ "دور الجمعيات الأهلية في الخدمة":

السؤال ٢٤١ يهدف إلى التعرف على وعي المبحوث بوجود جمعيات أهلية تهتم بخدمات مياه الشرب في المنطقة. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة ب لا انتقل إلى سؤال ٢٤٦.

السؤال ٢٤٢ في حالة وعي المبحوث بوجود أحد هذه الجمعيات في المنطقة يتم سؤال المبحوث عما إذا كان قد سبق له أو أي فرد من أفراد أسرته أو أحد معارفه اللجوء إلى أي جمعية لحل مشكلة بالخدمة. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة عدم اللجوء للجمعية أو عدم معرفته أختار الكود المناسب للإجابة ثم انتقل إلى السؤال ٢٤٦، أما إذا تم اللجوء إلى أحد الجمعيات، ضع دائرة حول الكود (١) وأسأل السؤال ٢٤٣ لمعرفة المشكلة بالتفصيل وبالتالي يجب عليك وضع دائرة على جميع الإجابات التي ذكرها المبحوث من بين الأكواد حيث يسمح بتعدد الإجابات.

السؤال ٢٤٤ يهتم بمعرفة مدى فعالية دور هذه الجمعية في حل المشكلة. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة ب (لا أو لا أعرف) انتقل إلى سؤال ٢٤٦.

السؤال ٢٤٥ يهتم بمعرفة طبيعة الدور الرئيسي الذي قامت به الجمعية. تقصى من المبحوث عن طبيعة هذا الدور، وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة ذكر المبحوث لدور آخر غير مذكور، قم بكتابتها في خانة "أخرى".

#### السؤالان ٢٤٦ - ٢٤٧ "استطلاع آراء المواطنين عن الخدمة":

السؤال ٢٤٦ يهدف لمعرفة ما إذا قامت أي جهة باستطلاع آراء المبحوث عن الخدمة خلال الاثني عشر شهراً الماضية. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة ب (لا أو لا أعرف) انتقل إلى سؤال ٢٤٨. وفي السؤال ٢٤٧ تقصى من المبحوث عن هذه الجهة. وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة ذكر المبحوث لجهة أخرى غير مذكورة، قم بكتابتها في خانة "أخرى". ولاحظ أن هذا السؤال يسمح فيه بتعدد الإجابات، وبالتالي يجب عليك التقصي لمعرفة كل الجهات واختيار الأكواد المناسبة للإجابة. لاحظ أن اختيار "قيادة طبيعية" يشمل الشخصيات ذات التأثير في محيط المبحوث مثل شيخ الجامع أو العمدة مثلاً.

#### السؤالان ٢٤٨ - ٢٤٩ "المساواة بين المبحوثين في تلقي الخدمة":

السؤال ٢٤٨ يهدف إلى التعرف على إحساس المبحوث بوجود مساواة في تقديم الخدمة في المنطقة السكنية لكل المنازل دون تمييز سواء في توصيل الخدمة، أو في سرعة الاستجابة للأعطال مثلاً. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة ب (نعم) انتقل إلى سؤال ٢٥٠، أما إذا كانت الإجابة غير ذلك إسأل السؤال التالي. السؤال ٢٤٩ يهدف إلى التعرف على سبب التمييز أو التفرقة من وجهة نظره. ضع دائرة حول كل الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث، وفي حالة ذكر المبحوث لسبب آخر غير مذكور، قم بكتابتها في خانة "أخرى".



### السؤال ٢٥٠ "استجابة المسئولين عن الخدمة للاحتياجات الطارئة":

هذا السؤال يهدف إلى التعرف على إدراك المبحوث وجهة نظره في سرعة استجابة شركة المياه للاحتياجات الطارئة بالمنطقة مثل: إصلاح عطل أو مراقبة تلوث المياه ببعض المناطق أو غيره من المشكلات. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### السؤال ٢٥١ "سهولة الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة":

هذا السؤال يهدف إلى التعرف على مدى استطاعة المبحوث الحصول على المعلومة عند طلبها، مثل أوقات انقطاع المياه أو أعمال الصيانة أو تعديل التسعيرة. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### السؤالان ٢٥٢ - ٢٥٣ "وسائل إتاحة بيانات الخدمة من جانب المسئولين":

السؤال ٢٥٢ يهدف إلى التعرف على مدى إتاحة البيانات المتعلقة بالخدمة من جانب المسئولين وإعلامهم بها بشكل واضح. لاحظ أن السؤال هنا يتعلق بجانب الإتاحة من ناحية المسئولين، على عكس سؤال ٢٥١ الذي يتعلق بسهولة القنوات المتاحة للمواطن لطلب المعلومة. يتضمن السؤال ٥ بنود أساسية هي (أوقات الانقطاع - الخطط والمشروعات الجديدة - الميزانية - مؤشرات الأداء - تعديل التسعيرة) ويتم سؤال المبحوث عن كل جانب فيهم على حدا، ثم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. في حالة الإجابة بـ "نعم أو إلى حد ما" إسأل المبحوث عن وسيله الإعلام في السؤال ٢٥٣، ولاحظ هنا انه يسمح بتعدد الإجابات، وفي حالة الإجابة بـ "لا يوجد أو لا أعرف انتقل إلى البند الذي يليه وهكذا.

### السؤال ٢٥٤ "المشاركة المجتمعية ومتابعة تنفيذ المشروعات":

هذا السؤال يهدف إلى معرفة مدى مشاركة المبحوث أو أحد معارفه في كلٍ من تحديد احتياجات المنطقة التي يقطن بها ومناقشة الموازنة والمخصصات المالية لخدمات المياه ومتابعة تنفيذ المشروعات والبرامج بالمنطقة. قم بقراءة كل بند على حدا على المبحوث ثم انتقل إلى البند التالي وهكذا.

## **القسم الثالث: خدمة الصرف الصحي**

يفيد هذا القسم في التعرف على طبيعة خدمة الصرف الصحي، من حيث مدى اتصال المواطنين بشبكات الصرف الصحي، بالإضافة الى العوامل المتعلقة بدرجة استجابة المسئولين لحل شكاوى المواطنين بالخدمة، وسهولة حصول المواطنين على المعلومات المهمة حول الخدمة.

### السؤال ٣٠٠ "رقم سطر المستجيب"

سجل رقم سطر المستجيب

### السؤال ٣٠١ "الاتصال بشبكة الصرف الصحي الرئيسية":

يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كان مسكن الأسرة متصل بشبكة الصرف الصحي. فإذا كان منزل الأسرة به مواسير صرف متصلة بشبكة الصرف الحكومية، ضع دائرة حول الكود (١) وانتقل إلى السؤال ٣٠٧. أما إذا كان منزل الأسرة متصل بمواسير صرف شبكة أهلية، أو إذا كان المنزل متصل بترنش (خزان تحليل) فضع دائرة حول الكود المناسب لكل اختيار. وفي حالة ذكر المبحوث لنظام صرف آخر ليس مذكوراً بالاستمارة، قم بكتابته في خانة "أخرى".

لاحظ أن المقصود هنا بشبكة الصرف الأهلية: هي الشبكة التي يقيمها الأهالي من الألف للياء بدون تدخل حكومي، وليست الوصلات الفرعية التي قد يدفع ثمنها الأهالي لتوصيلهم بالشبكة الرئيسية الحكومية.

#### السؤال ٣٠٢ أسباب عدم الاتصال بشبكة الصرف الصحي:

يتم توجيه السؤال ٣٠٢ إلى المبحثين الذين ذكروا في السؤال ٣٠١ أنهم متصلين بمواسير صرف شبكة أهليه، أو غير متصلين بشبكة الصرف الصحي الحكومية، ويهدف هذا السؤال إلى معرفة السبب الرئيسي لعدم الاتصال بشبكة الصرف الحكومية. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحث. أما إذا أجاب المبحث أن المنطقة أو جزء منها غير متصل بشبكة الصرف الصحي الحكومية، ضع دائرة حول الكود (٤) وهنا يجب اختيار كود واحد فقط.

السؤال ٣٠٢:٤: هو سؤال عازل بمراجعة السؤال ٣٠١ ( نظام الصرف الصحي) في حالة ترنشات/أخرى ضع علامة "X" في المربع الموجود على اليمين ثم انتقل إلى الأسئلة التالية، وفي حالة أن يكون نظام الصرف الصحي عبارة عن مواسير صرف شبكة أهليه، ضع علامة "X" في المربع الموجود على اليسار ثم انتقل إلى السؤال ٤٠١.

#### السؤال ٣٠٣ دورية الكسح:

يتم توجيه السؤال ٣٠٣ إلى المبحثين الذين ذكروا في السؤال ٣٠١ أنهم غير متصلين بشبكة الصرف الصحي (يستخدمون ترنشات أو أي نظام آخر للصرف)، ويهدف هذا السؤال إلى معرفة دورية عمليات الكسح. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحث أمام كل اختيار. أما في حالة كون المبحث لم يكسح بعد، قم بوضع دائرة حول كود (٩) ثم انتقل مباشرة إلى سؤال ٣١٣.

#### السؤال ٣٠٤ تكلفة الكسح:

يهدف هذا السؤال إلى معرفة متوسط ما تدفعه الأسرة على الكسح في المرة الواحدة يجب عليك تسجيل القيمة في الخانة المقابلة بالجنية. لاحظ أنه من الضروري التوضيح للمبحث أن المطلوب هو مقدار ما تدفعه أسرته فقط على الكسح، وليس ما تدفعه الوحدة السكنية ككل إذا كانت هناك عائلات أخرى مشتركة في المبنى السكني.

#### السؤال ٣٠٥ معرفة المبحث بمصارف الكسح:

يهدف هذا السؤال إلى قياس معرفة المبحث بالأماكن التي تلقي فيها عربيات الكسح مخلفاتها. تقصى من المبحث عن هذه الأماكن، ثم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحث. لاحظ أن هذا السؤال يسمح بتعدد الإجابات.

#### السؤال ٣٠٦ القائمين على سيارات الكسح:

يهدف هذا السؤال إلى معرفة من القائم على إدارة هذه السيارات هل شركة الصرف الصحي الحكومية أم الأهالي (قطاع خاص) أم جمعية أهلية أم الوحدة المحلية. عند اختيار المبحث لأي من الاختيارات الواردة بالسؤال، يتم الانتقال مباشرة إلى السؤال ٣١٣.

#### السؤال ٣٠٧ زمن استخدام المبحث للخدمة:

هذا السؤال للمبحثين الذين أجابوا في السؤال ٣٠١ أن نظام الصرف الصحي الموجود بالمنزل مواسير صرف شبكة حكومية ويهتم هذا السؤال بمعرفة منذ متى يستخدم المبحث مواسير صرف صحي تابعة لشبكة حكومية، ويذكر المبحث الفترة التي استخدم فيها شبكة الصرف فعلياً، وليست الفترة المنقضية منذ بداية تركيب الخدمة، فعلى سبيل المثال قد يكون المبحث ساكناً جديداً لمنزل تم توصيله خدمة الصرف الصحي له منذ سنوات ، فقم بسؤاله عن سنوات الاستخدام الفعلي للخدمة في هذا المسكن. اكتب الفترة بالسنة. وإذا أجاب المبحث بفترة أقل من سنة اكتب صفر - صفر في خانتي السنة.. وفي حالة عدم معرفة المبحث، ضع دائرة حول الكود (٩٨).

### السؤال ٣٠٨ " عمر اتصال المنطقة بشبكة الصرف":

يهتم هذا السؤال بمعرفة عمر اتصال المنطقة بشبكة الصرف الحكومية، سجل الإجابة بالسنة، وفي حالة عدم معرفة المبحوث، ضع دائرة حول الكود (٩٨).

### السؤال ٣٠٩ "جودة خدمة الصرف الصحي":

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على رأي المبحوث في جودة الخدمة نفسها. لاحظ أنك لابد أن تكون محايداً في الأسئلة الخاصة برضاء المبحوثين ولا تعطي أي انطباع للمبحوث عند إلقاء السؤال ولا تعلق نهائياً على إجابته. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ويجب عليك إتباع التعليمات السابق ذكرها في السؤال ٢٠٩.

### السؤال ٣١٠ "مشكلات خدمة الصرف الصحي":

يهدف هذا السؤال إلى التعرف بشكل تفصيلي على طبيعة المشكلات المتعلقة بخدمة الصرف الصحي. تقصى من المبحوث عن طبيعة المشكلات، ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. في حالة وجود مشكلة أخرى قم بتسجيلها في خانة أخرى. **لاحظ أن هذا السؤال يسمح بتعدد الإجابات.**

### السؤالان ٣١١ - ٣١٢ "دورية حدوث طفح ومدته":

السؤال ٣١١ يهدف إلى معرفة عدد مرات حدوث طفح مجاري خلال الثلاثة شهور السابقة. سجل عدد المرات في المربعات المخصصة لذلك، وفي حالة عدم وجود طفح سجل صفر صفر، وانتقل إلى سؤال ٣١٣. وفي السؤال ٣١٢، إسأل عن متوسط مدة استمرار الطفح في كل مرة، وسجل الإجابة بالأيام، وفي حالة استمراره لفترة أقل من يوم، قم بتسجيل صفر صفر.

### الأسئلة ٣١٣ - ٣١٦ "رأي المبحوث في إجراءات وتكلفة توصيل خدمات شبكة الصرف الصحي للمنزل":

السؤال ٣١٣ يهتم بمعرفة هل سبق للمبحوث أو أحد من أفراد أسرته التقدم بطلب لإدخال وصلة الصرف الصحي لمنزله خلال الخمس سنوات السابقة فقط أم لا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة بلا أو لا أعرف، انتقل إلى سؤال ٣١٧، أما سؤال ٣١٤ فيهتم بمعرفة مدى سهولة الإجراءات المطلوبة منه لتوصيل الخدمة، هل كانت بسيطة أم معقولة أم معقدة من وجهة نظر المبحوث. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. بينما يهتم السؤال ٣١٥ بقياس رضاء المبحوث عن الوقت المستغرق منذ التقدم بالطلب وحتى دخول الوصلة فعلياً، وما يهم هنا ليس حجم الوقت نفسه، ولكن رضاء المواطن عن هذا الوقت. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة عدم حصول المبحوث على الخدمة بعد، ضع دائرة حول الكود (٤)، وانتقل مباشرة إلى السؤال ٣١٧. وبالمثل يهتم السؤال ٣١٦ بقياس رأي المبحوث في تكلفة توصيل الوصلة من الشبكة الرئيسية إلى المنزل (أي تكلفة المقايسة). ولا يهم هنا مقدار التكلفة ولكن المهم هل هي مرتفعة أم مقبولة أم منخفضة من وجهة نظر المبحوث. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### الأسئلة ٣١٧ - ٣٢٥ "آليات التقدم بشكوى والرد عليها":

السؤال ٣١٧ يهدف إلى معرفة هل قامت الأسرة بتقديم شكوى في حالة وجود أي مشكلة متعلقة بالصرف الصحي أم لا؟ في حالة عدم تقدم المبحوث أو أحد من أفراد أسرته بشكوى، أو لا توجد لديه مشكلة انتقل إلى سؤال ٣٢٦. أما في حالة التقدم بشكوى بالفعل، يتم استكمال الأسئلة التالية:

السؤال ٣١٨ يهتم بتحديد وسيلة تقديم الشكوى، وهنا **لاحظ أن السؤال يسمح باختيار أكثر من بديل**، مع مراعاة كتابة أي وسائل أخرى للتقدم بالشكوى لم ترد في الاختيارات المذكورة.

السؤال ٣١٩ يهتم بمعرفة هل تم حل المشكلة أم لا؟ إذا تم حل المشكلة، ضع دائرة حول الكود (١)، وإذا لم يتم حلها أو المبحوث ليس على دراية بذلك، انتقل إلى سؤال ٣٢١.

السؤال ٣٢٠ يهتم بمعرفة ما إذا كانت الفترة التي استغرقها حل المشكلة مناسبة للمبحوث أم لا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما، انتقل إلى سؤال ٣٢٤.

السؤال ٣٢١ يتم الانتقال إلى هذا السؤال في حالة إذا ذكر المبحوث انه لم يتم حل مشكلته على الرغم من تقديمه الشكوى للشركة المسؤولة. لأن هذا السؤال يهدف إلى معرفة هل قام المبحوث بتقديم الشكوى لجهة أخرى أم لا؟ في حالة الإجابة بلا أو لا أعرف انتقل إلى سؤال ٣٢٤.

السؤال ٣٢٢ يهتم بمعرفة الجهة الأخرى التي لجأ إليها المبحوث لتقديم شكواه. **تقصى من المبحوث عن الجهات التي لجأ إليها.** في حالة ذكر المبحوث لجهة أو مكان ليس مذكوراً بالاستمارة، قم بكتابته في خانة "أخرى". **لاحظ أن السؤال يسمح باختيار أكثر من بديل.**

السؤال ٣٢٣ يهتم بمعرفة ما إذا تم حل المشكلة بعد التقدم بالشكوى لهذه الجهة مباشرة أم لا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

السؤال ٣٢٤ يهتم بالتعرف على درجة رضا المواطن عن أسلوب التعامل مع شكواه. لاحظ أنك لا بد أن تكون محايداً في الأسئلة الخاصة برضاء المبحوثين ولا تعطي أي انطباع للمبحوث عند إلقاء السؤال ولا تعلق نهائياً على إجابته. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. فإذا ذكر المبحوث أنه راضي، يجب أن تسأله هل هو راضي فقط أم راضي إلى حد ما حتى تستطيع أن تسجل الكود المناسب. فإذا أجاب المبحوث بأنه راضي أو راضي إلى حد ما ضع دائرة حول الكود المناسب ثم انتقل إلى سؤال ٣٢٦.

السؤال ٣٢٥ يجيب عليه المبحوثين الذين لا يشعرون بالرضا في السؤال ٣٢٣، حيث يحدد فيه المبحوث أسباب عدم الرضاء. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة ذكر المبحوث لسبب آخر غير مذكور بالاستمارة، قم بكتابته في خانة "أخرى". **لاحظ أن السؤال يسمح باختيار أكثر من بديل.**

#### الأسئلة ٣٢٦ - ٣٣١ "صور الفساد والإبلاغ عنه":

السؤال ٣٢٦ هذا السؤال إدراكي يسجل انطباعات وآراء المبحوث في حجم الفساد في قطاع الصرف الصحي بشكل عام. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة الإجابة بلا أو لا أعرف انتقل إلى سؤال ٣٢٨.

السؤال ٣٢٧ يهدف إلى التعرف على شكل الفساد من وجهة نظر المبحوث أيضاً، قم بتشجيع المبحوث على إعطائك أكثر من شكل من أشكال الفساد. . ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة ذكر المبحوث لسبب آخر غير مذكور بالاستمارة، قم بكتابته في خانة "أخرى". **لاحظ أن السؤال يسمح باختيار أكثر من بديل.**

السؤال ٣٢٨ يهدف إلى معرفة هل اضطر المبحوث أو أحد من أفراد أسرته لدفع رشوة أو إكرامية خلال الخمس سنوات الماضية، ولذلك قم بذكر كل اختيار من الاختيارات الموجودة على حدا، ثم اسأل المبحوث عن أي سبب آخر اضطره لدفع رشوة، وقم بتسجيله في خانة "أخرى".

السؤال ٣٢٨ هو سؤال عازل يراجع فيه إجابة السؤال ٣٢٨، وفي حالة وجود إجابة واحدة على الأقل بنعم، أكمل إلى السؤال التالي رقم ٣٢٩، وفي أي حالة أخرى، انتقل إلى السؤال ٣٣٢.

السؤال ٣٢٩ يهدف هذا السؤال لمعرفة هل قام المبحوث بالإبلاغ عن حالة الفساد أم لا، وفي حالة عدم الإبلاغ انتقل إلى السؤال ٣٣١.

السؤال ٣٣٠ يهدف إلى التعرف على نتيجة البلاغ. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة ذكر المبحوث لنتيجة أخرى غير مذكورة، قم بكتابتها في خانة "أخرى".

#### الأسئلة ٣٣١ - ٣٣٤ "دور الجمعيات الأهلية في الخدمة":

السؤال ٣٣١ يهدف إلى التعرف على وعي المبحوث بوجود جمعيات أهلية تهتم بخدمات الصرف الصحي في المنطقة. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة ب لا انتقل إلى سؤال ٣٣٦.

السؤال ٣٣٢ يهدف هذا السؤال إلى معرفة تلك المشكلات التي تهتم الجمعيات الأهلية بها . ضع دوائر حول جميع الإجابات التي يذكرها المبحوث حيث يسمح بتعدد الإجابات.

السؤال ٣٣٣ في حالة وعي المبحوث بوجود أحد هذه الجمعيات في المنطقة، إسأل المبحوث عما إذا كان قد سبق له أو أي فرد من أفراد أسرته أو أحد معارفه اللجوء إلى أي جمعية لحل مشكلة بالخدمة. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة عدم اللجوء للجمعية أو عدم معرفته أختار الكود المناسب للإجابة ثم انتقل إلى السؤال ٣٣٦، أما إذا تم اللجوء إلى أحد الجمعيات، ضع دائرة حول الكود (١) وإسأل السؤال ٣٣٤ الذي يهتم بمعرفة مدى فعالية دور هذه الجمعية في حل المشكلة. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة ب (لا أو لا أعرف) انتقل إلى سؤال ٣٣٦.

السؤال ٣٣٥ يهتم بمعرفة طبيعة الدور الرئيسي الذي قامت به الجمعية. تقصى من المبحوث عن طبيعة هذا الدور، وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة ذكر المبحوث لدور آخر غير مذكور، قم بكتابتها في خانة "أخرى".

السؤال ٣٣٦ هو سؤال عازل حيث يتم فيه مراجعة السؤال ٣٠١، في حالة شبكة حكومية، انتقل إلى السؤال التالي رقم ٣٣٧ ، وفي حالة وجود إجابة أخرى انتقل إلى ٣٣٩.

#### السؤالان ٣٣٧ - ٣٣٨ "استطلاع آراء المواطنين عن خدمة الصرف الصحي":

السؤال ٣٣٧ يهدف لمعرفة ما إذا قامت أي جهة باستطلاع آراء المبحوث عن الخدمة خلال السنة الماضية. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة ب (لا أو لا أعرف) انتقل إلى سؤال ٣٣٩. وفي السؤال ٣٣٨ تقصى من المبحوث عن هذه الجهة. وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. وفي حالة ذكر المبحوث لجهة أخرى غير مذكورة، قم بكتابتها في خانة "أخرى". ولاحظ أن هذا السؤال يسمح فيه بتعدد الإجابات، بالتالي يجب عليك التقصي لمعرفة كل الجهات واختيار الأكواد المناسبة للإجابة.

#### السؤالان ٣٣٩ - ٣٤٠ "المساواة بين المواطنين في تلقي الخدمة":

السؤال ٣٣٩ يهدف إلى التعرف على إحساس المبحوث بوجود مساواة في تقديم الخدمة في المنطقة السكنية لكل المنازل دون تمييز سواء في توصيل الخدمة، أو في سرعة الاستجابة للأعطال مثلا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة ب (نعم) أو (لا أعرف) انتقل إلى سؤال ٣٤١، أما إذا كانت الإجابة ب(لا) اسأل السؤال التالي. السؤال ٣٤٠ يهدف إلى التعرف على سبب التمييز أو التفرقة من وجهة نظره. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، وفي حالة ذكر المبحوث لسبب آخر غير مذكور، قم بكتابتها في خانة " أخرى" لاحظ أن السؤال يسمح باختيار أكثر من بديل.

### السؤال ٣٤١ "استجابة المسؤولين عن الخدمة للاحتياجات الطارئة":

السؤال ٣٤١ يهدف إلى التعرف على إدراك المبحوث ووجهة نظره في سرعة استجابة شركة الصرف الصحي للاحتياجات الطارئة بالمنطقة مثل إصلاح طفوحات - هبوطات أو غيرها من المشكلات. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### السؤال ٣٤٢ "سهولة الحصول على المعلومات الخاصة بخدمة الصرف":

السؤال ٣٤٢ يهدف إلى التعرف على مدى استطاعة المبحوث الحصول على المعلومة عند طلبها، مثل طفوحات - غرق مناطق - هبوطات... ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### السؤالان ٣٤٣ - ٣٤٤ "وسائل إتاحة بيانات الخدمة من جانب المسؤولين":

السؤال ٣٤٣ يهدف إلى التعرف على مدى إتاحة البيانات المتعلقة بالخدمة من جانب المسؤولين وإعلامهم بها بشكل واضح. لاحظ أن السؤال هنا يتعلق بجانب الإتاحة من ناحية المسؤولين، على عكس سؤال ٣٤١ الذي يتعلق بسهولة القنوات المتاحة للمواطن لطلب المعلومة. يضم السؤال ٤ بنود أساسية هي (إصلاح مشكلة بالخدمة- الخطط والمشروعات الجديدة - الميزانية - مؤشرات الأداء) ويتم سؤال المبحوث عن كل بند فيهم على حده، ثم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. في حالة الإجابة بـ "نعم أو إلى حد ما" إسأل المبحوث عن وسيلة الإعلام في السؤال (٣٤٤) ، وفي حالة الإجابة بـ "لا يوجد أو لا أعرف" انتقل إلى البند الذي يليه وهكذا "لاحظ أن السؤال يسمح باختيار أكثر من بديل".

### السؤال ٣٤٥ "المشاركة المجتمعية ومتابعة تنفيذ المشروعات":

يهدف هذا السؤال إلى معرفة مدى مشاركة المبحوث أو أحد معارفه في كلٍ من: تحديد احتياجات المنطقة التي يقطن بها - مناقشة الموازنة والمخصصات المالية لخدمات الصرف الصحي - متابعة تنفيذ المشروعات والبرامج بالمنطقة. قم بقراءة النقاط على المبحوث، ثم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابته.

## القسم الرابع: قطاعات التنمية المحلية (الطرق والإنارة وتحسين البيئة)

يهدف هذا القسم إلى جمع معلومات عن برامج التنمية المحلية التالية:

١. برنامج الكهرباء: الإمداد بشبكات الكهرباء- معدات الإنارة
  ٢. برنامج الطرق والنقل: إنشاء طرق- رصف- أنفاق- جسور وكباري ومعديات- إنشاء مواقف،...الخ
  ٣. برنامج تحسين البيئة: نظافة وإدارة مخلفات- تغطية ترع ومصارف - حدائق
  ٤. برنامج تدعيم الوحدات المحلية: وسوف نكتفي في هذا البرنامج بما يتعلق بتنمية المرأة فقط
- وتشمل هذه المعلومات تقييم الجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات التي تتعلق بالبرامج السابق ذكرها من وجهة نظر المبحوثين، والتعرف على أهم المشاكل التي واجهت المبحوث مع هذه الجهات. ومدى تطبيق هذه الجهات لمعايير الحكم الرشيد (الشفافية، المسائلة، مكافحة الفساد،.....الخ) من وجهة نظر المبحوث.

### السؤال ٤٠٠ "رقم سطر المستجيب"

سجل رقم سطر المستجيب

## السؤال ٤٠١ "طريقة التخلص من القمامة":

هذا السؤال خاص بتحديد طريقة التخلص من القمامة في القرية/الحي التي تعيش فيها الأسرة. يتم وضع دائرة حول الكود (A) في حالة إذا كانت الأسرة تلقى قمامتها في الشارع في صناديق قمامة كبيرة أو ما يطلق عليها حاويات، أما إذا كانت الأسرة تضع قمامتها على كومة في الشارع يتم وضع دائرة على الكود (B)، ووضع دائرة حول الكود (C) في حالة التخلص من القمامة عن طريق الزبال سواء من خلال وضعها في كيس/ سلة أمام المنزل وهو يقوم عند قدومه بجمعها أو تسليمها له مباشرة، ووضع دائرة حول الكود (D) في حالة التخلص من القمامة عن طريق حرقها، ووضع دائرة حول الكود (E) في حالة رمي القمامة في التربة أو المصرف، ووضع دائرة حول الكود (F) في حالة إعادة استخدامها منزلياً كأكل للطيور أو سماد للغيظ أو أي شيء آخر يتعلق بالمنزل، وفي حالة الإجابة بالتخلص من القمامة في الخلاء مثل الجبل أو الصحراء أو بعيد عن البيوت ضع دائرة حول الكود (G). وفي حالة ذكر إجابة أخرى غير الإجابات السابقة يتم وضع دائرة حول الكود (X) ثم كتابتها إلى جوار "أخرى" في المكان المحدد لذلك. ويراعى إذا كان المبحوث لا يعرف طريقة التخلص من القمامة محاولة الحصول على المعلومة من ربة الأسرة (الزوجة) أو أي شخص آخر في الأسرة يمكن أن يكون على دراية بالطريقة التي يتخلصوا بها من القمامة ، فإذا تعذر الحصول على هذه المعلومة يتم وضع دائرة حول الكود (Z).

## الأسئلة من ٤٠٢-٤٠٣ "المسئول عن جمع القمامة ومتوسط ما تتحمله الأسرة من نفقات شهرياً نظير التخلص من القمامة":

السؤال "٤٠٢" يهدف إلى التعرف على ما يتم دفعه على فاتورة الكهرباء نظير التخلص من القمامة في الشهر، قم بتسجيل المبلغ الذي يذكره المبحوث شهرياً على فاتورة الكهرباء في المربعات المخصصة لذلك ، وإذا كان لا يدفع أي مبالغ ضع دائرة حول الكود ( صفر صفر) وإذا كان لا يدفع ضع دائرة حول الكود (٩٨).

السؤال "٤٠٣" يتم سؤال رب الأسرة هنا عن من يقوم بجمع القمامة من بيته أو من منطقته. يتم وضع دائرة حول الكود (A) في حالة إذا كان جامع القمامة هو عمال تابعين للوحدة المحلية مباشرة، ووضع دائرة حول الكود (B) إذا كان الزبالون الذين يعملون لحسابهم هم من يقوموا بجمع القمامة، ويتم وضع دائرة حول الكود (C) إذا كان جامعوا القمامة عمال تابعين لشركة نظافة، ودائرة حول الكود (D) إذا كان جامع القمامة عمال تابعين لجمعيات أهلية، وفي حالة ذكر إجابة أخرى غير الإجابات السابقة يتم وضع دائرة حول الكود (X) ثم كتابتها في المكان المخصص لذلك. أما إذا كان لا يوجد من يقوم بجمع القمامة في منطقته فيتم وضع دائرة حول الكود (Y) والانتقال إلى السؤال ٤٠٤. ويجب أن يراعى إذا كان المبحوث لا يعرف من هو جامع القمامة محاولة الحصول على المعلومة من ربة الأسرة (الزوجة) أو أي شخص آخر في الأسرة يمكن أن يعرف جامع القمامة ، فإذا تعذر الحصول على هذه المعلومة يتم وضع دائرة حول الكود (Z) ويتم الانتقال إلى السؤال ٤٠٤.

ويجب أن يتم توجيه السؤال "٤٠٣" عن كل جامع قمامة تم اختياره قبل الانتقال للبند التالي، على سبيل المثال إذا ذكر المبحوث أن جامع القمامة هو شركة نظافة خاصة يتم سؤاله مباشرة "وبتدفعها كام في الشهر؟" وكتابة المبلغ الذي يذكره المبحوث في المربعات المخصصة لذلك.

ويراعى في سؤالين ٤٠٢، ٤٠٣ أن يتم وضع القيمة بالجنيه مع ملاحظة أنه في حالة وجود كسر عشري يتم تقريبه لأقرب جنية، على سبيل المثال ٥ جنية ونصف يتم كتابتها "٦ صفر" جنية. أما إذا كان المبحوث لا يدفع مقابل لأحد هذه الجهات نظير التخلص من القمامة نضع التكلفة تساوى "صفر صفر"

## السؤال ٤٠٤ " رأي المبحوث في الخدمات أو الأنشطة التي تقدم له للتأمين البيئي في القرية/الحي التي يقم فيها":

يقيس هذا السؤال رأي المبحوث في ١٠ عبارات تعكس تقييم المبحوث للخدمات التي تقدمها الوحدة المحلية للمحافظة على سلامة البيئة في القرية/الحي التي تقيم فيها الأسرة. حيث يتم ذكر عبارة تلو الأخرى للمبحوث ثم يطلب الباحث منه تحديد مدى موافقة المبحوث على هذه العبارة، بعد ذلك يتم وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### السؤالان ٤٠٥، ٤٠٥ أ " أنشطه التحسين البيئي المكمله ودور الوحدة المحلية فيها " :

السؤال ٤٠٥ خاص بالتعرف على الأنشطة المكمله التي تتم في القرية أو الحي الذي يقيم فيه المبحوث للمحافظة على نظافة البيئة المحيطة وتوعية المواطنين أما السؤال ٤٠٥ أ فالهدف منه هو معرفة هل الوحدة المحلية تشارك أو تدعم هذا النشاط. فعلى سبيل المثال يتم سؤال المبحوث "هل يتم في قريتك/حيك حملات للنظافة أو توجد لجان نظافة؟" إذا كانت الإجابة نعم (كود (١)) يتم توجيهه السؤال ٤٠٥ أ. أما إذا كانت الإجابة لا (كود ((٢)) أو لا أعرف (كود ((٨)) فيتم الانتقال مباشرة للبند التالي.

وبالنسبة للسؤال ٤٠٥ أ فيتم وضع دائرة حول الكود (١) في حالة إذا كانت الوحدة المحلية تقدم أو تشارك أو تدعم الخدمة أو النشاط، ودائرة حول الكود (٢) إذا كانت لا تشارك فيها أو لا تدعمها، وفي حالة أن المبحوث لا يعرف يتم وضع دائرة حول الكود (٨).

### الأسئلة من ٤٠٦ - ٤١٣ " التعرف على المشكلات التي تواجه المبحوثين وطرق حلها"

يراعى توجيه الأسئلة من ٤٠٦ وحتى ٤١٣ لكل بند على حدا قبل الانتقال للبند التالي (أي التحرك في الجدول أفقياً)، حيث يتم توجيه السؤال ٤٠٦ للتعرف على نوع المشكلة حيث يتم سؤال المبحوث عن المشكلة التي واجهته، ثم يتم وضع دائرة / دوائر حول الكود/ الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث، وإذا كانت لا توجد مشاكل انتقل للبند التالي ، إما إذا كانت الخدمة غير موجودة انتقل للسؤال ٤١٣ وفي حالة ذكر إجابة أخرى غير الإجابات الموجودة بالفعل يتم وضع دائرة حول الكود (X) ثم كتابة إجابة المبحوث في المكان المحدد لذلك. ويسمح في هذا السؤال بتعدد الإجابات. بعد ذلك ينتقل الباحث للسؤال ٤٠٧ لتحديد أهم مشكلة فقط من هذه المشكلات ضع كود المشكلة في المربع المخصص لذلك.

وبالنسبة للسؤالين ٤٠٨، ٤٠٩ فيختص بتحديد كيف قام المبحوث بمواجهة المشكلة التي تعرض لها، فإذا كانت الإجابة في ٤٠٨ لم افعّل شيء سجل الكود (١) في المربع الخاص بذلك ثم الانتقال للسؤال ٤١٢ و إذا كانت الإجابة في سؤال ٤٠٨ أنه تقدم بشكوى أو طلب يتم تسجيل الكود (٢) في المربع الخاص بذلك ثم تحديد الجهة التي تم تقديم الشكوى أو الطلب إليها في السؤال ٤٠٩، وفي حالة الإجابة في سؤال ٤٠٨ بأنه ذهب لمقابلة أحد المسؤولين يتم تسجيل الكود (٣) في المربع الخاص بذلك ثم تحديد منصب هذا المسئول في السؤال ٤٠٩، وإذا كانت الإجابة في سؤال ٤٠٨ بعمل محضر في الشرطة يتم تسجيل الكود (٤) والانتقال إلى السؤال ٤١٢، وإذا كانت الإجابة بالجهود الذاتية في السؤال ٤٠٨ يتم تسجيل الكود (٥) ثم الانتقال للسؤال ٤١٢، وأخيراً يتم كتابة الكود (٦) في حالة ذكر إجابة أخرى غير الإجابات التي سبق ذكرها ويتم كتابتها في المكان المخصص لذلك ثم تحديد كيف تم الحل في السؤال ٤٠٩.

أما السؤال ٤١٠ فيهدف إلى تحديد الطريقة التي عرف بها المبحوث نتيجة الشكوى، فيتم الإجابة عليه في حالة أنه تم اختيار الكود (٢) في السؤال ٤٠٨. حيث يتم كتابة الكود (١) في المربع الخاص بذلك إذا لم يكن يعرف نتيجة الشكوى التي قام بتقديمها ثم ينتقل للسؤال ٤١٢، وتسجيل الكود (٢) إذا كان المبحوث ذهب للجهة ليستفسر عن شكوته، وكتابة الكود (٣) إذا كانت الجهة هي التي أرسلت له خطاب بالرد، والكود (٤) لو تم إرسال عمال لحل المشكلة، ويتم كتابة الكود (٦) في حالة ذكر إجابة أخرى غير الإجابات السابقة وتحدد في المكان المخصص لذلك.



وبالنسبة للسؤال ٤١١ فيختص بتحديد مدى سرعة الاستجابة للشكوى، حيث يتم كتابة الكود (١) في المربع الخاص بذلك إذا كانت الاستجابة سريعة، والكود (٢) في حالة أن الاستجابة كانت متوسطة، والكود (٣) إذا كانت الاستجابة بطيئة، وفي حالة أن المبحوث لا يعرف يتم كتابة الكود (٨).

ويهدف السؤال ٤١٢ إلى تحديد هل تم حل المشكلة أم لا. حيث يتم كتابة الكود (١) في المربع الخاص بذلك إذا كانت المشكلة تم حلها بشكل كامل، والكود (٢) إذا كانت المشكلة تم حلها بشكل جزئي، أما إذا لم يتم حل المشكلة فيتم كتابة الكود (٣)، وفي حالة أن المبحوث لا يعرف يتم كتابة الكود (٨)، وفي جميع الحالات يتم الانتقال للبند التالي.

**السؤال ٤١٣** وهذا السؤال يتم توجيهه الى المبحوثين الذين أجابوا في السؤال ٤٠٦ أن الخدمة غير موجودة لمعرفة إذا ما كانوا يرغبون في أن يتم توفير الخدمة أم لا ويتم وضع دائرة حول الكود (١) نعم أو (٢) لا ، ثم الانتقال الى السؤال ٤١٤

#### **السؤال ٤١٤ " مشاركة المواطنين " :**

يهدف هذا السؤال هنا إلى التعرف على مدى سماح الوحدة المحلية بمشاركة المواطنين فيما يخص الخدمات السابق ذكرها فيما يتعلق بتحديد أولويات الصرف وتوزيع أعمدة الإنارة والنظافة ومتابعة تنفيذ المشروعات ويراعى أن يتم توجيه الأسئلة عن البند الأول قبل الانتقال للبند الثاني ووضع دائرة حول الكود المناسب للإجابة.

#### **السؤال ٤١٥ " رأى المبحوث في دور أعضاء المجلس الشعبي المحلي " :**

يختص هذا السؤال بتقييم دور أعضاء المجلس الشعبي المحلي في القرية/الحي من وجهة نظر المبحوث ، ويراعى أن يتم توجيه كل بند على حدا ووضع دائرة حول الكود المناسب للإجابة في كل بند.

#### **السؤالان ٤١٦ ، ٤١٦أ " رأى المبحوث في دور المجتمع المدني " :**

يختص هذا السؤال بتقييم الدور الذي تقوم به مؤسسات المجتمع المدني المختلفة من أجل التنمية المحلية من وجهة نظر المبحوث، ويراعى أن يتم توجيه السؤالان ٤١٦ ، ٤١٦أ عن كل بند على حدا قبل الانتقال للبند التالي ووضع دائرة حول الكود المناسب للإجابة. حيث يتم توجيه السؤال ٤١٦ للبند الأول وسواء كانت الإجابة عليه بنعم أم لا يتم توجيه السؤال ٤١٦أ، للتعرف على الدور الذي يقوم به المفترض أن تقوم به مؤسسات المجتمع المدني من وجهة نظر المبحوث ثم يتم الانتقال إلى البند الذي يليه وهكذا.

#### **السؤالان ٤١٧ ، ٤١٨ " دراية المبحوث بما يقوم به أعضاء المجلس الشعبي المحلي " :**

يهدف سؤال ٤١٧ إلى قياس مدى دراية المبحوث بما يقوم به أعضاء المجلس الشعبي المحلي في القرية/الحي من أنشطة وقرارات تخص برامج التنمية المحلية السابق ذكرها. يتم وضع دائرة حول الكود (١) إذا كان على دراية بهذه الأنشطة والقرارات ثم يتم توجيه السؤال ٤١٨ للمبحوث للتعرف على الوسيلة التي تعرف بها على هذه المعلومات واختيار الكود المناسب للإجابة ويسمح هنا بتعدد الإجابات، أما إذا كانت الإجابة "لا" في سؤال ٤١٧ فيتم وضع دائرة حول الكود (٢) والانتقال إلى ٤١٩.

#### **الأسئلة من ٤١٩-٤٢١ " مدى معرفه المبحوث بالاستثمارات والمشروعات في القطاعات الخدمية في منطقته " :**

تهدف هذه الأسئلة إلى التعرف على مدى إدراك المبحوث بالجهود التي تقوم بها وحدته المحلية لتنمية القرية/الحي التي يعيش فيها. ويهتم سؤال ٤١٩ بمعرفة ما إذا كان المبحوث على دراية بحجم الإنفاق على المشروعات التي تقام في منطقته أم لا، فإذا كانت الإجابة "نعم" يتم وضع دائرة حول الكود (١) والانتقال إلى السؤال ٤٢٠، أما إذا كانت الإجابة "لا" فيتم الانتقال إلى السؤال ٤٢٢.

أما السؤال ٤٢٠ فيهدف إلى التعرف على ما إذا كان المبحوث على دراية بهذه المشروعات أم لا ، حيث يطلب منه ذكر أهم هذه المشروعات وكتابة كل ما يذكره المبحوث بالتفصيل في المكان المخصص لذلك، وإذا كانت الإجابة "لا أعرف" فيتم وضع دائرة حول الكود (Z) ثم الانتقال إلى السؤال ٤٢٢.

يتم توجيه سؤال ٤٢١ لمن ذكر اسم/أسماء مشروعات في السؤال ٤٢٠ وذلك للتعرف على مصدر معلوماته عن هذه المشاريع، حيث يتم وضع دائرة حول الكود/ الأكواد المناسب لإجابة المبحوث ، ويتم وضع دائرة حول الكود (X) في حالة ذكر إجابة أخرى غير موجودة مسبقاً ويتم كتابة هذه الإجابة في المكان المحدد لذلك.

#### السؤالان ٤٢٢، ٤٢٣ " ادراك المبحوث لوجود إجراءات وقوانين تضمن حصوله على حقه في الخدمات المحلية":

يهدف السؤالان ٤٢٢، ٤٢٣ إلى قياس مدى شعور المبحوث بوجود إجراءات وقوانين واضحة تضمن حصوله على حقه في الخدمات المحلية التي تتعلق بالبرامج السابق ذكرها. ويجب أن يراعى الباحث أن يكون محايد عند إلقاء السؤالين على المبحوث ولا يعطي أي انطباع للمبحوث ولا يعلق نهائياً على إجابته. وطبقاً لإجابة المبحوث يتم وضع دائرة حول الكود المناسب. فإذا كانت الإجابة في السؤال ٤٢٢ "نعم" يتم وضع دائرة حول الكود (١) ويتم توجيه السؤال ٤٢٣ لسؤاله هل هذه القوانين والقواعد كافية أم لا، أما إذا كانت الإجابة "لا" في سؤال ٤٢٢ فيتم وضع دائرة حول الكود (٢) والانتقال إلى السؤال ٤٢٣.

#### السؤال ٤٢٣ " ادراك المبحوث لوجود مكاتب لتلقى الشكاوى لدى مقدمي الخدمات المحلية":

يهدف سؤال ٤٢٣ إلى التعرف على مدى دراية المبحوث بوجود مكتب لتلقى الشكاوى في الجهات المختلفة المسؤولة عن تقديم الخدمات المحلية، ويوجه هذا السؤال للمبحوث لكل جهة من الجهات على حدة، ويتم وضع دائرة حول الكود (١) في حالة الإجابة "نعم" ودائرة حول الكود (٢) في حالة الإجابة "لا" ، وإذا كانت الإجابة "لا أعرف" فيتم وضع دائرة حول الكود (٨).

#### السؤالان ٤٢٤ ، ٤٢٥ " استجابة الجهات مقدمة الخدمات المحلية للاحتياجات":

يفيد هذان السؤالان في معرفة مدى استجابة الجهات مقدمة الخدمات المحلية للمواطنين والمجتمع المدني والقطاع الخاص. حيث يتم توجيه السؤال ٤٢٤ للتعرف على ما إذا كانت الجهات المذكورة تستطلع رأى المواطنين في الخدمات التي يقدمونها أم لا. حيث يتم وضع دائرة حول الكود (١) في حالة قيام الجهات باستطلاع رأيهم في الخدمات التي تقدمها، ودائرة حول الكود (٢) في حالة عدم قيام الجهات باستطلاع رأيهم في الخدمة المقدمة وفي حالة إذا كان لا يعرف وضع دائرة حول الكود (٨).

ويهدف السؤال ٤٢٥ إلى التعرف على رأى المبحوث في مدى استجابة الوحدة المحلية للأطراف المختلفة التي لها احتياجات ومطالب، ويوجه هذا السؤال للمبحوث لكل طرف من الأطراف على حدة. على سبيل المثال يسأل المبحوث عما إذا كانت الوحدة المحلية تستجيب لمطالب المواطنين أم لا، فإذا كانت الإجابة "نعم" يتم وضع دائرة حول الكود (١)، وإذا كانت الإجابة "إلى حد ما" يتم وضع دائرة حول الكود (٢)، والكود (٣) إذا كانت الإجابة "لا"، وفي حالة أن المبحوث لا يعرف إذا كان هناك استجابة أم لا يتم وضع دائرة حول الكود (٨)

#### الأسئلة من ٤٢٦-٤٢٨ " رأى المبحوث في طرق محاسبة الموظفين المحليين والجهات المسؤولة عن إتمام ذلك"

تهدف هذه المجموعة من الأسئلة إلى التعرف على الجهات المسؤولة عن محاسبة الموظفين العاملين في كل من الوحدة المحلية والمديريات والإدارات المسؤولة عن تقديم الخدمات المحلية التي سبق أن ذكرناها مسبقاً وطرق محاسبتهم وهل سبق أن علم عن محاسبة تمت لأحد الموظفين في منطقته أم لا.

يختص السؤال ٤٢٦ بتحديد الجهات التي من حقها أن تحاسب هؤلاء الموظفين المسؤولين عن تقديم هذه الخدمات المحلية. حيث

يقوم الباحث بتوجيه السؤال للمبحوث ثم يقوم بوضع دائرة حول الكود المناسب للإجابة. بعد ذلك يوجه للمبحوث السؤال ٤٢٧ والذي من خلاله يتم التعرف على أهم ٣ طرق على الأكثر من وجهة نظر المبحوث والتي يمكن من خلالها محاسبة المسؤولين عن تقديم هذه الخدمات وتدوينها في المكان المخصص لذلك.

أما بالنسبة للسؤال ٤٢٨ فيتم التعرف من خلاله على الحالات في منطقة المبحوث التي تم فيها محاسبة المسؤولين عن تقديم خدمات التنمية المحلية، حيث يتم وضع دائرة حول الكود (١) في حالة الإجابة "نعم" ووضع دائرة حول الكود "٢" في حالة الإجابة "لا".

#### الأسئلة من ٤٢٩ - ٤٣٢: رأى المبحوث في المساواة بين المواطنين في الحصول على الخدمات

يراعى توجيه الأسئلة من ٤٢٩ وحتى ٤٣٢ لكل بند على حدا قبل الانتقال للبند التالي. ويهدف سؤال ٤٢٩ إلى التعرف على الجهات التي سبق للمبحوث التعامل معها، فإذا كانت الإجابة "نعم" يتم وضع دائرة حول الكود (١) والانتقال إلى السؤال ٤٣٠، أما إذا كانت الإجابة "لا" فيتم وضع دائرة حول الكود (٢) والانتقال للبند التالي.

وبالنسبة للسؤال ٤٣٠ فيهدف إلى قياس مدى شعور المواطنين بأن الجهات التي تقدم الخدمات المذكورة فيما يخص دورها في تقديم الخدمات المحلية السابق ذكرها، تقدم خدماتها للكافة على قدم المساواة وطبقاً للاحتياجات. حيث يتم سؤال المبحوث عما إذا كانت الجهة تتعامل مع المواطنين دون تمييز أم لا، وفي حالة الإجابة "نعم" أو "لا أعرف" يتم وضع دائرة حول الكود المناسب والانتقال إلى البند التالي، أما إذا كانت الإجابة "لا" فيتم وضع دائرة حول الكود (٢) والانتقال إلى سؤال ٤٣١ للتعرف على الأساس الذي يتم عليه التمييز، حيث يتم وضع دائرة حول الكود المناسب طبقاً لإجابته المبحوث.

وفيما يخص السؤال ٤٣٢ فيتم سؤال المبحوث عما إذا سبق أن قدم أي رشوة لأحد جهات تقديم الخدمة التي سبق له التعامل معها أم لا. ويلاحظ في هذا السؤال أن يتجنب الباحث أن يبدي أي تعبير يشعر به المبحوث بأنه قام بعمل مشين عند تقديمه هذه الرشوة وأن لا يذكر كلمة رشوة في البداية بل يذكر إكرامية أو هدية في البداية وعلى الباحث وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

#### السؤالان ٤٣٣ ، ٤٣٤ : رأى المبحوث في مدى إنتشار مظاهر الفساد

يهتم السؤال ٤٣٣ بالتعرف على رأى المبحوث في مدى إنتشار بعض مظاهر الفساد في الجهات مقدمة الخدمات السابق ذكرها في القرية/الحى التي يعيش فيها. حيث يتم سؤال المبحوث عن مدى انتشار كل مظهر من مظاهر الفساد على حدا وفي حالة الإجابة ب "لا" (كود (٣)) أو "لا أعرف" (كود (٨)) يتم الانتقال إلى البند التالي/ أو للسؤال ٤٣٥. وفي حالة الإجابة ب "نعم" (كود (١)) أو "إلى حد ما" (كود (٢)) يتم توجيه السؤال ٤٣٤ لمعرفة هل سبق له أو لأحد أفراد أسرته التعرض لهذا أم لا وعليك وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابته،

#### السؤالان ٤٣٥ ، ٤٣٦ : رأى المبحوث في دور الجهات المختلفة في مكافحة الفساد

يختص سؤال ٤٣٥ بمعرفة مدى دراية المبحوث بالجهات التي يمكن أن تتصدى لحالات الفساد والتي يجب أن يلجأ إليها في حالة وقوع فساد في جهة من الجهات المسؤولة عن تقديم الخدمة والمذكورة في السؤال. حيث يطلب الباحث منه تحديد اسم هذه الجهة (ملحوظة إذا ذكر المبحوث أكثر من جهة يتم كتابة أهمهم فقط في المكان المخصص لذلك)، ويتم وضع دائرة حول الكود (٩٨) إذا كانت الإجابة "لا أعرف" وينتقل للبند التالي.

أما بالنسبة للسؤال ٤٣٦ فيهدف إلى التعرف على رأى المبحوث في مدى قدرة الجهات المذكورة في السؤال على المساهمة في مكافحة الفساد. حيث يقوم الباحث بذكر كل جهة على حدا ووضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

يُعد قطاع التعليم من أكثر القطاعات الخدمية أهميةً ومساساً بحياة المواطنين. فالتعليم الديمقراطي والكفاء والمتميز ينعكس مباشرة على وعي المواطنين الاجتماعي وقدراتهم ومهاراتهم اللازمة لسوق العمل (رأس المال البشري والاجتماعي) بما يؤثر على نوعية حياة المواطن والنمو الاقتصادي ككل. كما أن للتعليم دور ملحوظ على المستوى السياسي في تنوير الطلاب وإرشادهم نحو أكثر الطرق فعالية في المطالبة بحقوقهم ونظراً لاتساع حجم القطاع وتشعب مجالاته، فسوف يُركز المسح كما سبق القول في المقدمة على مرحلة بعينها من مراحل العملية التعليمية يتم فيها تأسيس الطالب وبناء قواعده الفكرية والنفسية وهي مرحلة التعليم الأساسي بمرحلتيه الابتدائي والإعدادي. كما سيتم استبعاد المدارس الأزهرية من التقييم لاختلاف تبعيتها وتمويلها وتنظيمها عن المدارس الحكومية الأخرى وهو ما يجعل المسح أكثر تركيزاً وعمقاً. وعند سؤال المبحوث الأسئلة الخاصة بالتعليم، يكون من الأفضل للباحث تشجيع الأم على الحضور وإجابة تلك الأسئلة إذا كانت هي من تقوم بمتابعة العملية الدراسية لابنها أو ابنتها، كما يمكن تشجيع المبحوث على استدعاء أبنائه أثناء الإجابة على الأسئلة إذا كان هناك إمكانية لذلك، الأمر الذي ينعكس على الإجابات والتي تكون أكثر مصداقية.

يهدف هذا القسم إلى الحصول على المعلومات الخاصة بالطلاب في مرحلة التعليم الأساسي، يرجى استيفاء الاستمارة من الشخص المسئول عن متابعه الحالة التعليمية للطفل داخل الأسرة المعيشية إن أمكن، في حالة وجود أكثر من طفل في نفس المرحلة التعليمية (ابتدائي/إعدادي) داخل الأسرة المعيشية يتم توجيه الأسئلة عن الطفل الأكبر سناً في كل مرحلة. وحيث أن موضوع الاستمارة غير معني بالمدارس الأزهرية فإذا كان الطفل الأكبر سناً في مرحلة التعليم الابتدائي في مدرسة أهري، يتم السؤال عن الطفل الذي يليه في مرحلة التعليم الابتدائي غير الأزهرية. وإذا لم يكن هناك أية أطفال بالمرحلة الابتدائية غير الأزهرية يتم الانتقال مباشرة إلى الطفل الأكبر سناً في مرحلة التعليم الإعدادي فإذا كان هو الآخر في مدرسة أهري ولم يكن هناك من يليه في مرحلة التعليم الإعدادي غير الأزهرية يتم الانتقال إلى القسم التالي ( القسم السادس: خدمات الرعاية الصحية الأولية).

#### السؤال ٥٠٠ أ "اسم الأكبر في كل مرحلة تعليمية على حدا ورقم سطر الطفل ورقم سطر المستجيب"

راجع جدول الأسرة المعيشية: الأسئلة ١٠١، ١٠٢، ١٠٤، ١٠٨، ١٠٩، ١١٠ وسجل أسم ورقم سطر أكبر الأبناء بالمرحلة الابتدائية وأكبر الأبناء بالمرحلة الإعدادية في الأعمدة المخصصة لذلك بالإضافة إلى اسم وستر مدلي البيان والذي قد يختلف في المرحلة الابتدائية عن الإعدادية، إذا شعرت أن مدلي البيان غير متحمس لاستكمال البيان، حاول تشجيعه أن يُشارك طرف آخر مسئول عن متابعة دراسة الأولاد وسجل اسم هذا الطرف الآخر في خانة مدلي البيان. إذا لم يكن هناك أبناء بالتعليم الأساسي (غير الأزهرية) انتقل إلى القسم التالي خدمات الرعاية الصحية الأولية.

#### السؤال ٥٠١ "نوع مدرسة الأبناء داخل الأسرة في مرحلة التعليم الأساسي"

يهدف سؤال ٥٠١ إلى معرفة نوع المدرسة للطفل الأكبر سناً في مرحلة التعليم الابتدائي والإعدادي كل مرحلة على حدا. إذا كان الطفل الأكبر سناً في مدرسة حكومي غير أهري ضع دائرة حول الكود (٠١)، إذا كانت المدرسة حكومية يتلقى دعم أو منح ضع دائرة حول الكود (٠٢)، إذا كانت مدرسة تجربيي ضع دائرة حول الكود (٠٣)، وإذا كانت مدرسة خاص عربي ضع دائرة حول الكود (٠٤)، وإذا كان المدرسة خاص لغات ضع دائرة حول الكود (٠٥)، وإذا كانت المدرسة خاص دولي فضع دائرة حول الكود (٠٦)، أما إذا كانت نوع آخر غير المذكور أعلاه لا بد أن تسجل في المكان المخصص لذلك وضع دائرة حول الكود (٩٦).

#### السؤال ٥٠٢ "درجة كفاية ما يلي [عدد المعلمين / حجم المستلزمات المدرسية(كتب،الطباشير) / عدد الفصول/ الأنشطة

(رياضية،فنية) / عدد دورات المياه] في مدرسة الطالب في المرحلتين (الابتدائي / الإعدادي)"

يهدف سؤال ٥٠٢ إلى قياس درجة كفاية كل بند على حدا [عدد المعلمين/حجم المستلزمات المدرسية(كتب، الطباشير)/عدد الفصول/الأنشطة (رياضية، فنية)/عدد دورات المياه] في المدرسة لكل مرحلة على حدا. ويجب أن تكون محايدا ولا تعطي أي انطباع قد يؤثر على المبحوث عند إلقاء السؤال ولا تعلق نهائيا على إجابته، وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. فإذا أجب المبحوث بنعم ضع دائرة حول الكود(١)، أما إذا كانت الإجابة لا ضع دائرة حول الكود (٣) وإذا كانت درجة الكفاية إلى حد ما "متوسطة" ضع دائرة حول الكود (٢) وفي حالة عدم معرفة المبحوث بكفاية أي من [عدد المعلمين/حجم المستلزمات المدرسية(كتب، الطباشير)/ عدد الفصول/ الأنشطة (رياضية، فنية)/عدد دورات المياه] ضع دائرة حول الكود (٨).

### السؤال ٥٠٣ "الرضاء عن أداء المعلمين/نظافة واتساع الفصول/اتساع الحوش ونظافته/ دورات المياه/الكانتين وأسعاره] في مدرسة الطالب في المرحلتين (الابتدائي/الإعدادي)"

يهدف سؤال ٥٠٣ إلى معرفة درجة رضاء المبحوث عن كل بند على حدا [ أداء المعلمين/نظافة واتساع الفصول /اتساع الحوش ونظافته/نظافته/دورات المياه/الكانتين وأسعاره] في كل مرحلة تعليمية سواء ابتدائي أو إعدادي كلا على حدا. ويجب أن تكون محايدا ولا تعطي أي انطباع قد يؤثر على المبحوث عند إلقاء السؤال ولا تعلق نهائيا على إجابته. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، فإذا ذكر المبحوث أنه غير راضي عن أي من التالي [أداء المعلمين/نظافة واتساع الفصول/اتساع الحوش ونظافته/نظافة دورات المياه/الكانتين وأسعاره] ضع دائرة حول الكود (٣). أما إذا ذكر المبحوث أنه راضي يتم سؤاله إذا كان راضي (كود (١)) أم راضي إلى حد ما (كود (٢)). إذا ذكر المبحوث أن البند غير موجود بمدرسة الطفل يتم وضع دائرة حول الكود (٧). أما إذا كان لا يعرف يتم وضع دائرة حول الكود(٨).

### الأسئلة ٥٠٤-٥٠٦ "أخذ المدرسة في المرحلتين (الابتدائي / الإعدادي) برأي و تقييم ولي الأمر أو الطالب":

يهدف السؤال ٥٠٤ إلى معرفة إلى أي مدى تأخذ المدرسة رأي ولي الأمر أو الطالب في كل بند على حدا [تقييم المعلمين وطرق تدريسهم / تقييم الإدارة المدرسية / تقييم الأبنية المدرسية / تقييم الأنشطة المدرسية / تقييم المناهج التعليمية / تقييم الكانتين وأسعاره] في كل مرحلة تعليمية سواء ابتدائي أو إعدادي كلا على حدا، وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. في حالة الإجابة عن أي من البنود في السؤال ٥٠٤ بلا أو لا يوجد أو لا أعرف عليك وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث ثم الانتقال إلى البند التالي وفي حالة وضع نفس تلك الإجابات للبند الأخير في هذا السؤال يتم الانتقال إلى السؤال ٥٠٧. أما في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما (كود ١ أو ٢) يتم وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث وأسألة السؤال ٥٠٥ الذي يهدف إلى معرفة من الذي تأخذ المدرسة برأيه في البنود المذكورة في "٥٠٤" وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ثم إرساله السؤال ٥٠٦ الذي يهدف إلى معرفة ما إذا كان تقييم ولي الأمر أو الطالب مؤثر أم لا في البنود المذكورة بالسؤال "٥٠٤" وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### السؤالان ٥٠٧، ٥٠٨ "المشاركة في انتخابات اتحاد الطلبة وسبب عدم المشاركة في هذه الانتخابات"

يهدف السؤال ٥٠٧ إلى معرفة ما إذا كان الطالب يشارك في انتخابات اتحاد الطلبة أم لا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث ففي حالة الإجابة بنعم ضع دائرة حول الكود (١) وانتقل إلى سؤال ٥٠٩. أما إذا كانت إجابة المبحوث ب "لا يوجد اتحاد طلبة" أو "لا أعرف" ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث وانتقل للسؤال ٥١٢. وإذا كانت إجابة المبحوث "لا" والتي تشير إلى عدم مشاركة ابنه في انتخابات اتحاد الطلبة ضع دائرة حول الكود (٢) وإسأل السؤال ٥٠٨ لمعرفة سبب عدم المشاركة في انتخابات اتحاد الطلبة، ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث ، مع ملاحظة انه مسموح بتعدد الإجابات ثم انتقل بعد ذلك للسؤال ٥١٢.

## الأسئلة ٥٠٩-٥١١ "العضوية في اتحاد الطلبة - فعالية دور اتحاد الطلبة - سبب عدم المشاركة في اتحاد الطلبة":

يهدف السؤال ٥٠٩ إلى معرفة ما إذا كان الطالب عضو باتحاد الطلبة في المدرسة أم لا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث وأسأل السؤال ٥١٠ الذي يهدف إلى معرفة مدى فعالية اتحاد الطلبة التي في مدرسة الطالب في المشاركة في تحديد احتياجات التلاميذ من أنشطة ومدرسين ودروس ومباني وحمامات..... الخ فإذا كانت إجابة المبحوث بـ "نعم" أو "إلى حد ما" أو "لا أعرف" ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة وانتقل إلى السؤال ٥١٢ أما في حالة إجابته بعدم وجود فعالية ضع دائرة حول الكود (٣) وإسأل السؤال ٥١١ لمعرفة سبب عدم مشاركة اتحاد الطلبة بالمدرسة بفاعلية في تحديد احتياجات التلاميذ من أنشطة ومدرسين ودروس ومباني وحمامات..... الخ ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، مع ملاحظة انه مسموح بتعدد الإجابات.

## السؤالان ٥١٢-٥١٣ "المشاركة في اختيار مجلس الآباء وسبب عدم المشاركة"

يهدف السؤال ٥١٢ إلى معرفة ما إذا كان ولي الأمر يشارك في اختيار مجلس الآباء التي في المدرسة ابنه ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث إذا كانت الإجابة بنعم انتقل إلى السؤال ٥١٤. وإذا كانت الإجابة عدم وجود مجلس آباء أو لا أعرف ضع دائرة حول الكود (٣) أو (٨) وانتقل إلى السؤال ٥١٥ أما إذا كان لا يشارك في اختيار مجلس الآباء ضع دائرة حول الكود (٢) وإسأل السؤال ٥١٣ الذي يهدف لمعرفة سبب عدم مشاركته في اختيار مجلس الآباء ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث ، مع ملاحظة انه مسموح بتعدد الإجابات. وانتقل للسؤال ٥١٥.

## السؤال ٥١٤ "فاعلية مجلس الآباء"

يهدف السؤال ٥١٤ إلى معرفة فاعلية مجلس الآباء في مدرسة الطالب هل يعبر عن آراء ولي الأمر أو احتياجاته أم لا ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

## السؤال ٥١٥ "تواصل المدرسة مع ولي الأمر"

يهدف سؤال ٥١٥ إلى معرفة مدى تواصل المدرسة مع ولي الأمر وإعلامه باستمرار بأية قرارات أو أمور متعلقة بكل من البنود التالية على حد[المصروفات الدراسية/الأنشطة التي تقوم بها/الدراسة وتوقفها واستمرارها/مستوى الطالب الدراسي] ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

## السؤال ٥١٥ أ "سؤال عازل للباحث"

هذا السؤال تعليمات للباحث بمراجعة السؤال ٥١٥ إذا كان هناك دائرة واحدة على الأقل حول الكود (١) أو (٢) ضع علامة (X) في المربع الذي على اليمين وإسأل السؤال التالي خلاف ذلك ضع علامة (X) في المربع الذي على اليسار وانتقل إلى السؤال ٥١٧.

## السؤال ٥١٦ "كيفية تواصل المدرسة مع ولي الأمر"

يهدف السؤال ٥١٦ إلى معرفة كيفية تواصل المدرسة مع ولي الأمر وإعلامه باستمرار بأية قرارات أو أمور متعلقة بـ [المصروفات الدراسية/الأنشطة التي تقوم بها/الدراسة وتوقفها واستمرارها/مستوى الطالب الدراسي] هذا السؤال متعدد الإجابات وعليك التقصي لوضع دائرة أو دوائر حول الكود/الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث.

## السؤالان ٥١٧-٥١٨ "مدى استجابة المدرسة لطلب ولي الأمر وسرعة هذه الاستجابة"

يهدف السؤال ٥١٧ إلى معرفة ما إذا كانت المدرسة تستجيب لطلب ولي الأمر حول معلومات متعلقة بالأنشطة أو الطالب أو دراسته

أو مصروفاته الدراسية ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث في حالة لإجابة ب "لا" أو "لا أعرف" ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث وانتقل إلى سؤال ٥١٩. أما إذا كانت الإجابة ب نعم ضع دائرة حول الكود (١)، وإسأل السؤال ٥١٨ الذي يهدف لمعرفة ما إذا كانت الاستجابة لطلب ولي الأمر حول المعلومات السابق ذكرها في السؤال السابق تتم خلال وقت مناسب أم لا ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

#### السؤال ٥١٩ "إتاحة إيرادات ونفقات المدرسة"

يهدف السؤال ٥١٩ إلى معرفة ما إذا كانت إيرادات أو نفقات المدرسة متاحة بشكل علني أو سهل معرفتها ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث في حالة الإجابة ب "لا" أو "لا أعرف" انتقل إلى السؤال ٥٢١.

#### السؤال ٥٢٠ "مدى استفادة المدرسة من الموارد المتاحة من وجهة نظر ولي الأمر"

يهدف السؤال ٥٢٠ إلى معرفة إلى أي مدى يرى ولي الأمر أن المدرسة تحقق أقصى استفادة من الموارد المتاحة لها فيما يتعلق بالإنفاق على مستلزمات الدراسية -الصيانة المدرسية -... الخ ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

#### السؤالان ٥٢١-٥٢٢ "استجابة المدرسة لاحتياجات الطلبة ومشكلاتهم وكيفية حدوث هذه الاستجابة"

يهدف السؤال ٥٢١ إلى معرفة درجة استجابة المدارس الابتدائي والاعدادي لاحتياجات الطلبة ومشكلاتهم عن طريق فتح فصول للمعاقين، زيادة أنشطة، تغيير للمعلمين غير الجيدين.... الخ. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث في حالة الإجابة ب "لا" أو "لا اعرف" انتقل إلى السؤال ٥٢٣. أما في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث وإسأل السؤال ٥٢٢ الذي يهدف إلى معرفة كيف تستجيب مدرسة الطالب لاحتياجات الطلبة ومشكلاتهم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث ، مع ملاحظة انه مسموح بتعدد الإجابات..

#### السؤال ٥٢٣ "مدى توافر سبل لسماع شكوى ولي الأمر"

يهدف السؤال ٥٢٣ إلى أي درجة المدرسة توفر لولي الأمر سبل تسمع من خلالها شكواه أو اقتراحاته المتعلقة بالطالب أو بدراسته مثلا من خلال اجتماعات، خط ساخن تليفونات، صندوق شكوى، تسليم شكوى باليد، صندوق اقتراحات، مقابلة مسئولين... الخ ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

#### الأسئلة ٥٢٤ - ٥٢٦ "وجود مشكلة تتعلق بمدرسة الابن أو بدراسته خلال العام الدراسي الحالي - معرفة هذه المشكلة/المشكلات- وأهم المشكلات:"

يهدف السؤال ٥٢٤ إلى معرفة ما إذا سبق لولي الأمر التعرض لمشكلة متعلقة بمدرسة الطالب أو بدراسته في حالة الإجابة ب لا أو لا اعرف انتقل إلى السؤال ٥٣٢. أما في حالة الإجابة بنعم ضع دائرة حول الكود (١) وإسأل السؤال ٥٢٥ الذي يهدف إلى معرفة المشكلة/المشكلات التي يواجهها ولي الأمر في المدرسة هذا السؤال يسمح فيه بتعدد الإجابات لذا عليك التقصي جيدا لمعرفة كل المشكلات وضع دائرة/ دوائر حول الكود/الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث وفي حالة وجود مشكلة أخرى غير المذكورة لابد من كتابتها بالتفصيل في المكان المخصص لذلك. ثم اسأل السؤال ٥٢٦ الذي يهدف إلى معرفة أهم مشكلة من بين المشكلات التي يواجهها ولي الأمر في المدرسة لاحظ أنه لابد أن تكون أهم مشكلة في سؤال ٥٢٦ قد تم ذكرها ضمن المشاكل التي واجهت المبحوث في السؤال ٥٢٥.

#### السؤال ٥٢٧ "سبل مواجهة ولي الأمر للمشكلة في المدرسة"

يهدف السؤال ٥٢٧ إلى معرفة الوسائل والأدوات التي استخدمها ولي الأمر لمواجهة المشكلة في المدرسة، هذا السؤال متعدد

الإجابات، في حالة وجود وسيلة أخرى لابد من كتابتها بالتفصيل في المكان المخصص لذلك، فإذا أجاب المبحوث بعدم فعل أي شيء ضع دائرة حول الكود المناسب وانتقل إلى سؤال ٥٣٠.

**الأسئلة ٥٢٨-٥٣١ "الجهات التي لجأ إليها ولي لأمر لحل المشكلة - درجة حل المشكلة-سرعة الاستجابة لحلها - والجهة القائمة بحل المشكلة"**

يهدف السؤال ٥٢٨ إلى معرفة الجهة/الجهات التي لجأ إليها المبحوث لمواجهة المشكلة، هذا السؤال متعدد الإجابات، لذا عليك التقصي جيدا لمعرفة كل وضع دوائر حول الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث. ثم إسأل السؤال ٥٢٩ الذي يهدف إلى قياس سرعة الاستجابة للشكوى المقدمة، ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث ثم اسأل السؤال ٥٣٠ الذي يهدف إلى معرفة ما إذا تم حل المشكلة سواء بشكل كامل أم جزئي أم لم يتم حلها ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ففي حالة عدم حل المشكلة أو لا أعرف ضع دائرة حول الكود المناسب وانتقل إلى السؤال ٥٣٢، أما إذا أجاب المبحوث بحل المشكلة سواء بشكل كامل أو جزئي ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابته ثم اسأل السؤال ٥٣١ الذي يهدف إلى معرفة الجهة الرئيسية التي قامت بحل المشكلة، ثم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

**السؤال ٥٣٢ "التزام المدرسة بقوانين الوزارة"**

يهدف السؤال ٥٣٢ إلى معرفة وجهة نظر ولي الأمر في التزام المدرسة بقوانين الوزارة الخاصة بالمصروفات الدراسية والمقررات الدراسية والمناهج التعليمية، ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث، واتبع التعليمات السابق ذكرها في استيفاء الأسئلة ذات البنود.

**السؤال ٥٣٣ "سؤال عازل للباحث"**

هذا السؤال تعليمات للباحث لمراجعة السؤال ٥٣٢ إذا كانت كل الدوائر حول الكود (٨) ضع علامة (X) في المربع الموجود على اليمين وانتقل إلى السؤال ٥٣٥. أما إذا كانت خلاف ذلك ضع علامة (X) في المربع الموجود على اليسار وإسأل السؤال التالي.

**السؤال ٥٣٤ "كفاية القوانين الملزمة للمدرسة"**

يهدف السؤال ٥٣٤ إلى معرفة ما إذا كانت قوانين الوزارة كافية أم لا ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

**الأسئلة ٥٣٥-٥٣٨ "الدروس الخصوصية-الجهة التي تقدم هذه الدروس-أسباب أخذ الدروس الخصوصية- المبلغ المدفوع شهريا في هذه الدروس"**

يهدف السؤال ٥٣٥ إلى معرفة ما إذا كان الطالب يأخذ أو أخذ دروس خصوصية أو مجموعات تقوية أم لا خلال العام الدراسي الحالي. في حالة الإجابة بلا أو لا أعرف ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث وانتقل إلى السؤال ٥٣٩. أما في حالة الإجابة بنعم ضع دائرة حول الكود (١) ثم إسأل السؤال ٥٣٦ الذي يهدف إلى معرفة الجهة التي تقدم الدروس الخصوصية أو مجموعات تقوية. هذا السؤال متعدد الإجابات وعليك وضع دوائر حول الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث. ثم إسأل السؤال ٥٣٧ لمعرفة أسباب التي أدت إلى أخذ دروس خصوصية أو تقوية. وهذا السؤال أيضا متعدد الإجابات وعليك وضع دوائر حول الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث. أما السؤال ٥٣٨ فيهدف إلى معرفة المبلغ المدفوع للدروس الخصوصية أو التقوية في الشهر وعليك تسجيل المبلغ الذي يذكره المبحوث في المربعات المخصصة لذلك.

**الأسئلة ٥٣٩-٥٤١ "استخدام/شراء الكتب الخارجية - أسباب استخدام/شراء الكتب الخارجية- المبلغ المدفوع سنويا للكتب الخارجية"**



يهدف السؤال ٥٣٩ إلى معرفة ما إذا كان الطالب يستخدم أو يشتري كتب خارجية أم لا. في حالة الإجابة بـ لا أو لا اعرف ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث ثم انتقل إلى السؤال ٥٤٢. أما في حالة الإجابة بنعم ضع دائرة حول الكود (١) ثم اسأل السؤال ٥٤٠ الذي يهدف إلى معرفة أسباب استخدام الطالب أو شرائه كتب خارجية، وهذا السؤال متعدد الإجابات وعليك وضع دوائر حول الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث. ثم انتقل إلى السؤال ٥٤١ الذي يهدف إلى معرفة قيمة المبلغ المدفوع للحصول على الكتب الخارجية في السنة تقريباً. وعليك تسجيل المبلغ الذي ذكره المبحوث في المربعات المخصصة لذلك.

#### السؤال ٥٤٢ "مدى الاستفادة من المناهج التعليمية"

يهدف السؤال ٥٤٢ إلى معرفة رأي ولي الأمر في مدى فائدة المناهج التعليمية المقدمة لابنه وكذلك مدى قدرة هذه المناهج على تنمية قدرات ابنه العلمية والعملية. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

الأسئلة ٥٤٣-٥٤٥ " رأي ولي الأمر في (تشجيع المدرسين للطالب في الاعتماد على نفسه- قيام المدرسة بأنشطة صيفية وغير صيفية - استخدام وسائل التكنولوجيا):"

يهدف السؤال ٥٤٣ إلى معرفة رأي ولي الأمر في مدى تشجيع المعلمون بالمدرسة لابنه على أن يعتمد على نفسه ويبحث عن المعلومة بنفسه ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ثم أسأله السؤال ٥٤٤ الذي يهدف إلى معرفة رأي ولي الأمر في قيام المدرسة بأنشطة إضافية (صيفية وغير صيفية) من أجل تنمية مهارات الطلبة ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ثم انتقل إلى السؤال ٥٤٥ لمعرفة رأي ولي الأمر في مدى استخدام المدرسة وسائل تكنولوجيا مثل الكمبيوتر، داتا شو.....الخ. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

#### السؤال ٥٤٦ "رأي ولي الأمر في بعض البنود الخاصة بالمدرسة"

يهدف السؤال ٥٤٦ إلى معرفة رأي ولي الأمر في البنود التالية [البيئة المحيطة بمدرسة ابنك نظيفة/البيئة المحيطة بمدرسة ابنك بيئة آمنة وبدون معاكسات أو بلطجة/الطريق إلى المدرسة آمن/المسافة بين المنزل ومدرسة ابنك مناسبة/المواصلات للمدرسة متوفرة ورخيصة وآمنة/المصروفات الدراسية مناسبة لقدراتي المادية] عليك قراءة كل بند على حدة ثم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث ثم الانتقال إلى البند التالي وهكذا. في حالة إذا كان الطالب بمشي للمدرسة في البند (٤) "المسافة بين المنزل ومدرسة ابنك مناسبة"، قم في البند التالي والذي يُشير إلى أن "المواصلات للمدرسة متوفرة ورخيصة وآمنة" بوضع دائرة عند "لا ينطبق" وهو الكود ٧.

#### الأسئلة ٥٤٧-٥٤٩ "دفع الرشوة أو الإكراميات- تكرار دفع الرشوة أو الإكراميات- الإبلاغ عن رشوة /إكرامية":

يهدف السؤال ٥٤٧ إلى معرفة ما إذا اضطر ولي الأمر لدفع رشوة أو إكرامية أو تبرعات (عينية أو نقدية) أو هدية أو واسطة عشان تعليم ابنه. فإذا كانت إجابة المبحوث بلا أو لا أعرف ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابته وانتقل إلى السؤال ٥٤٩ أ. أما إذا كانت الإجابة بنعم فضع دائرة حول الكود (١) ثم إسأل السؤال ٥٤٨ الذي يهدف إلى معرفة هل كان دفع هذه الرشوة أو الإكرامية أو التبرعات.....الخ. بشكل متكرر أم لا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ثم انتقل إلى السؤال ٥٤٩ الذي يهدف إلى معرفة هل قام ولي الأمر بالإبلاغ عن واقعة دفع رشوة أو إكرامية أو تبرعات.....الخ أم لا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

#### السؤال ٥٤٩ "سؤال للباحث"

هذا السؤال تعليمات للباحث للرجوع إلى السؤال ٥٠١ بالمرحلة الإعدادية وإذا كان لا يوجد أي طالب في المرحلة الإعدادية يتم

**الأسئلة ٥٥٠-٥٥٢ "مدى انتشار مظاهر الفساد المختلفة-التعرض لمظاهر فساد- أماكن التعرض لهذه المظاهر"**

يهدف السؤال ٥٥٠ إلى معرفة رأى ولي الأمر في مدى انتشار المظاهر التالية في التعليم الأساسي [الإهمال وعدم أداء العمل بدقة وأمانه والتستر عليه /طلب رشوه/ استغلال المركز والسلطة وتفضيل الأبناء والأقارب]. إذا كانت إجابة المبحوث بلا أو لا اعرف في كل بند ضع دائرة حول الكود المناسب ثم انتقل للبند التالي وهكذا ثم الانتقال بعد ذلك للسؤال ٥٥٣. أما إذا كانت إجابة المبحوث بنعم أو إلى حد ما ضع دائرة حول الكود المناسب وإسال السؤال ٥٥١ الذي يهدف إلى معرفة هل تعرض ولي الأمر أو أي احد من أفراد أسرته لأحد هذه المظاهر أم لا فإذا كانت اجابته بلا أو لا أعرف ضع دائرة حول الكود المناسبة وانتقل إلى البند التالي في السؤال ٥٥٠. أما إذا كانت الإجابة بنعم ضع دائرة حول الكود (١) ثم اسال السؤال ٥٥٢ لمعرفة المكان/ الأماكن التي تم فيها هذه المظاهر. ضع دائرة/دوائر حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

**السؤالان ٥٥٣-٥٥٤ " القطاعات الأكثر فساداً-أسباب هذا الفساد"**

يهدف السؤال ٥٥٣ إلى معرفة وجهة نظر ولي الأمر في أي من القطاعات الخاص أم الحكومي ينتشر فيها الفساد أكثر، ضع دائرة حول الكود المناسب. ثم اسال السؤال ٥٥٤ الذي يهدف إلى معرفة أسباب انتشار الفساد في القطاع الذي تم ذكره في السؤال ٥٥٣ ضع دائرة/دوائر حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

**السؤالان ٥٥٥-٥٥٦ " محاسبة العاملين في حالة وجود تقصير - ومن الجهة/ الجهات القائمة بالمحاسبة في هذا التقصير":**

يهدف السؤال ٥٥٥ إلى معرفة ما إذا كان هناك جهة تحاسب العاملين في التعليم عند حدوث تقصير أم لا. فإذا كانت الإجابة بلا أو لا أعرف ضع دائرة حول الكود المناسب وانتقل إلى سؤال ٥٥٧. أما إذا كانت الإجابة نعم ضع دائرة حول الكود (١) وإسال السؤال ٥٥٦ لمعرفة الجهة/ الجهات التي تحاسب العاملين في حالة تقصيرهم هذا السؤال متعدد الإجابات وعليك وضع دوائر حول الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث.

**السؤال ٥٥٧ "تواصل الوزارة مع ولي الأمر"**

يهدف السؤال ٥٥٧ إلى معرفة إلى أي درجة يرى ولي الأمر أن الوزارة تتواصل مع الأسرة باستمرار في القرارات أو الأمور المتعلقة بالتعليم الأساسي من خلال (التلفزيون، الصحف، استطلاعات الرأي،.....الخ). عليك قراءة كل بند على حدا ثم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ثم الانتقال إلى البند التالي وهكذا. **السؤال ٥٥٨ "سؤال عازل للباحث"**

هذا السؤال تعليمات للباحث بمراجعة السؤال ٥٥٧ إذا كان هناك دائرة واحدة على الأقل حول الكود (١) أو (٢) ضع علامة (X) في المربع الموجود على اليمين وإسأل السؤال التالي، أما خلاف ذلك ضع علامة (X) في المربع الموجود على اليسار وانتقل إلى السؤال ٥٦١.

**السؤالان ٥٥٩-٥٦٠ " الموضوعات والقرارات التي تأخذ الوزارة رأي ولي الأمر فيها"**

يهدف السؤال ٥٥٩ إلى معرفة ما إذا كانت الوزارة تتواصل مع المواطنين وتعلمهم بموضوعات خاصة ب [مناقشة الميزانية/التعليم/احتياجات أبنائهم/ القرارات الخاصة بالتعليم مثل بدء الدراسة/سنوات الدراسة/ أخري لا بد من ذكرها]. عليك قراءة كل بند على حدا ثم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث وفي حالة الإجابة ب لا يتم الانتقال للسؤال التالي في السؤال ٥٥٩ أما في حالة الإجابة بنعم يتم سؤال المبحوث السؤال ٥٦٠ عما إذا كانت تأخذ رأيه في هذه الموضوعات أم ذلك من باب إعلامه بالشيء فقط. ثم الانتقال إلى البند التالي وهكذا.

## السؤالان ٥٦١-٥٦٢ "استجابة الوزارة لاحتياجاتهم الخاصة- الاحتياج لنوع معين من المدارس أو الفصول":

يهدف السؤال ٥٦١ إلى معرفة مدى استجابة الوزارة لبعض احتياجات الخاصة بالأسرة أو بالمنطقة المقيمين فيها من خلال برامج زري مدرسة الفصل الواحد، مدارس الفتيات، مدارس المجتمع، مدارس لأطفال الشوارع، مدارس للمعاقين أو للتربية الفكرية أو المتوحدين،.....(الخ) ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ثم إسأل السؤال ٥٦٢ الذي يهدف إلى معرفة احتياج ولي الأمر لنوع معين من المدارس أو الفصول يحتاجونها بشكل كبير ولا يجدونها متاحة مثل (برامج الفصل الواحد، مدارس الفتيات، مدارس المجتمع،.....(الخ) هذا السؤال متعدد وعليك التقصي ثم ضع دائرة / دوائر حول الكود/الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث، وفي حالة الإجابة بأنه لا يوجد احتياج عليك وضع دائرة حول الكود (٧) فقط ثم الانتقال للسؤال التالي.

## السؤالان ٥٦٣-٥٦٤ "ذهب ولي الأمر إلى الإدارة التعليمية/المديرية/ديوان الوزارة"

يهدف السؤال ٥٦٣ إلى معرفة هل سبق لولي الأمر الذهاب للإدارة التعليمية أو المديرية أو ديوان الوزارة أم لا. إذا كانت اجابة المبحوث بلا أو لا اعرف ضع دائرة حول الكود المناسب وانتقل إلى سؤال ٥٦٩. أما إذا كانت الإجابة نعم ضع دائرة حول الكود (١) وإسأل السؤال ٥٦٤ لمعرفة أى جهة ذهب إليها آخر مرة. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابته.

## الأسئلة ٥٦٥-٥٦٧ "طلب معلومة أو خدمة من الجهة-الاستجابة للطلب(معلومة/خدمة)- وقت الاستجابة":

يهدف السؤال ٥٦٥ إلى معرفة ما إذا كان ولي الأمر ذهب للإدارة التعليمية أو المديرية أو ديوان الوزارة للاستفسار عن معلومة أم طلب خدمة أم رفع شكوى أم لأي سبب آخر مع وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. في حالة كان ذهابه لهدف آخر غير الاستفسار عن معلومة أو طلب خدمة أم رفع شكوى، ينتقل المبحوث إلى السؤال ٥٦٨. أما إذا كان ذهابه بهدف الاستفسار عن معلومة أو طلب خدمة أم رفع شكوى يتم سؤاله السؤال ٥٦٦ الذي يهدف إلى معرفة ما إذا كان هناك استجابة لطلبه أم لا. فإذا كانت إجابة المبحوث بلا أو لا أعرف ضع دائرة حول الكود المناسب وانتقل إلى السؤال ٥٦٨. أما إذا كانت الإجابة بنعم ضع دائرة حول الكود (١). ثم إسأله السؤال ٥٦٧ لمعرفة أنه في حالة الاستجابة لطلبه هل كانت الاستجابة في وقت مناسب أم لا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

## السؤال ٥٦٨ "رأى ولي الأمر في التزام الموظفين"

يهدف السؤال ٥٦٨ إلى معرفة ما إذا لاحظ ولي الأمر أن الموظفين ملتزمين ب [التواجد في أماكن العمل /تقديم الخدمة بشكل مناسب]. عليك قراءة كل بند على حدا ثم ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ثم الانتقال إلى البند التالي وهكذا.

## السؤالان ٥٦٩-٥٧٠ "مدى توافر وسائل لسماع شكوى أو اقتراحات ولي الأمر لدى الوزارة - استخدام ولي الأمر لهذه الوسائل":

يهدف السؤال ٥٦٩ إلى معرفة هل الوزارة موفرة لولي الأمر وسائل تسمع من خلالها شكواه أو اقتراحاته المتعلقة بآبانه أو بدراسته مثلاً (خط ساخن، صندوق شكاوى، باليد، صندوق اقتراحات، قابلت مسئول،... الخ). إذا كانت إجابة المبحوث بلا أو لا أعرف ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابته وانتقل إلى سؤال ٥٧١. أما إذا كانت الإجابة بنعم أو إلى حد ما فضع دائرة حول الكود المناسب وإسأل السؤال ٥٧٠ لمعرفة هل أستخدم ولي الأمر إحدى هذه الطرق التي وفرتها الوزارة أم لا. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

## الأسئلة ٥٧١-٥٧٣ "تقديم خدمات التعليم بشكل عادل- أسس التفرقة- المكان/ الأماكن التي حدثت فيها التفرقة/ التمييز":

يهدف السؤال ٥٧١ إلى معرفة رأى ولي الأمر في تقديم الخدمات التعليم الأساسي هل تقدم بشكل عادل لكل الناس والطوائف والأماكن وبغض النظر عن النفوذ والرشاوى والوسائط. فإذا أجاب المبحوث بنعم ضع دائرة حول الكود (١) وانتقل إلى سؤال ٥٧٤

إذا كانت الإجابة خلاف ذلك إسأل السؤال ٥٧٢ لمعرفة إذا كان هناك تفرقة أو تمييز في تقديم هذه الخدمات على أى أساس يتم هذه التفرقة أو التمييز . هذا السؤال متعدد الإجابات وعليك وضع دوائر حول الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث وفي حالة وجود إجابة أخرى لابد من تسجيلها في المكان المخصص لذلك. ثم انتقال إلى السؤال ٥٧٣ الذي يهدف لمعرفة المكان/ الأماكن التي حدثت فيه هذه التفرقة / التمييز . هذا السؤال متعدد الإجابات وعليك وضع دائرة/ دوائر حول الكود/ الأكواد المناسب لإجابة المبحوث .

#### **السؤال ٥٧٤ " دور المساجد والكنائس في تلبية احتياجات الأبناء في مرحلة التعليم الأساسي"**

يهدف السؤال ٥٧٤ إلى معرفة دور الجمعيات والمساجد والكنائس في تلبية احتياجات أبناء أولياء الأمور في مرحلة التعليم الأساسي وهذا السؤال متعدد الإجابات وعليك وضع دوائر حول الأكواد المناسبة لإجابة المبحوث وفي حالة وجود إجابة أخرى لابد من تسجيلها في المكان المخصص لذلك.

#### **السؤالان ٥٧٥-٥٧٦ " الخدمات أخرى المطلوبة من الجمعيات والمساجد والكنائس"**

يهدف السؤال ٥٧٥ إلى معرفة هل هناك أى خدمات أخرى كان ولي الأمر يتمنى أن تقدمها الجمعيات والمساجد والكنائس أم لا . إذا أجب المبحوث بلا أولاً أعرف ضع دائرة حول الكود المناسب وانتقل إلى السؤال ٥٧٧. أما إذا أجب نعم ضع دائرة حول (١) وإسأل السؤال ٥٧٦ الذي يهدف إلى معرفة الخدمات التي يتمنى ولي الأمر أن تقدمها الجمعيات والمساجد والكنائس وعلى الباحث كتابة كل الخدمات التي يذكرها المبحوث في المكان المخصص لذلك.

#### **السؤال ٥٧٧ "الرضاء عن دور وخدمات كل من الجمعيات والمساجد والكنائس"**

يهدف السؤال ٥٧٧ إلى معرفة مدى رضاء ولي الأمر عن دور وخدمات الجهات التالية في التعليم [الجمعيات / المساجد والكنائس/الإعلام(دروس تعليمية وتوعية)] كل جهة على حدا، ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. ثم انتقل إلى القسم السادس.

### **القسم السادس:خدمات الرعاية الصحية الأولية**

يهدف هذا القسم إلى معرفة مدى استخدام المبحوث لخدمات الرعاية الصحية الأولية المتوفرة في منطقة سكنه أو قريته أو في القرى الأخرى المجاورة، وعماً إذا كان يستخدم الخدمات المقدمة من الحكومة أو القطاع الخاص، أو الجمعيات الأهلية أو التأمين الصحي الحكومي، وتقييمه لمدى جودتها، ومدى رضاه عن هذه الخدمات، وما هي أهم المشكلات التي تواجهه عند الحصول عليها.

كما يتم سؤاله عن تقييمه لمدى تطبيق جوانب الحوكمة مثل مدى مشاركته وأفراد أسرته بآرائه في سياسات الرعاية الصحية الأولية، مدى استجابة المؤسسات الصحية لطلباتهم وشكواهم، مدى توافر طرق لمحاكاة ومساعدة هذه المؤسسات في حالة عدم تقديم الخدمة الصحية بالشكل المطلوب، مدى وجود شفافية في كل ما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية، ومدى إعلانهم عن الخدمات الجديدة أو المتوفرة، ومدى توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم. كما يهدف المسح لمعرفة آراء المبحوثين في مدى انتشار مظاهر الفساد المختلفة في مجال الرعاية الصحية الأولية.

#### **بعض التعريفات الهامة الخاصة بخدمات الرعاية الصحية الأولية:**

#### **خدمات الرعاية الصحية الأولية:**

وهي الخدمات التي تُتاح على نحو شامل للأفراد والأسر في المجتمع، والتي تمثل المستوى الأول لاتصال الأفراد والأسرة والمجتمع بالنظام الصحي القومي، وتشمل مجموعة محددة من الخدمات الأساسية التي توفر علاجاً ذا تكلفة محدودة للمشاكل الصحية الهامة

للسكان، إلى جانب الوقاية من الأمراض وتحسين السلوك الصحي بطريقة متكاملة ومقبولة اجتماعياً مع التركيز علي مشاركة الأسر والمجتمعات المحلية.

وقد تم توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية للجمهور بشكل واسع، بحيث تصل الخدمة للمواطنين فيما لا يزيد عن ٥ كم، وتتمثل خدمات الرعاية الصحية الأساسية ( كما ذكرتها وزارة الصحة) في الآتي:

- رعاية الأمومة والطفولة وتنظيم الأسرة.
- التغذية السليمة.
- مكافحة الأمراض المعدية والتطعيمات الأساسية.
- مكافحة وعلاج الأمراض المتوطنة.
- الطوارئ والخدمات العلاجية.
- توفير الأدوية الأساسية.
- التسجيل والإحصاء الطبي.

وقد استحدثت بعض البرامج الداعمة لخدمات الرعاية الصحية الأساسية مثل :

- برنامج الحد من الإعاقة.
- برنامج رعاية المسنين.

ويقوم الباحث في هذا القسم بتقديم القسم للمبحوث، حيث يقول له " دلوقتي انا حسأل حضرتك عن خدمات الصحة الأولية زى (الكشف الطبى/ تنظيم الأسرة/ رعاية الأمومة والطفولة/ التطعيمات/ استخراج شهادات طبية، شهادات ميلاد/ الطوارئ/تحاليل /أشعة..... باستثناء العمليات)،، وذلك لتهيئة المبحوث وتعريفه بخدمات الرعاية الصحية الأولية.

السؤال ٦٠٠ "يهدف إلى تسجيل رقم سطر المستجيب الذي أجاب هذا القسم"

يرجى كتابة رقم سطر المستجيب، ونظرا لطول الاستمارة، يرجى تشجيع مبحوث آخر بإجابة هذا القسم، ويفضل أن تكون رية الأسرة.

السؤالان ٦٠١ و ٦٠٢ "الأمراض المزمنة، والإنفاق على الخدمات العلاجية:"

يعتبر السؤال ٦٠١ سؤال استفتاحي يهتم بمعرفة الحالة الصحية للأسرة والأمراض المزمنة المنتشرة لديهم (الأمراض المزمنة هي تلك الأمراض التي تدوم طويلا (غالبا لسنوات أو طول العمر) ولا تختفي تلقائيا وغالبا لا يتم الشفاء منها بشكل كامل. ولها علاج ولكن علاجها مستمر، مثل مرض السكر والضغط والقلب، والكبد، والربو، والكلى... والتهابات المفاصل والخشونة، التهابات الشعب الهوائية، الإعاقة السمعية أو البصرية أو أي عاقبة أخرى).

ويتم سؤال المبحوثين عن الأمراض المزمنة التي يعاني منها أحد أفراد الأسرة، ويتم وضع دائرة على كود المرض الذي يعاني منه أحد من أفراد الأسرة و إذا كان لا يوجد أحد من أفراد الأسرة يعاني من أمراض مزمنة ضع دائرة حول الكود "Y" وإذا كان لم يحدد ضع دائرة حول الكود (Z)، أما السؤال ٦٠٢ فيهدف إلى معرفة مدى إنفاق الأسرة على الخدمات الصحية أو العلاجية أو شراء الأدوية في الشهر بشكل إجمالي، ويكتب الرقم بوضوح في الخانات بالجنيه المصري.

السؤال ٦٠٣ "هل حصلت الأسرة على خدمات الرعاية الصحية الأولية خلال ال ٦ شهور الماضية"

بداية من سؤال ٦٠٣ يتم التركيز على خدمات الرعاية الصحية الأولية، مع ذكرها للمبحوث لتذكيره بها: مثل (الكشف الطبي/ تنظيم الأسرة/ رعاية الأمومة والطفولة/ التطعيمات/ استخراج شهادات طبية، شهادات ميلاد/ الطوارئ/ التحاليل والأشعة، ويستثنى من ذلك العمليات)، ويسأل المبحوث هل حصلتم على أي من هذه الخدمات خلال الـ ٦ شهور التي فاتت؟، إذا كانت الإجابة بلا (كود ٢) فينتقل إلى سؤال ٦٥١، وهو سؤال عام، ويستطيع المبحوث الإجابة عليه حتى لو لم يحصل على الخدمة خلال الستة شهور الماضية. وإذا كانت الإجابة بنعم (كود ١) سيتم استكمال الأسئلة بالترتيب.

#### السؤال ٦٠٤ أماكن الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية:

يتم سؤال المبحوث عن مكان تقديم الخدمة إذا حصل عليها خلال الستة شهور الماضية:

١- **حكومي:** وهي كل المراكز والوحدات الصحية التابعة للحكومة والتي تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية مثل الوحدة الصحية/ وحدات ومراكز طب الأسرة / مراكز تنظيم الأسرة....إلخ.

٢- **التأمين الصحي الحكومي:** وهي الخدمات الصحية التي تقدم لمشاركي التأمين الصحي فقط من موظفي الحكومة وطلاب المدارس، والعمال، ويستثنى من ذلك التأمين الصحي الخاص التابع للشركات الخاصة.

٣- **خاص:** المستشفيات والعيادات الخاصة بأجر.

٤- **جمعيات أهلية:** المستشفيات والعيادات التي تقدم بالمجان أو بأجر رمزي وتكون تابعة للجمعيات الخيرية أو للمساجد والكنائس.

ويتم سؤال الأسئلة بشكل أفقي لكل جهة مقدمة للخدمة، فمثلا يتم سؤال المبحوث في ٦٠٤ -١ هل حصلت على هذه الخدمة من الحكومة؟ إذا أجاب المبحوث بـ "لا" ضع دائرة حول الكود (٢) ثم انتقل إلى البند التالي. إذا جاب المبحوث بنعم (كود ١) ينتقل إلى سؤال ٦٠٥.

#### السؤال ٦٠٥ "من اللي أخذ الخدمة من الأسرة؟"

ويهدف إلى معرفة المبحوث متلقي الخدمة، ويتم كتابة اسم المبحوث متلقي الخدمة، ورقم سطره من جدول الأسرة المعيشية ١٠٣، ويلاحظ أنه من الممكن أن يكون هناك أكثر من فرد حصلوا على الخدمات الصحية، لذلك يتم التركيز على آخر زيارة فقط خلال الستة أشهر الماضية.

#### السؤال ٦٠٦ "معرفة نوع المؤسسة الصحية (مستشفى / مستوصف/وحدة صحية.....)":

تتنوع الإجابات بين الوحدة الصحية/المستوصف، مراكز طب الأسرة والتي تشمل وحدة طب الأسرة، ومكاتب الصحة (للتطعيمات أو لاستخراج الشهادات الطبية، أو شهادات الميلاد أو الوفاة)، ويستثنى من ذلك الزيارات المنزلية، لأن هدف السؤال هو تقييم مكان تقديم الخدمة. ويترك المبحوث يذكر الإجابة، وإذا لم يستطع يمكن تذكيره ببعض الأمثلة، ويسمح باختيار أكثر من إجابة.

يعد نظام طب الأسرة تمهيدا لمد مظلة التأمين الصحي الشامل والموحد لكل مواطن خلال خمس سنوات ويهدف هذا النظام إلى تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين والتعرف على مشاكل المجتمع الصحية، وتقديم الحلول المناسبة حيث أثبت هذا النظام حل ٧٥% من مشاكل المرضى. يطبق نظام طب الأسرة في الوحدات التي تم تحديثها (٨٥٠ وحدة نهاية يوليو ٢٠٠٨) بالإضافة إلى عدد كبير من الوحدات المؤهلة لتطبيق هذا النظام في ١٥٠٠ وحدة في ١٩ محافظة ويشمل إعداد ملف لكل أسرة وتعريف أفراد الأسرة واحتياجاتهم، وتقديم الخدمات الأولية التي تشمل التطعيم والصحة الإنجابية وأمراض الأطفال والأمراض المزمنة والأمراض المعدية البسيطة والتحليل المعملية.

#### سؤال ٦٠٧ "نوع الخدمات الصحية التي حصل عليها"

يسأل عن الخدمة التي تم الحصول عليها، (لا تقرأ البدائل)، ولكن إذا لم يستطع الإجابة يتم إعطائه أمثلة، ويسمح باختيار أكثر من إجابة، وتكون الإجابات كالتالي: الكشف الطبي كود "A"، استخراج شهادات طبية مثل شهادات الميلاد والوفاة، وغيرها من الشهادات الطبية كود "B"، خدمات الطوارئ كود "C"، رعاية الأمومة والطفولة مثل رعاية الحمل والمتابعة والولادة، ورعاية الأطفال كود "D"، تنظيم الأسرة بتوفير الأدوات اللازمة للحد من النسل وتقديم النصائح المناسبة "E"، وخدمات التطعيمات كود "F"، الأسنان كود "G"، كما تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية بعض الخدمات المتعلقة بالتحاليل كود "H"، والأشعة كود "I".

### سؤال ٦٠٨ "عدد مرات الزيارة للحصول على الخدمة"

يهدف إلى معرفة معدلات تكرار الزيارة للحصول على الخدمة خلال الستة شهور الماضية، وتكتب الإجابات بالأرقام في الأكواد.

### سؤال ٦٠٩ "ميعاد آخر زيارة"

يسأل المبحوث متى كانت آخر زيارة؟ لأنه سيتم التركيز عليها عند تقييمه للخدمة في الأسئلة القادمة، وتتنوع الإجابات لتكون أقل من شهر (كود ١)، من شهر لأقل من شهرين (كود ٢)، من شهرين لأقل من ٣ شهور (كود ٣)، من ٤ شهور إلى ٦ شهور (كود ٤)، ويراعى أن تكون آخر زيارة في خلال ستة أشهر فقط.

سؤال ٦١٠ "معرفة من مقدم الخدمة" ويهدف إلى معرفة من مقدم الخدمة التي حصل عليها المبحوث، هل هو طبيب (ممارس عام أو أخصائي) (كود A)، صيدلي (كود B) أو ممرض/ ممرضة (كود C) أو داية (كود D)، إداري وذلك في حالة ما إذا كانت الخدمة عبارة عن استخراج أوراق ولا تستلزم الطاقم الطبي (كود E)، أو يكون فني تحاليل وأشعة (F)، وقد يكون حصل على الخدمة من أحد مقدمي خدمات الطب الشعبي، ويذكر ذلك في أخرى (كود X)، أو لا يتذكر أو لا يعرف (كود Z) يتم تكرار نفس الأسئلة للتأمين الصحي (٢)، القطاع الخاص (٣)، الجمعيات الأهلية/الخيرية (٤).

ملحوظة: إذا أخذ المبحوث الخدمة من أكثر من قطاع (حكومي/خاص/أهلي/تأمين صحي) يرجى استيفاء الاستمارة طولياً، أي يقوم المبحوث بإجابة الأسئلة كلها المتعلقة بالقطاع الحكومي، ثم يبدأ مرة أخرى بإجابة الأسئلة كلها طولياً المتعلقة بالخدمات الخاصة وهكذا.....، وذلك حتى لا يفقد المبحوث تركيزه.

### السؤال ٦١٠ "سؤال عازل للمباحث"

في هذا السؤال يتم مراجعة سؤال ٦٠٤ وعزل كل قطاع من القطاعات حيث سيتم توجيه الأسئلة من ٦١١ وحتى نهاية القسم لكل قطاع على حدا ، فإذا كان قد تم الحصول على الخدمة من القطاع الحكومي يتم وضع علامة "X" في المربع على الجهة اليمنى وتدوين سطر المبحوث الذي تلقى الخدمة في المكان المخصص ثم التوجه للسؤال رقم ٦١١. وإذا لم يكن تم الحصول على الخدمة من القطاع الحكومي يوضع علامة "X" في المربع الأيسر والانتقال للقطاع التالي وهكذا مع باقي القطاعات.

الأسئلة من ٦١١ إلى ٦٢٤ "هي تقييم المبحوثين لحدود الخدمة الصحية التي حصلوا عليها في كل من القطاعات الأربعة خلال الستة شهور الماضية"، مع مراعاة أن التقييم هو لآخر زيارة فقط.

سؤال ٦١١ يهدف إلى تقييم مدى لياقة المعاملة، فإذا كانت المعاملة جيدة، ضع دائرة حول (الكود ١)، وإذا كانت المعاملة سيئة (كود ٢)، أو لا يعرف / أو لم يحدد (كود ٨).

سؤال ٦١٢ مدى تواجد / توفر الطاقم الطبي ( الأطباء والممرضين) داخل المؤسسة الصحية عند طلب الخدمة.

سؤال ٦١٣ يهدف إلى معرفة تقييم المبحوث لمدى كفاءة الطاقم الطبي (أطباء / ممرضين) مقدم الخدمة. في حالة أن المبحوث لم يتلقى خدمة طبية، واخذ فقط خدمة إدارية من مكتب الصحية تكود الإجابة فلا ينطبق (كود٣)

سؤال ٦١٤، و سؤال ٦١٥ يهدف إلى معرفة توافر الدواء في مكان تقديم الخدمة، وذلك لأن بعض الجهات الحكومية والأهلية والتأمين الصحي تصرف الدواء مجاناً أو بسعر رمزي للمرضى، لذلك يسأل س ٦١٤ إذا كانوا وفروا له الدواء في مكان تقديم الخدمة أم لا، (ويستثنى من ذلك القطاع الخاص لأنه لا يوفر الدواء في مكان تقديم الخدمة)، وإذا كانت الإجابة بلا (كود ٢)، أو لم احتاج للدواء (كود٣)، أو لا أعرف (كود ٨)، فلا يسأل س ٦١٥، والذي يسأل عما إذا كانت تكلفة الدواء مجاناً (كود١)، أو مناسبة (كود٢)، أو مرتفعة (كود٣)، أو لا يعرف (كود٨) .

سؤال ٦١٦ ويهدف إلى معرفة تقييم المبحوثين لتكلفة الخدمة العلاجية بشكل كامل من أول الحصول على الخدمة حتى نهايتها (الكشف / الفيزيوتا، الأشعة، التحاليل،..... إلخ).

سؤال ٦١٧، يهدف إلى تقييم نظافة المكان، الذي حصل فيه على الخدمة الصحية. إذا ذكر المبحوث أن نظافة المكان كانت جيدة ضع دائرة حول الكود (١)، وإذا ذكر أنها متوسطة ضع دائرة حول الكود (٢)، وإذا ذكر أنها سيئة ضع دائرة حول الكود (٣)، أما إذا كان لا يعرف ضع دائرة حول الكود (٨).

سؤال ٦١٨، يهدف إلى معرفة مدى توافر الأدوات والمعدات والأجهزة، أي أجهزة الكشف، وأي معدات مساعدة مثل الجونتي أو الحقن أو القطن والشاش وغيرها.

سؤال ٦١٩ يهدف إلى معرفة إذا كانت الإجراءات للحصول على الخدمة الطبية سهلة أم لا.

سؤال ٦٢٠، يهدف إلى معرفة إذا كان مكان تقديم الخدمة قريب من منزل المبحوث أم لا.

سؤال ٦٢١، مدي توافر سيارات إسعاف في مكان تقديم الخدمة وذلك في حالة استخدامها وطلبها فقط، لأن المبحوث إذا لم يطلبها يتم وضع دائرة على لم اطلبها (كود ٣)، أو لا يوجد سيارات إسعاف في مكان تقديم الخدمات (كود٧).

سؤال ٦٢٢ يسأل عن مدة الانتظار التي قضاها المبحوث قبل الحصول على الخدمة هل هي طويلة، مناسبة أم قصيرة؟

سؤال ٦٢٣ يسأل عن مواعيد فتح المؤسسات الصحية هل هي مناسبة أم لا؟ (سواء كانت صباحية أو مسائية).

سؤال ٦٢٤ يهتم هذا السؤال بالتعرف على وجهة نظر المبحوث في مدة فتح المؤسسات الصحية وهل هي مناسبة أم لا، أي فترة فتح العيادات والمستشفيات وفترة العمل بها.

### الأسئلة من ٦٢٥ إلى سؤال ٦٢٨ " التعرض لمظاهر الفساد المختلفة والإبلاغ عنها "

السؤال ٦٢٥ يهدف إلى التعرف عما إذا كان المبحوثين تعرضوا لمظاهر الفساد المختلفة (مثل الرشوة/ الإكراهية/ الواسطة..)، إذا كانت الإجابة بلا (كود ٢) أو لا أعرف (كود ٨) ، يتم الانتقال إلى سؤال ٦٢٩. وإذا كانت الإجابة بنعم (كود ١) يتم سؤاله عما إذا كان بلغ عن واقعة الفساد أم لا في سؤال ٦٢٦.

سؤال ٦٢٦ هل بلغت الجهات المسئولة؟، إذا كانت الإجابة بنعم (كود ١)، يسأل سؤال ٦٢٧، وذلك لمعرفة المكان الذي لجأ إليه لتقديم البلاغ أو الشكوى، هل هي وزارة الصحة (كود ١)، أم المديرية والإدارة الصحية (كود٢)، نقابة الأطباء (كود٣)، بلاغات للشرطة (كود٤). أما إذا كانت الإجابة في سؤال ٦٢٦ بلا (كود٢) أو لا أعرف (كود ٨) انتقل إلى سؤال ٦٢٩.



سؤال ٦٢٨ ما هي نتيجة البلاغ أو الشكوى، والإجابات هي: تم التحقيق في البلاغ أو الشكوى (كود ١) أو لم يتم التحقيق فيها (كود ٢)، أو إجابة أخرى تذكر، أو لا يعرف نتيجتها (كود ٨).

#### السؤالان ٦٢٩ و ٦٣٠ " تكرار الزيارة إلى نفس المكان ونصيحة الأقارب والمعارف بها "

يسألان عن نية المبحوث لتكرار الزيارة لنفس المكان إذا ما احتاج للخدمة، وما إذا كان ينصح بها غيره من معارف وأصدقاء وجيران، وذلك للتأكد من مدى رضا المبحوثين عن الخدمة التي حصلوا عليها.

#### السؤالان ٦٣١ و ٦٣٢ " مدى الرضا عن جودة الخدمة الصحية التي حصل عليها "

ويهدفان إلى التعرف على مدى رضا المبحوثين عن الخدمة التي حصلوا عليها بشكل عام، وتتراوح الإجابات ما بين راضى، راضى إلى حد ما، أو غير راضى، في حالة الإجابة براضى (كود ١)، أو راضى إلى حد ما (كود ٢) أو لا يعرف (كود ٨) ينتقل إلى سؤال ٦٣٣، في حالة ما إذا أجاب المبحوث بغير راضى (كود ٣) يسأل سؤال ٦٣٢ عن أسباب عدم الرضا ولاحظ أن هذا السؤال متعدد الإجابات فعليك تدوين جميع الإجابات من بين الأكواد المناسبة وفي حالة إجابة مختلفة تذكر في كود (X) أخرى وتذكر .

#### سؤال ٦٣٣ إلى سؤال ٦٥١ " تطبيق معايير الحوكمة من مشاركة، شفافية، مساءلة، عدالة، استجابة في خدمات الرعاية الصحية الأولية "

السؤال ٦٣٣ يسأل عن توافر طرق المساءلة والمحاسبة للمؤسسات الصحية في حالة عدم تقديم الخدمات الصحية المطلوبة، في حالة الإجابة بنعم (كود ١)، يسأل سؤال ٦٣٤ (زى إيه ٤) أي ما هي طرق المحاسبة والمساءلة المتوفرة، أما في حالة الإجابة بلا (كود ٢) أو لا أعرف كود (٨) ينتقل إلى سؤال ٦٣٥.

السؤال ٦٣٤ يسأل عن طرق المحاسبة والمساءلة المتوفرة من وجهة نظر المبحوث، ويترك المبحوث ليحجب بحرية، ويسمح باختيار أكثر من إجابة، وتأتي الإجابات كالاتي: رفع شكوى للمدير (كود A)، بلاغات للنيابة (كود B)، رفع شكوى لوزارة الصحة (كود C)، أو رفع شكوى لنقابة الأطباء (كود D)، أو أخرى تذكر (كود X).

السؤال ٦٣٥ الهدف من هذا السؤال قياس وعى المواطنين بالجهات المسؤولة عن المحاسبة، وتأتي الإجابات كالتالي: (كود A) الحكومة أو وزارة الصحة أو الوزير أو الوظائف الإدارية العليا. (كود B) مديرية الصحة/الإدارة الصحية وهذا على المستوى المحلى وعلى مستوى المحافظات، (كود C) الجمعيات الأهلية مثل المنظمات غير الحكومية التابعة للجوامع أو الكنائس، أو الجمعيات المدافعة عن حقوق المرضى أو أصدقاء المرضى مثل أصدقاء معهد الأورام، أصدقاء مرضى السكر... (كود D) الإعلام مثل التليفزيون أو الجرائد، (كود E) المواطنين أنفسهم، (كود F) الإدارة المحلية يقصد بها المجالس المحلية التنفيذية أو الشعبية التابعة للمحافظة، (كود G) نقابة الأطباء، أو (كود X) أي جهات أخرى تذكر..... أو لا يعرف (كود Z). ملحوظة إذا لم يستطع المبحوث الإجابة، من الممكن قراءة البدائل له لتذكيره ومساعدته، ويسمح باختيار أكثر من إجابة.

#### سؤال ٦٣٦ إلى سؤال ٦٣٩ " نظم الشكاوى والاستجابة لها "

سؤال ٦٣٦ يسأل هل سبق له تقديم شكوى من قبل بخصوص خدمات الرعاية الصحية الأولية، إذا كانت الإجابة بنعم (كود ١)، ينتقل إلى السؤال ٦٣٧، أما إذا كانت الإجابة بلا (كود ٢) أو لا أعرف أو لا يتذكر (كود ٨) ويتم الانتقال إلى سؤال ٦٤٠.

سؤال ٦٣٧ يستفسر عن كيف تم تقديم الشكوى؟ وتأتي الإجابات كالتالي: الرقم الساخن/أو أرقام تليفونات الوزارة (كود A)، صندوق الشكاوى، أي شكوى مكتوبة (كود B)، بريد إلكتروني/انترنت (كود C)، أخرى تذكر بالتفصيل (كود X).

سؤال ٦٣٨ يستفسر عن لمن تم تقديم الشكوى وتذكر هنا الجهات مثل وزارة الصحة، مديرية الصحة أو الإدارة الصحية، النقابة، الشرطة، أو أخرى تذكر.

سؤال ٦٣٩ يسأل عن نتيجة الشكوى، وهل كان هناك استجابة لها أم لا.

#### سؤال ٦٤٠ " إجراء تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية"

يهدف السؤال إلى معرفة ما إذا قد تم تقييم آراء المبحوثين من قبل في جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية، في حالة الإجابة بنعم (كود ١) يسأل سؤال ٦٤١ . في حالة الإجابة بلا (كود ٢) أو لا أعرف (كود ٨) انتقل إلى سؤال ٦٤٢.

#### سؤال ٦٤١ "الجهات المسؤولة عن تقييم الخدمات"

يسأل عن الجهة التي قامت بإجراء التقييم (مثلا مراكز أبحاث/أو أطباء / كبار الأطباء/ ممرضات.....) وتوضع دوائر حول جميع أكواد الإجابات حيث يسمح بتعدد الإجابات.

#### سؤال ٦٤٢ " المساواة في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية"

يسأل عن المساواة في تقديم خدمات الرعاية الصحية لكل الناس بشكل عادل، إذا كان الإجابة بنعم (كود ١)، أولا أعرف أو لا أنتكر (كود ٨) ينتقل إلى سؤال ٦٤٤، وإذا كانت الإجابة بلا (كود ٢) ينتقل إلى سؤال ٦٤٣.

#### السؤال ٦٤٣ " أسباب التمييز في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية"

يسأل عن أسباب التمييز في المعاملة، وتأتي الإجابات كالاتي (كود A) الوسطة والمحسوبية وتشمل (النفوذ والسلطة)، (كود B) التمييز وفقا للنوع ذكور وإناث، (كود C) التمييز وفقا للديانة (مسيحيين أو مسلمين)، (كود D) القدرة على دفع الرشوة، (كود E) تمييز جغرافي حسب المنطقة السكنية في القرية والمدينة، (كود F) الكشف المستعجل أيضا قد يكون احد أسباب التفرة وعدم المساواة ، وتكتب أي إجابات أخرى في (كود X)، أو لا يعرف أو لا يستطيع التحديد (كود Z). ويسمح باختيار أكثر من إجابة، لذلك يجب التقصي من المبحوث بعد كل بند يذكره بأن نقول له "وايه كمان".

ملحوظة: بالنسبة للمساواة في تقديم الخدمة بالنسبة للقطاع الخاص أو التأمين الصحي الحكومي، يقصد بها المساواة في إطار الفئة المستهدفة أو المساواة بين متلقي خدمات القطاع الخاص أو بين مشتركى التأمين الصحي الحكومي.

#### سؤال ٦٤٤ " الشفافية في خدمات الرعاية الصحية الأولية"

يسأل عن مدى الشفافية التي تتبعها المؤسسات العلاجية في الإعلان عن الخدمات والإجراءات.....ويتم سؤال كل البنود (تقرأ كل البدائل)، (بند ١) الخدمات التي يقدمونها بالفعل أو الخدمات الجديدة المتوفرة، مثل التطعيمات الجديدة أو الأمصال الجديدة وهكذا. (بند ٢) إجراءات الحصول على الخدمات أو خطوات الحصول على الخدمات. (بند ٣) النصائح الصحية مثل حملة النظافة الخاصة بأنفلونزا الطيور، أو أنفلونزا الخنازير وطرق الوقاية...إلخ، (بند ٤) الأمراض الطارئة أو المعدية مثل أنفلونزا الطيور، أو أنفلونزا الخنازير، أو الطاعون، أو الأنفلونزا الموسمية، أو الأمراض المعدية المختلفة والتي قد تسبب الأوبئة. (بند ٥) طرق الشكاوى مثل صناديق الشكاوى، الأرقام الخاصة بالشكاوى.... (بند ٦) الميزانية مثل إيرادات ونفقات المؤسسات الصحية. (بند ٧) المؤشرات الصحية، مثل معدلات الإصابة بشلل الأطفال، عدد وفيات الأطفال، معدلات الإصابة بالأمراض المختلفة/ مؤشرات الأداء، معدلات الجودة. (بند ٨) الخطط والبرامج والمشروعات المستقبلية.

#### سؤال ٦٤٤ "سؤال عازل"

راجع سؤال ٦٤٤ فإذا أجاب المبحوث على بند واحد على الأقل بـ "نعم" يتم وضع علامة "X" في المربع الموجود على اليمين ويتم توجيه السؤال ٦٤٥ إلى المبحوث، أما إذا أجاب بـ "لا" أو "لا يعرف" في كل بنود سؤال ٦٤٤ يتم وضع علامة "X" في المربع الموجود على اليسار ويتم توجيه السؤال ٦٤٦ إلى المبحوث.

#### سؤال ٦٤٥ "طرق الإعلان والشفافية"

يسأل عن سبل النشر والوسيلة المستخدمة لإعلام المبحوثين، يترك المبحوث ليحجب ويسمح باختيار أكثر من إجابة. (بند A) التليفزيون والراديو، (بند B) منشورات أو ملصقات أو مطبوعات توزع أو ملصقة على الحوائط، (بند C) الإنترنت، (بند D) الصحف والجرائد، مثل الإعلان عن بدأ تطعيم الأطفال في الصحف القومية، (بند E) تقارير وكتب، كالتي تصدر من الوزارة أو من المؤسسات الدولية، (بند F) جلسات استماع عامة، يتم دعوة الناس بها للتوعية في أماكن عامة مثل الوحدات الصحية أو في مراكز الشباب أو الجماعات أو النوادي.....، (بند G) زيارات منزلية من المتخصصين لتوعية الفتيات والأمهات أو غيرهم، (بند H) نصائح شفهية من الأطباء أو غيرهم من المتخصصين، (بند I) الأقارب والأصدقاء، طرق أخرى وتذكر بالتفصيل (بند X)، أو لا يعرف أو لم يستطع الإجابة (كود Z).

#### سؤال ٦٤٦ "استجابة المؤسسات الصحية لمشكلات وطلبات المواطنين"

ويسأل عن مدى أخذ المؤسسات الصحية لآراء المواطنين واحتياجاتهم ومشكلاتهم في الاعتبار، ومدى استجاباتهم لها.

#### الأسئلة ٦٤٧ إلى ٦٤٩ "مشاركة المواطنين في خدمات الرعاية الصحية الأولية"

سؤال ٦٤٧ إلى أي مدى تسمح المؤسسات الصحية (التي تعامل معها المبحوث) مثل الوحدات الصحية، العيادات الخاصة،... بمشاركة المواطنين في: (بند ١) تحديد الاحتياجات والتخطيط للخدمات، (بند ٢) مناقشة الموازنة المخصصة والإيرادات والنفقات، (بند ٣) متابعة وتنفيذ المشروعات والبرامج وتقييمها.

سؤال ٦٤٨ سؤال عازل راجع سؤال ٦٤٧ فإذا كان هناك دائرة واحد على الأقل حول الكود (١ أو ٢) يتم وضع علامة "X" في المربع الموجود على اليمين ويتم توجيه السؤال ٦٤٩ إلى المبحوث، أما إذا كل الإجابات بأكواد (٣، ٧، أو ٨) يتم وضع علامة "X" في المربع الموجود على اليسار ويتم الانتقال إلى السؤال ٦٥٠.

سؤال ٦٤٩ يسأل فقط لمن أجاب بنعم أو إلى حد ما في أي من البنود ١، ٢، ٣ في سؤال ٦٤٧، على الأقل بند واحد من البنود، ويسأل هل سبق وشاركتكم (أنت أو احد أفراد الأسرة) في أي مما سبق.

#### سؤال ٦٥٠ "انتشار مظاهر الفساد في خدمات الرعاية الصحية الأولية"

وهو سؤال إدراكي، يسأل المبحوثين عن مظاهر الفساد المختلفة ومدى انتشارها في خدمات الرعاية الصحية الأولية، ويتم قراءة البدائل له، (بند ١) الإهمال وعدم أداء العمل بدقة وأمانة، (بند ٢) طلب الرشوة، (بند ٣) استغلال المركز والسلطة والواسطة (مثل محاباة الأقارب).

#### سؤال ٦٥٠ "سؤال عازل"

يتم تنبيه الباحث بعد الانتهاء من أسئلة القطاع الأول إلى الانتقال إلى القطاع التالي وهكذا حتى القطاع الأخير يتم الانتقال بعد الانتهاء منه إلى السؤال ٦٥١.

الأسئلة من ٦٥١ إلى ٦٥٤ " انتشار الفساد في القطاع الصحي "

سؤال ٦٥١ " أكثر القطاعات التي ينتشر بها الفساد "

يسأل عن أكثر الجهات التي ينتشر فيها الفساد، إذا ذكر المبحوث عدم وجود فساد في أي قطاع (لا يوجد) كود (٥) أو كلهم زى بعض (كود٧)، أو لا يعرف (كود٨) انتقل إلى السؤال ٦٥٣.

سؤال ٦٥٢ " أسباب انتشار الفساد في قطاع محدد "

يسأل المبحوث عن أسباب انتشار الفساد في القطاع الذي ذكره في السؤال ٦٥١، ولاحظ أن هذا السؤال متعدد الإجابات فعليك وضع دوائر حول أكواد جميع الإجابات من بين البدائل المناسبة وفي حالة إجابة مختلفة تذكر في كود (X) أخرى وتذكر .

سؤال ٦٥٣ " أفضل الجهات المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية " يسأل عن أحسن جهة تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية من وجهة نظره حتى لو لم يكن استخدمها (سؤال إدراكي)، هل هو القطاع الخاص، أم الحكومي، أم الجمعيات الأهلية أو الخيرية؟ إذا ما تم اختيار جهة معينة يسأل سؤال ٦٥٤، أما إذا أجب بلا أعرف أو لم يحدد جهة معينة (كود٨) أو أن كلهم زى بعض (كود ٥) لا يسأل ٦٥٤ وينتقل إلى سؤال ٧٠١.

سؤال ٦٥٤ " أسباب تفضيل جهات معينة في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية "

يسأل عن سبب تفضيله للجهة التي تم ذكرها بواسطة المبحوث في سؤال ٦٥٣، ويترك المبحوث ليحجب كيف يشاء، ويسمح باختيار أكثر من إجابة، وهناك بعض الإجابات المقترحة، مثل : (كود A) الاهتمام أكبر، أو (كود B) إمكانيةهم أكثر وأفضل، (كود C) المقابل المادي المرتفع يقابله خدمه أفضل (في إشارة للقطاع الخاص)، (كود D) سعره مناسب أو مجاني (وهي إشارة إلى الخدمات الحكومية أو الخيرية المجانية) أو إذا كانت هناك إجابة أخرى يتم ذكرها بالتفصيل مع وضع دائرة حول الكود "X" أما إذا لم يحدد أو لا يعرف ضع دائرة حول الكود "Z".

## القسم السابع: الوضع الاقتصادي للأسرة

يعطي القسم السابع معلومات عن خصائص الوحدة السكنية التي تقيم فيها الأسرة وممتلكات هذه الأسرة كما يتضح من التالي:

برجاء تسجيل رقم سطر الفرد المستجيب في هذا القسم في السؤال ٧٠٠

السؤالان ٧٠١ ، ٧٠٢ "نوع وملكية الوحدة السكنية":

يهدف السؤال ٧٠١ إلى بيان نوع المسكن الذي تعيش فيه الأسرة هل هو منزل ريفي أم شقة في مبنى أم غرفة في داخل شقة، أم مسكن صفيح أم أي شكل آخر، ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. كما يتم من خلال السؤال ٧٠٢ تحديد ما إذا كانت الأسرة تمتلك الوحدة السكنية التي تقيم فيها أم تمتلكها مشاركة مع غيرها أم تستأجرها فقط، حدد الإجابة المناسبة وضع دائرة حول الكود المناسب. فإذا كانت الأسرة تستأجر الوحدة السكنية فضع دائرة حول الكود (١) إذا كان إيجار قديم، وضع دائرة حول الكود (٢) إذا كان إيجار جديد. أما إذا كانت الأسرة تمتلك الوحدة السكنية بمفردها ضع دائرة حول الكود (٣) وإذا كانت تمتلكها مشاركة مع آخرين ضع دائرة حول الكود (٤) أو ملك للأهل أو هبة منهم أو سكن تابع للعمل ولكن لا يدفعون إيجار فضع دائرة حول الكود المناسب. **ويلاحظ** انه إذا ذكر المستجيب أن المنزل الذي يقيم فيه ملك لأخوه ووجدنا من جدول الأسرة المعيشية أنه فرد من أفراد الأسرة المعيشية هنا نعتبر المنزل ملك خاص للأسرة ويتم اختيار الكود (٣). وإذا كان المنزل ملك لوالد رب الأسرة و ليس ملك لرب

الأسرة وهذا الوالد ليس من أفراد الأسرة المعيشية فيتم وضع دائرة حول الكود (٥). ويلاحظ أنه في حالة إذا كان المسكن إيجار أى كود (١ أو ٢) يتم توجيه السؤال ٧٠٣ لتحديد قيمة الإيجار وخلاف ذلك يتم الانتقال إلى السؤال ٧٠٤.

#### **السؤال ٧٠٣ "قيمة إيجار المسكن":**

يتم توجيه هذا السؤال للأشخاص الذين يستأجرون منزلهم فقط، ويتم السؤال عن قيمة إيجار المسكن الذي يدفعونه في الشهر. أكتب قيمة الإيجار بالجنيه في المربعات المخصصة لذلك.

#### **السؤال ٧٠٤ "عدد الحجرات":**

يقيس هذا السؤال مدى تزامم الأسرة المعيشية بالإضافة إلى أنه يعكس الوضع الاجتماعي والاقتصادي للأسرة. ويشمل عدد الحجرات التي تستخدمها الأسرة المعيشية في السكن. وتعتبر أيضا الصالة غرفة، وذلك مع استبعاد الحمامات والمطبخ وطريقة السلم وغرفة التخزين. إذا كان بالوحدة السكنية غرف إضافية تحت التشطيب ومغلقة ولا تستخدم لا تحسب ضمن عدد الغرف.

#### **السؤال ٧٠٥ "وجود مكان مخصص للطبخ":**

يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كان هناك مكان مخصص للطهي أو مطبخ في داخل سكن الأسرة. فإذا كان هناك مكان مخصص للطهي فقط، ضع دائرة حول الكود (١)، أما إذا كان الطهي يتم خارج المنزل حتى ولو كان في مكان منفصل، فضع دائرة حول الكود (٢). **لاحظ** أنه أحياناً يتوافر مطبخ (غرفة منفصلة) في داخل المنزل و لكنها لا تستخدم نهائياً في الطبخ حيث يتم الطبخ في مكان آخر في المنزل وليس في غرفة منفصلة، وفي هذه الحالة يتم وضع دائرة حول الكود (٢).

#### **السؤال ٧٠٦ "نوع الوقود الأساسي المستخدم في الطبخ":**

يهدف هذا السؤال إلى تحديد نوع الوقود المستخدم أساساً في الطبخ وليس للتدفئة أو للإضاءة سواء كان كهرباء أو غاز طبيعي / بوتاجاز أو كيروسين أو فحم أو حطب أو قش. وهذه المعلومات مهمة لأنها تقيس المستوى الاقتصادي والصحي للأسرة وكذلك لما لبعض أنواع الوقود من أثر على صحة الإنسان. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المستجيب وإذا كانت الأسرة تستخدم أكثر من مصدر للوقود ضع دائرة حول كود المصدر الذي غالباً ما تستخدمه الأسرة (تستخدمه أساساً للطبخ) حيث أن هذا السؤال لا يسمح بتعدد الإجابات. فمثلاً إذا كانت الأسرة تستخدم شعلة موصلة بأنبوبية فيتم وضع دائرة حول الكود (٢). أما إذا كانت تستخدم أي مصدر آخر فضع دائرة حول الكود المناسب وإسال السؤال التالي.

#### **السؤال ٧٠٧ "توافر الكهرباء في المنزل":**

يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كان المنزل الذي تسكن به الأسرة (سواء شقة أو غرفة أو منزل منفصل) موصل بشبكة الكهرباء الحكومية أم من مولد (جنيريتور) أم غير موصل بالكهرباء نهائياً. ضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. فإذا كان المسكن موصل بجنيريتور ضع دائرة حول الكود (٢)، أما إذا كان غير موصل بالكهرباء أو موصل بأي شئ آخر ضع دائرة حول الكود المناسب.

#### **الأسئلة من ٧٠٨ - ٧١٠ "الدخل ومصادر الدخل غير العمل":**

هذه المجموعة من الأسئلة خاصة بالدخل. فيفيد السؤال ٧٠٨ في معرفة عدد أفراد الأسرة الذين يحصلون علي دخل من أي مصدر. أما السؤال ٧٠٩ فيهتم بمعرفة ما إذا كان هناك أفراد في الأسرة يحصلون علي دخل من غير العمل فإذا كانت الإجابة نعم ضع دائرة حول الكود (١)، أما إذا كانت الإجابة لا أو لا اعرف فضع دائرة حول الكود المناسب ثم انتقل إلى السؤال ٧١١.

السؤال ٧١٠ يهتم بمعرفة مصدر الدخل من غير العمل، لاحظ أن هذا السؤال يسمح فيه بتعدد الإجابات فقد يكون الشخص يحصل على دخل من إيجار أرض زراعية وإيجار عقارات وفي هذه الحالة يتم وضع دائرة حول الأكواد (B, F) وهكذا.

#### الأسئلة من ٧١١ - ٧١٣ "إنفاق الأسرة خلال الشهر السابق على المقابلة":

يهتم السؤال ٧١١ بتسجيل اجمالي إنفاق الأسرة خلال الشهر السابق على المقابلة (جميع النفقات) ، لاحظ أننا نسأل عن جميع النفقات، قم بتسجيل القيمة بالجنيه في المربعات المخصصة لذلك.

أما السؤال ٧١٢ فيهتم بمعرفة ما إذا كانت القيمة المسجلة لإنفاق الأسرة في السؤال ٧١١ هي القيمة الطبيعية لإنفاق الأسرة كل شهر أقل أم أكثر. وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث. فمثلاً إذا ذكر المبحوث أن هناك بعض الظروف التي أدت إلى زيادة الإنفاق خلال الشهر السابق، وضع دائرة حول الكود (٢). أما إذا ذكر المبحوث أن القيمة المسجلة هي القيمة الطبيعية التي ينفقها كل شهر وضع دائرة حول الكود (١) وانتقل إلى السؤال ٧١٤. أما السؤال ٧١٣ فيهتم بتسجيل متوسط إنفاق الأسرة الطبيعي الذي يتم إنفاقه كل الشهر. قم بتسجيل القيمة التي يذكرها المبحوث في المربعات المخصصة لذلك.

#### السؤال ٧١٤ من بند ١ إلى بند ٢٧ "ممتلكات الأسرة":

تهدف هذه الأسئلة إلى تحديد مقياس تقريبي للمستوى الاقتصادي للأسرة. أقرأ كل عنصر على حدا وضع دائرة حول الكود المناسب لكل عنصر من العناصر بعد قراءتها على الشخص الذي تجرى معه المقابلة.

لا تترك أي عنصر بدون وضع دائرة حول الكود الخاص به أي لا تترك أي عنصر بدون إجابة (١ أو ٢). لاحظ أن أي عنصر يعتبر من ممتلكات الأسرة إذا كان مملوكاً لأي فرد من أفرادها. ولا تسجل دراجة الطفل الصغير كدراجة يمتلكها أحد أفراد الأسرة إذا كانت تستخدم كلعبة أما إذا كانت تستخدم في أشياء خاصة بالأسرة غير اللعب فتعتبر من الممتلكات ولا يعتبر التليفزيون أو الراديو الموجودين على الموبايل ملكية تليفزيون أو راديو.

#### السؤال ٧١٥ - ٧١٨ ملاحظات للباحث حول المسكن:

يتم استيفاء المعلومات في هذه المجموعة من الأسئلة من خلال ملاحظات الباحث حول حالة السقف ومادة السقف وضع الأرضية ومادة الأرضيات، برجاء تسجيل الإجابة المناسبة حول كل سؤال.

السؤال ٧١٩ سؤال عازل "للإثبات فقط" فهذه المجموعة يجب أن توجه للإثبات ولا يوجد شروط معينة للإثبات المختارة للإجابة على تلك الأسئلة سوى أن تكون ١٨ سنة فأكثر، فإذا كان المستجيب إنثى ضع علامة "X" في المربع الموجود على اليمين ونسجل رقم سطرها في المربعات المخصصة لذلك ويتم توجيه الأسئلة من ٧٢٠ إلى ٧٢٣، أما إذا كان المستجيب ذكر يتم وضع علامة "X" في المربع الموجود على اليسار ويتم الانتقال إلى السؤال ٨٠١.

#### السؤال ٧٢٠ - ٧٢٣ " تنمية المرأة"

توجه هذه الأسئلة إلى المستجيب (اي في حالة وجود سيدة متاحة في العمر من ١٨ سنة فأكثر أو كانت هي المستجيب منذ البداية وقد تكون زوجة رب الأسرة) للتعرف على مدى دراية المرأة بالخدمات التي تقدم لها في القرية/الحي التي تعيش فيها، وهل سبق بالفعل أن حصلت على أي من هذه الخدمات أم لا.

حيث يختص السؤال ٧٢٠ بتحديد الخدمات التي تعرف المبحوثة بتوفرها في القرية/الحي التي تعيش فيها، ويراعى هنا أن يقوم الباحث بالسؤال عن كل خدمه على حدا ويسألها عما إذا كانت قد سمعت عنها من قبل أم لا ، فإذا كانت الاجابه "نعم" (الكود (١))

يتم توجيه السؤال ٧٢١ لتحديد مصدر هذه المعرفة ويتم وضع دائرة حول الكود أو الأكواد المناسبة. أما إذا كانت الإجابة "لا" (الكود (٢) ) فيتم الانتقال إلى البند التالي. وفي حالة الإجابة بلا علي كل البنود في سؤال ٧٢٠ يتم الانتقال إلى السؤال ٨٠١.

وبالنسبة للسؤال ٧٢٢ فيهدف إلى التعرف على الخدمات التي حصلت عليها المبحوثة بالفعل ويتم ذكر كل خدمه على حدا. فإذا كانت الإجابة "نعم" الكود (١) سؤال ٧٢٣ لتحديد مدى رضا المبحوثة عن هذه الخدمة. يجب أن يراعى الباحث هنا أنه لا بد أن يكون محايداً في الأسئلة الخاصة برضا المبحوثين ولا يعطي أي انطباع للمبحوث عند إلقاء السؤال ولا يعلق نهائياً على إجابته، ثم يتم وضع دائرة حول الكود المناسب لإجابة المبحوث.

### القسم الثامن: ملاحظات

قم باستكمال الأسئلة والخاصة بملاحظات الباحث، ولذلك يجب عليك تسجيل ملاحظتك عن المبحوث من ناحية درجة تعاونه في سؤال رقم ٨٠١ وأي ملاحظات أخرى في سؤال رقم ٨٠٢، ثم وجه الشكر للمبحوث لما قدمه من تعاون ووقت.

---

## الملحق (١٠)

استمارة إعادة المقابلة حول استمارة الأسرة المعيشية

---





وزارة الدولة  
للتنمية المحلية

Ministry of  
Local Development



وحدة تطوير الإدارة المحلية  
Local Administration Reform Unit



(إعادة المقابلة)

(استمارة الأسرة المعيشية)

استبيان

تقييم الحوكمة في ستة قطاعات خدمية أساسية في محافظة الفيوم

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

أنا باحث اسمي ..... وياشتغل فى مركز معلومات التنمية المحلية، إحنا بنعمل بحث عن الخدمات الموجودة ويهمنا نعرف رأى حضرتك فى الموضوع ده. والاستمارة بتتكلم عن خصائص الأسرة، خدمة مياه الشرب، خدمة الصرف الصحى، التعليم، الخدمات الصحية، الوضع الاقتصادي للأسرة.

ولو هيبقى عبء على حضرتك الاجابة على كل الاقسام فممكن بعض الاقسام يجيب عليها افراد اخرين فى الاسرة لما تيجى الفصول دي. وطبعاً أحب أقولك إن المعلومات والآراء إالى حضرتك ها تقولها سرية .....

يا ترى حضرتك موافق ؟ طيب ممكن نبتي دلوقتي؟

بيانات تعريفية

<p>محافظة <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> مركز <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>حضر/ريف <input type="checkbox"/></p> <p>رقم الوحدة المحلية <input type="text"/> <input type="text"/> رقم الشياخة/القرية <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>رقم القطعة المساحية <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>رقم الأسرة المعيشية <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>اسم رب الأسرة <input type="text"/></p> <p>رقم تليفون المنزل: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>رقم الموبايل: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>العنوان بالتفصيل / اسم مالك المبنى.....</p>	<p>محافظة: ..... الفيوم ..... قسم/ مركز: .....</p> <p>حضر ..... ١ ريف ..... ٢</p> <p>الوحدة المحلية: ..... شياخة/القرية: .....</p> <p>رقم القطعة المساحية:.....</p> <p>رقم المبني:..... رقم الوحدة السكنية:.....</p> <p>رقم الأسرة المعيشية داخل القطعة المساحية: .....</p> <p>اسم رب الأسرة .....</p> <p>رقم تليفون المنزل: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>رقم الموبايل: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>العنوان بالتفصيل / اسم مالك المبنى.....</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

الزيارة النهائية	زيارات الباحث			
------------------	---------------	--	--	--

الزيارة النهائية	٣	٢	١	
<p>سنة <input type="text"/> <input type="text"/> شهر <input type="text"/> <input type="text"/> يوم <input type="text"/> <input type="text"/> ١ صفر</p> <p>التاريخ: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>الفريق: <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>الباحث: <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>المشرف: <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>النتيجة: <input type="text"/> <input type="text"/></p>				<p>التاريخ:</p> <p>الفريق:</p> <p>الباحث:</p> <p>المشرف:</p> <p>النتيجة:</p>
<p>إجمالي عدد الزيارات: <input type="text"/></p>				<p>الزيارة التالية:</p> <p>التاريخ:</p> <p>الوقت:</p>

<p>دقيقة</p> <p>ساعة</p> <p>وقت بداية المقابلة :</p> <p>وقت نهاية المقابلة :</p> <p>إجمالي عدد أفراد الأسرة المعيشية:</p>		<p>اكواد النتيجة :</p> <p>١. تمت</p> <p>٢. استكملت جزئيا</p> <p>٣. لا يوجد فرد من أفراد الأسرة (شخص رشيد) بالمنزل وقت الزيارة .</p> <p>٤. الأسرة غائبة لفترة طويلة. ٥. تأجلت . ٦. رفضت</p> <p>٧. المنزل خالي أو العنوان ليس منزل . ٨. المنزل تهدم .</p> <p>٩. المنزل غير موجود . ١٠. أخرى (تذكر) .....</p>		
<p>لا</p> <p>نعم</p> <p>٢</p> <p>١</p> <p>٢</p> <p>١</p>		<p>تم مراجعة العنوان بواسطة الاسم: .....</p> <p>إعادة المقابلة: .....</p>		
الإدخال	التكويد	المراجعة المكتبية	المراجعة الميدانية	
<p>.....</p> <p>/ /</p> <p>.....</p> <p>□ □</p>	<p>.....</p> <p>/ /</p> <p>.....</p> <p>□ □</p>	<p>.....</p> <p>/ /</p> <p>.....</p> <p>□ □</p>	<p>.....</p> <p>/ /</p> <p>.....</p> <p>□ □</p>	<p>الاسم:</p> <p>التاريخ:</p> <p>الإمضاء:</p> <p>الأكواد :</p>

القسم الأول: خصائص الأسرة

١٠٠. رقم سطر المستجيب

١٢٠.	١٢١.	١٢٢.	١٢٣.	١٢٤.
رقم الفرد	اسم الفرد: من فضلك مليني أسماء الأشخاص المقيمين عادة في أسرتك، حتى لو كانوا مش موجودين حالياً بدءاً برب الأسرة؟ بتاكلوا وتشربوا وتدبروا أموركم مع بعض.	علاقته برب الأسرة ٠١ = رب الأسرة (نفسه) ٠٢ = زوج/زوجة ٠٣ = ابن/بنت ٠٤ = زوج الإبن/زوج البنت ٠٥ = أم/أب ٠٦ = أخ/أخت ٠٧ = حفيد / حفيده ٠٨ = لا توجد قرابه ٠٩ = قرابات اخرى ( تحدد .. )	السن  العمر بالسنوات الكاملة  (أقل من سنه يكتب صفر صفر)	النوع  ١- ذكر ٢- أنثى
		العلاقة برب الأسرة	السن	ذكر أنثى
١	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
٢	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
٣	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
٤	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
٥	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
٦	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
٧	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
٨	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
٩	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
١٠	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
١١	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢
١٢	.....	.....	<input type="text"/>	١ ٢

بس علشان أتأكد إن عندي القائمة كاملة:

١٠٢ أ. يا ترى فيه أى أشخاص تانيين زى عيال صغيرين أو رضع مثلا ماكتبتهمش فى القائمة؟

نعم  ← يضاف إلى السؤال ١٠٢ لا

١٠٢ ب. بالإضافة لكده يا ترى فيه ناس تانيه رغم انهم مش من أفراد عيلتك، زى الخدم أو مستاجرين أو أصدقاء وعاشين عادة هنا؟

نعم  ← يضاف إلى السؤال ١٠٢ لا

ضع علامة إذا استخدمت استمارة إضافية

التعليم				
للافراد من ٦ سنوات أقل من ١٨ سنة	للافراد من ٦ سنوات فأكثر			
١١٠.	١٠٩.	١٠٨.	١٠٧.	
خلال العام الدراسي الحالي ٢٠١١/٢٠١٢ هل انتظم (الاسم) بالدراسة؟	إيه آخر سنة خالصها (الاسم) بنجاح في المرحلة دي؟ صفر = لم يكمل بعد اول سنة بالمرحلة التعليمية التي هو بها. ٨ = لا يعرف.	إيه آخر مرحلة تعليمية التحق/ التحقت بها (الاسم)؟ في حالة الاجابة ب ١٢ او ١٣ انتقل الي س ١١٤ انظر الأكواد أسفل الجدول	يا ترى (الاسم) سبق له / لها الذهاب إلى المدرسة؟	
نعم لا	آخر سنة	آخر مرحلة	نعم لا	
٢ ١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ١ ١٢٠	١
٢ ١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ١ ١٢٠	٢
٢ ١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ١ ١٢٠	٣
٢ ١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ١ ١٢٠	٤
٢ ١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ١ ١٢٠	٥

٢	١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ↓ ١٢٠	٦
٢	١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ↓ ١٢٠	٧
٢	١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ↓ ١٢٠	٨
٢	١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ↓ ١٢٠	٩
٢	١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ↓ ١٢٠	١٠
٢	١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ↓ ١٢٠	١١
٢	١	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ ↓ ١٢٠	١٢

<b>* اكواد المرحلة التعليمية س ١٠٨</b>	
٠١ = حضانة مدرسة	٠٢ = ابتدائي
٠٣ = ابتدائي	٠٤ = إعدادي
٠٥ = إعدادي	٠٦ = ثانوي عام
٠٧ = ثانوي	٠٨ = ثانوي فني
٠٩ = فوق متوسط	١٠ = جامعي
١١ = فوق جامعي	١٢ = مدارس تعليم فتيات
١٣ = مدارس مجتمع	
٩٦ = اخري (تذكر)	.....

		الأسئلة			م
		هل يوجد بشكل إجمالي في منطقتك (اسم الحي/ اسم القرية) التي تعيش فيها:			١٢٠
		لا	لا اعرف	نعم	
		١	٢	٨	١- شوارع مرصوفة أسفلت.....
		١	٢	٨	٢- أعمدة إنارة أو كوابيل في الشوارع الرئيسية.....
		١	٢	٨	٣- أعمدة أو كوابيل إنارة في الشوارع الداخلية.....
		١	٢	٨	٤- مدارس أو فصول لذوي الاحتياجات الخاصة.....
		١	٢	٨	٥- مدارس ثانوي عام.....
		١	٢	٨	٦- مراكز شباب حكومية.....
١	نعم.....				١٢٤
٢	لا.....				
		يا ترى سبق وسمعت عن أي خدمات تقدم للطفل في حيك/ قرينتك (زى نادي الطفل، النادي الصيفي، المكتبات المتنقلة، مدارس المجتمع، ...؟			



القسم الثاني: خدمة مياه الشرب

٢٠٠. رقم سطر المستجيب

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
٢٠٦ ←	<p>٠١ وصلة منزلية.....</p> <p>٠٢ وصلة خارجية (تركب في ساحات المنازل) ..</p> <p>٠٣ مياه معبأة أليا .....</p> <p>٠٤ تانكات تفريغ حكومية (فنتاس).....</p> <p>٠٥ تانكات تفريغ خاصة.....</p> <p>٠٦ مصدر مياه عامة (حنفية عمومية/غراب)....</p> <p>٠٧ ..... (حبشية) ..... مياه سطحية (ترعة ري - بحيرة - جدول مائي).....</p> <p>٠٨ ..... أخرى _____</p> <p>٩٦ _____</p> <p>(تذكر)</p>	<p>٢٠١ إيه هو مصدر مياه الشرب الرئيسي بالمنزل؟</p>	٢٠١
	<p>٠١ وصلة منزلية.....</p> <p>٠٢ وصلة خارجية (تركب في ساحات المنازل) ..</p> <p>٠٣ تانكات تفريغ حكومية (فنتاس).....</p> <p>٠٤ تانكات تفريغ خاصة.....</p> <p>٠٥ مصدر مياه عامة (حنفية عمومية/غراب)....</p> <p>٠٦ ..... (حبشية) ..... مياه سطحية (ترعة ري - بحيرة - جدول مائي)....</p> <p>٠٧ ..... أخرى _____</p> <p>٩٦ _____</p> <p>(تذكر)</p>	<p>٢٠٢ إيه هو مصدر المياه لباقي الأعراض المنزلية؟</p>	٢٠٢

انتقل الي	الإجابة	السؤال	مسلسل
	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	يا ترى عندكم عداد للمياه؟	٢٠٦
	<p>١ نعم.....</p> <p>_____ (تذكر)</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	<p>يا ترى بتستخدم طرق إضافية لتتقية مياه الشرب (كالفلاتر والغلي)؟</p> <p>إذا كانت الإجابة "نعم":</p> <p>إيه هي؟</p>	٢١٦
	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p> <p>٨ لا اعرف.....</p>	يا ترى عندكم موتور لرفع المياه؟	٢١٧
	<p>بالجنيه <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>٩٩٨ لا اعرف.....</p>	يا تري المياه بتكلفك اد ايه شهريا للأسرة (من كل المصادر)؟	٢١٩
	<p>١ نعم.....</p> <p>٢ لا.....</p>	يا ترى تعرفوا أي جمعية أهلية في المنطقة تهتم بمشكلات مياه الشرب؟	٢٤١

القسم الثالث: خدمة الصرف الصحي

رقم سطر المستجيب

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٣٠١	إيه هو نظام الصرف الصحي الموجود بالمنزل؟	١ مواسير صرف شبكة حكومية..... ٢ مواسير صرف شبكة أهلية..... ٣ ترنشات (خزان تحليل)..... ٦ أخرى _____ (تذكر) ٧ لا يوجد صرف.....	٣١٠ ←
٣٠٢	إيه السبب الرئيسي في عدم اتصال مسكنكم بشبكة الصرف الصحي الحكومية؟	١ مش قادر على تكلفة الوصلات المنزلية..... ٢ لا توجد وصلة مياه حكومية..... ٣ المبنى السكنى غير مرخص..... المنطقة أو جزء منها غير متصلة بشبكة صرف صحي حكومية..... ٤ أخرى _____ ٦ (تذكر) ٨ لا اعرف.....	
٣٠٤	و بتدفع أد إيه تقريباً لكسح الترنش في المرة الواحدة للوحدة السكنية (نصيب الاسرة)؟	بالجنيه <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
٣١٠	إيه هي أهم المشكلات اللى بتقابلكم بالنسبة للصرف الصحي؟  تقصى:  وإيه كمان؟	A ..... المجاري بتطفح ..... B ..... البلاعات مفتوحة..... C ..... انتشار الحشرات..... D ..... أنسداد المجاري ..... E ارتفاع منسوب الصرف يؤدي الى هبوط المناطق .. X أخرى _____	

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	(تنكر) لايوجد مشكلات..... ٧		
	١ نعم..... ٢ لا..... ٨ لا اعرف.....	يا ترى أتقدمت بنفسك أو أحد أفراد أسرتك بطلب لإدخال وصلة الصرف خلال الخمس سنوات السابقة؟	٣١٣
	١ نعم..... ٢ لا.....	يا ترى تعرف أي جمعية أهلية في المنطقة تهتم بمشكلات الصرف الصحي؟	٣٣١

القسم الرابع: قطاعات التنمية المحلية (الطرق والإنارة وتحسين البيئة)

٤٠٠. رقم سطر المستجيب

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٤٠١	فين بتتخلص من القمامة ؟	<p>A في الشارع فى صناديق قمامة كبيرة (حاوية).....</p> <p>B على كومة فى الشارع.....</p> <p>C الزبال بيعدى علينا.....</p> <p>D يتم حرقها .....</p> <p>E يتم رميها فى الترعه او المصرف .....</p> <p>يتم إعادته إستخدامها منزليا (اكل للطيور، سمد للغيط،.....</p> <p>F فى الخلاء (الجبل، صحراء، بعيد عن البيوت..)</p> <p>G أخرى.....</p> <p>X (تذكر)</p> <p>Z لأعرف.....</p>	
٤٠٢	طيب ويندفع كام على فاتورة الكهرباء نظير التخلص من القمامة فى الشهر؟	<p>بالجنيه <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>لا يدفع..... صفر صفر</p> <p>لا يعرف ..... ٩٨</p>	
٤٠٣	مين بيقوم بجمع القمامة فى منطقتك ومن بيتك؟	<p>٤٠٣ إيه هو مقدار ما تدفعه نظير التخلص من القمامة فى الشهر؟ (بخلاف اللى دفعته على فاتورة الكهرباء)</p>	
		<p>A ..... الوحدة المحلية.....</p> <p>B ..... زبالين (جامعى قمامة يعملوا لحسابهم) .....</p> <p>C ..... شركة نظافة خاصه .....</p> <p>D ..... جمعيه أهلية .....</p> <p>X ..... أخرى.....</p> <p>(تذكر)</p> <p>Y ..... لا يوجد أحد يقوم بجمع القمامه.....</p> <p>Z ..... لا اعرف.....</p>	

٤٠٧ طيب محتاجين يتعملكوا (...)?		٤٠٦. يا ترى واجهتك مشاكل في خدمة (.....) الموجودة في القرية؟ (في حالة اختيار كود "١" أو "٧" انتقل الى ١٥٠١)			
لا	نعم	الخدمة غير موجودة	لا	نعم	
٢	١	٧	٢	١	١- تنظيف للشوارع
٢	١	٧	٢	١	٢- جمع المخلفات من المنازل
٢	١	٧	٢	١	٣- مواقف السرفيس
٢	١	٧	٢	١	٤- مواقف الأتوبيس العامة
٢	١	٧	٢	١	٥- الجسور
٢	١	٧	٢	١	٦- تغطية الترع والمصارف
٢	١	٧	٢	١	٧- الحدائق
٢	١	٧	٢	١	٨- ساحات إنتظار السيارات
٢	١	٧	٢	١	٩- الكبارى
٢	١	٧	٢	١	١٠- الأنفاق
٢	١	٧	٢	١	١١- المعديات والمراسى

القسم الخامس: خدمات التعليم

مسلسل	السؤال	المرحلة الابتدائية	المرحلة الاعدادية
أ٥٠٠	راجع جدول الأسرة المعيشية: الأسئلة ١٠١، ١٠٤، ١٠٥، ١٠٨، ١٠٩ و ١١٠ وسجل أسم ورقم سطر أكبر افراد الاسرة المعيشية بالمرحلة الابتدائية وأكبر افراد الاسرة المعيشية بالمرحلة الإعدادية في الأعمدة المخصصة لذلك، إذا كان لا يوجد أبناء بالتعليم انتقل إلى القسم السادس. إذا شعرت إن مدلي البيان غير متحمس لاستكمال البيان، حاول تشجيعه أن يُشرك طرف آخر مسئول عن متابعة دراسة الأولاد.	اسم الطفل:..... اسم الطفل:..... اسم الطفل:..... اسم الطفل:.....	اسم الطفل:..... اسم الطفل:..... اسم الطفل:..... اسم الطفل:.....
٥٠١	يا ترى مدرسة (الاسم) نوعها ايه؟	٠١ حكومي..... ٠٢ حكومي يتلقى دعم أو منح .. ٠٣ تجريبي..... ٠٤ خاص عربي..... ٠٥ خاص لغات..... ٠٦ خاص دولي..... ٠٧ أخرى..... ٩٦ (تذكر)	٠١ حكومي..... ٠٢ حكومي يتلقى دعم أو منح ... ٠٣ تجريبي..... ٠٤ خاص عربي..... ٠٥ خاص لغات..... ٠٦ خاص دولي..... ٠٧ أخرى..... ٩٦ (تذكر)
٥٠٧	طيب هل ابنك بيشارك في انتخابات اتحاد الطلبة؟	١ نعم..... ٢ لا..... ٣ لا يوجد اتحاد طلبة..... ٨ لا اعرف.....	١ نعم..... ٢ لا..... ٣ لا يوجد اتحاد طلبة..... ٨ لا اعرف.....
٥١٢	طيب وإننت يا ترى بتشارك في اختيار مجلس الآباء اللي في مدرسة ابنك؟	١ نعم..... ٢ لا..... ٣ لا يوجد مجلس اباء..... ٨ لا اعرف.....	١ نعم..... ٢ لا..... ٣ لا يوجد مجلس اباء..... ٨ لا اعرف.....
٥٣٥	يا ترى (الاسم) أخذ أو بياخذ دروس خصوصية أو مجموعات	١ نعم.....	١ نعم.....

<p>٢ ..... لا اعرف</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p> <p>انتقل إلى ٥٤١</p>	<p>٢ ..... لا اعرف</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p> <p>انتقل إلى ٥٤١</p>	<p>تقوية خلال العام الدراسي الحالي؟</p>	
<p>بالجنيه.....</p>	<p>بالجنيه.....</p>	<p>٥٣٨ بتدفع كم في الشهر في الدروس الخصوصية/مجموعات التقوية (للإسم)؟</p>	
<p>المبلغ بالجنيه.....</p>	<p>المبلغ بالجنيه.....</p>	<p>٥٤١ بتدفع كم تقريبا في السنة الدراسية للكتب والملزم الخارجية لـ (الإسم)؟</p>	
<p>١ ..... نعم</p> <p>٢ ..... لا</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p>	<p>١ ..... نعم</p> <p>٢ ..... لا</p> <p>٨ ..... لا اعرف</p>	<p>٥٤٧ يا ترى اضطررت تدفع إكرامية، أو تبرعات (عينية أو نقدية) أو جبت هدية أو واسطة أو رشوة علشان تعليم (الإسم)؟</p>	



القسم السادس: خدمات الرعاية الصحية الأولية

٦٠٠. رقم سطر المستجيب

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي			
	دلوقتى انا حسأل حضرتك عن خدمات الصحة الأولية زى (الكشف الطبى/ تنظيم الأسرة/ رعاية الأمومة والطفولة/ التطعيمات/ استخراج شهادات طبية، شهادات ميلاد/ الطوارئ/تحاليل /أشعة..... باستثناء العمليات).					
٦٠١	يا ترى فى حد من أفراد الأسرة، لا قدر الله بيعانى من أحد الأمراض المزمنة زى (سكر، ضغط، قلب، كبد، كلى، ربو، إعاقة)، أخرى(.....)؟	A .....سكر B .....ضغط C .....قلب D .....كبد E .....كلى F .....ربو G .....إعاقة X .....أخرى (تذكر) Y .....لا Z .....لم يحدد				
٦٠٢	تقريبا بتدفع أد إيه على الخدمات الصحية والعلاج فى الشهر للأسرة كلها؟	المبلغ بالجنيه..... <input type="text"/>				
٦٠٣	خلال الست شهور اللى فاتت يا ترى انت أو أى حد من أفراد أسرتك حصل على أى من الخدمات الصحية الأولية اللى قلتك عليها دى (الكشف الطبى/ تنظيم الأسرة/.....)؟	١ .....نعم ٢ .....لا	٧٠١ ←			
٦٠٤	٦٠٥	٦٠٦	٦٠٧	٦٠٨	٦٠٩	٦١٠
يا ترى حصلت أنت أو أحد من أفراد أسرتك على الخدمات دى من:	مين اللى اخذ الخدمة <u>آخر</u> مرة؟					

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مستسل
			نعم لا
		الاسم ..... رقم السطر <input type="text"/> <input type="text"/>	١ ٢ ↓
		الاسم ..... رقم السطر <input type="text"/> <input type="text"/>	١ ٢ ↓
		الاسم ..... رقم السطر <input type="text"/> <input type="text"/>	١ ٢ ↓
		الاسم ..... رقم السطر <input type="text"/> <input type="text"/>	١ ٢ ↓

١- الحكومة

٢- التأمين  
الصحي  
الحكومي

٣- قطاع  
خاص

٤- جمعيات  
أهلية /  
خيرية

القسم السابع: الوضع الاقتصادي للأسرة

٧٠٠. رقم سطر المستجيب

انتقل الي	الاجابة	السؤال	مسلسل
	<p>٠١ شقة.....</p> <p>٠٢ منزل منفصل.....</p> <p>٠٣ منزل ريفي.....</p> <p>٠٤ فيلا.....</p> <p>٠٥</p> <p>٠٦ غرفة واحدة في وحدة سكنية.....</p> <p>٠٧ أكثر من غرفة في وحدة سكنية.....</p> <p>٩٦ غرفة مستقلة / غرفتين.....</p> <p>أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p>	<p>٧٠١ يا ترى إيه نوع السكن اللي أسرتك عابشه فيه ؟</p>	
	<p>٠١ إيجار قديم.....</p> <p>٠٢ إيجار جديد.....</p> <p>٠٣ ملك للأسرة فقط.....</p> <p>٠٤ ملك مشترك.....</p> <p>٠٥ ملك للأهل / هبة.....</p> <p>٠٦ سكن إداري / تبع العمل.....</p> <p>٩٦ أخرى _____</p> <p>(تذكر)</p>	<p>٧٠٢ يا ترى مسكنكم ده إيجار ولا ملك ؟</p> <p>- لو إيجار : يا ترى إيجار قديم ولا جديد ؟</p> <p>- لو ملك : يا ترى ملك للأسرة ولا مشترك مع حد تاني ولا ملك لحد تاني؟</p>	
٧٠٤ ←			
	<p>المبلغ بالجنيه <input type="text"/></p>	<p>٧٠٣ بتدفعوا إيجار أد إيه في الشهر ؟</p>	
	<p>غرفة <input type="text"/></p>	<p>٧٠٤ فيه كام أوضه أسرتك بتستخدمها في السكن (باستبعاد الحمامات والمطبخ وطريقة السلم والمخازن)</p>	

مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٧٠٥	يا ترى عندكم مطبخ أو مكان مخصص للطبخ بس؟	نعم..... ١ لا..... ٢	
٧٠٨	إيه هو عدد أفراد أسرتك اللي بيحصلوا على أي دخل؟	فرد <input type="text"/>	
٧١٣	طيب هو المتوسط العادي بتاعكم في حدود اد ايه؟	المبلغ بالجنيه <input type="text"/>	
مسلسل	السؤال	الاجابة	انتقل الي
٧١٥	المادة الأساسية للسقف.  سجل ملاحظاتك	٠١ القش/أوراق النخيل..... ٠٢ طبقة عشب..... ٠٣ حصير ريفي..... ٠٤ سعف النخيل/الخيزران..... ٠٥ ألواح خشب..... ٠٦ ورق مقوى/كرتون..... ٠٧ معدن..... ٠٨ خشب..... ٠٩ ألياف أسمنتية..... ١٠ سيراميك..... ١١ أسمنت..... ٩٦ أخرى..... (تذكر) ٩٧ لا يوجد سقف.....	
٧١٨	المادة الأساسية للأرضية.  سجل ملاحظاتك	أرضية طبيعية ١١ ترابية / رمل..... ١٢ الروث (مخلفات الحيوانات).....	

انتقل الي	الاجابة	السؤال	ممسلسل
	أرضية بدائية		
٢١	ألواح خشب.....		
٢٢	سعف النخيل / الخيزران.....		
	أرضية كاملة التشطيب		
٣١	باركية / خشب مدهون.....		
٣٢	فينيل أو شرائط الأسفلت.....		
٣٣	سيراميك / رخام.....		
٣٤	أسمنت/ بلاط.....		
٣٥	موكيت/سجاد.....		
٩٦	أخرى		
	(تذكر)		

القسم الثامن: ملاحظات

وجهه الشكر للمستجيب لتعاونه فى البحث وتأكد من مراجعة الاستمارة لاستكمالها قبل مغادرة المكان.		
<p>١ ..... ضعيف</p> <p>٢ ..... مقبول</p> <p>٣ ..... جيد</p> <p>٤ ..... جيد جدا</p>	<p>درجة التعاون:</p>	<p>٨٠١</p>
<p>ملاحظات الباحث:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		<p>٨٠٢</p>
<p>ملاحظات المشرف:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		<p>٨٠٣</p>

.....

.....

.....

.....

.....

.....

😊 اشكر المبحوث وانهي المقابلة 😊

---

الملحق (١٢)  
كتيب تعليمات المشرفين

---





## كتيب تعليمات المشرفين

تقييم الحكم الرشيد

في ستة قطاعات خدمية أساسية

في محافظة الفيوم

## أولاً: مقدمة لمسح الأسرة - برنامج الحكم الرشيد

تُعد الشفافية والكفاءة والفعالية والالتزام بالقانون ومكافحة الفساد والاستجابة لاحتياجات المواطنين من المفاهيم التي يمكن إدراجها تحت مسمى الحكم الرشيد و التي تضمن حقوق المواطن خاصةً حقه في توفر الخدمات وأن تكون ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة دون إهدار للوقت أو الموارد. وكخطوة أولى لتفعيل مبادئ الحكم الرشيد في مصر، أصدر مركز العقد الاجتماعي العديد من الدراسات في مجال الحكم الرشيد ومكافحة الفساد من بينها "إصلاح حوكمة التنمية في مصر" و"بين الفساد والحكم الرشيد" و"تقرير المسح القومي لأراء المواطنين حول الفساد والنظام القضائي" و"الإطار القانوني والمؤسسي لمكافحة الفساد في مصر" و"مكافحة الفساد: قراءة في بعض أحكام القضاء". كما قام المركز بالتعاون مع مرصد التنمية المحلية بتصميم مؤشرات لقياس درجة تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في ستة قطاعات خدمية تمس حياة المواطن هي الصحة (الرعاية الأولية تحديداً) والتعليم (التعليم الأساسي تحديداً) والمياه والصرف الصحي والطرق والإنارة وإدارة المخلفات، وذلك كخطوة أولية لفهم أعمق للمشكلات والثغرات التي تواجه هذه القطاعات ومن ثم معرفة سبل التعامل معها بشكل علمي وعملي يخدم المواطن ويحقق رفاهيته باعتباره المنتفع الأساسي من تقديم الخدمات.

وتشمل المؤشرات كافة المعنيين بتقديم الخدمة، حيث تقوم بتغطية الحكومة بهيئاتها المختلفة والمديريات والإدارات الخدمية بالإضافة إلى القطاع الخاص والمجتمع المدني باعتبارهم من المشاركين في تقديم هذه الخدمات وصنع السياسات الخاصة بها. كما تُركز في الوقت نفسه على الأبعاد المختلفة للحكم الرشيد وهي: الكفاءة والفاعلية والاستجابة والعدالة والمساءلة والمشاركة والشفافية وحكم القانون ومكافحة الفساد، وفيما يلي التعريفات الخاصة بها:

١. **الكفاءة:** يُقصد بها قياس درجة تقديم الخدمات بأقل تكلفة وفي أقل وقت ممكن.
٢. **الفعالية:** يُقصد بها قياس جودة الخدمة النهائية المقدمة من جانب الفاعلين ودرجة رضا المواطنين عنها.
٣. **الاستجابة:** يُقصد بها قياس درجة استجابة الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص،... إلخ لرغبات واحتياجات ومشكلات المواطنين.
٤. **العدالة:** يُقصد بها قياس درجة تقديم الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص،... إلخ لخدماتهم على قدم المساواة وطبقاً للاحتياجات ومبدأ المساواة في الفرص.
٥. **المساءلة:** يُقصد بها قياس الممارسات والخطوات التي يتم اتخاذها لمساءلة أي من المعنيين بتقديم الخدمة ومحاسبته مالياً وقانونياً وإدارياً وفنياً.
٦. **المشاركة المجتمعية:** يُقصد بها قياس مدى انخراط واشتراك المواطنين في عمليات تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط والبرامج، صنع الموازنات، اتخاذ قرارات التشغيل اليومية، النواحي المالية، التنفيذ، التقييم.
٧. **الشفافية:** يُقصد بها قياس مدى سهولة الحصول على معلومات ودرجة الوعي بالمعلومات والحقوق ودرجة الانفتاح في العلاقة بين المواطنين والمعنيين بتقديم الخدمة.
٨. **دور القانون:** يُقصد به قياس تواجد القوانين ودرجة التطابق بين سلوكيات وسياسات المعنيين بتقديم الخدمة والقواعد القانونية.
٩. **مكافحة الفساد:** يُقصد بها قياس الفساد ودرجة تواجد نظام متكامل وفعال لمجابهة الفساد لدى أي من المعنيين بتقديم الخدمة.

وفي هذا السياق، قام مركز العقد الاجتماعي ومرصد التنمية المحلية بتصميم استمارات استبيان لجميع مقدمي الخدمات من جانب ومسح للأسر من جانب آخر لقياس درجة تطبيق مبادئ الحكم الرشيد عند تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية والتعليم الأساسي والمياه والصرف الصحي والطرق والإنارة وإدارة المخلفات، والمسح الذي نحن بصددده هو استبيان للأسر المعيشية.

### **الجهات المعدة للمسح:**

كما سبق القول، فإن مركز العقد الاجتماعي ومرصد التنمية المحلية هما الجهتان القائمتان على إعداد وتطوير مسح الأسرة الخاص بقياس الحكم الرشيد. و**مركز العقد الاجتماعي** هو مبادرة مشتركة بين مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، و بدعم من هيئة التعاون الإيطالي، تم إنشائه عام ٢٠٠٧ بناء على توصيات تقرير التنمية البشرية لمصر والذي حمل عنوان "اختيار مستقبلنا: نحو عقد اجتماعي جديد"، وذلك لتقديم الدعم الفني لجهود التنمية البشرية في مصر من مدخل حقوقي تنموي يستند إلى مبادئ الحكم الرشيد ومفهوم المواطنة. يسعى المركز إلى تحقيق أهدافه - من خلال الاستعانة بالخبرات الوطنية والدولية للمساهمة- في بناء توافق وطني حول مفهوم العقد الاجتماعي الجديد، وإعادة بناء الثقة بين الدولة والمواطنين من خلال دعم جهود مكافحة الفساد، وتحسين تقديم الخدمات العامة، وتبني سياسات تحقق العدالة الاجتماعية، ورصد ومتابعة مستويات الفقر وتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، بالإضافة إلى دعم الجهود الرامية إلى تمكين المجتمع المدني، ورفع الوعي بمفهوم وأهمية المشاركة المدنية.

أما **مرصد التنمية المحلية** فقد تم إنشائه ضمن وحدة تطوير الإدارة المحلية التابعة لوزارة التنمية المحلية، وذلك تمهيداً لجعله وحدة تابعة لوزارة التنمية المحلية. ويهدف مرصد التنمية المحلية إلى دعم دور وزارة التنمية المحلية في التأكد من تحقق التنمية المحلية وتحسين مستوى الخدمات المحلية المقدمة من خلال تعزيز آليات الحكم المحلي الرشيد، بما يسهم في تحسين حياة المواطنين في محافظاتهم المختلفة وتحقيق رضاهم عن فعالية تقديم الخدمات واستجابة الإدارات المحلية للمواطنين، وبالتالي فإن المرصد يعمل على زيادة الوعي وخلق الطلب على تفعيل الديمقراطية المحلية ويعزز المحاسبية ومكافحة الفساد على المستوى المحلي. ومن خلال هذا المسح، يعمل المرصد بالتعاون مع مركز العقد الاجتماعي على قياس الحكم الرشيد على المستوى المحلي بما يُمكن وزارة التنمية المحلية من تقييم الوضع الراهن بالوحدات المحلية في المحافظات.

### **أ - أهداف المسح**

هذا المسح هو "مسح أساسي" صمم خصيصاً لتوفير بيانات أساسية عن الحكم الرشيد في قطاعات الصحة والتعليم والمياه والصرف الصحي والطرق والإنارة والنظافة. ومن الجدير بالذكر أنه في حين تشمل استمارة المسح أقسام منفصلة بالنسبة لخدمات التعليم والصحة ومياه الشرب والصرف الصحي، فإنها تقوم بتغطية الخدمات التي تقدمها السلطات المحلية وهي النظافة والإنارة وتعبيد الطرق الداخلية في قسم واحد متكامل يختص بتلك الخدمات.

وبالإضافة إلى البيانات الأساسية لخصائص الأسرة والمعلومات الحديثة عن حالة المسكن والمنطقة المجاورة، فإن هذا المسح يوفر البيانات التالية بالنسبة للقطاعات سألها الذكر:

- مدى توفر أو إتاحة الخدمة وكفايتها وكفاءتها وتكلفة الحصول عليها؛
- الجودة التي تتم بها عملية تقديم الخدمة ومدى رضا المواطنين عن مستوى تقديم الخدمة؛
- الشفافية التي تتم بها عملية تقديم الخدمة؛
- مشاركة المواطنين في صناعة القرارات المتعلقة بالخدمة وتقييم الخدمة؛
- مدى عدالة تقديم الخدمة دون تمييز على أساس النوع أو العمر أو الدين أو القدرة على الدفع أو النفوذ أو الوساطة؛
- أنواع المشكلات التي يواجهها المستفيدين من الخدمة ومدى توفر سبل للشكاوى ومحاسبة المقصرين؛
- مدى وعي المواطنين بالخدمات المقدمة وإجراءات الحصول عليها وسبل الشكاوى المختلفة؛
- مدى استجابة مقدمي الخدمة لاحتياجات المواطنين، مشكلاتهم، خصائص مجتمعاتهم أو المنطقة الجغرافية التي يقيمون بها؛
- مدى إدراك المواطنين لدور القانون وتعرضهم لمظاهر مخالفة القانون من إهمال، عدم انضباط في تقديم الخدمة،... إلخ؛

### ب - عينة المسح

يعتمد المسح في إجراءه على أدوات كمية أولية، متمثلة في استمارة خاصة بالأسر المعيشية واستمارة المجتمع المحلي لكل وحدة معاينة. يغطي المسح حوالي ٥٥٠٠ أسرة معيشية وسوف يتم توزيع العينة على النحو التالي:-

✓ ٣٠٠٠ - أسرة على مستوى كل مراكز محافظة الفيوم، تغطي ٦ مدن بالإضافة إلى ٤٢ قرية.

✓ ٢٥٠٠ - أسرة على مستوى الوحدات المحلية بمركز طامية ( ٥ وحدات محلية )

وسوف يقوم الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بتوفير عينة المسح.

### ج - تنظيم المسح:

سوف يتم الاعتماد في العمل الميداني على حوالي ٦٠ باحث ومشرف، حيث يتم تشكيل فرق للعمل الميداني يتكون كل فريق من خمسة أعضاء: ٥ باحثين ومشرف. علاوة على ذلك سوف يقوم ٥ مدققين ميدانيين بالاشتراك في العمل الميداني ومتابعة فرق العمل، هذا وسوف يتم اختيار جميع الباحثين وتعيينهم من قبل مرصد التنمية المحلية بمحافظة الفيوم وذلك من العاملين بمراكز المعلومات المحلية، أما عن المدققين الميدانيين والمشرفين فسوف يتم تعيينهم من قبل مكتب الزناتي.

من المتوقع أن يستغرق جمع البيانات نحو ٢٢ يوم عمل.

ولضمان نجاح التدريب في الوقت المحدد وإنجاز العمل بجودة عالية، تم وضع المعايير التالية في الاعتبار عند اختيار

الباحثين الذين سيشاركون في التدريب :-

- أن يكونوا حاصلين على شهادة جامعية.
- يجب بقدر الإمكان توفير باحثات.
- أن تكون أعمارهم لا تزيد عن ٤٠ سنة من أجل تحمل المجهود الميداني والعمل اليومي.

كما ذكرنا سابقاً سوف يتم تشكيل ١٠ فرق فقط لجمع البيانات، مما يعني الاستعانة بـ ٥٠ باحث، و ١٠ مشرفين. بالإضافة لذلك سيتم تعيين خمسة مدققين ميدانيين للتأكد من دقة البيانات أثناء عملية جمع البيانات. وسوف يتم ترشيح عدد من الباحثين اكبر من العدد المطلوب للمشاركة في التدريب وتدريبهم المناسب مما يتيح بدوره الفرصة لانتقاء أفضل العناصر لرفع جودة جمع البيانات.

وسوف تكون مسئولاً عن الإشراف اليومي التقني بما فيه من عمليات التوظيف والتدريب الميداني ومراجعة الاستثمارات ميدانياً واستيفاء استمارة المجتمع (وسوف يتم شرحها آخر هذا الكتيب)، وكذا مهمة التنسيق مع المدقق الميداني وتيسير عقد اجتماعات يومية بين فريق العمل والمدقق الميداني للوقوف على الملاحظات الميدانية اليومية والمشكلات الفنية التي قد تواجه أعضاء الفريق.

خلال العمل الميداني للمسح سوف يكون كل مشرف مسئول عن فريق من الباحثين وسوف تقوم إدارة العمل الميداني بالمتابعة المستمرة لجميع مراحل جمع البيانات في القطاعات. وسوف تقوم الإدارة بمراقبة جودة البيانات وتوفير ما يلزم لنقل الاستبيانات المستوفاة إلى مكتب القاهرة للمراجعة وإدخال البيانات.

سوف يتم اختيار خمسة من المدققين لتدقيق البيانات ميدانياً بكل فرق العمل الميداني (أي مدقق لكل فريقين) هذا وسوف يتم في المتوسط إعادة مقابلة لحوالي ٥٥٠ أسرة معيشية لجميع الفرق، هذا وسوف يتم التنسيق بينك كمشرف وبين المدقق الميداني المكلف بمهمة التدقيق على بيانات الفريق الخاص بك لتسهيل مهمته وللوصول إلى أعلى درجات ضبط جودة البيانات التي سيتم جمعها، ويجدر الإشارة هنا أن مهمة المدقق الميداني هي مهمة تكملية وضرورية لضبط جودة العمل بمساعدة مشرف الفريق والذي يجب أن يكون هناك تعاون كامل يبني على الاحترام والتقدير بين الطرفين وليكون الهدف النهائي هو الخروج ببيانات عالية الجودة.

#### وتتلخص مهمة المدقق الميداني فيما يلي :

- القيام يومياً بإعادة مقابلة لبعض الأسر لعدد من الباحثين باستخدام استمارة مختصرة.
- سوف يتم تدقيق ١٠% من الاستثمارات ميدانياً لكل فريق \_ أي حوالي ٥٥ أسرة معيشية لكل فريق.
- سوف يكون كل مدقق ميداني مسئول عن تدقيق بيانات فريقين بواقع فريق كل يوم أي أن الفريق سوف يتم زيارته كل يومين.
- مراجعة بيانات استمارة المجتمع المحلي.
- حضور بعض المقابلات الفعلية مع الباحثين والباحثات.
- سوف يقوم المدقق الميداني بالتنسيق مع المشرف بعقد اجتماع يومي للفريق في نهاية اليوم لمناقشة الأخطاء السائدة وكيفية تلافيها.

## الفصل الأول: تدريب الباحثين ودور المشرف أثناء التدريب

على الرغم من أن بعض الأفراد أكثر مهارة من الآخرين في إجراء المقابلات إلا أن التدريب المكثف والممارسة سوف ينتج عنه باحثين أو باحثات أكفاء. وسوف يشتمل التدريب على مزيج من التدريب النظري من خلال المحاضرات والتدريب الميداني الذي يتضمن قدرا كبيرا من الخبرة العملية.

وللمشرف دوراً رئيسياً ومحورياً أثناء التدريب يتمثل فيما يلي : -

### أولاً : - التدريب النظري

#### شرح الاستمارات :

خلال التدريب النظري يتم شرح الاستبيان مع الاستعانة بكتيب تعليمات الباحثين للتوضيح والتوثيق.

ويجب عليك أثناء ذلك حث الباحثين على مداومة الإطلاع على كتيب تعليمات الباحثين، وأن تكون ايجابيا بان تعمل على تشجيع الباحثين على النقاش وعدم الحرج من توجيه أي سؤال ويجب أن تكون مبادرا ومشجعا على إلقاء الأسئلة لذا يجب على المشرفين الاختلاط بالباحثين ومن الأفضل أن يكون هناك توزيع منتشر داخل القاعة وذلك للمساعدة في ضبط العملية التدريبية.

#### لعب الأدوار :-

بعد الانتهاء من كل قسم أو أكثر من الاستمارات يتم تقسيم المتدربين لعدد من المجموعات يماثل عدد وتشكيل الفرق في مرحلة جمع البيانات الفعلية يتم فيما بينهم بإجراء ما يسمى لعب أدوار وسوف تكون مسئول عن مجموعة من المجموعات، يقوم أحد الباحثين خلال لعب الأدوار بدور المستجيب والباقيين بدور الباحث تباعا ويتم تبادل الأدوار من حين لآخر مما يساهم في حفظ طريقة إلقاء الأسئلة ، وخلال ذلك يجب عليك كمشرف :

- متابعة أسلوب قراءة الأسئلة والتركيز على الالتزام بنص السؤال وتوجيه الباحث لطريقة القراءة السليمة للسؤال، أحيانا يفضل أن يقوم المشرف بدور المبحوث حرصا على استحضر حالات تتوافق مع الميدان الفعلي مما اكتسبه من خبرات سابقة.
- تقوم بعملية تقييم وتقويم أداء الباحثين، وفي نهاية الفقرة التدريبية للعب الأدوار تقوم بعمل تقييم يعطي فيها كل باحث درجة حسب كفاءته أثناء التدريب وتدوين الملاحظات على أدائه وسلوكياته.
- يجب أن تحرص كمشرف على منح الفرصة لجميع الباحثين لاستيفاء مجموعة من الأسئلة بالتبادل.
- محاولة اكتشاف المتدربين الأقل كفاءة والتركيز على أدائهم وتكرار إلقاءهم للأسئلة لرفع مستواهم حتى تتقارب المستويات الفنية لجميع المتدربين.

- يجب عليك كمشرف تنبيه وتذكير المتدربين بضرورة التسجيل الفوري في الاستبيان أثناء قيام أحدهم بدور الباحث حتى إذا ما وقع عليه الاختيار يستكمل استيفاء الاستمارة بطريقة سليمة.
- في أثناء لعب الأدوار قد يستجد حالة أو استفسار لم يسبق الإشارة إليه، في هذه الحالة يجب على المشرف القيام بسؤال عضو هيئة المسح المختص للرد على هذه الاستفسارات.

#### المقابلات الإيضاحية:-

من حين لآخر خلال فترة التدريب يتم استخدام وسيلة أخرى من وسائل التدريب وهي المقابلة الإيضاحية يتم خلالها الاستعانة غالبا بأحد المشرفين أو احد أعضاء هيئة المسح وأحيانا فرد عادي من المجتمع ينطبق عليه شروط المسح بأداء دور المبحوث ويكون متواجدا بجوار المحاضر ويقوم كل باحث بإلقاء مجموعة من الأسئلة على المبحوث بمراقبة جميع عناصر التدريب لتعلم الشكل الأمثل لإلقاء الأسئلة وكذلك تقييم الباحثين.

وفي حالة قيامك بدور المبحوث يجب عليك نقل خبراتك السابقة ميدانيا لتوضيح كافة الحالات المحتملة

#### التدريب الميداني :-

من الأهمية القصوى إجراء يوم تدريب ميداني يتم خلاله عمل مماثل تقريبا ليوم من أيام جمع البيانات الأساسي يقوم خلاله الباحثين بعمل مقابلات ميدانية يتم فيها استيفاء استمارات فعلية مع بعض الأسر. وخلال هذه المرحلة من التدريب سوف يتم العمل في فرق يتكون كل منها من عدد من الباحثين ومشرف.

#### يكون دورك كمشرف خلال التجربة الميدانية كما يلي:

- فور إعلان تشكيل فرق التدريب الميداني، يجب أن تقوم باستلام نسخة من تشكيل أعضاء الفريق الخاص بك واستلام وثائق العمل الميداني والمظروف الخاص بالقطعة المساحية المكلف بالعمل بها والذي يشتمل على صحيفة تخصيص العينة وصحائف تخصيص الباحثين ومجموعة من الاستمارات المطلوب استيفؤها وكافة أدوات التدريب الميداني من أقلام مختلفة الألوان وبيان التقييم ونماذج العمل الميداني.
- عقد اجتماع مع أعضاء فريقك لتوضيح خطة العمل والتنسيق لليوم التدريبي، و تبادل الإطلاع وحفظ أرقام هواتف أعضاء الفريق لسهولة الاتصال.
- شرح كيفية أداء الباحثين لأدوارهم خلال التجربة الميدانية، مع التنبيه على التزام الجميع بموعد التجمع صباح اليوم التدريبي.
- وأثناء اليوم الميداني الفعلي سوف تقوم بتوزيع الباحثين ومتابعة أداؤهم ومراجعة الاستمارات ومعاونة أعضاء هيئة المسح للوصول للباحثين لحضور بعض المقابلات وكذا تسهيل عمل المدقق الميداني لمراجعة بعض الاستمارات وعمل إعادة المقابلة لكل باحث.
- في نهاية اليوم ستقوم بالتأكد من مراجعة كافة الاستمارات وترتيبها وتسليمها مع الوثائق لهيئة المسح. كما ستقوم بعقد اجتماع مع أعضاء الفريق لاستخلاص كافة الملاحظات على اليوم الميداني والمشكلات التي واجهت الباحثين ويجب تدوين كل ذلك في تقرير شامل.

• في اليوم التالي للتدريب الميداني ستقوم بتسليم التقرير الذي يشتمل على تقييما للباحثين فنيا وميدانيا وتسليمه لهيئة المسح.

• سوف يتم عقد مناقشة جماعية لكل فرق العمل وخلال ذلك ستقوم بإبداء ملاحظاتك وتقديم اقتراحاتك تجاه صياغة الأسئلة كما يجب عليك مناقشة الأسئلة والاستفسارات التي واجهت أعضاء الفريق أثناء التجربة ويجب عليك إتاحة الفرصة أمام الباحثين في فريقك للتحدث والمشاركة في المناقشة .

### ملاحظات عامة:

وتدريب الباحثين لن ينتهي بانتهاء الفترة التدريبية. فكل مقابلة معك لمناقشة بعض الأمور الميدانية ستكون استمرارا للتدريب إذ أن فترة التدريب الرسمية ستزودهم بالمعرفة الأساسية وبالمعلومات الخاصة بالمسح ومفاهيم الأسئلة حيث أن الإشراف والملاحظة المستمرة أثناء العمل الميداني تعتبر مكملة للعملية التدريبية. ويجب عليك كمشرف إذا صادفتك أنت أو أحد أعضاء الفريق أي مواقف جديدة لم يتم التعرض لها أثناء التدريب فانه من الضروري مناقشتها مع كل أعضاء الفريق. ذلك لان بقية الباحثين والباحثات قد يواجهون مشاكل مشابهة ومن ثم فكل عضو سوف يستفيد من خبرات الآخرين ويتم بلورة أو صياغة موقف موحد في مواجهة هذه المشاكل.

قد يتم تكليف بعض أو كل المشرفين ببعض المهام أثناء التدريب لذا يجب عليك أن تكون مستعداً لتحمل أي مسؤوليات قد تكلف بها من قبل هيئة المسح، وعلى المشرفين أن يكونوا قدوة حسنة لكل الباحثين من حيث الالتزام بالتعليمات وكذا في مواعيد الحضور والانصراف.

## **الفصل الثاني: الواجبات التنظيمية والإدارية للمشرف**

يعتبر المدير الفني للمسح المسئول الأساسي عن كل ما يتعلق بالبحث، ولكن نظرا لأنه لا يستطيع مباشرة القيام بكل الأعمال بنفسه فإنه قد أسند لكم بعض هذه المسؤوليات باعتباركم المشرفين على فرق جمع البيانات. وبالتالي فقد أصبحت مسؤولياتكم تكمن في التأكد من أن تعليمات مدير المسح من خلال مدير العمل الميداني يتم تنفيذها بصورة دقيقة وبالسرعة المطلوبة.

ولإنجاز مرحلة جمع البيانات سيتم تشكيل كل فريق عمل كما سبق وذكرنا من ستة أفراد على النحو التالي:-

١ مشرف.

٥ باحثين

ونقدم فيما يلي عرضا شاملا لكل الواجبات التنظيمية والإدارية التي يتوقع منكم إنجازها خلال فترة العمل (على أن نقوم بمناقشة كل منها بصورة تفصيلية بعد ذلك) :-



- ١- إجراء اتصالات منتظمة مع إدارة العمل الميداني وتنفيذ التعليمات.
- ٢- الحصول على المعلومات اللازمة عن المناطق التي سيتم إجراء المسح بها وكذلك صحيفة تخصيص العينة التي سيتم إعدادها من قبل الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء.
- ٣- الإعداد للعمل الميداني .
- ٤- ترتيب انتقال أعضاء الفريق.
- ٥- الحصول على مبلغ مالي مقدما لمواجهة نفقات الميدان.
- ٦- إطلاع أعضاء الفريق على خطة العمل.
- ٧- التنسيق مع السلطات المحلية لتسهيل أداء العمل.
- ٨- تجميع الاستمارات المستوفاة ومراجعتها وتسليمها إلي المكتب.
- ٩- ضمان الالتزام بالبرنامج الزمني المعد (خط سير).
- ١٠- التنسيق الكامل مع المدقق الميداني.

#### ١- إجراء اتصالات منتظمة مع إدارة العمل الميداني وهيئة المسح وتنفيذ التعليمات :

إحدى مسؤولياتكم التأكد من إتباع جميع تعليمات هيئة المسح كما ينبغي، ويشمل جزء كبير من هذه التعليمات على الإجراءات الواجب إتباعها فى الميدان وهو ما سيتم شرحه بالتفصيل فى الكتيب الذى نحن بصدده الآن " كتيب تعليمات المشرفين" بالإضافة إلى كتيب تعليمات الباحثين. وبالإضافة إلى ذلك، فقد تتلقون من وقت لآخر تعليمات أخرى، ومن المهم إتباعها بدقة لتحقيق جودة أداء العمل وبالطبع يجب إبلاغ إدارة العمل الميداني بأية ملاحظات أو اقتراحات ترون إنها قد تكون مفيدة للمسح لعرضها على مدير المسح.

#### ٢- الحصول على المعلومات اللازمة عن المناطق التى ستعملون بها :

سوف يلجأ إليكم أعضاء الفريق للحصول على مساعدتكم وتوجيهاتكم، ليس فقط فى المواقف التى قد تواجههم فى المقابلات، ولكن أيضا فيما يتعلق بالجوانب الأخرى للعمل ويجب أن تتوافر لديكم معلومات عامة وكاملة عن منطقة العمل حتى يمكنكم تحقيق سهولة وسرعة الانتقال بين القطاعات المخصصة للفريق وفى هذا المسح توجد ميزة نسبية يجب عليكم الاستفادة منها قدر الإمكان وهي أن كل الباحثين المشاركين بالمسح من مراكز المعلومات للمناطق التى ستعملون بها ، لذا فمن المتوقع أن يكون هؤلاء الباحثين على دراية بالطبيعة الجغرافية والثقافية لمناطق العمل.

وبالإضافة إلى هذه المعلومات العامة فإنكم سوف تحتاجون أيضا إلى المعلومات التالية عن كل منطقة عمل :

١ - العناوين وأسماء أرباب الأسر المعيشية الذين ستجرى معهم المقابلة، والزمن اللازم لإتمامها.

ب - كيفية معالجة عدم الاستجابة وخاصة في الحالات التي نحتاج إلى متابعة بعد مغادرة فريقكم للمنطقة.

ج - تفاصيل أى واجبات أخرى يلزم القيام بها.

علما بأنه سوف يتم إعداد صحيفة تخصيص العينة من قبل الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء تشتمل على كل النقاط السابقة.

وتوافر مثل هذه المعلومات سوف يتيح الفرصة لتقييم الموقف فى كل موقع عمل، كما أنه سوف يسمح بإعداد أنشطتكم وإنجاز المهام الموكولة إليكم بالشكل المطلوب وفي أقل فترة زمنية ممكنة.

٣- الإعداد للعمل الميداني :-

قبل التوجه إلى الميدان فإنك ستكون مسئولاً عن استلام الكميات الكافية من الوثائق والأدوات التي سوف يحتاجها الفريق فى الميدان.

أ. الوثائق اللازمة للعمل الميداني:

وتتلخص هذه الوثائق فى التالى:

- ١- كتيبات تعليمات المشرفين ( يتضمن تعليمات المراجعة الميدانية ) و كتيب تعليمات الباحثين.
- ٢- صحائف تخصيص العينة.
- ٣- الموافقة الخاصة بإجراء المسح وكذلك خطابات لتسهيل مهمتكم.
- ٤- استمارات الأسرة المعيشية
- ٥- استمارات المجتمع.
- ٦- صحائف تخصيص الباحثين.
- ٧- نماذج الإبلاغ عن الإنجاز.

ب . الأدوات اللازمة للعمل الميداني:

- أقلام جاف زرقاء للباحثين وحمراء للمشرف

٤- ترتيب انتقال أعضاء الفريق وحجز أماكن إقامتهم ومصاحبتهم :-

فى بعض الأحوال قد تضطر وأعضاء الفريق الذى تشرف عليه للانتقال إلى مناطق محددة للعمل الميداني، قد تكون بعيدة وغير مريحة بالنسبة لمحل إقامتكم، وغالبا سوف تحتاجون إلى استخدام كل خبراتكم فى تخطيط ترتيبات الانتقال.

وينفس الطريقة فانه سوف يصبح أيضا من مسؤولياتكم ترتيب أماكن المبيت والطعام. ويراعى أن تكون هذه الأماكن قريبة من أماكن القطاعات وأن يكون محل إقامتكم مريحا بدرجة معقولة ويتسع لتخزين الأدوات الخاصة بالبحث.

#### ٥- الحصول على مبلغ مالي مقدما لمواجهة نفقات الميدان : -

يجب عليك التأكد من حصولك على مبلغ كافي لكم و لأعضاء الفريق، وذلك لمواجهة كل أوجه الإنفاق التي قد يتطلبها العمل خلال الفترة الزمنية التي سوف يستغرقها العمل الميداني ويغطي ذلك : -

\* الإعاشة.

\* الانتقال.

#### ٦- إطلاع أعضاء الفريق على خطة العمل : -

ينبغي عليك إطلاع أعضاء الفريق على طول المدة المنتظر بقائهم خلالها بالمنطقة والوضع العام للانتقال والإقامة، والمسافات التي تغطيها الانتقالات المطلوبة... الخ. ويتم ذلك على أساس المعلومات التي تسلمتموها عن المنطقة التي سيجرى فيها العمل الميداني. كذلك عليك توزيع العمل على الباحثين والباحثات توزيعا عادلا على أن تضمن إنهاء العمل في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة.

#### ٧- التنسيق مع السلطات المحلية لتسهيل أداء العمل :-

يجب عليك إخطار إدارة مراكز المعلومات بكل وحدة معاينة وكذلك الجهات الأمنية بالمعلومات الكاملة عن البحث وأهدافه والمساعدات التي يجب تقديمها لكم، وبالإضافة إلى ذلك فقد يكون من الضروري عليكم مثلا، زيارة السلطات المحلية بالمنطقة لشرح سبب تواجد فريق البحث، والتأكيد على طابع السرية للبيانات التي تجمعونها.

#### ٨- تجميع الاستثمارات المستوفاة ومراجعتها وإرسالها إلى المكتب : -

يجب عليكم في نهاية كل يوم عمل تجميع كل الاستثمارات التي قام كل باحث من فريقكم باستكمال بياناتها وكذا استمارة المجتمع ، ثم مراجعتها قبل مغادرة الميدان (وفقا للأسس التي سيتم شرحها أثناء فترة التدريب)، ثم إرسالها إلى المكتب بأسرع ما يمكن أو تسليمها لإدارة العمل الميداني أو أعضاء المكتب الذين سوف يقومون بزيارتكم ميدانيا.

ويجب أن يكون واضحا إن مسؤوليتكم تشمل أيضا تأمين هذه الاستثمارات وضمان سرية البيانات التي تحتويها حتى وصولها إلى المكتب ومن الممكن أن تختلف الإجراءات التي تتبع لإعادة الوثائق من منطقة لأخرى ولذلك يجب عليكم التأكد من الفهم الصحيح للإجراءات الخاصة بكل منطقة.

ولاشك أن ضياع هذه الاستثمارات سيكون مكلفا، من الناحية المادية وكذا من ناحية الوقت (وجوب إعادة المقابلة) وقد يؤدي إلى فقدان البيانات كما أنه يعنى الإخلال بوعد المحافظة على سرية البيانات.

#### ٩- ضمان الالتزام بالبرنامج الزمني المعد ( خط السير ) :-

يجب أن يستمر أداء العمل وفقاً للجدول الزمني المتفق عليه ويجب تعويض النقص الذي يحدث في أي يوم عمل في اليوم التالي له مباشرة وعند تغيير خط السير يجب الاتصال بإدارة العمل الميداني لإبلاغها بالتغيير فوراً. كما أن مسؤولياتكم تمتد أيضاً لتشمل التأكد من أن كل أسرة مطلوب مقابلتها قد تم مقابلتها فعلاً.

#### ١٠- التنسيق الكامل مع المدقق الميداني: -

كما أشرنا من قبل فإنه يجب عليك التنسيق الكامل مع المدقق الميداني حيث سيقوم بمتابعة سير العمل لكل فريق، ومن الممكن حضور بعض المقابلات الفعلية بالإضافة إلى مراجعة استيفاء الاستمارات. وسوف يكون له بعض الملاحظات التي يجب عليكم بالتعاون معه نقلها لأعضاء الفريق لذلك يتعين عليك مساعدة المدقق الميداني في تحديد الأسر المطلوب زيارتها، وكذا توفير الاستمارات المطلوب عقد المقارنة الفنية بينها وبين استمارة إعادة المقابلة، كما يجب أيضاً توفير الظروف الملائمة لحضور المدقق الميداني بعض المقابلات الفعلية مع الباحثين.

كما أنه يجب عليكم القيام بالتنسيق مع المدقق لعقد اجتماع يومي للوقوف على الأخطاء والملاحظات الفنية لتلافي حدوثها في اليوم التالي.

### الفصل الثالث: واجبات الإشراف ميدانيا

تعتبر كمشرف مسؤولاً عن أنشطة أعضاء الفريق الذي تشرف عليه وعن دقة العمل. وبالتالي تختص واجباتكم الإشرافية بالتحقق من جودة أداء أعضاء الفريق لعملهم بصفة خاصة وكذا ضمان الالتزام بالإجراءات السليمة أثناء العمل الميداني بصفة عامة وتشمل هذه الواجبات.

(١) غرس النظام وخلق روح الفريق.

(٢) التأكد من فهم وتنفيذ التعليمات الصادرة من الهيئة الفنية للمسح وإدارة العمل الميداني.

(٣) توزيع العمل على الباحثين والباحثات.

(٤) مراجعة الاستمارات واستيفاء استمارة المجتمع.

(٥) التحقق من أن الأسر المعيشية المطلوب مقابلتها هي التي تمت مقابلتها فعلياً.

(٦) ترتيب إعادة مقابلة لبعض الأسر بالتنسيق مع المدقق الميداني.

(٧) معالجة مشاكل عدم الاستجابة.

(٨) استيفاء نماذج أو صحائف الضبط الميداني

٩) مهام إشرافية عامة ومعالجة المشاكل الشخصية فى الميدان

١٠) إبلاغ إدارة العمل الميداني بتقدم العمل وأي مشاكل تعوق حركة فريق العمل.

١١) تسليم الوثائق والمستندات واستمارات البحث للمكتب.

وسوف نناقش بالتفصيل كلا من هذه الواجبات كما سنقدم فى نهاية هذا الفصل عرضا مختصرا للإرشادات ذات الطبيعة العامة التى يجب أن تسترشدون بها فى أدائكم لإعمالكم الإشرافية.

١- غرس النظام وخلق روح الفريق: -

يجب تحفيز أعضاء الفريق على إنجاز أعمالهم بدرجة كفاية مرضية فالعمل المتراخي والغير متقن من جانب أحد أعضاء الفريق سوف يكون له انعكاسات تزيد فى عمقها عن مجرد العمل المتراخي ويجب معالجة أي مشكلات فوراً، كما أنه يجب أن يدرك كل عضو من أعضاء الفريق مسؤوليته بالنسبة للفريق ككل.

٢- التأكد من فهم وتنفيذ التعليمات الصادرة من الهيئة الفنية للمسح وإدارة العمل الميداني: -

يجب عليكم التأكد من أن التوجيهات والتعليمات الصادرة عن الهيئة الفنية للمسح وإدارة العمل الميداني قد نقلت إلى أعضاء الفريق الذي تشرفون عليه كما إنها أصبحت مفهومة بشكل سليم.

٣- توزيع العمل على الباحثين: -

ستوزع العمل على الباحثين استنادا إلى المعلومات التى ستتوافر لديك عن متوسط الوقت الذى تستغرقه المقابلة وكذا الظروف العامة للعمل فى المنطقة وربما يكون توزيع العمل يوميا أكثر كفاءة ويسمح بالمتابعة الدقيقة لمستوى إنجاز العمل ويجب أن يؤخذ فى الاعتبار ما يلي عند إجراء هذا التوزيع: -

(أ) تخطيط العمل بعناية حتى ينتهي خلال الفترة المنتظر أن تمكثوها فى المنطقة ( القطعة المساحية ) وتأكدوا من أن جميع الأسر المعيشية المدونة بقائمة العينة فى المنطقة قد تمت على النحو المطلوب.

(ب) يجب أن تنتبه عند تخصيص المقابلات إلى تقسيم المناطق الصعبة بالتساوي بقدر الإمكان بين الباحثين، ويجب عدم المحاباة عند توزيع العمل، ومع ذلك قد ترون أحيانا أن هناك بالفريق باحث متميز فى العمل ويقوم بانجاز العمل فى وقت أقل وجوده عالية ، وفى هذه الحالة يجب توزيع العمل بحيث يودى إلى أفضل النتائج.

(ج) متروك لحكمك أن تقرر دورية توزيع المقابلات وعدد المقابلات الواجب تخصيصها لكل باحث فى المرة الواحدة، ولكن يجب عليك بالطبع مراعاة أن يكون لدى كل باحث عمل يومي كاف طوال تواجد فريقك بالقطاع، مع ذلك يفضل تخصيص حصص صغيرة حتى يمكن توزيع العمل بكفاءة.

ومن جهة أخرى يجب على الباحثين موافاتك بتقارير منتظمة عن سير العمل وفى معظم الحالات يجب أن يتم ذلك كل يوم.

(د) يجب أن تسجل بصحيفة الضبط الميداني بيانات كافية عن كل توزيع أجري والعمل الذى تم استلامه.

(هـ) عند توزيع مقابلات جديدة يجب الانتباه إلى المقابلات التي لم تتجز من التوزيعات السابقة. ويجب أن تناقشوا الباحثين المسؤولين عن هذه الحالات للتوصل إلى الظروف التي أدت إلى عدم إنجازها، ومعالجتها تبعاً لذلك.

#### ملاحظة هامة:

قبل مغادرة أية منطقة عمل، يجب التأكد من إن جميع الأسر المختارة ضمن العينة قد تم التعامل معها.

#### ٤- مراجعة الاستثمارات واستيفاء استمارة المجتمع:

يجب عليك كمشرف مراجعة الاستثمارات في الميدان أول بأول للتأكد من أن الباحث قد أجرى المقابلة بصورة سليمة، أي أنه قام بسؤال المستجيب جميع الأسئلة المناسبة كما أنه قد دون جميع الإجابات بصورة واضحة وكاملة وصحيحة، وعليك في نهاية كل يوم عمل أن تتسلم الاستثمارات المستوفاة من كل الباحثين والتي تمت مراجعتها في نفس اليوم.

وعليكم في مرحلة لاحقة مراجعة الاستثمارات وفقاً للأسس والمفاهيم التي سوف نتعرض لها أثناء فترة التدريب ومراجعة الاستثمارات هام بصفة خاصة في بداية العمل الميداني ففي هذه الفترة يكون احتمال ارتكاب الباحثين والباحثات للأخطاء كبيراً. ويجب تصحيح هذه الأخطاء بأسرع ما يمكن حتى لا تتكرر - وينبغي أن تدونوا الأخطاء وأي أسئلة أخرى قد تكون لديك بشأن الاستمارة وتناقشها مع الباحث قبل توزيع عمل جديد عليه. وهذه هي أكثر الطرق فاعلية للتأكد من أن الباحث يتجنب تلك الأخطاء في المستقبل.

أما إذا كان بالاستمارة خطأ جسيم لا يمكن للمشرف ولا للباحث تصحيحه عن طريق المناقشة معاً، فيجب إرسال الباحث مرة أخرى إلى المستجيب لتصحيح البيانات. ومن الضروري تفهم الباحث لهذا التصرف باعتباره ناتجاً عن الأخطاء وعدم الدقة في استكمال البيانات.

ويجب عليكم بالإضافة إلى مناقشة العمل مع كل باحث على حده يومياً عقد اجتماعات عامة مع جميع أعضاء الفريق لمناقشة الأخطاء والمشكلات. وحتى إذا لم تكن هناك مشكلات للمناقشة، فإنه يمكن الاستفادة من هذه الاجتماعات في المحافظة على معنويات الباحثين وقوة عزيمتهم. ويجب أن تكون هذه الاجتماعات أكثر تكراراً عند بداية العمل الميداني وعند اقتراب نهايته.. وإذا استمر احد الباحثين في ارتكاب الأخطاء بعد توضيح هذه الأخطاء ومناقشتها معاً فإنه يجب عليك الاتصال بإدارة العمل الميداني التي سوف تقرر الإجراء المناسب نحو ذلك الباحث.

كما يجب عليك استيفاء استمارة المجتمع بمنتهى الدقة والتأكد من صحة وصدق البيانات المدونة فيها مع مراعاة التأكد من أكثر من مصدر لاستيفاء بعض الأسئلة فيها ( يوجد شرح مفصل للاستمارة في الفصل الخامس)

#### ٥- التحقق من أن الأسر المعيشية المطلوب مقابلتها هي التي تم مقابلتها فعلاً :-

من الأمور بالغة الأهمية - كما أشرنا من قبل - أن يصل الباحث للأسرة المطلوب مقابلتها وإجراء المقابلة معها وعلى ذلك فيتعين عليك مراعاة ما يلي :-

التحقق ميدانياً من أن الأسرة المعنية هي التي تمت زيارتها بواسطة الباحث، للتأكد من إنها هي الأسرة التي قد حددت له. وتتمثل إحدى طرق معرفة ذلك في التحقق من اسم الأسرة المدون في بيانات استمارة البحث.

وإذا عرفت أن الباحث قد أخطأ وقام بزيارة أسرة غير المطلوبة للمقابلة، تفصل استمارة هذه المقابلة عن استمارات المقابلات الأخرى المستوفاة ويكتب بوضوح على صفحة غلاف كلا منها "غير مطلوبة (لاغى)" وينبغي التأكد من عدم اختلاط أي من هذه الاستمارات الملغية مع الاستمارات الأخرى المستوفاة ويجب إعادة توزيع هذه الحالات لإجراء مقابلة مع الأسرة الصحيحة.

#### ٦- ترتيب إعادة مقابلة لبعض الأسر بالتنسيق مع المدقق الميداني: -

تعتبر إعادة المقابلة بواسطة المدقق الميداني طريقة أخرى لتقييم جودة أداء الباحث وتكون الجودة بوجه عام في أدنى مستوى في بداية البحث حينما يكون الباحثين في مرحلة تفهم العمل، وتكون كذلك أيضاً في نهاية فترة البحث حيث الباحثين متلهفين على إنهاء العمل، وقد يدفعهم ذلك إلى الإهمال فيه. ولهذا سوف يقوم المدقق الميداني بمتابعة أسرة لكل باحث يوميا بخلاف مراجعة بعض الاستمارات.

وعند زيارة الأسرة لإعادة المقابلة ينبغي أن تكون واضح تماماً في شرح سبب إعادة المقابلة للمستجيب بما لا يسمح لها بالاعتقاد بأن هناك شكاً في الإجابات السابقة. فيجب أن تؤكد له بأن سبب إعادة المقابلة هو الرغبة في التحقيق من أن الباحث لم يخطئ أو أغفل شيئاً في المقابلة الأولى.

غالباً ما تشمل إعادة المقابلة مشكلة "علاقات عامة" حقيقة. فهي قد تضايق الناس بالإضافة إلى إنها تتضمن فكرة عدم الثقة في المرؤوسين وهو أمر قد يثير المستجيب ولا يعنى هذا أن إعادة المقابلة يمكن الاستغناء عنها إذ إنها جزء أساسي من اختبار جودة الأداء. وإنما ينبغي أن يكون لدى المشرف والمدقق فكرة واضحة عن كيفية التصرف في المواقف المختلفة التي قد تنتج عن ردود الفعل المتوقعة (للمستجيبين).

ولتحقيق الغرض من إعادة المقابلة و هو التأكد من جودة البيانات فقد تم إعداد استمارة خاصة مختصرة تشتمل على البيانات الأساسية المطلوب استيفائها في المسح وسوف يقوم باستيفائها المدقق الخاص بالفريق

#### ٧- معالجة مشاكل عدم الاستجابة: -

ولا شك انه من العناصر الأساسية المحددة لجودة البحث أن تتم مقابلة جميع الأسر المعيشية في العينة. والفشل في إتمام أي من هذه المقابلات يسمى "عدم استجابة" وهو قد يحدث في أحد الحالات التالية :-

(١) فشل الباحث في تحديد موقع أو مكان الأسرة المطلوبة (عدم التوصل للعنوان).

(٢) فشل الباحث في مقابلة رب الأسرة.

(٣) رفض المستجيب للمقابلة.

وتعتبر واحدة من الواجبات الإشرافية الهامة هي خفض نسبة عدم الاستجابة إلى أقل حد ممكن. ويمكن أن يتحقق ذلك إذا ما داومت على الإشراف الدقيق على مستوى أداء كل باحث وإذا حرصت على ضرورة استكمال كل باحث لنصيبه المحدد من المقابلات. وسوف نتعرض لهذه الحالات بالتفصيل.

#### ٨- استيفاء نماذج أو صحائف الضبط الميداني: -

نماذج الضبط الميداني هي نماذج تم إعدادها لكي تسجلون فيها تقدم سير العمل الميداني، وهناك أربعة أنواع من صحائف الضبط يجب استيفاؤها عن كل منطقة تعملون فيها.

#### أ- صحيفة تخصيص العينة ونتيجة المقابلة

تسجل في هذه الصحيفة جميع الأسر المعيشية التي تم اختيارها في العينة والتي خصصت لكم. وتطلب إدارة الإحصاء تسجيلاً كاملاً لنتيجة المقابلة لكل حالة في العينة على حده، ومن هو الباحث وتاريخ إجراء المقابلة؟ ويجب أن تسجل جميع الملاحظات في هذه الصحيفة.

#### ب- صحيفة التسجيل اليومي للباحث :-

تسجل في هذه الصحيفة جميع الأسر المعيشية التي تم تخصيصها لباحث واحد في العينة ويطلب من الباحث تسجيلاً كاملاً لنتيجة المقابلة لكل حالة من العينة على حده.

#### ج-إبلاغ إنجازات الفريق :-

عن طريق السجل سوف تقوم بإبلاغ إدارة العمل الميداني بالإنجاز يوميا ومن الأهمية الإبلاغ في الوقت المحدد وبمنتهى الدقة.

#### ٩- مهام إشرافية عامة ومعالجة المشاكل الشخصية في الميدان : -

#### أ) سلامة وضمن السلوك العام للباحثين و للباحثات

يعتبر المشرفون مسئولون عن ضمان سلامة السلوك العام لأعضاء الفريق وأنه لا يضر بأي حال بأعمال البحث ويجب على أعضاء الفريق المحافظة على علاقات صداقة ومودة مع السكان المحليين وألا يتدخلوا في أي جدل أو خلافات قد تؤثر على المودة بينهم وبين المستجيبين. ويجب على المشرف وأعضاء الفريق مراعاة الظروف السياسية والأمنية التي تمر بها البلاد ويفضل عدم الخوض في أي حديث سياسي قد ينجم عنه مشكلات نحن وانتم في غنى عنها.

ويجب أن تكون علاقاتك مع أعضاء الفريق علاقة مودة ولكن في حدود الاحترام والثقة المنبثقة من سلطتك ويجب عدم "تفضيل" بعضهم على بعض بل كن منصفاً تجاه الجميع، وإذا حدث ودخل أعضاء الفريق في أية مشكلات شخصية فيما بينهم، بسبب الغيرة في العمل أو تصارع الشخصيات فيجب عدم المحاباة وأن تحاولوا اتخاذ اللازم لتجنبها في المستقبل. وإذا استمرت مثل هذه المشاكل وظهر أنها قد تضر بجودة العمل فيجب عليكم الاتصال بإدارة العمل الميداني لمناقشة المشكلة.

أيضا يجب التأكيد على أعضاء الفريق أن البيانات التي يتم جمعها سرية، وقد سبق أن قيل للمستجيبين أن جميع المعلومات التي يعطونها سرية وهذا يعني أن أعضاء الفريق يجب ألا يناقشوا هذه المعلومات مع شخص ثالث.

#### ب) متابعة تدريب الباحثين و الباحثات:-



لا ينتهي تدريب الباحثين بانتهاء التدريب الرسمي فستظهر مشكلات في الميدان قد لا تكون قد ذكرت أثناء التدريب. ومن مسؤولياتك حل هذه المشكلات وعليك تسجيلها وتجنبها في المستقبل إن أمكن.

ويجب عليك أيضا ضمان الاهتمام المستمر وتجنب الإهمال من جانب الباحث وستصبح الاستمارة عملية مكررة ومعتادة بالنسبة للباحثين بعد استيفاء الكثير منها ولفترة من الزمن، وقد يؤدي هذا إلى انخفاض جودة الأداء بسبب عدم توجيه الأسئلة بنفس العبارات أو عدم إتباع تعليمات الانتقال المباشر إلى أسئلة أخرى كما ينبغي، أو عدم الاستقصاء عند الضرورة. ويجب أن تشدد باستمرار على أهمية إتباع التعليمات بدقة وبذلك تحافظ على جودة أداء عالية طوال فترة البحث. ويجب أن تستفيد من التقارير اليومية لكل باحث لتوضح لهم أي قصور يكون قد ظهر في عملهم عندما قمتم بفحصه.

#### (ج) إبلاغ المشكلات لإدارة العمل الميداني وأى مشاكل تعوق فريق العمل :

نتوقع منك القدرة على معالجة اغلب المشكلات التي تظهر في الميدان. إلا أنه قد تنشأ مشكلات لا يكون من السهل حلها مثل إقصاء باحث عن العمل أو عدم تعاون الناس في إحدى مناطق العمل... الخ. كما قد تحدث مشكلات أخرى لم تناقش مباشرة مثل المضايقات بين الباحثين وأهل القرى، وعدم إمكان الوصول إلى منطقة ما لسبب من الأسباب. **ويجب في جميع الأحوال أن تحل المشكلات سريعا. وعليك أن تتصل بإدارة العمل الميداني للحصول على المساعدة.**

ويجب ألا تتردد أبدا في الاتصال بإدارة العمل الميداني إذا كانت لديك مشكلة أو توقعت ظهور مشكلة معينة. ويجب أن تستخدم صحيفة إبلاغ إنجازات الفريق للإبلاغ دوريا عن أية مشكلات أقل إلحاحا إلى العمل الميداني وتذكر أن أحد الأهداف الهامة للإبلاغ عن جميع المشكلات إلى العمل الميداني هو حفظ سجل للاستخدام في تفسير وتحليل بيانات البحث.

#### ١٠- إبلاغ إدارة العمل الميداني بتقدم العمل :-

إن إبلاغ إدارة العمل الميدان بتقدم العمل كل يوم من الأهمية بمكان حتى تستطيع إدارة البحث الوقوف على مدى الإنجاز الذي تم من فريقك وفق النموذج المعد لذلك حتى يمكن وضع الدراسات والتعديلات اللازمة لاستكمال العمل ومتابعته باستمرار.

كما يمكنك في هذا الإبلاغ الإفادة عن احتياجاتك العاجل في الميدان والتي لا يمكنك تدبيره محليا وكذا أي معوقات تري إنها تعوق إتمام جمع البيانات بالصورة المثلى.

#### ١١- تسليم الوثائق والمستندات واستمارات البحث لإدارة الإحصاء :-

من الأهمية تسليم الوثائق والمستندات واستمارات البحث كاملة وفق التعليمات الصادرة لكم ومراجعة التسليم مع إدارة الإحصاء هو نهاية المطلوب منك في هذه المرحلة وبداية مرحلة جديدة من العمل وهو المتمم لجهد ستبذله أنت وأعضاء الفريق، هو أساس هذا البحث.

#### بعض الإرشادات العامة للمشرفين

(١) ضرورة اختيار مكان مأمون وعلى درجة كافية من الاتساع لاستيعاب أدوات و أوراق البحث.

- ٢) احرص على تخطيط عملك مع الأخذ في الاعتبار المسافات التي يغطيها نطاق عملك. ومتوسط الفترة الزمنية التي تستغرقها المقابلة والوقت اللازم لإجراء مراجعة العنوان... الخ
- ٣) تتطلب طبيعة العمل في الريف أن تبدأ بالتعرف على عمدة القرية أو أحد القيادات المحلية وتخلق معه صلات ودية مما يتيح بالتالي لفريق البحث أن يعمل في انطب ظروف ممكنة.
- ٤) ناقش طبيعة وخطة العمل في اجتماع عام يحضره كل أعضاء فريق البحث الذي تشرف عليه.
- ٥) قم بتوزيع الأعمال على أعضاء الفريق بالطريقة التي تؤدي إلى تخفيض حجم الانتقالات إلى أدنى حد ممكن.
- ٦) ضرورة تخطيط بعض العمليات الإشرافية مثل: مراجعة العنوان وتسجيل المقابلات والمراجعة والفحص.
- ٧) افحص المقابلات المستكملة بصورة يومية وناقش الأخطاء مع الباحثين حتى لا تتكرر.
- ٨) احتفظ بسجلات مستكملة (تم تحديثها) لتطور العمل والإنجازات.
- ٩) تأكد من أن جميع الاستثمارات كاملة من كل النواحي وذلك قبل تسليمها إلى المكتب.
- ١٠) ناقش مع كل باحث طبيعة عمله من الناحية الكمية والكيفية وذلك قبل مغادرة القطاع.
- ١١) تأكد من اهتمام أعضاء الفريق لمقابلة كل الأسر المعيشية التي تم اختيارها في منطقة العمل.
- ١٢) يجب الحرص، خلال فترة العمل الميداني اليومي، على أن تكون قريبا لأقصى درجة ممكنة من الباحثين ومن ثم يتمكن من الاتصال بك بسهولة إذا ظهرت أية مشكلة.
- ١٤) تجنب مناقشة الاستثمارات في أماكن عامة أو بحضور أفراد آخرين وذلك لتأكيد إحساس المستجيب بسرية البيانات وخصوصيتها.
- ١٥) لا تتردد في إخطار إدارة العمل الميداني بأية ملاحظات أو اقتراحات ترى أنها قد تفيد البحث وتساهم في سرعة وكفاءة إنجاز العمل
- ١٦) لا تتردد إطلاقا في الاتصال بإدارة العمل الميداني إذا واجهتك أية مشكلة أو كنت تتوقع حدوثها.
- ولا شك إن العلاقة بين الهيئة الفنية للمسح والعاملين في الميدان تقوم على الثقة والإيمان بقدراتهم على ممارسة مهامهم وفقا للتعليمات الصادرة لهم. وبالتالي فإنه لتأكيد الرغبة في الاحتفاظ بدرجة عالية الجودة في مجال تجميع البيانات سوف يتم اتخاذ إجراءات صارمة ضد أي باحث أو مشرف يعمل بصورة متعمدة على إعاقة العمل أو لا يلتزم بالتعليمات المنظمة له.

## الفصل الرابع: عدم الاستجابة والمشكلات المتعلقة بها

في هذا الفصل سوف نتعرض لعدم الاستجابة والمشكلات المتعلقة بها وسوف نحدد فيما يلي النقاط الرئيسية التي سنفصلها فيما بعد :-

١. معنى عدم الاستجابة

٢. المعالجة الميدانية لعدم الاستجابة ( مبادئ عامة )

٣. عدم العثور على أسرة معيشية في أحد عناوين العينة

٤. نتيجة المقابلة بعد العثور على الأسرة

١- معنى عدم الاستجابة :-

يجرى هذا البحث - كما تعلم - على أساس العينة ومن أجل الحصول على الجودة المطلوبة للبحث فانه من المهم أن تتم مقابلة جميع الأسر المعيشية والحصول على جميع البيانات المطلوبة.

إلا أن الباحث قد لا يتمكن إلى حد ما من الناحية العملية من الوصول إلى هذا الوضع الأمثل. فبالنسبة لبعض الأسر، قد لا يتمكن الباحث من الحصول على أية بيانات، بينما بالنسبة لحالات أخرى قد يحصل على بيانات غير كاملة، وهذا الإخفاق في الحصول على بيانات تامة من بعض " الأسر " المختارة والمخصصة للعينة يسمى " عدم استجابة ". وواحد من أهم واجباتك الإشرافية أن تقلل بقدر المستطاع من مدى "عدم الاستجابة" وقد تنشأ عدم الاستجابة من مصادر عديدة ولكن أكثر هذه المصادر أهمية هي:-

(١) عدم استطاعة الباحث تحديد مكان الأسرة المعيشية التي ستجرى مقابلتها وعدم استطاعة الباحث العثور على المستجيب بالمنزل لإجراء المقابلة معه.

(٢) امتناع المستجيب عن إجراء المقابلة مع الباحث.

٢- المعالجة الميدانية لعدم الاستجابة ( مبادئ عامة ) :-

فيما يلي بعض النقاط الهامة عن مشكلات عدم الاستجابة: -

(١) بالرغم من أننا نرجو أن يكون الكثير من عدم الاستجابة راجعا إلى صعوبات حقيقة في الميدان إلا أنه من الممكن أيضا أن تكون بسبب عدم كفاية الجهد أو العناية المبذولة من العاملين بالميدان ولذلك ينبغي عليك أن تداوم الإشراف بعناية على هذا الجانب من أداء الباحثين بالاستعانة "بصحائف الضبط" التي سيتم شرحها، وان تتأكد من أن الباحث يبذل قصارى جهده لإنجاز المقابلات لجميع الأسر المخصصة له.

(٢) إن استبدال حالات "عدم الاستجابة" بأسرة أخرى من خارج العينة ليس حلا للمشكلة وغير مسموح به على الإطلاق.

٣) من أكثر الوسائل فاعلية للإقلال من عدم الاستجابة أن تجرى زيارات متكررة للأسرة المعنية وبصفة خاصة للحالات التي يوجد فيها المستجيب بالمنزل حيث يجب إعادة الزيارة أكثر من مرة وكذلك فى حالة عدم تواجدهم يجب إعادة محاولة الزيارة والتي قد تصل فيها المحاولات إلى ثلاث مرات وذلك قبل تقبل نتيجة الفشل فى إنجاز المقابلة.

والمقصود بإعادة الزيارة هو القيام بزيارة فعلية للأسرة بهدف الوصول للمستجيب وليس لمجرد الاستعلام العرضي من أحد الجيران. ومن الممكن أن تكون إعادة الزيارة على حساب وقتك أثناء العمل الميداني لذا فإن العناية المطلوبة عند تقرير وقت وكيفية القيام بإعادة الزيارة.

٤) من المهم للهيئة الفنية للمسح معرفة أكثر ما يمكن معرفته عن الظروف التي نتج عنها عدم استجابة (مثل عدم إمكان الوصول للمستجيب أو ما إذا كان قد رفض أن تجرى معه المقابلة... الخ) ولهذا الغرض يجب أن تستوفى بعناية صحائف الضبط الخاصة بك.

٥) يجب على الباحث أن يوضح نتيجة كل زيارة يقوم بها على صفحات الغلاف باستمرار البحث فإذا ظل بعد بذل قصارى جهده غير متمكن من إنجاز مقابلة معينة وجب عليه أن يعيد إليك الاستمارة المخصصة له. وإن أعيدت تخصيص هذه الحالة غير المستوفاة إلى باحث آخر وجب عليه أن يستخدم نفس الاستمارة التي أعيدت إليك من الباحث الأول. وينبغي عليك أن تذهب بنفسك إلى الأسرة في محاولة للمساعدة فى إنجاز المقابلات للحالات الصعبة.

٦) إذا لاحظت فى مناطق معينة أن مشكلات عدم الاستجابة أكثر تكرارا من المعتاد، مثل ما إذا كان عدد الأسر اللاتي لم يمكن تحديد مكانها كثيرة جدا، أو ظهرت حالات رفض كثيرة جدا، فانه يجب عليك أن تبلغ المشكلة فى الحال إلى إدارة العمل الميداني، وهناك أسباب متعددة للإخفاق فى إنجاز المقابلات ولكن هناك قواعد معينة تطبق فى جميع الحالات، وهى أن تداوم على التسجيل الكافي وتأكد من إن الباحث يبذل قصارى جهده وانه قد أجري العدد الكاف من الزيارات المعادة مع أهمية أن تعاون الباحثين بأي طريقة تكون فى استطاعتك حتى يمكنهم إنجاز المقابلات فى أكبر عدد من الحالات و إذا أخفق باحث فى حالة معينة، اسند هذه الحالة لباحث آخر.

٣- عدم العثور على أسرة معيشية فى أحد عناوين العينة :-

هناك عدة حالات لعدم العثور على أسرة معيشية ضمن العينة نوضحها فيما يلي ثم يتم شرحها تفصيليا :

أ- العنوان غير موجود (أو لم يستدل عليه).

ب- ليس العنوان مسكنا.

ج- المسكن خالي أو مهدم.

أ - العنوان غير موجود ( أو لم يستدل عليه ) :-

إن مسئوليتك أن تقوم بتوصيل الباحثين إلى الأسر المطلوب مقابلتها وتزويدهم أيضا بأي معلومات إضافية قد تساعدهم فى تحديد موقع العنوان. ومع هذا فقد توجد حالات لا يتمكن فيها الباحث من تحديد أحد العناوين المخصصة له، بعد

الاستعلام والبحث الشامل. وعلى الباحث - حسب التعليمات - أن يبلغك بعد فشله تماما فى العثور على العنوان. وعليك فى هذه الحالات أن تتبع ما يلي :-

- يجب أن تتأكد من إنه قد خصص استمارة أسرة معيشية للعنوان واسم رب الأسرة المعيشية الذي حاول زيارته، وكتب على صفحة الغلاف نتيجة الزيارة.
- تأكد من أنك قد أعطيته كل ما لديك من المعلومات المتاحة عن موقع الأسرة المعيشية، وإنه قد بذل قصارى جهده في تحديد مكان الأسرة، كأن يكون الباحث مثلا قد قام على سبيل المثال بأجراء الاستعلامات اللازمة لذلك. وتبعا للظروف التي تراها، فإنك إما أن تطلب من نفس الباحث أن يحاول مرة أخرى، أو تسند زيارة هذا العنوان لباحث آخر. وفى الحالة الأخيرة يجب أن تعطى الباحث الثاني نفس استمارة الأسرة المعيشية التي خصصتها للباحث الأول لهذه الأسرة المعيشية.
- إذا فشلت المحاولة الثانية، فيجب عليك أن تحاول بنفسك عمل زيارة لتحديد موقع العنوان ثم يتولى الباحث المختص إجراء المقابلة.

وأخيرا إذا تكرر حدوث المشكلة بكثرة فى الميدان، فإنه يجب عليك إبلاغ ذلك فورا لإدارة العمل الميداني. وإذا وجدت أن هناك أسبابا معينة تمنع الوصول إلى أي عنوان من عناوين العينة فى منطقتك (كأن يكون ذلك بسبب ظروف غير طبيعية أو ما شابه ذلك). فإنه فى غاية الأهمية أن تخطر إدارة العمل الميداني بذلك فى الحال.

ب - العنوان ليس مسكنا :-

قد يجد الباحث بعد الوصول إلى أحد عناوين العينة أن هذا العنوان شئى آخر خلاف أنه وحدة سكنية فقد يكون على سبيل المثال، محلا أو ورشة أو منشأة لا يوجد بها أسرة معيشية وهنا يجب عليك التأكد من ذلك.

ج- المسكن خالي أو مهدم :-

قد يجد الباحث بعد تحديد موقع إحدى الأسر، إحدى الحالتين الآتيتين:-

(أ) أن بالعنوان وحدة سكنية (أي يمكن أن تستخدم لغرض أن تسكن به أسرة) لكنها غير مأهولة بأي فرد فى الوقت الحالي.

(ب) أن العنوان كان به مسكن ثم تهدم.

وفى أي من الحالتين يجب على الباحث إبلاغك بالأمر، وهنا يجب عليك التأكد من ذلك.

ولاحظ انه إذا ترك المسكن شاغول القدامى فلا يجب تتبعهم إلى عنوانهم الجديد إلا إذا كان داخل وحدة المعاينة

٤- نتيجة المقابلة بعد العثور على الأسرة :-

(أ) تمت المقابلة :- هذه طبعا هى نتيجة معظم المقابلات.

(ب)

## ب) رفض المقابلة : -

قد يرفض المستجيب في بعض الأحيان إجراء المقابلة وعادة ما نتوقع أن يكون عدد مثل هذه الحالات قليلا. وتعتمد رغبة المبحوث في المعاونة في البحث إلى حد كبير على الانطباع الأول الذي يحدثه الباحث عليه. ويجب على الباحث أن يقدم نفسه إلى المستجيب بطريقة لائقة، وأن يشرح له الغرض من زيارته ويؤكد له طبيعة سرية المعلومات التي سيحصل عليها. وهناك تعليمات للباحث بالاتصال بك إذا رفض المستجيب أن تجرى معه المقابلة.

ومن المهم أن نتذكر انه يجب عدم اخذ الرفض على أنه نهائي، فإنه يمكن أن يكون لدى الأشخاص أسباب عديدة للرفض، ولكن بعضها يمكن التغلب عليه إذا عولج الموقف كما ينبغي، ومن الأفضل لك، إما أن تذهب إلى الأسرة بنفسك أو تخصيص الحالة لباحث مختلف عن الباحث الأصلي.

وتذكر أن الناس يسهمون في البحث برغبتهم المطلقة، وإذا كانوا لا يريدون الإجابة على أي سؤال فلا يمكن استخدام أي نوع من الإلزام أو التهديد لدفعهم على ذلك وإذا شعرت بأن إعادة زيارة أولئك الذين رفضوا فعلا إجراء المقابلة، قد يشكل أي خطورة من ناحية احتمال أن تأخذ مجموعة المستجيبين المحتملين في المنطقة موقفا سلبيا من البحث فإنه يمكنك أن تقوم بإعادة زيارة هؤلاء الذين رفضوا، فقط بالقرب من نهاية عملك بالمنطقة كما يمكن للمشرف الاستعانة بمساعدة الأشخاص المحليين لإقناع الممتنعين بالتعاون مع هيئة البحث.

## ج- المستجيب غير موجود بالمنزل :

قد تكون تلك هي المشكلة المألوفة أكثر من غيرها. وهناك تعليمات للباحثين أن يقوموا في مثل هذه الحالات بالعودة لزيارة المستجيب أكثر من مرة في محاولة لإتمام المقابلة. ويفضل أن تجرى هذه الزيارات المعادة في أوقات مختلفة من اليوم وأن يؤخذ في الحسبان أية معلومات قد يمكن للباحث أن يحصل عليها من الجيران أو من أي طريق آخر عن مكان وجود المستجيب ومن الأفضل أن يقوم بذلك نفس الباحث الذي قام بالزيارة الأولى.

وقد يحدث أيضا أن المستجيب على الرغم من وجوده بالمنزل لا يريد إجراء المقابلة مع الباحث في ذلك الوقت بالذات. وربما كان ذلك لأنه مشغول وفي حالة كهذه قد يلزم تأجيل المقابلة، وهناك تعليمات للباحثين بأن يتم تحدد موعدا مع المستجيب لإعادة الزيارة، وينبغي على الباحث أن يحافظ على مثل هذا الموعد بدقة ومرة أخرى عليه أن يعيد الزيارة حتى ثلاث مرات إذا لزم الأمر.

## د- المقابلة لم تتم لأية أسباب أخرى : -

قد تنشأ حالات كهذه بطرق عديدة مثل : -

(أ) أن يغفل الباحث بعض البنود في الاستمارة بطريقة السهو أو الخطأ.

(ب) أن رفض المستجيب الإجابة على أسئلة معينة.

(ج) أن لا يتم استكمال المقابلة.

وهناك تعليمات للباحثين لمراجعة مقابلاتهم التي تمت والتأكد من أنها مستوفاة، وإعادة الزيارة إذا لم تكن كذلك. وإذا لم يستطيعوا إعادة زيارة المنزل، فيجب أن يخطر المشرف بذلك. وعندما تفحص الاستمارة المعادة تكتشف بنفسك أي مقابلات غير مستوفاة.

وبالنسبة لأي استمارات غير مستوفاة معادة إليك، يجب أن تستعلم من الباحث ما إذا كان يستطيع توفير البيانات الناقصة. فإذا لم يكن ذلك ممكناً فإنه عليك أن تطلب منه إعادة زيارة المستجيب. ويمكن تفادي إعادة الزيارة فقط إذا كانت البنود غير المستوفاة قليلة. وكقاعدة عامة يجب أن تجرى محاولة لإعادة زيارة المستجيب في جميع حالات المقابلة غير المستوفاة ومع هذا فليس من الضروري دائماً أن تطلب من الباحث الأصلي أن يقوم بالزيارة المعادة، فإذا وجدت أن أي باحث آخر سيكون قريب من الأسر المعنية، فقد يمكنك تكليفه باستكمال هذه الحالات غير المستوفاة.

## الفصل الخامس: شرح استمارة المجتمع

كما سبق وذكرنا أنه من بين مهامك كمشرف هو القيام باستيفاء استمارة المجتمع وهذه الاستمارة عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي ستقوم باستيفائها وهي في معظمها ملاحظات يتعين عليك أن تكتشفها بنفسك وليست أسئلة يمكن أن توجهها لأحد ، وقد تم وضع جميع الأسئلة بدقة لتغطي المعلومات التي يطلبها متخذو القرار والتي توضح بعض الخصائص والمرافق لكل قطعة مساحية .

وفي هذا السياق سيتعين عليك تحديد القطعة المساحية بكل دقة حسب الوثائق التي سوف تتسلمها من هيئة المسح، ثم تلاحظ المرافق والطرق والشوارع وبعض البنود المطلوب ملاحظتها داخل الاستبيان ثم تدوين ملاحظتك كما سيتم شرحه.

تتكون استمارة المجتمع من :

- (١) صفحة الغلاف الخارجي.
- (٢) صفحة البيانات التعريفية.
- (٣) ملاحظات الباحث حول المنطقة السكنية.

وسوف نقوم بشرح كل بند تفصيلياً كما يلي :

### (١) - صفحة الغلاف الخارجي:

- (٢) وتتضمن صفحة الغلاف اسم المسح والسنة والجهات القائمة به والجهة المنفذة للبحث. وعلاوة على ذلك تتضمن صفحة الغلاف التأكيد على أن بيانات هذا المسح سرية ولن تستخدم في غير أغراض البحث العلمي.

## (٢) - صفحة البيانات التعريفية:

قبل أن تبدأ بتدوين ملاحظتك عليك أن تكتب البيانات التعريفية للقطعة المساحية في الجزء الأيمن من جدول البيانات التعريفية مع ترك الجزء الأيسر، فإن الجزء الأيسر يتم استيفاءه ضمن مرحلة التأكيد من قبل أعضاء المكتب. وتشتمل صفحة البيانات التعريفية على: أسم المحافظة، أسم القسم/المركز، الوحدة المحلية، الشياخة/القرية التي يجري بها العمل، رقم الشياخة/القطعة المساحية، وما إذا كانت المنطقة حضر أم ريف.

### ملاحظات الباحث حول المنطقة السكنية.

تتضمن هذه الملاحظات ١٤ سؤال حول ملاحظات الباحث حول المنطقة السكنية ( القطعة المساحية ) سوف يتم شرحها بالتفصيل:

#### السؤال ٠١ "المستوى الاقتصادي والاجتماعي للمنطقة السكنية":

اختلاف المستوى الاقتصادي والاجتماعي للمناطق السكنية يؤدي بالطبع لاختلاف الإجراءات التنموية والبيئية لوضع السياسات والقرارات ولهذا يجب عليك في هذا السؤال أن تلاحظ وتقوم بتقييم الحالة الاقتصادية والاجتماعية للقطعة المساحية محل الدراسة وفي هذا السياق يجب عليك أن تحدد إذا ما كانت القطعة المساحية تعتبر غنية ضع دائرة حول الكود ١، أما إذا كانت متوسطة ضع دائرة حول الكود ٢ أو فقيرة كود ٣. ويجب عليك عند التقييم مراعاة السمات التي تتسم بها المناطق السكنية الغنية عن المتوسطة والفقيرة.

#### السؤال ٠٢ "نوع غالبية المباني في المنطقة/الحي":

نوعية المساكن تعبر عن مستوى قاطنيها الاقتصادي والاجتماعي وكذا تختلف الخطط التنموية باختلاف نوعية المساكن التي تتسم بها كل منطقة ولهذا كان من المهم أن نطلب منك أن تلاحظ نوعية المباني في القطعة المساحية ، وفي هذا السؤال سوف تقوم بملاحظة المباني في المنطقة السكنية وتحدد طبيعة أغلب هذه المساكن ، فإذا كان أغلب هذه المساكن ذي طبيعة ريفية بالطوب اللين قم بتكوير رقم ١، وإذا ما كان أغلبها منازل بالخرسانة المسلحة فسجل كود رقم ٢، وإذا كانت أغلب مساكن المنطقة عبارة عن عشش أو مساكن صفيح فيجب عليك تسجيل كود ٣، وفي حالة إذا ما استجد نوع آخر من المساكن فقم بتسجيل كود ٦ واذكر كتابةً نوعية هذه المساكن بشكل واضح في المكان المخصص.

#### السؤال ٠٣ "وقت إنشاء المنطقة السكنية":

السمات التاريخية للمناطق السكنية ونوعية المباني من حيث قدمها أو حداثتها له تأثير هام على متخذي القرارات وله أيضا تأثير على ثقافة وسلوكيات قاطني هذه المناطق، لذا كان من الأهمية أن يتم ملاحظة حداثة أو قدم مباني القطع المساحية محل الدراسة.

في هذا السؤال سيتعين عليك سؤال بعض المواطنين المحليين للاستفسار عن تاريخ بناء هذه المنطقة، فبعض المناطق يعود تاريخ بنائها لمئات السنوات والبعض الآخر قد يكون منذ سنوات قليلة، لهذا يجب عليك التأكد من وقت إنشاء المنطقة



السكنية فإذا كانت أقل من ١٥ سنة سجل الكود رقم ١ وفي حالة إذا كان وقت إنشاء المنطقة في الفترة من ١٥ إلى ٥٠ سنة قم بالتكويد رقم ٢، أما إذا كان يعود تاريخ إنشاء المنطقة السكنية لأكثر من ٥٠ سنة قم بتكويد الرقم ٣.

يجب أن تلاحظ أنه في بعض القرى أو المدن قد يتباين مدة إنشاء المباني السكنية داخل نفس القرية أو الحي فقد يكون مثلا يعود تاريخ إنشاء إحدى القرى لمئات السنين إلا أن هناك منطقة سكنية داخل زمام نفس القرية حديثة البناء ولا يتعدى تاريخ إنشاءها ٣٠ سنة أو أقل في هذه الحالة يجب أن تحدد إجابتك داخل حدود القطعة المساحية فقط والتي قمت بتحديدتها مسبقا.

#### السؤال ٠٤ "النشاط الاقتصادي الغالب على المنطقة":

يجب عليك في هذا السؤال أن تلاحظ بكل دقة النشاط الاقتصادي الذي يغلب على القطعة المساحية وقد يكون من المفيد أن تقوم بالاستفسار من بعض المواطنين المحليين للوصول إلى الإجابة الصحيحة ويجب عليك تسجيل النشاط الأغلب وغير مسموح بتعدد الإجابات وقد يكون ذلك النشاط زراعي أو صناعي، حرفي، تربية طيور ودواجن، تربية مواشي وأغنام ويجب عليك وضع دائرة حول الكود المناسب وتسجيل الكود ٦ إذا كان هناك نشاط آخر غير مذكور ويجب عليك في هذه الحالة ذكر هذا النشاط في المكان المخصص لذلك.

#### ملاحظة:

كما تعلم فان تربية الطيور والدواجن وكذلك تربية المواشي والأغنام تدخل عملياً ضمن النشاط الزراعي، إلا أننا هنا نريد أن نحدد النشاط بشكل أكثر دقة فيجب عليك أن تكون واعيا بالفرق بين النشاط الذي يعتمد اقله على زراعة الأرض، وذلك النشاط الذي يعتمد على تربية الدواجن مثلا والتجارة فيها.

إذا ما كانت إحدى القطع المساحية يغلب عليها العمل بنشاط الصيد يجب عليك في هذه الحالة تسجيل الكود ٦ وكتابة صيد الأسماك في المكان المخصص لذلك.

#### الأسئلة ٠٥ إلى ٠٨ "حالة الطرق والشوارع الرئيسية والداخلية":

حالة الطرق ومدى توافرها وصلاحياتها للعمل تؤثر بشكل واضح وهام على أي نشاط اقتصادي أو اجتماعي في منطقة ما وفي هذه المجموعة من الأسئلة سوف يتعين عليك ملاحظة السمات وحالة الطرق الداخلية والرئيسية وتسجيل الإجابات المناسبة حسب كل سؤال.

#### السؤال ٠٥ "حالة الطرق والشوارع الرئيسية ١":

حالة الشوارع الرئيسية من حيث الاتساع أو الضيق قد تؤثر في متخذ القرار فيما يتعلق بالمرافق أو المشروعات التي من الممكن استثمارها في المنطقة السكنية، لذا يجب عليك تحديد ما إذا كانت شوارع القطعة المساحية التي تعمل بها ضيقة ولا تتسع لسيارات (الكود ١) أو أن هذه الشوارع ضيقة لكنها تتسع لسير السيارات (كود ٢) والحالة الأخيرة أن تكون الشوارع

واسعة (الكود ٣).ومن المهم أن قد تلاحظ أنه قد يكون هناك اختلاف بين الشوارع الرئيسية من حيث الضيق والانتساع داخل نفس القطعة المساحية ولأنه لا يسمح بتعدد الإجابات فيجب عليك تسجيل حالة الشوارع الرئيسية الأغلب.

#### السؤال ٠٦ "حالة الطرق والشوارع الداخلية ١":

كما في السؤال السابق اتبع نفس التعليمات إلا أننا هنا نتحدث عن الشوارع الداخلية من حيث الضيق والانتساع.

#### السؤال ٠٧ "حالة الطرق والشوارع الرئيسية ١":

في هذا السؤال يجب تدوين ملاحظتك عن حالة الشوارع الرئيسية من حيث إذا ما كنت ممهدة أو أنها شوارع أسفلتية، ويجب عليك ملاحظة الشوارع الرئيسية واختيار أحد البدائل المدونة بإجابات السؤال وهي :

أسفلتية جيدة (١)، أسفلتية رديئة (مكسره وبها حفر) (٢)، ترابية ممهدة (٣)، ترابية غير ممهدة (٤).

#### السؤال ٠٨ "حالة الطرق والشوارع الداخلية ١":

كما في السؤال السابق اتبع نفس التعليمات إلا أننا هنا نتحدث عن الشوارع الداخلية.

#### الإسئلة من ٠٩ الى ١١ "حالة المصارف الزراعية ١":

الكثير من المشكلات البيئية قد تنتج نتيجة مرور بعض المجاري المائية داخل الكتل السكنية وما ينتج عنها معوقات اقتصادية واجتماعية، لذا كان من المهم أن نلاحظ حالة تلك المصارف داخل القطعة المساحية محل الدراسة وفي هذه المجموعة من الأسئلة سوف نقوم بملاحظة حالة المصارف الزراعية داخل القطعة المساحية وتدوين ملاحظتك بحسب كل سؤال.و يجب عليك أن تلاحظ أن السؤال يهدف للمصارف وليس الترغ أو المساقى ويجب عليك معرفة الفرق بين الاثنين.

#### السؤال ٠٩ "حالة المصارف الزراعية ١":

يجب عليك تسجيل إذا ما كانت المصارف داخل القطعة المساحية مغطاة (كود ١) أو غير مغطاة (كود ٢) أو لا يوجد مصارف داخل القطعة المساحية أى لا ينطبق السؤال (كود ٣).

#### السؤال ١٠ "حالة المصارف الزراعية ٢":

في هذا السؤال يجب عليك ملاحظة إذا ما كانت المصارف تمتد داخل الكتلة السكنية (كود ١) أو أن تلك المصارف تمتد خارج الكتلة السكنية (كود ٢) أو (كود ٣) الذي يعبر على أنه لا ينطبق السؤال بمعنى أنه لا توجد أي مصارف داخل القطعة المساحية.

### السؤال ١١ "حالة المصارف الزراعية ٣"

هذا السؤال يهدف لمعرفة بعض الإضرار التي قد تنتج عن الاستخدام غير الصحيح للمصارف الزراعية ولهذا يجب عليك أن تلاحظ إذا كان يتم إلقاء مخلفات الصرف الصحي بالمصرف (كود A) أو أن المزارعين يستخدمون مياه المصرف في ري الأراضي الزراعية (كود B) والحالة الأخيرة لا ينطبق كود (Y) أي انه لا أي مصارف زراعية.

### السؤال ١٢ "مظاهر بيئية ضارة"

في هذا السؤال تم تحديد ثلاثة نقاط من المظاهر البيئية الضارة والتي يجب أن تلاحظ إذا كانت القطعة المساحية توجد بها هذه المظاهر وتقوم بتكويد الإجابة المناسبة وهذه المظاهر هي:

هل المنطقة بها مياه راكدة حول المساكن بالشوارع (كود A) // تعاني من طفح في شبكة مجاري (كود B) // يلقي أهلها القمامة في المصارف (كود C).

### السؤال ١٣ "مظاهر عمرانية مميزة للمنطقة وتستحق الذكر"

أحيانا تمتاز بعض المناطق السكنية عن غيرها ببعض المميزات التي قد يستفيد منها واضعو السياسات وعلى العكس قد يكون هناك صفة سلبية قد تضر هذه المنطقة حاليا أو مستقبلا ، ولهذا يجب عليك أن تلاحظ إذا ما كان هناك أي صفة أو مظاهر عمرانية مميزة للقطعة المساحية وعليك أن تدون كل مشاهدتك بكل دقة ووضوح.

### السؤال ١٤ "بعض المرافق الهامة"

في هذا السؤال يجب عليك أن تسجل اذا ما وجدت بالملاحظة المباشرة الثلاثة نقاط التالية والتكويد السليم:

وحدة صحية (كود A) // مدرسة (كود B) // بلاعات صرف صحي في الشوارع (كود C).

---

الملحق (١٣)

كتيبا تعليمات المدقق الميداني

والمراجعة المدانية والمكتبية

---



## كتيب تعليمات المدقق الميداني

تقييم الحكم الرشيد في ستة قطاعات خدمية أساسية في  
محافظة الفيوم

## أولاً: مقدمة لمسح الأسرة - برنامج الحكم الرشيد

تُعد الشفافية والكفاءة والفعالية والالتزام بالقانون ومكافحة الفساد والاستجابة لاحتياجات المواطنين من المفاهيم التي يمكن إدراجها تحت مسمى الحكم الرشيد و التي تضمن حقوق المواطن خاصةً حقه في توفر الخدمات وأن تكون ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة دون إهدار للوقت أو الموارد. وكخطوة أولى لتنفيذ مبادئ الحكم الرشيد في مصر، أصدر مركز العقد الاجتماعي العديد من الدراسات في مجال الحكم الرشيد ومكافحة الفساد من بينها "إصلاح حوكمة التنمية في مصر" و"بين الفساد والحكم الرشيد" و"تقرير المسح القومي لأراء المواطنين حول الفساد والنظام القضائي" و"الإطار القانوني والمؤسسي لمكافحة الفساد في مصر" و"مكافحة الفساد: قراءة في بعض أحكام القضاء". كما قام المركز بالتعاون مع مرصد التنمية المحلية بتصميم مؤشرات لقياس درجة تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في ستة قطاعات خدمية تمس حياة المواطن هي الصحة (الرعاية الأولية تحديداً) والتعليم (التعليم الأساسي تحديداً) والمياه والصرف الصحي والطرق والإنارة وإدارة المخلفات، وذلك كخطوة أولية لفهم أعمق للمشكلات والثغرات التي تواجه هذه القطاعات ومن ثم معرفة سبل التعامل معها بشكل علمي وعملي يخدم المواطن ويحقق رفاهيته باعتباره المنتفع الأساسي من تقديم الخدمات.

وتشمل المؤشرات كافة المعنيين بتقديم الخدمة، حيث تقوم بتغطية الحكومة وهيئاتها المختلفة والمديريات والإدارات الخدمية بالإضافة إلى القطاع الخاص والمجتمع المدني باعتبارهم من المشاركين في تقديم هذه الخدمات وصنع السياسات الخاصة بها. كما تُركز في الوقت نفسه على الأبعاد المختلفة للحكم الرشيد وهي: الكفاءة والفاعلية والاستجابة والعدالة والمساءلة والمشاركة والشفافية وحكم القانون ومكافحة الفساد ، وفيما يلي التعريفات الخاصة بها:

١٠. **الكفاءة:** يُقصد بها قياس درجة تقديم الخدمات بأقل تكلفة وفي أقل وقت ممكن.
١١. **الفاعلية:** يُقصد بها قياس جودة الخدمة النهائية المقدمة من جانب الفاعلين ودرجة رضا المواطنين عنها.
١٢. **الاستجابة:** يُقصد بها قياس درجة استجابة الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص،... إلخ لرغبات واحتياجات ومشكلات المواطنين.
١٣. **العدالة:** يُقصد بها قياس درجة تقديم الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص،... إلخ لخدماتهم على قدم المساواة وطبقاً للاحتياجات ومبدأ المساواة في الفرص.
١٤. **المساءلة:** يُقصد بها قياس الممارسات والخطوات التي يتم اتخاذها لمساءلة أي من المعنيين بتقديم الخدمة ومحاسبته مالياً وقانونياً وإدارياً وفنياً.
١٥. **المشاركة المجتمعية:** يُقصد بها قياس مدى انخراط واشتراك المواطنين في عمليات تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط والبرامج، صنع الموازنات، اتخاذ قرارات التشغيل اليومية، النواحي المالية، التنفيذ، التقييم.
١٦. **الشفافية:** يُقصد بها قياس مدى سهولة الحصول على معلومات ودرجة الوعي بالمعلومات والحقوق ودرجة الانفتاح في العلاقة بين المواطنين والمعنيين بتقديم الخدمة.
١٧. **دور القانون:** يُقصد به قياس تواجد القوانين ودرجة التطابق بين سلوكيات وسياسات المعنيين بتقديم الخدمة والقواعد القانونية.
١٨. **مكافحة الفساد:** يُقصد بها قياس الفساد ودرجة تواجد نظام متكامل وفعال لمجابهة الفساد لدى أي من المعنيين بتقديم الخدمة.

وفي هذا السياق، قام مركز العقد الاجتماعي ومرصد التنمية المحلية بتصميم استمارات استبيان لجميع مقدمي الخدمات من جانب ومسح للأسر من جانب آخر لقياس درجة تطبيق مبادئ الحكم الرشيد عند تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية والتعليم الأساسي والمياه والصرف الصحي والطرق والإنارة وإدارة المخلفات، والمسح الذي نحن بصددده هو استبيان للأسر المعيشية.

## **الجهات المعدة للمسح:**

كما سبق القول، فإن مركز العقد الاجتماعي ومرصد التنمية المحلية هما الجهتان القائمتان على إعداد وتطوير مسح الأسرة الخاص بقياس الحكم الرشيد. و**مركز العقد الاجتماعي** هو مبادرة مشتركة بين مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، و بدعم من هيئة التعاون الإيطالي، تم إنشائه عام ٢٠٠٧ بناء على توصيات تقرير التنمية البشرية لمصر والذي حمل عنوان "اختيار مستقبلنا: نحو عقد اجتماعي جديد"، وذلك لتقديم الدعم الفني لجهود التنمية البشرية في مصر من مدخل حقوقي تنموي يستند إلى مبادئ الحكم الرشيد ومفهوم المواطنة. يسعى المركز إلى تحقيق أهدافه - من خلال الاستعانة بالخبرات الوطنية والدولية للمساهمة- في بناء توافق وطني حول مفهوم العقد الاجتماعي الجديد، وإعادة بناء الثقة بين الدولة والمواطنين من خلال دعم جهود مكافحة الفساد، وتحسين تقديم الخدمات العامة، وتبني سياسات تحقق العدالة الاجتماعية، ورصد ومتابعة مستويات الفقر وتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، بالإضافة إلى دعم الجهود الرامية إلى تمكين المجتمع المدني، ورفع الوعي بمفهوم وأهمية المشاركة المدنية.

أما **مرصد التنمية المحلية** فقد تم إنشائه ضمن وحدة تطوير الإدارة المحلية التابعة لوزارة التنمية المحلية، وذلك تمهيداً لجعله وحدة تابعة لوزارة التنمية المحلية. ويهدف مرصد التنمية المحلية إلى دعم دور وزارة التنمية المحلية في التأكد من تحقق التنمية المحلية وتحسين مستوى الخدمات المحلية المقدمة من خلال تعزيز آليات الحكم المحلي الرشيد، بما يسهم في تحسين حياة المواطنين في محافظاتهم المختلفة وتحقيق رضاهم عن فعالية تقديم الخدمات واستجابة الإدارات المحلية للمواطنين، وبالتالي فإن المرصد يعمل على زيادة الوعي وخلق الطلب على تفعيل الديمقراطية المحلية ويعزز المحاسبية ومكافحة الفساد على المستوى المحلي. ومن خلال هذا المسح، يعمل المرصد بالتعاون مع مركز العقد الاجتماعي على قياس الحكم الرشيد على المستوى المحلي بما يُمكن وزارة التنمية المحلية من تقييم الوضع الراهن بالوحدات المحلية في المحافظات.

## **أ - أهداف المسح**

هذا المسح هو "مسح أساسي" صمم خصيصاً لتوفير بيانات أساسية عن الحكم الرشيد في قطاعات الصحة والتعليم والمياه والصرف الصحي والطرق والإنارة والنظافة. ومن الجدير بالذكر أنه في حين تشمل استمارة المسح أقسام منفصلة بالنسبة لخدمات التعليم والصحة ومياه الشرب والصرف الصحي، فإنها تقوم بتغطية الخدمات التي تقدمها السلطات المحلية وهي النظافة والإنارة وتعبيد الطرق الداخلية في قسم واحد متكامل يختص بتلك الخدمات.

وبالإضافة إلى البيانات الأساسية لخصائص الأسرة والمعلومات الحديثة عن حالة المسكن والمنطقة المجاورة، فإن هذا المسح يوفر البيانات التالية بالنسبة للقطاعات سالفة الذكر:

- مدى توفر أو إتاحة الخدمة وكفايتها وكفاءتها وتكلفة الحصول عليها.
- الجودة التي تتم بها عملية تقديم الخدمة ومدى رضا المواطنين عن مستوى تقديم الخدمة.
- الشفافية التي تتم بها عملية تقديم الخدمة.
- مشاركة المواطنين في صناعة القرارات المتعلقة بالخدمة وتقييم الخدمة.
- مدى عدالة تقديم الخدمة دون تمييز على أساس النوع أو العمر أو الدين أو القدرة على الدفع أو النفوذ أو الوساطة.
- أنواع المشكلات التي يواجهها المستفيدين من الخدمة ومدى توفر سبل للشكاوى ومحاسبة المقصرين.
- مدى وعي المواطنين بالخدمات المقدمة وإجراءات الحصول عليها وسبل الشكاوى المختلفة.
- مدى استجابة مقدمي الخدمة لاحتياجات المواطنين، مشكلاتهم، خصائص مجتمعاتهم أو المنطقة الجغرافية التي يقيمون بها.
- مدى إدراك المواطنين لدور القانون وتعرضهم لمظاهر مخالفة القانون من إهمال، عدم انضباط في تقديم الخدمة،... إلخ.

### **ب - عينة المسح**

- يعتمد المسح في إجراءه على أدوات كمية أولية، متمثلة في استمارة خاصة بالأسر المعيشية واستمارة المجتمع المحلي لكل وحدة معاينة. يغطي المسح حوالي ٥٥٠٠ أسرة معيشية وسوف يتم توزيع العينة على النحو التالي:-
- ✓ ٣٠٠٠ - أسرة على مستوى كل مراكز محافظة الفيوم، تغطي ٦ مدن بالإضافة إلى ٤٢ قرية.
  - ✓ ٢٥٠٠ - أسرة على مستوى الوحدات المحلية بمركز طامية ( ٥ وحدات محلية )
- وسوف يقوم الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بتوفير عينة المسح.

### **ج - تنظيم المسح:**

سوف يتم الاعتماد في العمل الميداني على حوالي ٦٠ باحث ومشرف، حيث يتم تشكيل فرق للعمل الميداني يتكون كل فريق من ستة أعضاء: ٥ باحثين ومشرف. علاوة على ذلك سوف يقوم ٥ مدققين ميدانيين بالاشتراك في العمل الميداني ومتابعة فرق العمل، هذا وسوف يتم اختيار جميع الباحثين وتعيينهم من قبل مرصد التنمية المحلية بمحافظة الفيوم وذلك من العاملين بمراكز المعلومات المحلية، أما عن المدققين الميدانيين والمشرفين فسوف يتم تعيينهم من قبل مكتب الزناتي.

من المتوقع أن يستغرق العمل الميداني نحو ٢٢ يوم عمل

ولضمان نجاح التدريب في الوقت المحدد وإنجاز العمل بجودة عالية، تم وضع المعايير التالية في الاعتبار عند اختيار الباحثين الذين سيشاركون في التدريب :-

- أن يكونوا حاصلين على شهادة جامعية.
- يجب بقدر الإمكان توفير باحثات.
- أن تكون أعمارهم لا تزيد عن ٤٠ سنة من أجل تحمل المجهود الميداني والعمل اليومي.



كما ذكرنا سابقا سوف سيتم تشكيل ١٠ فرق فقط لجمع البيانات، مما يعني الاستعانة بـ ٥٠ باحث، و ١٠ مشرفين. بالإضافة لذلك سيتم تعيين خمسة مدققين ميدانيين للتأكد من دقة البيانات أثناء عملية جمع البيانات. وسوف يتم ترشيح عدد من الباحثين اكبر من العدد المطلوب ( حوالي ٧٠ - ٨٠ باحث ) للمشاركة في التدريب وتدريبهم التدريب المناسب مما يتيح بدوره الفرصة لانتقاء أفضل العناصر من أجل رفع جودة جمع البيانات.

سوف يتم اختيار خمسة من المدققين لتدقيق البيانات ميدانيا بكل فرق العمل الميداني ( أي مدقق لكل فريقين ) هذا وسوف يتم في المتوسط إعادة وقابلة لحوالي ٥٥ أسرة معيشية لكل فريق، هذا وسوف يتم التنسيق بين المشرف وبينك كمدقق ميداني ذلك لأنك سوف تكون مكلفا بمهمة التدقيق على بيانات الفريق الخاص به للوصول إلى أعلى درجات ضبط جودة البيانات التي سيتم جمعها، ويجدر الإشارة هنا أن مهمة المدقق الميداني هي مهمة تكملية وضرورية لضبط جودة العمل بمساعدة مشرف الفريق والذي يجب أن يكون هناك تعاون كامل يبني على الاحترام والتقدير بين الطرفين وليكون الهدف النهائي هو الخروج ببيانات عالية الجودة .

#### وتتلخص مهمتك كمدقق ميداني فيما يلي :

- عليك أن تكون همزة الوصل بين هيئة المسح وفريقي العمل المكلف بمتابعتهما، ومن خلالك يتم إبلاغهما بالتعليمات الفنية و نقل استفسارات الفريقين لهيئة المسح.
- القيام يوميا بإعادة مقابلة لبعض الأسر لعدد من الباحثين باستخدام استمارة مختصرة.
- مقارنة استمارة إعادة المقابلة مع الاستمارة الأساسية للوقوف على الأخطاء والملاحظات الفنية.
- حضور بعض المقابلات الفعلية مع الباحثين والباحثات.
- المراجعة والتدقيق لاستمارة المجتمع ( سوف يتم شرح الاستمارة في نهاية هذا الكتيب).

علما انه سيتم ما يلي: -

- تدقيق ١٠% من الاستثمارات ميدانيا لكل فريق \_ أي حوالي ٥٥ أسرة معيشية لكل فريق
- سوف تكون مسئول عن تدقيق بيانات فريقين كل يوم يخصص لفريق واحد أي أن الفريق سيتم زيارته كل يومين مرة واحدة.
- سوف تقوم بالتنسيق مع المشرف لعقد اجتماع للفريق في نهاية اليوم لمناقشة الأخطاء السائدة وكيفية تلافيها .

## الفصل الأول: تدريب الباحثين ودور المدقق الميداني أثناء التدريب

على الرغم من أن بعض الأفراد أكثر مهارة من الآخرين في إجراء المقابلات إلا أن التدريب المكثف والممارسة سوف ينتج عنه باحثين و باحثات أكفاء. وسوف يشتمل التدريب على مزيج من التدريب النظري من خلال المحاضرات والتدريب الميداني الذي يتضمن قدرا كبيرا من الخبرة العملية.

ولديك كمدقق ميداني دورا رئيسيا ومحوريا أثناء التدريب يتمثل فيما يلي : -

### أولا : - التدريب النظري

#### شرح الاستمارات :

خلال التدريب النظري يتم شرح الاستبيان مع الاستعانة بكتيب تعليمات الباحثين للتوضيح والتوثيق.

ويجب عليك أثناء ذلك حث الباحثين على مداومة الإطلاع على كتيب تعليمات الباحثين، وأن تكون ايجابية بان تعمل على تشجيع الباحثين على النقاش وعدم الحرج من توجيه أي سؤال ويجب أن تكون مبادرا ومشجعا على إلقاء الأسئلة، لذا يجب على المدققين الاختلاط بالباحثين ومن الأفضل أن يكون هناك توزيع منتشر داخل القاعة وذلك للمساعدة في ضبط العملية التدريبية.

#### لعب الأدوار :

بعد الانتهاء من كل قسم أو أكثر من الاستمارات يتم تقسيم المتدربين لعدد من المجموعات يماثل عدد وتشكيل الفرق في مرحلة جمع البيانات الفعلية يتم فيما بينهم إجراء ما يسمى لعب أدوار وسوف تكون مسئول عن مجموعة من المجموعات، يقوم أحد الباحثين خلال لعب الأدوار بدور المستجيب والباقيين بدور الباحث تباعا ويتم تبادل الأدوار من حين لآخر مما يساهم في حفظ طريقة إلقاء الأسئلة ، وخلال ذلك سنكلف كمدقق ميداني بمتابعة مجموعتين من مجموعات لعب الأدوار و يجب عليك:

- متابعة الباحثين خلال قراءة الأسئلة والقيام بعملية التوجيه من خلال المشرف والتركيز على الالتزام بنص السؤال والقراءة السليمة، أحيانا يفضل أن يقوم المشرف بدور المبحوث حرصا على استحضار حالات تتوافق مع الميدان الفعلي مما اكتسبه من خبرات سابقة.
- سوف تقوم بعملية تقييم وتقويم أداء المجموعتين المكلف بمتابعتها، وفي نهاية الفقرة التدريبية للعب الأدوار، تقوم بعمل تقييم تعطي فيه كل فرد درجة حسب كفاءته أثناء التدريب وتدوين الملاحظات على أداءه وسلوكياته.
- أحيانا قد يكون من المفيد لفت نظر المشرف للمتدربين الأقل كفاءة والتركيز على أدائهم وتكرار إلقاءهم للأسئلة لرفع مستواهم حتى تتقارب المستويات الفنية لجميع المتدربين.

- في أثناء لعب الأدوار قد يستجد حالة أو استفسار لم يسبق الإشارة إليه، في هذه الحالة يجب عليك التنسيق مع المشرف للقيام بسؤال عضو هيئة المسح المختص للرد على هذه الاستفسارات.

### المقابلات الإيضاحية:

من حين لآخر خلال فترة التدريب يتم استخدام وسيلة أخرى من وسائل التدريب وهي المقابلة الإيضاحية يتم خلالها الاستعانة غالباً بأحد المشرفين أو المدققين أو أحد أعضاء هيئة المسح وأحياناً فرد عادى من المجتمع ينطبق عليه شروط المسح بأداء دور المبحوث ويكون متواجداً بجوار المحاضر ويقوم كل باحث بإلقاء مجموعة من الأسئلة على المبحوث بمراقبة جميع عناصر التدريب لتعلم الشكل الأمثل لإلقاء الأسئلة وكذلك تقييم الباحثين.

وفي حالة قيامك بدور المبحوث يجب عليك نقل خبراتك السابقة ميدانياً لتوضيح كافة الحالات المحتملة

### التدريب الميداني:

من الأهمية القصوى إجراء يوم تدريب ميداني، يتم خلاله ترتيب يوم عمل مماثل تقريباً ليوم من أيام جمع البيانات الأساسي، يقوم خلاله الباحثين بعمل مقابلات ميدانية يتم فيها استيفاء استمارات فعلية مع بعض الأسر. وخلال هذه المرحلة من التدريب سوف يتم العمل في فرق ميدانية يتكون كل منها من عدد من الباحثين ومشرف وعلى رأس كل فريقين مدقق ميداني.

### يكون دورك كمدقق ميداني خلال التجربة الميدانية كما يلي :

- فور إعلان تشكيل فرق التدريب الميداني، ستقوم باستلام نسخة من تشكيل أعضاء الفريقين المسئول عنهما واستلام وثائق العمل الميداني الخاصة بك والتي تساعدك على مهام عمله.
- عقد اجتماع مع أعضاء الفريقين كلاً على حدى لاستيضاح خطة عمل كل فريق والتنسيق لليوم التدريبي، ومن المهم تدوين وحفظ أرقام هواتف أعضاء كل فريق لسهولة الاتصال.
- وأثناء التجربة الميدانية ستكون مسئول عن عملية التدقيق لفريقيين ويجب عليك القيام بما يلي:
  - ✓ القيام بعمل استمارة إعادة مقابلة لجميع الباحثين في الفريقين.
  - ✓ حضور مقابلات فعلية لبعض الباحثين بالتنسيق مع أعضاء هيئة المسح.
  - ✓ عقد مقارنة بين استمارة إعادة المقابلة والاستمارة الأساسية.
  - ✓ بالتنسيق مع المشرف يتم توضيح نتيجة المقارنة لكل باحث والتركيز على حالات عدم الاتساق والأخطاء الفنية.
- في نهاية اليوم ستقوم بالتأكد من مراجعة كافة استمارات إعادة المقابلة وترتيبها وتسليمها لهيئة المسح، كما ستقوم بالتنسيق مع مشرف الفريق بعقد اجتماع مع أعضاء الفريق لاستخلاص كافة الملاحظات على اليوم الميداني والمشكلات التي واجهت الباحثين ويجب تدوين كل ذلك في تقرير شامل.
- في اليوم التالي للتدريب الميداني تقوم بتسليم التقرير الذي يشتمل على الملاحظات الفنية وكذا تقييم الباحثين

وتسليمه لهيئة المسح.

- سوف يتم عقد مناقشة جماعية لكل فرق العمل وخلال ذلك ستقوم بإبداء ملاحظاتك كما يجب عليك مناقشة الأسئلة والاستفسارات التي واجهتك أو التي واجهت الباحثين أثناء التجربة.

#### • ملاحظات عامة

التدريب عامة لن ينتهي بانتهاء الفترة التدريبية، فكل مقابلة أو اجتماع مع أعضاء الفريقين، لمناقشة بعض الأمور الفنية ستكون استمرارا للتدريب إذ أن فترة التدريب الرسمية ستزودهم بالمعرفة الأساسية وبالمعلومات الخاصة بالمسح ومفاهيم الأسئلة بينما التدقيق والملاحظة المستمرة أثناء العمل الميداني الفعلي تعتبر مكملة للعملية التدريبية. ويجب عليك كمدقق ميداني إذا صادفتك أنت أو أحد أعضاء الفريقين أي مواقف جديدة لم يتم التعرض لها أثناء التدريب فإنه من الضروري مناقشتها مع كل أعضاء الفريقين، ذلك لأن بقية الباحثين والباحثات قد يواجهون مشاكل مشابهة ومن ثم فكل عضو سوف يستفيد من خبرات الآخرين ويتم بلورة أو صياغة موقف موحد في مواجهة هذه المشاكل.

قد يتم تكليف بعض أو كل المدققين ببعض المهام أثناء التدريب لذا يجب عليك أن تكون مستعداً لتحمل أي مسؤوليات قد تكلف بها من قبل هيئة المسح، وعلى المدققين أن يكونوا قذوة حسنة لكل المتدربين من حيث الالتزام بالتعليمات وكذا في مواعيد الحضور والانصراف.

## الفصل الثاني: الواجبات التنظيمية والإدارية للمدقق الميداني

في إطار هذا المسح ولضمان جودة البيانات فإنه قد أسند إليكم بعض المسؤوليات باعتباركم المدققين الميدانيين والمسؤولين عن ضبط الجودة على فرق جمع البيانات. وبالتالي فقد أصبحت مسؤولياتكم تكمن في التأكد من أن تعليمات مدير المسح من خلال هيئة المسح وفيما يختص بالأمر الفنية يتم تنفيذها بصورة دقيقة وبالشكل المطلوب. ولإنجاز مرحلة جمع البيانات سيتم تشكيل فرق عمل يتكون كل فريق من ستة أفراد مشرف وخمسة من الباحثين. ونقدم فيما يلي عرضاً شاملاً لكل الواجبات التنظيمية والإدارية التي يتوقع منكم إنجازها خلال فترة العمل على أن نقوم بمناقشة كل منها بصورة تفصيلية بعد ذلك :-

تختص واجباتكم بالتحقق من جودة أداء أعضاء الفريق لعملهم بصفة خاصة ودقة البيانات المتحصل عليها وكذا ضمان الالتزام بالتعليمات الفنية للمسح أثناء العمل الميداني.

ستكون مسؤوليتك كمدقق ميداني هي القيام يومياً بإعادة مقابلة لبعض الأسر لعدد من الباحثين باستخدام استمارة مختصرة لإعادة المقابلة، وسوف تكون مكلفاً بتدقيق ١٠% من الاستثمارات ميدانياً لكل فريق (أي حوالي ٥٥ أسرة معيشية لكل فريق)، و كل مدقق ميداني مسئول عن تدقيق بيانات فريقين من فرق جمع البيانات بموجب ٨ استمارات إعادة مقابلة يومياً. كما يتعين عليك عقد اجتماع في نهاية اليوم مع أعضاء الفريق لمناقشة الأخطاء السائدة وكيفية تلافيها، وبشكل أكثر تفصيلاً ستكون مسئولاً عن ما يأتي:

- (١). اختيار عينة إعادة المقابلة
- (٢). استيفاء استمارة إعادة المقابلة وحضور بعض المقابلات مع الباحثين كلما أمكن.
- (٣). مراجعة الاستثمارات أثناء الميدان والتأكد من صحة بيانات استمارة المجتمع.
- (٤). الأسئلة والاتساق الذي يجب عليك الاهتمام بها.
- (٥). كيفية التعامل مع حالات عدم الاتساق.
- (٦). كيفية توجيه الباحث للأخطاء التي وقع فيها.
- (٧). الاجتماع بأعضاء الفريق.
- (٨). استيفاء صحيفة الضبط الميداني.
- (٩). التأكد من فهم وتنفيذ التعليمات الصادرة من هيئة المسح.
- (١٠). إبلاغ إدارة العمل الميداني بتقدم العمل و أي مشاكل تعوق تحركاتك مع فريق العمل.
- (١١). تسليم الوثائق والمستندات واستمارات البحث للمكتب.

وسوف نناقش بالتفصيل كلا من هذه الواجبات.

### (١). اختيار عينة إعادة المقابلة:

بالتنسيق مع مشرف الفريق يمكنك اختيار أسرة لكل باحث بشكل عشوائي والقيام باستيفاء استمارة إعادة المقابلة لهذه الأسرة.

غالبا ما تشمل إعادة المقابلة مشكلة "علاقات عامة" حقيقة. فهي قد تضايق الناس بالإضافة إلى أنها تتضمن فكرة عدم الثقة في المرؤوسين وهو أمر قد يثير المستجيب ولا يعنى هذا أن إعادة المقابلة يمكن الاستغناء عنها. إذ إنها جزء أساسي من اختبار جودة الأداء. وإنما ينبغي أن يكون لديك كمدققين فكرة واضحة عن كيفية التصرف في المواقف المختلفة التي قد تنتج عن ردود الفعل المتوقعة ( للمستجيبين )

### (٢). استيفاء استمارة إعادة المقابلة.

تعتبر إعادة المقابلة بواسطة الطريقة الملائمة لتقييم جودة أداء الباحث وتكون الجودة بوجه عام في أدنى مستوى في بداية البحث حينما يكون الباحثين في مرحلة تفهم العمل ، وتكون كذلك أيضا في نهاية فترة البحث حيث الباحثين متلهفين على إنهاء العمل ، وقد يدفعهم ذلك إلى الإهمال فيه. ولهذا مطلوب منك المزيد من التركيز والتدقيق والحوار الدائم مع الباحثين لكي يتم علاج المشكلات التي يمكن أن تظهر من الباحثين خلال هذا التوقيت ( بداية العمل ونهايته ).

وعند زيارة الأسرة لإعادة المقابلة ينبغي أن تكونوا واضحين تماما في شرح سبب إعادة المقابلة للمستجيب بما لا يسمح له بالاعتقاد بأن هناك شكاً في الإجابات السابقة . فيجب أن تؤكدوا له بأن سبب إعادة المقابلة هو الرغبة في التحقيق من أن الباحث لم يخطئ أو غفل شئ في المقابلة الأولى. وبعد الانتهاء من استيفاء استمارة إعادة المقابلة عليك العودة لمقر تجمع الفريق ومقارنة استمارة إعادة المقابلة بالاستمارة الأصلية، وإذا كان لديك ملاحظات سيتم إطلاع المشرف عليها ثم توجيه الباحث لتلك الملاحظات بالشكل الذي سيتم توضيحه فيما بعد.

### (٣). مراجعة الاستمارات أثناء الميدان والتأكد من صحة بيانات استمارة المجتمع :

استكمالا لمهنتك في ضبط وضمان جودة البيانات المتحصل عليها سيتعين عليك مراجعة بعض الاستمارات لكل باحث يوميا وذلك للوقوف أيضا على الملاحظات والأخطاء التي قد تواجه الباحث فنيا مما يسمح لك بتوجيه الباحث في الوقت الملائم ولعدم تكرار الأخطاء ويتعين عليك تدوين تلك الملاحظات يوميا لإطلاع المشرف والباحث وكذا تسليمها لإدارة الإحصاء بعد الانتهاء من العمل .

كما يجب عليك التأكد من صحة بيانات استمارة المجتمع من أكثر من مصدر وإضافة أي ملاحظات تراها من خلال مشاهداتك أو من خلال أسئلتك لأفراد المجتمع.

### (٤). الأسئلة والاتساق التي يجب عليك الاهتمام بها :

سوف يقوم المسئولون الفنيون بهيئة المسح بتسليمك تعليمات وبيان بالأسئلة والاتساق الذي يجب عليك الاهتمام بها.

#### ٥). كيفية التعامل مع حالات عدم الاتساق : -

في حالة اكتشاف حالات لعدم الاتساق في بيانات الاستمارة بعد مراجعتها، أو بين استمارة إعادة المقابلة والاستمارة الأصلية، يجب عليك في هذه الحالة مناقشة الباحث في تلك الحالات ومحاولة الوصول لتوضيح منطقي معقول لحالات عدم الاتساق وفي هذه الحالة يتم التعديل في الاستمارة الأصلية مع الإشارة وتدوين ملاحظ بذلك.

أما في حالة عدم تمكن الباحث من توضيح أسباب عدم الاتساق يتعين عليك مناقشة مشرف الفريق وعلى المشرف القيام بتكليف الباحث العودة للأسرة وتوضيح ذلك **ومن الضروري تفهم الباحث لهذا التصرف باعتباره ناتجا عن الأخطاء وعدم الدقة في استكمال البيانات.**

وقد يكون من الأفضل في بعض الحالات أن تقوم شخصيا بالذهاب للأسرة والاستفسار عن الأسئلة محل عدم الاتساق لمزيد من التحقق وضبط الجودة. كما يمكن أيضا الاستعانة (بالتنسيق مع المشرف) بباحث آخر لإجراء هذه المهمة.

**ولا تنسى أن تدون هذا في تقريرك اليومي لكي تناقشه في الاجتماع اليومي مع أعضاء الفريق وكذا الاحتفاظ به ليتم تسليمه للمكتب.**

#### ٦). كيفية توجيه الباحث للأخطاء التي وقع فيها : -

جميع التعاملات مع الباحثين يجب أن تتم بالتنسيق مع مشرف الفريق، وعن كيفية توجيه الباحث للأخطاء التي وقع فيها فإنه يعتمد بالأساس على خبراتكم وطريقة التعامل مع الباحثين في العديد من الأبحاث التي قمتم بها، ونتوقع أن يتم توجيه مثل هذه الملاحظات بالشكل اللائق وفي إطار الاحترام المتبادل وبالهدوء والاتزان وروح الفريق التي اعتدنا عليها. ونحن على يقين أنكم سوف تستطيعون اختيار الطريقة المناسبة لتوجيه الباحثين وبالشكل الذي قد يختلف من شخص لآخر ومن فريق لفريق آخر، و يجب أن تضعوا في اعتباراتكم الاختلافات النفسية والثقافية والاجتماعية بين الأشخاص... **وإذا استمر احد الباحثين في ارتكاب نفس الأخطاء بعد توضيحها ومناقشتها معا فإنه يجب عليك إخطار مشرف الفريق للاتصال بإدارة العمل الميداني التي سوف تقرر الإجراء المناسب نحو ذلك الباحث.**

#### ٧) الاجتماع بأعضاء الفريق.

سوف يتعين عليك التنسيق مع مشرف الفريق وعقد اجتماع في نهاية اليوم ( مع أعضاء أحد الفريقين ) وذلك للوقوف على الملاحظات والأخطاء التي قد يكون وقع فيه أحد الباحثين ويجب أن تستعين بتقريرك وملاحظاتك التي قد قمت بتدوينها أثناء العمل ووقت اكتشاف تلك الأخطاء، حتى لا يتدخل عامل النسيان في إهمال نقطة قد تكون هامة ومحورية

ويجب عليكم بالإضافة إلى مناقشة العمل مع كل باحث على حده يوميا عقد حوار عام مع جميع أعضاء الفريق لمناقشة الأخطاء والمشكلات. ويجب أن تكون هذه الاجتماعات أكثر تكرارا وتركيزا عند بداية العمل الميداني وعند اقتراب نهايته.

ونتوقع أن يتم عقد هذه الجلسات في جو من المودة وروح الفريق والاحترام المتبادل بين الجميع والتي يجب أن تتسم بوضوح الهدف وتحديد الأفكار والحسم في اتخاذ القرارات وتوضيح لكل باحث أخطاؤه بمنتهى الوضوح والجدية وقد لا يخلوا ذلك بعد الانتهاء من الجلسة من روح الهدوء النفسي وروح المداعبة بين أفراد الفريق الواحد.

#### ٨). استيفاء صحيفة الضبط الميداني : -

استمارة الضبط الميداني هو نموذج تم إعداده لكي يتم فيه تسجيل تقدم سير العمل الميداني وبيان حالات إعادة المقابلة وعدد الاستثمارات التي قمت بمراجعتها.

#### ٩). التأكد من فهم وتنفيذ التعليمات الصادرة من الإدارة الفنية للمسح و إدارة العمل الميداني: -

يجب عليكم التأكد من أن التوجيهات والتعليمات الصادرة عن مدير البحث وإدارة العمل الميداني قد نقلت إلى أعضاء الفرق الذي تتولون مهمة التدقيق عليه كما إنها أصبحت مفهومة بشكل سليم وخصوصا التعليمات الفنية والخاصة بالأسئلة واتساقها والاختلاف في المفهوم المقصود ببعضها .

#### ١٠). إبلاغ إدارة العمل الميداني بتقدم العمل و أي مشاكل تعوق تحركاتك مع فريق العمل : -

نتوقع أنكم تستطيعون معالجة اغلب المشكلات التي قد تظهر في الميدان. إلا انه قد تنشأ مشكلات لا يكون من السهل حلها مثل عدم اهتمام احد الباحثين أو عدم قدرته على استيعاب المسح وصعوبة استمراره في إجراء الدراسة ... الخ.. **ويجب في جميع الأحوال أن تحل المشكلات سريعا وذلك بالتنسيق مع مشرف الفريق . وعليك أن تتصل بإدارة العمل الميداني للحصول على المساعدة.**

ويجب ألا تترددوا أبدا في الاتصال بإدارة العمل الميداني إذا كانت لديكم مشكلة أو توقعتم ظهور مشكلة معينة. ويجب أن يتم تدوين كل الملاحظات بشكل دوري ويومي للإبلاغ دوريا عن أية مشكلات. وتذكروا أن أحد الأهداف الهامة للإبلاغ عن جميع المشكلات إلى العمل الميداني هو حفظ سجل للاستخدام في تفسير وتحليل بيانات البحث.

#### ١١). تسليم الوثائق والمستندات واستمارات البحث للمكتب : -

من الأهمية مراجعة تسليم الوثائق والمستندات واستمارات إعادة المقابلة كاملة وفق التعليمات الصادرة لكم مع إدارة الإحصاء، وعملية التسليم تعتبر نهاية المطلوب منكم في هذه المرحلة وبداية مرحلة جديدة من العمل وهو المتمم لجهد ستبذلونه انتم وأعضاء الفريق.





## تعليمات المراجعة الميدانية و المكتبية

استبيان

تقييم الحكم الرشيد في ستة قطاعات خدمية اساسية في محافظة الفيوم

## ١ - تعليمات عامة:

- (١) المشرف استخدم دائماً قلم الأحمر في تصحيح الأخطاء. أما المدقق استخدم دائماً قلم الأخضر في تصحيح الأخطاء
- (٢) لا تحاول أن تضع إجابة من عندك تحت أي ظروف.
- (٣) أثناء مراجعتك للاستمارة تأكد أن الأرقام المسجلة في المربعات واضحة ومقروءة وأن الدوائر موضوعة على كود واحد في الأسئلة المحددة بالإجابات ذات الإجابة الواحدة.
- (٤) تأكد من أن جميع الأسئلة قد تم توجيهها وأن تعليمات الانتقال قد تم إتباعها.
- (٥) التأكد من تسجيل أرقام التليفونات في المربعات الخاصة بذلك.
- (٦) التأكد من تسجيل رقم سطر المستجيب في أقسام الاستمارة.
- (٧) التأكد من تسجيل الإجابات في الأسئلة المفتوحة الموجودة في كل الأقسام بخط واضح ومقروء ومنطقيتها مع الأسئلة.
- (٨) قراءة الإجابات المدونة بكود "أخرى" بعناية. إذا كانت أحد الإجابات المدونة بأخرى ملائمة لأي من الإجابات المكونة مسبقاً، قم بتصحيح الاستمارة بشطب كود "أخرى" ووضع دائرة حول كود الإجابة.
- (٩) استخدام كود لا اعرف (٩٨) يكون في أضيق الحدود.

## ٢ - صفحة البيانات التعريفية:

- (١) تأكد من أن استمارات الأسر المعيشية مرتبة تصاعدياً حسب رقم الأسرة المعيشية داخل وحدة المعاينة (القطعة المساحية)
- (٢) التأكد من تسجيل مدة إقامة الأسرة المعيشية بالوحدة السكنية في المكان الخاص بذلك.
- (٣) التأكد من تسجيل التوقيت ( بداية ونهاية الاستمارة).
- (٤) التأكد من تسجيل إجمالي عدد أفراد الأسرة المعيشية.

## ٣ - القسم الأول:

- (١) التأكد من أعداد أفراد الأسرة المعيشية مطابق لإجمالي العدد المسجل في صفحة البيانات التعريفية.
- (٢) مراعاة اتساق العمر بالسنوات الكاملة (السؤال ١٠٤) مع السؤالان (١٠٨، ١٠٩) المرحلة التعليمية.
- (٣) التأكد من مراعاة أن الأسئلة من ١١٠-١١٢ تستوفي فقط للأفراد من ٦-١٨ سنة.
- (٤) مراعاة اتساق السؤال ١١٠ الذهاب الحالي للمدرسة مع السؤال ١٢٣ (في البنود ١، ٢، ٣) أنواع المدارس التي يذهب إليها أفراد الأسرة.
- (٥) التأكد من أن السؤال ١٢٣ البند التاسع يوجه فقط في حالة أن يكون رب الأسرة يقوم بالعمل ودون ذلك يتم التأكيد على كود لا ينطبق.

#### ٤ - القسم الثاني، الثالث:

- (١) مراعاة اتساق السؤال ٢٠٥ و السؤال ٣٠٧ مع مدة الإقامة بالوحدة السكنية بالبيانات التعريفية.
- (٢) مراعاة اتساق السؤال ٢٢٢ مع السؤال ٢٣٧، و السؤال ٣١٣ مع السؤال ٣٢٨.
- (٣) مراعاة اتساق السؤالان ٢١٩، ٣٠٤ متوسط إنفاق الأسرة الشهري مع السؤالان الدخل ٧١١، ٧١٣.
- (٤) السؤالان ٢١١، ٢٤٤ التأكد من كتابة المشكلة بالتفصيل .
- (٥) الأسئلة ٣٢٧، ٣٣٠، ٣٣٣ التأكد من كتابة الإجابة بالتفصيل.

#### ٥ - القسم الرابع:

- (١) مراعاة اتساق السؤال ٤٠١ في حالة الإجابة بكود (A) مع السؤال ٤٠٤ البند الأول.
- (٢) مراعاة اتساق السؤال ٤٠١ في حالة الإجابة بكود (B, C) مع السؤال ٤٠٦ الخدمة الأولى والثانية.
- (٣) مراعاة اتساق السؤال ٤٠١ في حالة الإجابة بكود (C) مع السؤال ٤٠٣.
- (٤) مراعاة اتساق السؤال ٤٠٣ مع السؤال ٤٠٦ في الخدمة الأولى والثانية.
- (٥) مراعاة اتساق السؤالان ٤٠٢، ٤٠٣ أ متوسط إنفاق الأسرة الشهري مع السؤالان الدخل ٧١١، ٧١٣.
- (٦) السؤال ٤١٨ تكون الإجابات مكتوبة بالتفصيل.
- (٧) السؤال ٤٢٢ أهم المشروعات تكون مكتوبة بالتفصيل.
- (٨) السؤال ٤٢٩ طرق محاسبة المسئولين تكون مكتوبة بالتفصيل.

#### ٦ - القسم الخامس:

- (١) الأطفال الذين يتعلمون في مدارس الفصل الواحد لا يدخلون في هذا الفصل.
- (٢) تأكد من استيفاء اسم الطفل ورقم السطر لأكثر فرد بالمرحلة الابتدائية (حسب الصف الدراسي وليس العمر) وكذلك بالنسبة لأكثر فرد في المرحلة الإعدادية (حسب الصف الدراسي وليس العمر).
- (٣) تأكد من اتباع تعليمات الانتقال واستيفاء العمود الخاص بالمرحلة الابتدائية وكذلك أيضا بالنسبة للمرحلة الإعدادية.
- (٤) الأسئلة ٥٢٢، ٥٥٤، ٥٧٦ التأكد من كتابة الإجابة بالتفصيل
- (٥) مراعاة اتساق السؤال ٥٣٨ متوسط إنفاق الأسرة الشهري مع السؤالان الدخل ٧١١، ٧١٣.

#### ٧ - القسم السادس:

- (١) مراعاة اتساق السؤال ٦٠٢ متوسط إنفاق الأسرة الشهري مع السؤالان الدخل ٧١١، ٧١٣.
- (٢) تأكد من استيفاء الأعمدة الخاصة بكل مصدر تم استخدامه.
- (٣) الأسئلة ٦٢٧، ٦٣٢، ٦٣٨، ٦٤١، ٦٥٢ التأكد من كتابة الإجابة بالتفصيل

#### ٨ - القسم السابع:

- (١) إذا كان المستجيب على هذا القسم أنثى التأكّد من عمرها في (السؤال ١٠٤) ١٨ سنة فأكثر.
- (٢) مراعاة اتساق السؤال ٧٠٣ متوسط انفاق الأسرة الشهري مع السؤالان الدخل ٧١١، ٧١٣.
- (٣) مراعاة اتساق السؤالان ٧١١ و ٧١٣ مع السؤال ٧١٢.

---

## الملحق (١٤)

استثمارات استبيان مقدمي الخدمة والمعنيين بها

قطاعات الرعاية الصحية الأولية، والتعليم الأساسي، ومياه الشرب والصرف الصحي

---



رقم الاستمارة

--	--	--

استبيان تقييم الحوكمة الرشيدة في قطاع التعليم

(استمارة القيادات/العاملين في المديرية والإدارات)

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط  
البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

البيانات التعريفية	
المحافظة	
المركز	
القرية	.....
اسم الجهة	.....
العنوان	.....
تاريخ المقابلة	.....
وقت المقابلة	.....
اسم الباحث	.....
اسم المبحوث:	.....
العمر ( بالسنوات الكاملة)	<input type="text"/> <input type="text"/>
النوع	ذكر ١ <input type="checkbox"/> أنثى ٢ <input type="checkbox"/>
الوظيفة	<input type="checkbox"/> قيادات <input type="checkbox"/> عاملين
مكان العمل	١..... الإدارة التعليمية ٢..... المديرية التعليمية ٣..... إدارة القطاع الخاص ٤..... إدارة الجمعيات الأهلية ٥..... إدارة التعليم الابتدائي ٦..... إدارة التعليم الإعدادي ٧..... الشؤون القانونية ٨..... أخرى
الحالة التعليمية:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مؤهل متوسط</li> <li>• مؤهل جامعي</li> <li>• ماجستير</li> <li>• دكتوراة</li> <li>• أخرى (تذكر.....)</li> </ul>
رقم التليفون / المحمول	<input type="text"/>

هذا بحث عن خدمات التعليم ويهمنا معرفة رأيكم. المعلومات والآراء التي يذكرها المبحوث سرية تماما ولن يتم ربطها بالمبحوث.

### القسم الأول: المشاركة

A B C X	١٠١. (في الجهة التي تعمل بها) هل تشاركون الحكومة في:	١. إعداد القوانين و التشريعات الخاصة بالتعليم			٢. تحديد احتياجات المواطنين الخاصة بالتعليم			٣. إعداد الخطط والبرامج التعليمية			٤. متابعة وتقييم العملية التعليمية			٥. صنع موازنة التعليم			
		لا تعرف	١	٢	٩	لا تعرف	١	٢	٩	لا تعرف	١	٢	٩	لا تعرف	١	٢	٩

راجع ١٠١: إذا تم الإجابة في أحد الحالات ب "نعم" إسأل :

١٠٣ (أ) ما هي أشكال تلك المشاركة ؟

- ١..... ٢.....  
٣..... ٤.....

١٠٢ (ب) إلى أي مدى هذه المشاركة مؤثرة أو فعالة؟			
كبير	متوسط	صغير	لا اعرف
١	٢	٣	٩

### SKIP فقط لمديري المديرية والادارات التعليمية:

١٠٤. من واقع خبرتك هل تسمح الوزارة (الادارات والمديريات) بمشاركة الأطراف التالية (في إعداد التشريعات، تحديد احتياجات المواطنين من التعليم الأساسي واتخاذ القرارات الخاصة بها كبدء الدراسة/ سنوات الدراسة، إعداد الخطط والبرامج، التقييم، وضع الموازنة)	١. إعداد القوانين و التشريعات الخاصة بالتعليم			٢. تحديد احتياجات المواطنين الخاصة بالتعليم			٣. إعداد الخطط والبرامج التعليمية			٤. متابعة وتقييم العملية التعليمية			٥. صنع موازنة التعليم			
	لا تعرف	١	٢	٩	لا تعرف	١	٢	٩	لا تعرف	١	٢	٩	لا تعرف	١	٢	٩
أ- المدارس																
ب- القطاع الخاص																
ج- الجمعيات الأهلية																
د- مجالس الأمناء																
هـ- اتحادات الطلبة																
و- نقابة المعلمين																
ز- المجالس الشعبية																
ح- أحزاب وجماعات المعارضة																



## SKIP فقط لمديري المديرية والادارات خاصة ادارة الجمعيات الأهلية:

١٠٧. أين تقع المشكلة بالتحديد؟	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٠٦. من واقع خبرتك هل يوجد لدى (.....) القدرات (البشرية، الفنية، المالية الوعي والفهم الكافي لدورها) اللازمة لمشاركتها في صنع السياسات المتعلقة بالتعليم الأساسي
أ- الجمعيات الأهلية	٦	٣	٢ ↓	١ ↓	
ب- مجالس الأمناء	٦	٣	٢ ↓	١ ↓	
ج- اتحادات الطلبة	٦	٣	٢ ↓	١ ↓	
د- نقابة المعلمين	٦	٣	٢ ↓	١ ↓	
هـ- نقابة المعلمين البديلة	٦	٣	٢ ↓	١ ↓	
			١٠٨	١٠٨	

١٠٨. ما هو عدد المشروعات التي شاركت فيها الجمعيات الأهلية مع الحكومة؟

--	--	--

## SKIP فقط لمديري المديرية وادارة القطاع الخاص

١١٠. ما هو أكثر أشكال المشاركة التي تم ذكرها شيوعاً بين القطاع الخاص والحكومة؟	لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١٠٩. هقول بعض أشكال المشاركة بين القطاع الخاص والحكومة وعاوز أعرف رأيك: هل تفرز قيمة مضافة حقيقية؟
أ- تنفيذ المشروعات التعليمية	٩	٣	٢	١	
ب- متابعة وصيانة المشروعات	٩	٣	٢	١	
ج- تقديم الخدمة (فتح مداس خاصة /مراكز تعليمية)	٩	٣	٢	١	
د- التبرعات المالية والعينية	٩	٣	٢	١	
هـ- تبني مدرسة حكومية	٩	٣	٢	١	
و- أخرى (اذكرها) .....	٩	٣	٢	١	

١١١. ما هو عدد العقود المبرمة مع القطاع الخاص في مجال التعليم الأساسي؟

--	--	--

### القسم الثاني: الشفافية

١١٢. هل تقوم القيادات العليا في الوزارة بشرح وتفسير البيانات والخطط والموازنات المتعلقة بالتعليم الأساسي	لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم
	٩	٣	٢	١

١١٢ (أ). هل توجد استجابة (من جانب الجهة التي تعمل بها) لطلبات الحصول على معلومات متعلقة بالتعليم الأساسي وغير متاحة للجمهور؟	لا اعرف	لا يوجد طلبات	لا	إلى حد ما	نعم
	٩	٦	٣	٢	١

١١٣. هل تتيح الجهة التي تعمل بها بشكل علني للجمهور كل من:	١. الإيرادات وأوجه إنفاقها			٢. الأنشطة/ الخدمات التي تقدمها			٣. خريطة البيانات الخاصة بالتعليم أو مؤشرات أدائه			٤. إجراءات الحصول على الخدمة			راجع س ١١٣ : إذا كانت الإجابة نعم أو إلى حد ما في أي منهم، اسأل: ١١٤. كيف تتم الإتاحة؟ (تقارير/نشرات/ملصقات/ندوات) اطلع على صور النشرات/الملصقات
	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	
	١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣	..... .....

١١٥. هل هناك توصيف وظيفي للعاملين في الجهة؟	نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
	١	٢	٣	٩ ↓
	١	٢	٣	١١٦
١١٥ (أ) . هل هو متاح علانية للجميع؟	١	٢	٣	٩

١١٦. في حالة إحتياج مكان عملك لتعيين موظف جديد:	الطريقة	١١٧. لو فيه مقياس من ١ إلى ١٠ حيث ١٠ أعلى درجة شفافية، إيه الدرجة اللي تديها لعملية .....
أ- كيف يتم الإعلان عن الوظيفة؟	..... .....	<input type="text"/>
ب- كيف يكون الاختيار بعد ذلك؟	..... .....	<input type="text"/>

### SKIP فقط لمديري المديرية والادارات التعليمية وإدارتي الإبتدائي والإعدادي:

١١٨. هل تتيح المدارس الحكومية العاملة في التعليم الأساسي معلومات عن:	١. الإيرادات وأوجه إنفاقها				٢. الأنشطة/ الخدمات التي تقدمها				راجع س ١١٨ : إذا كانت الإجابة نعم أو إلى حد ما في أي منهما، اسأل: ١١٩. كيف تتم تلك الإتاحة؟ (تقارير/نشرات/ملصقات/ندوات)
	نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف	نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف	
	١	٢	٣	٩	١	٢	٣	٩	..... .....

١٢٠. في حالة إحتياج المدارس الحكومية لتعيين موظف جديد:	الطريقة	١٢١. لو فيه مقياس من ١ إلى ١٠ حيث ١٠ أعلى درجة شفافية، إيه الدرجة اللي تديها لعملية .....
أ- كيف يتم الإعلان عن الوظيفة؟	..... .....	<input type="text"/>

		ب-كيف يكون الاختيار بعد ذلك؟
--	--	------------------------------

١٢٣. لوفيه مقياس من ١ إلى ١٠ حيث ١٠ أعلى درجة شفافية، إيه الدرجة اللي تديها لعملية ..... 	الطريقة ..... ..... ..... .....	١٢٢. كيف يتم الإعلان عن المناقصات والعطاءات وطلب مشتريات في قطاع التعليم (الشروط والأحكام ومعايير التقييم)؟
----------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	١٢٤. لوفيه مقياس من ١ إلى ١٠ حيث ١٠ أعلى درجة شفافية، إيه الدرجة اللي تديها لشفافية عملية إدارة وتنفيذ العقود المبرمة بين القطاع الخاص والحكومة؟
	١٢٥. ليه اديتها الدرجة دي؟

### SKIP فقط لمديري المديرية والادارات خاصة ادارة الجمعيات الأهلية:

١٢٦. هل تتيح الجمعيات الأهلية العاملة في مجال التعليم الأساسي معلومات عن:	١. الإيرادات وأوجه إنفاقها				٢. الأنشطة/ الخدمات التي تقدمها			
	نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف	نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
١	٢	٣	٩	١	٢	٣	٩	

### SKIP فقط لمديري المديرية وادارة القطاع الخاص

١٢٨. هل تتيح المدارس الخاصة العاملة في التعليم الأساسي معلومات عن:	١. الإيرادات وأوجه إنفاقها				٢. الأنشطة/ الخدمات التي تقدمها			
	نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف	نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
١	٢	٣	٩	١	٢	٣	٩	

### القسم الثالث: دور القانون

### SKIP فقط للمديرين والعاملين بالشؤون القانونية (بالمديرية/الإدارة):

					١٣٠. هل توجد قوانين تمكن المواطنين والجهات الرقابية من مساءلة العاملين في الحكومة؟
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١	٢
٩	٣	٢	١	١٣٢	١
٩	٣	٢	١	١	١٣١. هل يتم تطبيق تلك القوانين بفعالية؟

المدارس	الإدارة التعليمية	المديرية	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	١٣٢. ما هو عدد الموظفين الذين تم تحويلهم للتحقيق هذا العام؟
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	١٣٣. ما هو عدد الموظفين الذين تم توقيع جزاءات بشأنهم؟
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	١٣٤. ما هي نسبة تنفيذ الجزاءات/العقوبات؟
.....	.....	.....	١٣٥. ما ذا كانت الأسباب؟
.....	.....	.....	
.....	.....	.....	

### SKIP فقط لمديري المديرية والادارات التعليمية وإدارتي الإبتدائي والإعدادي:

١٣٧. ما هي نسبة غير الملتزمين؟	لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١٣٨. هل يحترم العاملون بالمديرية/الإدارة القوانين واللوائح المنظمة لسير العمل بمجال التعليم؟ (الحضور في أوقات العمل ساعات العمل/التواجد في مكان العمل/تقديم الخدمة)
<input type="text"/>	٩	٣	٢	١	

١٣٩. ما هي نسبة غير الملتزمين؟	لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١٣٨. هل يحترم العاملين بالمدارس الحكومية القوانين واللوائح المنظمة لسير العمل بمجال التعليم؟ (مثل الحضور في أوقات العمل الرسمية/قضاء ساعات العمل/التواجد في أماكن العمل/تقديم الخدمة)
<input type="text"/>	٩	٣	٢	١	

### SKIP فقط لمديري المديرية والادارات خاصة ادارة الجمعيات الأهلية:

لا اعرف	غير كافي	كافي	أكثر من كافي	١٤٠. في رأيك ما مدى كفاية الإطار القانوني الذي وضعته الحكومة لضمان التزام الجمعيات الأهلية بالسياسات العامة للتعليم الأساسي؟
٩	٣	٢	١	

لا اعرف	لا يوجد	صغيرة	متوسطة	كبيرة	١٤١. ما درجة فعالية ذلك الإطار القانوني؟
٩	٦	٣	٢	١	

١٤٣. ما هي نسبة غير الملتزمين؟	لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١٤٢. هل يحترم العاملون بالجمعيات الأهلية (التي تقدم خدمات في مجال التعليم الأساسي) القوانين واللوائح المنظمة لسير العمل بمجال التعليم؟ (الحضور في أوقات العمل ساعات العمل/التواجد في مكان العمل/تقديم الخدمة)
<input type="text"/>	٩	٣	٢	١	

١٤٦. ما هي نسبة غير الملتزمين؟	لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١٤٥. هل يحترم العاملين بالجمعيات الأهلية (التي تقدم خدمات في مجال التعليم الأساسي) القوانين والقواعد والإجراءات المنظمة لعمل الجمعيات الأهلية؟
<input type="text"/>	٩	٣	٢	١	

## SKIP فقط لمديري المديرية وادارة القطاع الخاص:

لا اعرف	غير كافي	كافي	أكثر من كافي	١٤٧. في رأيك ما مدى كفاية الإطار القانوني الذي وضعته الحكومة لضمان التزام المدارس الخاصة بالسياسات العامة للتعليم الأساسي؟
٩	٣	٢	١	

لا اعرف	لا يوجد	صغيرة	متوسطة	كبيرة	١٤٨. ما درجة فعالية ذلك الإطار القانوني؟
٩	٦	٣	٢	١	

١٥٠. ما هي نسبة غير الملتزمين؟	لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١٤٩. هل يحترم العاملون بالمدارس الخاصة القوانين واللوائح المنظمة لسير العمل بمجال التعليم؟ (مثل الحضور في أوقات العمل الرسمية/ قضاء ساعات العمل/ التواجد في أماكن العمل/ تقديم الخدمة)
<input type="text"/>	٩	٣	٢	١	

١٥١. ما هي نسبة غير الملتزمين؟	لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١٥٠. هل يحترم العاملون بالمدارس الخاصة (القوانين والقواعد والإجراءات المنظمة لعمل المدارس الخاصة؟
<input type="text"/>	٩	٣	٢	١	

### القسم الرابع: الاستجابة

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٥٢. هل تستجيب الجهة التي تعمل بها إلى:
٩	٦	٣	٢	١	١- ضغوط واحتياجات المواطنين من التعليم الأساسي
٩	٦	٣	٢	١	٢- ضغوط واحتياجات المجتمع المدني من التعليم الأساسي
٩	٦	٣	٢	١	٣- ضغوط واحتياجات القطاع الخاص المتعلقة بالتعليم
٩	٦	٣	٢	١	٤- احتياجات المناطق الريفية من التعليم الأساسي
٩	٦	٣	٢	١	٥- احتياجات المناطق العشوائية من التعليم الأساسي
٩	٦	٣	٢	١	٦- احتياجات الفتيات من التعليم الأساسي

راجع س ١٥٢: إذا كانت الإجابة نعم أو إلى حد ما في أي منهما، اسأل:

١٥٣. ما هي الآليات/ الأنشطة التي تعتمدون عليها للاستجابة لتلك الاحتياجات؟

.....

.....

.....

.....

.....

١٥٥. ما هي تلك آليات؟	لا اعرف	لا	نعم	١٥٤. هل الجهة التي تعمل بها (الوزارة/المديرية/الادارة) توفر آليات لسماع شكاوى المواطنين والرد على تساؤلاتهم المتعلقة بالتعليم الأساسي؟
..... ..... .....	٩ ١٦٠	٢	١	

### SKIP فقط لمديري المديرية الادارات:

لا اعرف	لا	نعم	١٥٦. هل تحتفظون بسجلات للشكاوى المقدمة إليكم؟
٩ ١٥٩	٢	١	
<input type="text"/> <input type="text"/>			١٥٧. ما هو إجمالي عدد الشكاوى المقدمة خلال الـ ١٢ شهر الأخيرة؟
<input type="text"/> <input type="text"/>			١٥٨. ما نسبة استجابة الجهة التي تعمل بها (الوزارة/المديرية/الادارة) للشكاوى المقدمة إليها بشأن التعليم الأساسي؟
<input type="text"/> <input type="text"/> يوم			١٥٩. ما هو متوسط زمن استجابة الجهة التي تعمل بها (الوزارة/المديرية/الادارة) للشكاوى المقدمة إليها بشأن التعليم الأساسي؟
<input type="text"/> <input type="text"/>			

### SKIP فقط لمديري المديرية والادارات خاصة ادارة الجمعيات الأهلية:

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٦٠. من واقع خبرتك هل الجمعيات الأهلية/الإعلام/ المساجد والكنائس تهتم بالاستجابة لكل من:
٩	٦	٣	٢	١	(١) احتياجات المواطنين
					(٢) احتياجات المناطق الريفية من التعليم الأساسي
٩	٦	٣	٢	١	(٣) احتياجات المناطق العشوائية من التعليم الأساسي
٩	٦	٣	٢	١	(٤) احتياجات الفتيات
٩	٦	٣	٢	١	(٥) أخرى (اذكرها).....
راجع س ١٦٠: إذا كانت الإجابة نعم أو إلى حد ما في أي منهما، اسأل:					
١٦١. ما هي الآليات/ الأنشطة التي يعتمدون عليها للاستجابة لتلك الاحتياجات؟					
.....					
.....					
.....					

### SKIP فقط لمديري المديرية وادارة القطاع الخاص:

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٦٢. في رأيك هل تستجيب المدارس الخاصة ل:
٩	٦	٣	٢	١	(١) احتياجات ورغبات المواطنين/غير القادرين
٩	٦	٣	٢	١	(٢) متطلبات المجتمع الآنية والمشكلات الطارئة

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٦٣. في رأيك فيما يتعلق بخدمات التعليم الأساسي، هل يستجيب القطاع ال فقط لشكل عام من خلال مسؤوليته الاجتماعية لكل من :
٩	٦	٣	٢	١	(١) احتياجات المواطنين
٩	٦	٣	٢	١	(٢) احتياجات الأرياف
٩	٦	٣	٢	١	(٣) احتياجات الفتيات
٩	٦	٣	٢	١	(٤) مشكلات واحتياجات المجتمع من التعليم الأساسي
٩	٦	٣	٢	١	أخرى (انكرها).....

راجع س ١٦٣ : إذا كانت الإجابة نعم أو إلى حد ما في أي منهما، اسأل:

١٦٤. ما هي الآليات/ الأنشطة التي يعتمدون عليها للاستجابة لتلك الاحتياجات؟

.....

.....

.....

#### القسم الخامس: العدالة

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٦٥. هل يعتمد التعيين والترقي في الجهة التي تعمل بها (الوزارة/المديرية/الادارة) على نظام الجدارة؟
٩	٦	٣	٢	١	
					١٦٦. ما هي الإجراءات المتبعة لترقي الموظفين؟
					.....
					.....
					.....

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٦٧. بالنسبة للجهة التي تعمل بها (الوزارة/المديرية/الادارة) هل يتم توزيع المهام والمسئوليات بشكل عادل بين العاملين بها؟
٩	٦	٣	٢	١	

لا اعرف	لا يوجد	لا	لحد ما	نعم	١٦٨. هل يتم توزيع فرص التدريب واكتساب المهارات والخبرات المهنية بشكل عادل بين العاملين في مدرستك؟
٩	٦	٣	٢	١	
					١٧١

لا	الي حد ما	نعم	١٦٩. هل توجد معايير يتم على أساسها توزيع فرص التدريب؟
٣ ↓	٢	١	
			١٧١
			١٧٠. زي إيه المعايير دي؟
			.....

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٧١. في رأيك هل يقوم العاملون في الجهة التي تعمل بها (الوزارة/المديرية/الادارة) بتقديم الخدمة بشكل عادل لكل من:
٩	٦	٣	٢	١	(١) الرجال والنساء أو الطلاب والطلبات
٩	٦	٣	٢	١	(٢) المسلمين والمسيحيين
٩	٦	٣	٢	١	(٣) الريف والحضر
٩	٦	٣	٢	١	(٤) المناطق المهمشة
٩	٦	٣	٢	١	(٥) القادرين وغير القادرين
٩	٦	٣	٢	١	(٦) الطلاب المعاقين وغيرهم من الطلبة
١٧١ (أ). ما هي أكثر الآليات/الأنشطة التي تعتمدون عليها في ذلك؟					
.....					
.....					
.....					
.....					

**SKIP** فقط لمديري المديرية والادارات التعليمية وإدارتي الإبتدائي والإعدادي:

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٧٢. هل يتم توزيع المهام والمسؤوليات بشكل عادل بين المدرسين في المدارس الحكومية؟
٩	٦	٣	٢	١	

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٧٣. هل تتوفر فرص التدريب واكتساب الخبرات والتنمية المهنية بشكل عادل للمدرسين في المدارس الحكومية؟
٩	٦	٣	٢	١	

**SKIP** فقط لمديري المديرية والادارات خاصة ادارة الجمعيات الأهلية:

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٧٤. من واقع خبرتك هل يقوم العاملون في الجمعيات الأهلية بتقديم الخدمة بشكل عادل لكل من:
٩	٦	٣	٢	١	(١) الرجال والنساء أو الطلاب والطلبات
٩	٦	٣	٢	١	(٢) المسلمين والمسيحيين
٩	٦	٣	٢	١	(٣) الريف والحضر
٩	٦	٣	٢	١	(٤) المناطق المهمشة
٩	٦	٣	٢	١	(٥) القادرين وغير القادرين
٩	٦	٣	٢	١	(٦) الطلاب المعاقين وغيرهم من الطلبة
١٧٤ (أ). ما هي أكثر الآليات/الأنشطة التي يعتمدون عليها في ذلك؟					
.....					
.....					
.....					



## SKIP فقط لمديري المديرية وإدارة القطاع الخاص :

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٧٥. هل تتم التعيينات في المدارس الخاصة بشكل عادل يسمح بتكافؤ الفرص؟
٩	٦	٣	٢	١	
لا	إلى حد ما		نعم		١٧٦. هل توجد معايير وضعتها الوزارة تنظم التعيينات هناك؟
٣	٢		١		

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٧٧. الي اي مدي يطبق القطاع الخاص السياسات التي تضمن حصول الأطراف التالية على خدمات تعليم أساسي عادلة:
٩	٦	٣	٢	١	(١) الفتيات
٩	٦	٣	٢	١	(٢) الريف
٩	٦	٣	٢	١	(٣) المحليات
٩	٦	٣	٢	١	(٤) المناطق المهمشة
٩	٦	٣	٢	١	(٥) الفقراء وغير القادرين
٩	٦	٣	٢	١	(٦) الطلاب المعاقين
٩	٦	٣	٢	١	(٧) المسلمين والمسيحيين

### القسم السادس: الكفاءة

١٧٨. ما هي الجهات التي وكل لها صياغة إستراتيجية التعليم؟					
١.....٢.....					
٢.....٣.....					
.....					
لا اعرف	لا	نعم	١٧٩. هل تُمثل هذه الجهات العقل الجمعي في مصر من منظمات مجتمع مدني، جماعات معارضة، معلمين، مثقفين، إلخ؟		
٩	٢	١			
١٨٠. كيف تم اختيارهم؟					
١.....					
٢.....					
٣.....					

لا	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٨١. عند رسم الخطط والسياسات وإصدار القرارات، هل تستخدمو البيانات والإحصاءات والمؤشرات الناتجة عن المنظمات المحلية مثل (IDSC) والدولية مثل (HDR وUNESCO) في دعم السياسات وخطط العمل المستقبلية؟
اعرف	٩	٦	٣	٢	١

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٨٢. هل يتم التنسيق بين المستويات المختلفة للوزارة (الوزارة/ المديرية/ الادارات التعليمية) عند رسم الخطط والسياسات وإصدار القرارات؟
٩	٦	٣	٢	١	
.....					١٨٢ أ. ما هي آليات وخطوات التنسيق؟ (الانترنت؟.....)

لا اعرف	نادراً	أحياناً	غالبا	١٨٣. (الجهة التي تعمل بها) تستطيع اتخاذ قرارات دون اللجوء لجهات أعلى في الوزارة معظم الوقت/أحياناً/نادراً؟	
٩	٣	٢	١		

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١٨٤. هل تتسم قرارات ولوائح الحكومة بشؤون التعليم الأساسي باللامركزية؟	
٩	٣	٢	١		
٩	٣	٢	١	١٨٥. هل ترى اللامركزية مفيدة ويجب تطبيقها؟	

<input type="text"/>			١٨٦. عندما يتقدم المواطن بطلب خدمة من الجهة التي تعمل بها، ما هو متوسط زمن الاستجابة؟		
ساعة					

لا اعرف	لا	الي حد ما	نعم	١٨٧ هل تتم جميع إجراءات الحصول على الخدمة في نفس المكان؟	
٩	٣	٢	١		

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١٨٨. هل تُحقق الجهة التي تعمل بها (الوزارة/ المديرية/ الادارة) أقصى استفادة من الموارد المتاحة لديها؟	
٩	٣	٢	١		
.....					١٨٩. كيف يتم ذلك؟
.....					

### SKIP فقط لمديري المديرية والادارات التعليمية وإدارتي الإبتدائي والإعدادي:

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	١٩٠. هل تُحقق المدارس الحكومية أقصى استفادة من الموارد المتاحة لديها؟
٩	٦	٣	٢	١	

لا اعرف	لا	نعم	١٩١. هل هناك مشروعات تعليمية ممولة من جهات معونة أجنبية مثل اليونيسكو وغيرها؟		
٩	٣	١			

<input type="text"/>				١٩٢. ما هو إجمالي مبلغها في المحافظة؟	
ألف جنيهه					
.....					١٩٣. ما هي الأنشطة التي تقوم بها؟
.....					
.....					

..... .....	١٩٤. أين تتم تلك الأنشطة؟ (القرى/المراكز)
..... .....	١٩٥. كيف يتم اختيار تلك الأنشطة وتلك الأماكن؟ (مثلاً بناء على اختياركم/ بناء على تنسيق مشترك، ...)

لا اعرف	لا	أحيانا	نعم	١٩٦. هل تم عمل دراسة أثر لتلك المساعدات الأجنبية؟
٩	٣	٢	١	

لا اعرف	لا يوجد	لا	أحيانا	نعم	١٩٧. هل تقوم الجهة (الادارة/المديرية) بإجراء استطلاعات دورية لقياس مدى رضا المواطنين عن خدمات التعليم الأساسي؟
٩	٦	٣	٢	١	

لا اعرف	لا يوجد	صغيرة	متوسطة	كبيرة	١٩٨. إلى مدى (.....) كافي في المدارس الحكومية:
٩	٦	٣	٢	١	
٩	٦	٣	٢	١	١. عدد المعلمين بالدرسة
٩	٦	٣	٢	١	٢. حجم المستلزمات المدرسية (الكتب، الطباشير، ....)
٩	٦	٣	٢	١	٣. عدد الفصول
٩	٦	٣	٢	١	٤. الأنشطة
					٥. عدد دورات المياه

لا اعرف	لا يوجد	صغيرة	متوسطة	كبيرة	١٩٩. ما مدى كفاءة توزيع المعلمين على المدارس؟
٩	٦	٣	٢	١	

### SKIP فقط لمديري المديرية والادارات خاصة ادارة الجمعيات الأهلية:

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	٢٠٠. رأيك هل تستغل الجمعيات الأهلية الموارد المتاحة إليها أفضل استغلال وبدون إهدار؟
٩	٦ ٢٠٢	٣	٢	١	
..... .....					٢٠١. إزاي ده بيحصل؟
٩	٦	٣	٢	١	٢٠٢. هل تقدم الجمعيات الأهلية العاملة بالتعليم الأساسي خدماتها في أقل وقت ممكن؟ (منذ وقت حصولها على التصاريح)

### SKIP فقط لمديري المديرية وادارة القطاع الخاص:

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٢٠٣. هل تحقق المدارس الخاصة أقصى استفادة من الموارد المتاحة لديها؟
٩	٣	٢	١	

القسم السابع : الفعالية

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	٢٠٤. هل تتوفر بالجهة التي تعمل بها فرص للتدريب واكتساب الخبرات والتنمية المهنية؟
٩	٦	٣	٢	١	

**SKIP** فقط لمديري المديرية والادارات التعليمية وإدارتي الإبتدائي والإعدادي:

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	٢٠٥. هل قامت الحكومة بوضع ضوابط قانونية لضمان مستوى جودة التعليم الأساسي؟
٩	٦	٣	٢	١	

<input type="text"/>					٢٠٦. ما هو عدد المدارس في المحافظة؟
<input type="text"/>					٢٠٧. ما هو عدد المدارس التي حصلت منهم على شهادة الاعتماد والجودة؟

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٢٠٨. هل تُواكب المناهج التعليمية احتياجات التلاميذ العلمية والعملية وتنمي قدراتهم العلمية والعملية؟
٩	٣	٢	١	

لا اعرف	غير كافي	إلى حد ما	كافي	٢٠٩. ما مدى كفاية كل من:
٩	٣	٢	١	١- التأهيل والإعداد التربوي للمعلمين
٩	٣	٢	١	٢- الدورات التدريبية التي يتم عملها للمعلمين

**SKIP** فقط لمديري المديرية والادارات خاصة ادارة الجمعيات الأهلية:

٢١١. كيف يتم ذلك؟	لا	إلى حد ما	نعم	٢١٠. هل يوجد دور فعال لـ:
.....	↓ ٣	٢	١	١- الجمعيات الأهلية في تقديم أنشطة توعية عن التعليم وأهميته
.....	↓ ٣	٢	١	٢- الجمعيات الأهلية في تقديم أنشطة تعليمية (دروس تقوية/منح دراسية/توفير زي) وبرامج لتنمية مهارات الطلبة
.....	↓ ٣	٢	١	٣- الجمعيات الأهلية في تنمية قدرات المعلمين
.....	↓ ٣	٢	١	٤- الجمعيات الأهلية في الرقابة على سياسات الوزارة والمدارس
.....	↓ ٣	٢	١	٥- مجلس الأمناء في توصيل احتياجات أولياء الأمور ومشاكل الطلبة والرقابة على الخدمات التي تقدمها المدارس
.....	↓ ٣	٢	١	٦- إتحاد الطلبة في تمثيل الطلبة والدفاع عن حقوقهم

..... .....	٣ ↓	٢	١	٧- الإعلام في تقديم أنشطة توعية وبرامج تعليمية
..... .....	٣ ↓	٢	١	٨- الإعلام في الرقابة على سياسات الوزارة وأنشطة المدارس
..... .....	٣ ↓	٢	١	٩- المساجد والكنائس في تقديم أنشطة توعية
..... .....	٣ ↓	٢	١	١٠- المساجد والكنائس في تقديم أنشطة تعليمية (دروس تقوية/منح دراسية/ توفير زي مدرسي)
..... .....	٣ ↓	٢	١	١١- نقابة المعلمين في تمثيل المعلمين والدفاع عن حقوقهم
..... .....	٣ ↓	٢	١	١٢- الشبكات الاجتماعية والانترنت

### القسم الثامن: مكافحة الفساد

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٢١٢. هل ترون أن الحكومة تُطور استراتيجيات أو آليات لمكافحة الرشوة والفساد في قطاع التعليم بالتحديد؟
٩	٣	٢	١	

٢١٣. في رأيك، إيه الأسباب التي تدعو الموظفين في التعليم لقبول رشاوى؟				
مرتبات ضعيفة	الحاجة المستمرة للمال	ضعف الرقابة	أخرى (تذكر)	لا أعرف
A	B	C	X	Z

لا اعرف	لا	نعم	
٩	٢	١	٢١٤. هل حصل عندكم في الجهة التي تعملون بها حالات رشاوى؟
٩	٢	١	٢١٥. هل تم التحقيق فيها؟

### SKIP فقط لمديري المديرية والادارات خاصة ادارة الجمعيات الأهلية:

لا اعرف	لا يوجد	اقل من	تساوي	أكبر من	٢١٦. من وجهة نظرك حجم قضايا الفساد المعلن عنها في الجمعيات الأهلية العاملة بالتعليم الأساسي ..... لواقع الفساد في تلك المنظمات؟
٩	٦	٣	٢	١	
٢١٨					

			٢١٧. كم عدد قضايا الفساد التي تورطت فيها جمعيات أهلية تقدم خدمات تعليم أساسي؟
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------

لا اعرف	لا	نعم	٢١٨. هل هناك مبادرات مجتمعية من جانب الجمعيات الأهلية لمكافحة الفساد في القطاع؟
٩	٣	١	

## SKIP فقط لمديري المديرية وإدارة القطاع الخاص :

لا اعرف	لا يوجد	أقل من	تساوي	أكبر من	٢١٩. من وجهة نظرك حجم قضايا الفساد المعلن عنها في المدارس الخاصة العاملة بالتعليم الأساسي ..... لواقع الفساد في تلك المدارس؟
٩	٦	٣	٢	١	
٢٢١					

٢٢٠. كم عدد قضايا الفساد التي تورطت فيها مدارس خاصة تقدم خدمات تعليم أساسي؟

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٦	٣	٢	١	٢٢١. هل تلتزم المدارس الخاصة بقوانين محاربة الفساد؟
٩	٦	٣	٢	١	٢٢٢. هل تتعاون المدارس الخاصة مع الأطراف المنوطة بمحاربة الفساد؟

### القسم التاسع : المساءلة

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٢٢٣. هل تقوم الجهات التالية بمساءلة العاملين في الجهة التي تعمل بها (الوزارة/المديرية/الادارة) :
٩	٣	٢	١	١) وكيل الوزارة للتعليم العام
٩	٣	٢	١	٢) الإدارة المركزية للتعليم الأساسي
٩	٣	٢	١	٣) الإدارة المالية على مستوى المديرية
٩	٣	٢	١	٤) الجمعيات الأهلية
٩	٣	٢	١	٥) مجالس الأمناء
٩	٣	٢	١	٦) نقابة المعلمين
٩	٣	٢	١	٧) المجالس المحلية

لا اعرف	لا	نعم	٢٢٤. هل هناك جهات مستقلة للمراجعة المالية على الجهة التي تعمل بها (الوزارة/المديرية/الادارة)؟
٩	٢	١	

٢٢٥. في حالة الإجابة بنعم اذكر تلك الجهات؟

١.....  
٢.....

٢٢٧ أ. ما دوريته؟	لا اعرف	لا	نعم	
.....	٩	٣	١	٢٢٦. هل يتم عمل تفتيش مالي عليكم في الجهة التي تعملون بها؟
.....	٩	٢	١	٢٢٧. هل يتم عمل تفتيش فني عليكم في الجهة التي تعملون بها؟
	٢٢٨			

**SKIP** فقط لمديري المديرية والادارات خاصة ادارة الجمعيات الأهلية:

لا اعرف	لا	نعم	٢٢٨. هل تصدر الجمعيات الأهلية تقارير موازية لما تصدره الحكومة من تقارير للكشف عن أية فروق أو ثغرات؟
٩	٢	١	

٢٢٩. هل لديك علم بالجهات التي تقوم بدراسات لتتبع النفقات في مجال التعليم الأساسي؟	
١	.....٢.....
٢٣٠. وأين يتم نشر نتائجها؟	
١	.....٢.....

**SKIP** فقط لمديري المديرية وإدارة القطاع الخاص:

لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	٢٣١. إلى أي مدى تقوم الجهات التالية بمساءلة العاملين بالمدارس الخاصة؟
٩	٦	٣	٢	١	(١) وزارة التربية والتعليم
٩	٦	٣	٢	١	(٢) مجالس الأمناء
٩	٦	٣	٢	١	(٣) أولياء الأمور
٩	٦	٣	٢	١	(٤) الجمعيات الأهلية

ما دوريته	لا اعرف	لا	نعم	٢٣٢. هل يتم عمل تفتيش مالي لاختبار مدى التزام العاملين في المدارس الخاصة بمبادئ العمل داخل قطاع التعليم؟
.....	٤	٢	١	
.....	٤	٢	١	٢٣٣. هل يتم عمل تفتيش فني دوري لاختبار مدى التزام العاملين في المدارس الخاصة بمبادئ العمل داخل قطاع التعليم؟

ملاحظات الباحث

أهم مشكلات التعليم/ السبيل للإصلاح/ اللامركزية المالية وفي القرارات.....

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

😊 اشكر المبحوث وانهي المقابلة 😊





رقم الاستمارة

--	--	--

استبيان

تقييم الحوكمة الرشيدة في قطاع التعليم

(استمارة العاملين في المدارس)

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط  
البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

البيانات التعريفية	
المحافظة	
المركز	
القرية	.....
اسم الجهة	.....
العنوان	.....
تاريخ المقابلة	.....
وقت المقابلة	.....
اسم الباحث	.....
اسم المبحوث:	.....
العمر ( بالسنوات الكاملة)	<input type="text"/> <input type="text"/>
النوع	ذكر ١   أنثى ٢
الوظيفة	<input type="text"/> <input type="text"/>
مكان العمل	نوع المدرسة: ٠١ ..... حكومي ( غير ازهري ٠٢ ..... حكومي يتلقى دعم أو منح ٠٣ ..... تجريبي ٠٤ ..... خاص عربي ٠٥ ..... خاص لغات ٠٦ ..... خاص دولي ٩٦ ..... أخرى
الحالة التعليمية:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مؤهل متوسط</li> <li>• مؤهل جامعي</li> <li>• ماجستير</li> <li>• دكتوراة</li> <li>• أخرى (تذكر.....)</li> </ul>
رقم التليفون/ المحمول	<input type="text"/>

هذا الاستبيان عن خدمات التعليم المقدمة ويهمننا معرفة رأيك. المعلومات والآراء التي يذكرها المبحوث سرية تماما ولن يتم ربطها بالمبحوث شخصياً.

### القسم الأول: المشاركة

٣٠١. يا ترى المدرسة بتشارك الحكومة في:	١. إعداد القوانين و التشريعات الخاصة بالتعليم			٢. تحديد احتياجات المواطنين الخاصة بالتعليم			٣. إعداد الخطط والبرامج التعليمية			٤. متابعة وتقييم العملية التعليمية			٥. صنع موازنة التعليم		
	١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣
راجع ٣٠١: إذا تم الإجابة في أحد الحالات ب "لا" إسأل: ٣٠٢. إيه كان السبب؟															
A	١- الحكومة لا تسمح لنا بالمشاركة.....														
B	٢- ليست لدينا القدرات الفنية والمالية التي تسمح لنا بالمشاركة.....														
C	٣- لسنا مهتمين بذلك النوع من المشاركة..														
X	٤- أخرى (تذكر) .....														

راجع ٣٠١: إذا تم الإجابة في أحد الحالات ب "نعم" إسأل :

٣٠٣ (أ) ما هي أشكال تلك المشاركة ؟

- ١.....٢.....
- ٣.....٤.....

٣٠٢ (ب) إلى أي مدى هذه المشاركة مؤثرة أو فعالة؟

لا اعرف	صغير	متوسط	كبير
٩	٣	٢	١

٣٠٥. يا ترى كان فيه تأثير للرأي ده؟	٣٠٤. مين فيهم اللي بتأخو رأييه؟			٣٠٣. الي اي مدي المدرسة بتأخذ رأي الطلبة أو أولياء الأمور أو بتسمح بمشاركتهم في تقييم:						
	لا اعرف	لا	نعم	ولي الأمر	الطالب	١	٢	٣	٤	٥
	٩	٢	١	A	B	١	٢	٣	٤	٥
	٩	٢	١	A	B	١	٢	٣	٤	٥
	٩	٢	١	A	B	١	٢	٣	٤	٥
	٩	٢	١	A	B	١	٢	٣	٤	٥
	٩	٢	١	A	B	١	٢	٣	٤	٥
	٩	٢	١	A	B	١	٢	٣	٤	٥
	٩	٢	١	A	B	١	٢	٣	٤	٥

### القسم الثاني: الشفافية

لم أطلب معلومة	لا	إلى حد ما	نعم
	٣	٢	١
٣٠٦. عندما تحتاجون لمعلومة من الإدارة التعليمي هل تحصلون عليها ؟	٣	٢	١
٣٠٦ (أ). هل يتم ذلك بسهولة؟	٣	٢	١

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٦	٣	٢	١	٣٠٧. هل يستجيب العاملون في المدرسة لطلبات الحصول على معلومات من جانب أولياء الأمور أو التلاميذ
٩	٦	٣	٢	١	٣٠٨. هل هناك توصيف وظيفي للعاملين في المدرسة؟
٩	٦	٣	٢	١	٣٠٩. هل هو متاح علانية؟

٣١١. لو فيه مقياس من ١ إلى ١٠ حيث ١٠ أعلى درجة شفافية، إيه الدرجة اللي تديها لعملية.....	طريقة النشر أو الاختيار	٣١٠. في حالة إحتياج المدرسة لتعيين موظف أو معلم جديد:
<input type="text"/>	.....	أ- كيف يتم الإعلان عن الوظيفة؟
<input type="text"/>	.....	ب- كيف يكون الاختيار بعد ذلك؟

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	٣١٢. يا ترى المدرسة بتتواصل مع أولياء الأمور أو الطلبة مباشرة وتعلمهم أية قرارات أو أمور متعلقة ب:
٩	٦	٣	٢	١	أ- المصروفات الدراسية
٩	٦	٣	٢	١	ب- الأنشطة التي تقوم بها
٩	٦	٣	٢	١	ج- الدراسة وتوقفها واستمرارها
٩	٦	٣	٢	١	د- مستوى (الاسم) الدراسي

راجع ٣١٢: إذا تم الإجابة في أحد الحالات ب "نعم" أو "إلى حد ما" إسأل :

٣١٣. كيف تقوم المدرسة بذلك؟ من خلال:

اجتماعات	نشرات دورية	كراسة متابعة	شهادات شهرية	مقابلات شخصية	اعلانات على الحائط	خطابات ومراسلات	تليفونات	ابلاغ التلميذ/ ولي الامر شفاهة	الإنترنت	بطريقة غير رسمية	أخرى
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	k	X

لا اعرف	لا	نعم	٣١٤. يا ترى إيرادات ونفقات المدرسة متاحة علنا أو ممكن أولياء الأمور يسألوا عنها ويعرفوها بسهولة؟
٩	٢	١ (لو نعم: اطلع على الكشوف)	

القسم الثالث: دور القانون

فقط لمدير/ناظر المدرسة:

٣١٥ (أ) ما هي نسبة /عدد غير الملتمزين؟	لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	٣١٥. هل يلتزم بالقوانين واللوائح المنظمة لسير العمل (المتعلق بالتعليم الأساسي) كل من:
<input type="text"/>	٩	٦	٣	٢	١	١- الإداريين بالمدرسة
<input type="text"/>	٩	٦	٣	٢	١	ب- المعلمين بالمدرسة

٣١٦ (ب) ما هي نسبة /عدد غير الملتمزين؟	لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	٣١٦. هل يلتزم المعلمين بالمدرسة بالقوانين واللوائح المنظمة لجودة التعليم
<input type="text"/>	٩	٦	٣	٢	١	

القسم الرابع: الاستجابة

لا يوجد	لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٣١٧. هل المدرسة بتستجيب لاحتياجات الطلبة ومتطلباتهم؟ (فصول للمعاقين، زيادة أنشطة، تغيير معلمين، الاستجابة لاحتياجات معينة للفتيات..)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٣	٢	١	
					٣١٧ (أ) كيف يحدث ذلك؟
					.....
					.....

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٣١٨. هل توفر المدرسة آليات لسماع شكاوى المواطنين والرد على تساؤلاتهم المتعلقة بالتعليم الأساسي؟ (صندوق شكاوي/ مقابلات/ تليفونات/....)
<input type="text"/>	٣	٢	١	
				٣١٨ (أ) ما هي هذه الآليات؟ (اطلع على الآليات)
				.....
				.....

فقط لمدير/ناظر المدرسة:

.....	فيما يخص المشكلات التي في استطاعة المدرسة حلها:
.....	٣١٩. ما هو متوسط زمن الاستجابة للشكاوى المقدمة إليكم؟
.....	٣٢٠. ما نسبة استجابة المدرسة للشكاوى المقدمة إليهم من إجمالي عدد الشكاوى المقدمة للمدرسة؟
.....	٣٢١. كيف يتم ذلك؟
.....	
.....	

القسم الخامس: العدالة

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	٣٢٢. هل يعتمد التعيين والترقي في المدرسة على نظام الجدارة؟
٩	٦	٣	٢	١	
..... ..... .....					٣٢٣. ما هي الإجراءات المتبعة لترقي الموظفين أو المعلمين؟

لا اعرف	لا ينطبق (لم تقدم طلبات من جانبهم)	لا	إلى حد ما	نعم	٣٢٤. في رأيك هل تقدمون الخدمة التعليمية بشكل عادل لكل من:
٩	٦	٣	٢	١	أ- الطلاب والطالبات
٩	٦	٣	٢	١	ب- القادرين وغير القادرين
٩	٦	٣	٢	١	ج- الطلاب المعاقين وغيرهم من الطلبة
راجع ٣٢٤: إذا تم الإجابة في أحد الحالات بـ "نعم" أو "إلى حد ما" إسأل : ٣٢٥. ما هي الآليات/ الأنشطة التي تعتمدون عليها للمساواة بينهم (نسبة المعاقين، ...)					
..... .....					

لا اعرف	لا يوجد	لا	لحد ما	نعم	٣٢٦. هل يتم توزيع المهام والمسئوليات بشكل عادل في مدرستك:
٩	٦	٣	٢	١	بين الإداريين وبعضهم
٩	٦	٣	٢	١	بين المعلمين وبعضهم

لا اعرف	لا يوجد	لا	لحد ما	نعم	٣٢٧. هل يتم توزيع فرص التدريب واكتساب المهارات والخبرات المهنية بشكل عادل بين العاملين في مدرستك؟
٩	٦	٣	٢	١	
٣٣٠					

لا	الي حد ما	نعم	٣٢٨. هل توجد معايير يتم على أساسها توزيع فرص التدريب؟
٣ ↓ ٣٣٠	٢	١	
.....			٣٢٩. زي إبيه المعايير دي؟

نساء	رجال	٣٣٠. ما هو إجمالي عدد المعلمين في المدرسة (رجال ونساء)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
نساء	رجال	٣٣١. ما هو عدد المعلمين (رجال ونساء) في المناصب العليا؟ (مدرس أول،.....)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

٣٣٢. ما هو إجمالي عدد الإداريين (نساء ورجال) في المدرسة	□ □ □	□ □ □
٣٣٣. ما هو عدد الإداريين (رجال ونساء) في المناصب العليا؟ (مدير، .....)	□ □ □	□ □ □
٣٣٤. ما هو عدد المعاقين العاملين في المدرسة؟	□ □ □	□ □ □

القسم السادس: الكفاءة

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٦	٣	٢	١	٣٣٥. من وجهة نظرك، هل عدد المعلمين لديكم كافي؟
٩	٦	٣	٢	١	٣٣٦. من وجهة نظرك، هل الموارد المالية المتاحة لكم كافية؟
٩	٦	٣	٢	١	٣٣٧. في رأيك هل تستغل المدرسة الموارد المتاحة إليها أفضل استغلال وبدون إهدار؟
					٣٣٨. كيف يتم ذلك؟
.....					
.....					
.....					

فقط لمدير/ناظر المدرسة:

٣٤٠. أين تقع المشكلة؟	لا	إلى حد ما	نعم	
.....			٣ ↓	٣٣٩. هل عدد الساعات التي حددتها الوزارة لكل مادة كافية؟
.....	٣	٢		
.....				

القسم السابع: الفعالية

٣٤٥. كيف يتم ذلك؟	لا أعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
.....	٩	٣	٢	١	٣٤١. هل تُواكب المناهج التعليمية احتياجات التلاميذ العلمية والعملية وتنمي قدراتهم العلمية والعملية؟
.....	٩	٣	٢	١	٣٤٢. هل يُشجع المعلمون بالمدرسة التعليم الإيجابي والنشط الذي يعتمد على الطالب نفسه؟
.....	٩	٣	٢	١	٣٤٣. هل يتم بالمدرسة إجراء أنشطة إضافية (صيفية وغير صيفية) من شأنها تنمية مهارات الطلبة؟
.....	٩	٣	٢	١	٣٤٤. هل يتم استخدام التقنيات الحديثة أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمدرسة؟
.....	٩	٣	٢	١	

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	٣٤٦. هل لديكم في المنطقة أية جمعيات أهلية مهتمة بالتعليم؟
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	٣٥٠.

٣٤٩. هل أنت راض عنه؟			٣٤٨. كيف يتم ذلك؟	لا	إلى حد ما	نعم	٣٤٧. هل يوجد دور فعال لـ:
غير راضي	إلى حد ما	راضي					
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	١. الجمعيات الأهلية في تقديم أنشطة توعية عن التعليم وأهميته
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	٢. الجمعيات الأهلية في تقديم أنشطة تعليمية (دروس تقوية/منح دراسية/توفير زي) وبرامج لتنمية مهارات الطلبة
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	٣. الجمعيات الأهلية في تنمية قدرات المعلمين
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	٤. الجمعيات الأهلية في الرقابة على سياسات الوزارة والمدارس

٣٥٢. هل أنت راض عنه؟			٣٥١. كيف يتم ذلك؟	لا	إلى حد ما	نعم	٣٥٠. هل يوجد دور فعال لـ:
غير راضي	إلى حد ما	راضي					
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	١. مجلس الأمناء في توصيل احتياجات أولياء الأمور ومشاكل الطلبة والرقابة على الخدمات التي تقدمها المدارس
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	٢. إتحاد الطلبة في تمثيل الطلبة والدفاع عن حقوقهم
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	٣. الإعلام في تقديم أنشطة توعية وبرامج تعليمية
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	٤. الإعلام في الرقابة على سياسات الوزارة وأنشطة المدارس
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	٥. المساجد والكنائس في تقديم أنشطة توعية
٣	٢	١	..... .....	٣	٢	١	٦. المساجد والكنائس في تقديم أنشطة تعليمية (دروس تقوية/منح دراسية/ توفير زي مدرسي)
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	٧. نقابة المعلمين في تمثيل المعلمين والدفاع عن حقوقهم
٣	٢	١	..... .....	٣ ↓	٢	١	٨. الشبكات الاجتماعية والانترنت



القسم الثامن: مكافحة الفساد

لا اعرف	لا يوجد	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٦	٣	٢	١	٣٥٣. يا ترى أولياء الأمور أو الطلبة ييجيبو هدايا للمدرسين؟
٩	٦	٣	٢	١	٣٥٤. يا ترى بيعملو كده بشكل متكرر؟
٩	٦	٣	٢	١	٣٥٥. هل يتبع المدرسون موثيق الشرف الخاصة بهم؟
٩	٦	٣	٢	١	٣٥٦. ما مضمون تلك الموثيق؟
					..... .....

..... .....	٣٥٧. كيف تتعاون المدرسة مع الأطراف الرقابية المنوط بها محاربة الفساد؟
----------------	-----------------------------------------------------------------------

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٣٥٨. هل ترون أن الحكومة تُطور استراتيجية أو آليات لمكافحة الرشوة والفساد في قطاع التعليم بالتحديد؟
٩	٣	٢	١	

٣٥٩. في رأيك، إيه الأسباب التي تدعو الموظفين في التعليم لقبول رشاوى؟				
مراتب ضعيفة	الحاجة المستمرة للمال	ضعف الرقابة	أخرى (تذكر)	لا أعرف
A	B	C	X	Z

لا اعرف	لا	نعم	
٩	٢	١	٣٦٠. هل حصل عندكم في الجهة التي تعملون بها حالات رشاوى؟
٩	٢	١	٣٦١. هل تم التحقيق فيها؟

القسم التاسع: المساءلة

٣٦٤. ما دوريته	لا اعرف	لا	نعم	
.....	٩	٣	١	٣٦٢. هل يتم عمل تفتيش مالي عليكم في المدرسة؟
.....	٩	٢	١	٣٦٣. هل يتم عمل تفتيش فني عليكم في المدرسة؟

٣٦٤. هل يتم مساءلة العاملين في المدرسة من جانب:	نعم	إلى حد ما	لا	لا يوجد	لا اعرف
أ. المديرية التعليمية	١	٢	٣	٣	٩
ب. الإدارة التعليمية	١	٢	٣	٣	٩

ج. موجهي المواد	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
د. هيئة الاعتماد والجودة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
هـ. الجمعيات الأهلية	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
و. مجالس الأمناء	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
ز. نقابة المعلمين	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
ح. المجالس المحلية	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
			٣						٣٦٦

راجع ٣٦٤: إذا تم الإجابة في أحد الحالات بـ "نعم" أو "إلى حد ما" إسأل	نعم	لا
:	١ ↓	٢
٣٦٦. هل تكون مساءلتكم وفقاً لتوصيفكم الوظيفي؟	٣٦٩	
٣٦٨. ما هو السبب؟		.....

فقط لمدير/ناظر المدرسة:

الوعي والفهم الكافي			القدرات الفنية			القدرات البشرية			٣٦٩. في رأيك، هل تمتلك الجهات التالية (.....) اللازمة لمراقبة ومتابعة أنشطة المدرسة وأداء المدرسين
لا	إلى حد ما	نعم	لا	إلى حد ما	نعم	لا	إلى حد ما	نعم	
٣	٢	١	٣	٢	١	٣	٢	١	أ- نقابة المعلمين
٣	٢	١	٣	٢	١	٣	٢	١	ب- مجالس الأمناء
٣	٢	١	٣	٢	١	٣	٢	١	ج- اتحاد الطلبة

ملاحظات الباحث

ملاحظات الباحث:

لا	إلى حد ما	نعم	كفاءة: يا ترى:
٣	٢	١	٣٧١. البيئة المحيطة بالمدرسة نظيفة
٣	٢	١	٣٧٢. البيئة الداخلية للمدرسة نظيفة
٣	٢	١	٣٧٣. البيئة الداخلية والخارجية للمدرسة آمنة وبدون معاكسات أو بلطجة

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

😊 اشكر المبحوث وانهي المقابلة 😊



رقم الاستمارة

--	--	--

استبيان

تقييم الحوكمة الرشيدة في قطاع التعليم

(استمارة المجتمع المدني)

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط  
البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

البيانات التعريفية	
المحافظة	
المركز	
القرية	.....
اسم الجهة	.....
العنوان	.....
تاريخ المقابلة	.....
وقت المقابلة	.....
اسم الباحث	.....
اسم المبحوث:	.....
العمر ( بالسنوات الكاملة)	<input type="text"/> <input type="text"/>
النوع	ذكر ١ <input type="checkbox"/> أنثى ٢ <input type="checkbox"/>
الوظيفة	.....
مكان العمل	<p>جمعية أهلية.....٠١ اسم الجمعية:.....</p> <p>نقابة..... ٠٢.....</p> <p>مجلس أمناء..... ٠٣.....</p> <p>أخرى..... ٩٦.....</p>
الحالة التعليمية:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مؤهل متوسط</li> <li>• مؤهل جامعي</li> <li>• ماجستير</li> <li>• دكتوراة</li> <li>• أخرى (تذكر.....)</li> </ul>
رقم التليفون / المحمول	<input type="text"/>

هذا بحث عن خدمات التعليم المقدمة وبهمنا معرفة رأيكم. المعلومات والآراء التي يذكرها المبحوث سرية تماما ولن يتم ربطها بالمبحوث شخصياً.

### القسم الأول: المشاركة

A B C X	٤٠١ هل تشاركون في الحكومة في:	١. إعداد القوانين و التشريعات الخاصة بالتعليم			٢. تحديد احتياجات المواطنين الخاصة بالتعليم			٣. إعداد الخطط والبرامج التعليمية			٤. متابعة وتقييم العملية التعليمية			٥. صنع موازنة التعليم			راجع ٤٠١ : إذا تم الإجابة في أحد الحالات ب "لا": ٤٠٢. إليه كان السبب؟
		١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣				
																١- الحكومة لا تسمح لنا بالمشاركة.....	
																٢- ليست لدينا القدرات الفنية والمالية التي تسمح لنا بالمشاركة.....	
																٣- لسنا مهتمين بذلك النوع من المشاركة..	
																٤- أخرى (تذكر) .....	

راجع ٤٠١ : إذا تم الإجابة في أحد الحالات ب "نعم" إسأل :

٤٠٣. ما هي أشكال تلك المشاركة ؟

١..... ٢.....

٣..... ٤.....

٣٠٢ (ب) إلى أي مدى هذه المشاركة مؤثرة أو فعالة؟	كبير	متوسط	صغير	لا اعرف
	١	٢	٣	٩

٤٠٤. إلى أي مدى تسمحون للمجتمع (المواطنين والمنظمات الحكومية الأخرى) بمشاركةكم فيما يلي :	كبير	متوسط	صغير	لا يوجد	لا اعرف
١- تحديد الاحتياجات التعليمية الخاصة بهم	١	٢	٣	٦	٩
٢- إعداد الخطط والبرامج	١	٢	٣	٦	٩
٣- المساعدة في التنفيذ	١	٢	٣	٦	٩
٤- النواحي المالية (تبرعات ومساهمات مالية)	١	٢	٣	٦	٩
٥- تقييم الجمعية وأنشطتها	١	٢	٣	٦	٩

راجع ٤٠٤ : إذا تم الإجابة في أحد الحالات ب "كبير" أو "متوسط" أسأل :

٤٠٥. كيف يحدث ذلك ؟

.....

.....

.....

.....

القسم الثاني : الشفافية

لم أطلب معلومة	لا	لحدا ما	نعم	
	٣ ٤٠٧	٢	١	٤٠٦ . عندما تحتاجون لمعلومة من الوزارة هل تحصلون عليها ؟
	٣	٢	١	٤٠٦ (أ). هل يتم ذلك بسهولة؟

لا اعرف	لا يوجد	لا	لحدا ما	نعم	
	٦ ٤٠٩	٣	٢	١	٤٠٧ . هل تتيحون معلومات للمواطنين/ الطلبة عنكم وعن أنشطتكم من خلال منشورات، ملصقات أو بتواصلوا معهم باستخدام ميكروفون الجامع مثلا
.....					٤٠٨ . كيف يتم ذلك؟ (باستخدام ملصقات، منشورات، ميكروفون الجامع، ..)
(لو فيه بروشور أو بيانات مطبوعة: اطلب نسخة. لو ملصقات: اطلع عليها)					

لا اعرف	لا	نعم	
٩	٢	١	٤٠٩ . يا ترى إيراداتكم ونفقاتكم متاحة علنا أو ممكن أي حد يسأل عنها ويعرفها بسهولة؟ (لو نعم: اطلع على الكشوف)

لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	راجع ٤٠٧ و ٤٠٩ : في حالة الإجابة ب : "لا" في أي منهما اسأل : ٤٠٩ . إلى أي حد تستجيبون لطلب أي مواطن الحصول على معلومات عنكم أو عن أنشطتكم؟ (لو فيه بروشور أو بيانات مطبوعة: اطلع عليها)

٤١٢ . لو فيه مقياس من ١ إلى ١٠ حيث ١٠ أعلى درجة شفافية، إيه الدرجة اللي تديها لعملية .....	طريقة النشر أو الاختيار	٤١١ . في حالة إحتياجكم لتعيين موظف جديد:
	..... .....	(أ) كيف يتم الإعلان عن الوظيفة؟
	..... .....	(ب) كيف يكون الاختيار بعد ذلك؟

القسم الثالث : دور القانون

لا اعرف	لا	نعم	
٩	٢ ٤١٥	١	٤١٣ . هل سبق و صدر في حقكم أي حكم قضائي؟
..... .....			٤١٤ . ما ذا كان السبب؟

القسم الرابع: الاستجابة

لا اعرف	لا	نعم	٤١٥. هل عندكم آليات أو طرق لسماع شكاوى المواطنين/ أولياء الأمور/ المعلمين والرد على تساؤلاتهم (صندوق شكاوى أو اقتراحات، خط ساخن، ... )؟
٩	٢	١	
			٤١٨
.....			٤١٧. ما هي هذه الآليات؟
.....			
لا اعرف	لا	نعم	٤١٨. هل سبق واستجبتكم لشكاوى أو طلبات هؤلاء الأشخاص؟
٩	٢	١	
			٤١٩
.....			٤١٨ (أ). كيف؟
.....			
.....			

لا اعرف	لا	نعم	٤١٩. هل تحتفظون بسجلات للشكاوى المقدمة إليكم؟
٩	٢	١	
			٤٢٢
%			٤٢٠. ما نسبة استجابتكم لتلك الطلبات أو الشكاوى المقدمة إليكم؟
يوم			٤٢١. ما هو متوسط زمن الاستجابة للشكاوى أو الطلبات؟

لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	٤٢٢. إلى أي مدى تأخذون في الاعتبار:
٩	٦	٣	٢	١	١- احتياجات أولياء الأمور والطلبة
٩	٦	٣	٢	١	٢- احتياجات الأرياف/ المنطقة التي تعيشون بها
٩	٦	٣	٢	١	٣- احتياجات الفتيات
راجع ٤٢٢: إذا تم الإجابة في أحد الحالات بـ "كبير" أو "متوسط" اسأل:					
٤٢٣. ما هي أكثر الآليات/ الأنشطة التي تعتمدون عليها في ذلك؟					
..... ١					
..... ٢					
..... ٣					

القسم الخامس: العدالة

لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	٤٢٤. إلى أي حد تقدمون خدماتكم بشكل عادل للفئات التالية:
٩	٦	٣	٢	١	١- الفتيات
٩	٦	٣	٢	١	٢- المسلمين والمسيحيين
٩	٦	٣	٢	١	٣- الريف



٩	٦	٣	٢	١	٤- المناطق المهمشة
٩	٦	٣	٢	١	٥- الفقراء وغير القادرين
٩	٦	٣	٢	١	٦- الطلاب المعاقين

راجع ٤٢٤: إذا تم الإجابة في أحد الحالات بـ "كبير" أو "متوسط" أسأل:

٤٢٥. كيف ذلك/ ما هي الآليات والأنشطة التي تقومون بها في هذا الصدد؟

١.....٢.....٣.....  
٤.....

رجال	نساء	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٤٢٦. ما هو إجمالي عدد العاملين بالمكان (رجال ونساء)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٤٢٧. ما هو عدد العاملين (رجال ونساء) في المناصب العليا؟
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٤٢٨. ما هو إجمالي عدد المستفيدين (نساء ورجال)؟
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٤٢٩. ما هو عدد الإداريين (رجال ونساء) في المناصب العليا؟ (مدير، .....)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٤٣٠. ما هو عدد المعاقين العاملين في المدرسة؟
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٤٣١. ما هو إجمالي عدد العاملين الذين يعملون تطوعياً في المكان؟
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٤٣٢. ما هو عدد حاملي المؤهلات العليا في المكان؟
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٤٣٣. ما هي نسبة غير القادرين والفقراء من بينهم؟
<input type="text"/>	<input type="text"/>	٤٣٤. ما هي نسبة المعاقين من بينهم؟

#### القسم السادس: الكفاءة

لا اعرف	لا	لحد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	٤٣٥. من وجهة نظرك، هل عدد العاملين لديكم كافي؟
٩	٣	٢	١	٤٣٦. من وجهة نظرك، هل الموارد المالية المتاحة إليك كافية؟
٩	٣	٢	١	٤٣٧. إلى أي مدى تحققون أقصى استفادة من الموارد التالية المتاحة لديكم؟

٤٣٨. كيف يتم ذلك؟

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

القسم السابع: الفعالية

٤٣٩. هل قمتم بإجراء أي استطلاعات لقياس مدى رضا المواطنين عن خدمات التعليم الأساس واجتياجاتهم في هذا المجال؟ اطلع على نتائجه في حالة الإجابة بـ "نعم"

لا اعرف	لا	نعم
٩	٢	١

٤٤٠. هل تقومون بأي من الأدوار التالية؟	نعم	لا	لا اعرف	٤٤١. ما عدد المستفيدين	٤٤٢. ما نسبة النساء بينهم
١- تقديم خدمات تعليمية (دروس تقوية/ منح دراسية (.....)	١	٢	٩	<input type="text"/>	<input type="text"/>
٢- توفير أنشطة فنية، ورياضية، وصيفية، وبرامج لتنمية مهارات وقدرات الطلبة	١	٢	٩	<input type="text"/>	<input type="text"/>
٣- تنمية قدرات المعلمين	١	٢	٩	<input type="text"/>	<input type="text"/>
أخرى (اذكرها) .....	١	٢	٩	<input type="text"/>	<input type="text"/>

٤٤٣. يا ترى هل تقومون بأية أنشطة بهدف:	نعم	لا	لا اعرف	٤٤٤. عملتم إيه؟
١- مراقبة السياسات التعليمية	١	٢	٩	..... .....
٢- توعية الناس والطلبة وأولياء الأمور	١	٢	٩	..... .....
٣- توصيل صوت المواطنين للمسؤولين(مثلاً صدتم مشكلة تعليمية للمسؤولين)	١	٢	٩	..... .....

القسم الثامن: مكافحة الفساد

٤٤٥. هل قمتم بعمل أية مبادرات لمكافحة الفساد في التعليم خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟؟

لا اعرف	لا	نعم
٩	٢	١

٤٤٦. كيف؟

.....  
 .....

لا اعرف	لا	نعم	٤٤٧. هل قمتم بإجراء أية دراسات أو استقصاءات حول قضايا الفساد في القطاع من منظمات المجتمع المدني خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟ (اطلع على صور التقارير في حالة الإجابة ب "نعم")
٩	٢	١	

القسم التاسع: المساءلة

٤٥٠. ما دوريته؟	لا اعرف	لا	نعم	
.....	٩	٢	١	٤٤٨. هل يتم عمل تفتيش مالي عليكم؟
.....	٩	٣	١	٤٤٩. هل يتم عمل تفتيش فني عليكم؟
		٤٥١		

٤٥٢. كيف يكون ذلك؟	لا اعرف	لا	نعم	٤٥١. ما هي الجهات التي تقوم بمساءلتكم /عمل تفتيش عليكم؟
.....	٩	٣	١	ط. وزارة التضامن الاجتماعي
.....	٩	٣	١	ي. وزارة التعليم
.....	٩	٣	١	ك. الجمعيات الأهلية
.....	٩	٣	١	ل. مجالس الأمناء
.....	٩	٣	١	م. نقابة المعلمين
.....	٩	٣	١	ن. المجالس المحلية
.....	٩	٣	١	س. جهة أخرى (اذكرها) .....
		٤٥٣		

لا اعرف	لا	نعم	٤٥٣. هل قمتم بإصدار أية تقارير موازية لما تصدره الحكومة من تقارير للكشف عن أية فروق أو ثغرات خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟ (اطلع على صور التقارير في حالة الإجابة ب "نعم")
٩	٣	١	
نهاية الاستبيان			
.....			٤٥٤. ماذا كانت نتائجها؟
.....			
.....			





رقم الاستمارة

--	--	--

استبيان

## تقييم الحوكمة الرشيدة في قطاع الرعاية الصحية الأولية

(استمارة الحكومة)

(وكيل وزارة الصحة / رؤساء القطاعات والهيئات في الوزارة / مديرو الصحة /

مديرو الإدارات الصحية / مديرو الوحدات الصحية / الأطباء)

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

البيانات التعريفية											
	المحافظة										
	المركز										
.....	القريبة										
.....	اسم الجهة										
.....	العنوان										
.....	تاريخ المقابلة										
.....	وقت المقابلة										
.....	اسم الباحث										
.....	اسم المبحوث:										
<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>			العمر ( بالسنوات الكاملة)								
<table border="1"> <tr> <td>ذكر ١</td> <td>أنثى ٢</td> </tr> </table>	ذكر ١	أنثى ٢	النوع								
ذكر ١	أنثى ٢										
.....	الوظيفة										
(١) مؤهل متوسط (٢) مؤهل جامعي (٣) ماجستير (٤) دكتوراة (٥) أخرى (تذكر.....)	الحالة التعليمية:										
<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>											رقم التليفون / المحمول

				لا : الكفاءة
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	١. هل توجد إستراتيجية وطنية للرعاية الصحية الأولية محدثة خلال الخمس سنوات الماضية؟ R
٩	٣	٢	١	٢. هل توجد إستراتيجية وطنية لمكافحة الأمراض مثل (السل / الملاريا / فيروس نقص المناعة البشرية.....) محدثة خلال الخمس سنوات الماضية؟
٩	٣	٢	١	٣. هل توجد إستراتيجية قومية للصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة محدثة؟
٩	٣	٢	١	٤. هل توجد خطة سنوية محدثة للتطعيم الأطفال؟
٩	٣	٢	١	٥. هل توجد قائمة بالأدوية الأساسية محدثة خلال السنوات الخمس الماضية؟
٩	٣	٢	١	٦. (في حالة الإجابة لنعم) في رأيك هل تطبق هذه الاستراتيجيات؟
٩	٣	٢	١	٧. هل حضرتك شايف أن المخصص لقطاع الرعاية الصحية الأولية من موازنة الدولة كافي؟
٩	٣	٢	١	٨. هل يتم إنفاقة بكفاءة (بدون هدر)؟
٩	٣	٢	١	٩. هل هناك مساعدات أجنبية تقدم لخدمات الرعاية الصحية الأولية ؟
(س١٣)	(س١٣)			
.....				١٠. منين؟ (إيه هي الجهات المقدمة)
٩	٣	٢	١	١١. هل هي كافية؟
٩	٣	٢	١	١٢. هل يتم إنفاقها بكفاءة؟
لا يعرف	لا	أحيانا	نعم	١٣. هل يتوفر ميثاق الشرف / مدونة قواعد السلوك منشورة وموزعة على (الإداريين/ الأطباء/ الفنيين)؟ R
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	١٤. هل تقوم الوحدات والإدارات الصحية بإجراء استقصاءات الرضا الوظيفي؟ R

لا أعرف	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	١٥. ما هي معدلات رضا الموظفين عن عملهم؟ R
٩	٣	٢	١	
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	١٦. هل هناك توصيف وظيفي واضح ومتاح للموظفين؟ R
٩	٣	٢	١	١٧. هل المؤسسة الصحية تقوم بربط الراتب بالأداء الوظيفي؟
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	١٨. هل يتم تقييم أداء مقدمي خدمات الرعاية الصحية الأولية بشكل دوري؟
٩	٣	٢	١	١٩. هل يتم تدريب العاملين بشكل دوري؟
لا أعرف ٩٨	.....			٢٠. في المتوسط ما هو عدد الأطباء لكل وحدة صحية؟ R
لا أعرف ٩٨	.....			٢١. في المتوسط كم عدد المرضى اللي بيتوافقوا على الوحدة الصحية في اليوم؟ R
٩	٣	٢	١	٢٢. هل تتوفر الأدوية في الوحدات الصحية بشكل دائم؟
٩	٣	٢	١	٢٣. هل تتوفر المستلزمات الطبية المستخدمة للكشف في الوحدات الصحية؟
٩	٣	٢	١	٢٤. هل تتوفر الأجهزة الطبية التي تعمل بكفاءة في الوحدات الصحية؟
٩	٣	٢	١	٢٥. في رأيك، هل تحقق خدمات الرعاية الصحية الأولية أقصى استفادة من الموارد المتاحة لديها (مالية / غير مالية)؟



٢٦. في رأيك، هل تقدم الوحدات الصحية الحكومية خدماتها في.....:				
٩	٣	٢	١	(١) وقت مناسب
٩	٣	٢	١	(٢) تكلفة مناسبة
٩	٣	٢	١	(٣) جودة مناسبة
٩	٣	٢	١	(٤) في رأيك الوصول للخدمة سهل؟
٩	٣	٢	١	(٥) في رأيك إجراءات الحصول علي الخدمة سهلة؟
٢٧. هل توجد لامركزية..... في قطاع الرعاية الصحية الأولية؟				
٩	٣	٢	١	(١) مالية
٩	٣	٢	١	(٢) إدارية/ التشغيل
٩	٣	٢	١	(٣) إعداد الخطط والبرامج
٩	٣	٢	١	٢٨. بشكل عام، كيف تقيم جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية الحكومية؟
٩	٣	٢	١	جيدة متوسطة سيئة لا أعرف

ثانيا: الفعالية			
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم
٩ (س٣٣)	٣ (س٣٣)	٢	١
٢٩. هل هناك إدارات مسؤولة عن المتابعة والتقييم لأداء خدمات الرعاية الصحية الأولية؟			
٣٠. ما هي الجهات دي؟			
.....			
٣١. ما هي دورية إجراء المتابعة والتقييم؟			
(١) أسبوعيا (٢) شهريا (٣) ربع سنوي (٤) نصف سنوي (٥) سنوي (٨) أخرى (.....) (٩) لا أعرف / لم يحدد			

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٣٢. هل تقوم بنشر تقاريرها؟
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	٣٣. هل هناك أي مبادرات من قبل منظمات المجتمع المدني لإجراء تقييم لخدمات الرعاية الصحية الأولية، مثل بطاقات تقرير المواطنين <b>citizen card report</b> ؟
(س٣٦)	(س٣٥)			
٩	٣	٢	١	٣٤. وإن وجد، هل كانت هناك عقبات؟
(س٣٦)	(س٣٦)			
A عدم الوصول للمعلومات المطلوبة				٣٥. ليه؟
B عدم إعطاءهم التصريح بإجراء التقييم				
C تعرضوا لمضايقات				
X أخرى (تذكر.....)				
لا أعرف	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	٣٦. ما هي معدلات الرضا عن خدمات الرعاية الصحية الأولية الحكومية؟ R
٩	٣	٢	١	
لا أعرف	غير راضى	إلى حد ما	راضى	٣٧. فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية، إلى أي مدى أنت راضٍ عن أدوار الجهات التالية.....:
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	(١) دور التوعية للمؤسسات الصحية التابعة للمساجد والكنائس
٩	٣	٢	١	(٢) الدور الخدمي للمؤسسات الصحية التابعة للمساجد والكنائس
٩	٣	٢	١	(٣) الدور الخدمي للجمعيات الأهلية
٩	٣	٢	١	(٤) دور الإعلام في التوعية
٩	٣	٢	١	(٥) الدور الرقابي للإعلام
٩	٣	٢	١	(٦) التوعية التي يتقوم بها الجمعيات الأهلية

٩	٣	٢	١	٧) الدور الرقابي للجمعيات الأهلية
٩	٣	٢	١	٨) دور الحكومة (وزارة الصحة والعاملين بها)
٩	٣	٢	١	٩) دور المراكز البحثية / الجامعات
٩	٣	٢	١	١٠) دور النقابات
٩	٣	٢	١	١١) دور القطاع الخاص
٩	٣	٢	١	١٢) دور لجان الصحة في مجلس الشعب والشورى والمجالس الشعبية
٩	٣	٢	١	١٣) دور لجان الصحة في المجالس المحلية
٩	٣	٢	١	١٤) دور المجلس الأعلى للصحة
٩	٣	٢	١	١٥) دور المنظمات الدولية

ثالثا: العدالة				لا اعرف
نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف	
١	٢	٣	٩	
١	٢	٣	٩	٣٨. في رأيك، هل تضمن السياسات الحكومية وصول خدمات الرعاية الصحية الأولية للمواطنين كلهم بطريقة شاملة وعادلة؟
١	٢	٣	٩	٣٩. هل هناك خريطة للرعاية الصحية الأولية في مصر توضح.....: R
١	٢	٣	٩	١) الاحتياجات
١	٢	٣	٩	٢) نسبة التغطية
١	٢	٣	٩	٣) توزيع الموارد
١	٢	٣	٩	٤٠. هل هناك اختلاف في أسعار الخدمات على مستوى مؤسسات الرعاية الصحية الأولية الحكومية؟
				٤١. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما (وفقا لأيه، مثلا: للمحافظات.....)؟

<p>(A) النوع (ذكور وإناث)</p> <p>(B) الوساطة والمحسوبة</p> <p>(C) الجدارة والكفاءة</p> <p>(D) سنوات الخبرة</p> <p>(E) الاحتياجات</p> <p>(F) تكاليف من الوزارة</p> <p>(G) حسب التقدير في الجامعة</p> <p>(X) أخرى (تذكر.....)</p>				<p>٤٢. على أي أساس تتم قرارات التعيينات والندب والترقي.....؟</p>
لا أعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٤٣. هل رواتب الكادر الطبي ( الأطباء، المرضين،...) عادلة مقارنة بأقرانهم في...:
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	(١) القطاع الخاص
٩	٣	٢	١	(٢) أقرانهم في الوظائف الأخرى
٩	٣	٢	١	(٣) على المستوى الإقليمي (الدول المجاورة)
<p>A بدل إعاشة</p> <p>B حوافز</p> <p>C السماح بفتح العيادات فترة مسائية بشكل خاص</p> <p>X أخرى (.....)</p>				<p>٤٤. ما هي الامتيازات التي تعطى للكادر الطبي للخدمة في المناطق النائية، الريفية،..؟</p>
٩	٣	٢	١	٤٥. هل هناك فروق بين مرتبات العاملين (في نفس الفئة) في خدمات الرعاية الصحية الأولية؟
(س٤٧)	(س٤٧)			

<p>A للمحافظات</p> <p>B للمناطق النائية</p> <p>C سنوات الخبرة</p> <p>D الدراسات العليا</p> <p>X أخرى (تذكر.....)</p>				<p>٤٦. وإذا كانت الإجابة بنعم، وفقا لماذا؟</p>
لا أعرف	لا	إلى حد ما	نعم	<p>٤٧. في رأيك هل تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية الحكومية بشكل عادل لكل من.....:</p>
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	(١) الريف / الحضر
٩	٣	٢	١	(٢) المحليات / المحافظات
٩	٣	٢	١	(٣) المناطق المهمشة والعشوائيات / المناطق المخططة
٩	٣	٢	١	(٤) الفقراء و غير القادرين / الأغنياء
٩	٣	٢	١	(٥) ذوي الاحتياجات الخاصة / الأسوياء
٩	٣	٢	١	(٨) أخرى (تذكر.....)
.....				<p>٤٨. في حالة الإجابة بلا في أي منهم، لماذا؟</p>

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	رابعاً: المشاركة
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	<p>٤٩. هل هناك تنسيق بين وزارة الصحة والوزارات الأخرى (التعليم- البيئة-المياه-الصرف الصحي- الإعلام-...) عند وضع وتطبيق استراتيجيات الرعاية الصحية الأولية؟</p>
٩	٣	٢	١	<p>٥٠. هل تقوم الوزارة بتقييم الوضع الصحي في المجتمع؟</p>

٥١. هل تتوفر لوزارة الصحة ..... لتقييم الوضع الصحي للمجتمع/ وتحديد احتياجاته:				
٩	٣	٢	١	(١) الموارد المالية الذاتية
٩	٣	٢	١	(٢) الموارد البشرية والخبرة
٩	٣	٢	١	(٣) الموارد التكنولوجية مثل نظم المعلومات الجغرافية
٩	٣	٢	١	٥٢. هل تستخدم الوزارة نتائج هذا التقييم في تطوير الخطط الإستراتيجية لقطاع الرعاية الصحية الأولية؟
٩	٣	٢	١	٥٣. هل تقوم الوزارة بإشراك أطراف أخرى في.....:
٩	٣	٢	١	(١) تحديد الاحتياجات
٩	٣	٢	١	(٢) إعداد الخطط والبرامج
٩	٣	٢	١	(٣) مناقشة الميزانية (الإيرادات والنفقات)
٩	٣	٢	١	(٤) المتابعة والتقييم
٩	٣	٢	١	(٥) التوعية ورفع الوعي الصحي
في حالة الإجابة بلا أو لا اعرف في كل الأسئلة (انتقل إلى خامساً)				
A القطاع الخاص				٥٤. ما هي أكثر الجهات مشاركة؟
B المنظمات غير الحكومية				
C نقابة الأطباء				
D الجامعات				
E متلقي الخدمات				
F لجان الصحة في مجلسي الشعب / الشورى				
G المجلس الأعلى للصحة				
H مديريات الصحة بالمحافظات / الإدارات والوحدات				

<p>الصحية</p> <p><b>X</b> أخرى (تذكر.....)</p>	
<p><b>A</b> إعداد ورش عمل للمشاركة المجتمعية</p> <p><b>B</b> عقد مؤتمرات/المشاركة في الاجتماعات</p> <p><b>C</b> إنشاء لجان للصحة تشارك في إدارة الوحدات الصحية والإشراف وحشد الموارد</p> <p><b>D</b> عمل استطلاعات رأي</p> <p><b>E</b> إنشاء لجان تقصي المشكلات</p> <p><b>F</b> عمل لجان استماع</p> <p><b>G</b> صندوق الشكاوى</p> <p><b>X</b> أخرى (تذكر.....)</p>	<p>٥٥. إزاي بيشاركوا؟ ما هي طرق المشاركة؟</p>

خامساً: الشفافية				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
				١	٢	٣	٩
٥٦. هل توجد شفافية فيما يتعلق بقرارات الرعاية الصحية الأولية على مستوى الوزارة/ المديرية ..... (داخليا) (فيما يخص: معرفة الدوافع والأسباب وراء اتخاذ القرار/ جهة متخذ القرار/ تفاصيل القرار)؟				١	٢	٣	٩ (س٥٨)
A الانترنت				٥٧. ما هي آليات التواصل ونشر القرارات ؟			
B المنشورات/ المطبوعات							
C قرارات شفوية							
X أخرى (تذكر.....)							
٥٨. هل تتوفر المعلومات الرئيسية للرعاية الصحية الأولية منشورة بصفة منتظمة للمواطنين مثل.....:				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
١) الخدمات المتوفرة أو الخدمات الجديدة				١	٢	٣	٩
٢) المؤشرات الصحية/ المعلومات الخاصة بالصحة والأمراض المعدية وتنظيم الأسرة والتطعيمات				١	٢	٣	٩
٣) إجراءات ومعايير تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية/ تكلفة الخدمات				١	٢	٣	٩
٤) الميزانية (الإيرادات والنفقات)				١	٢	٣	٩
٥) مؤشرات الأداء والجودة				١	٢	٣	٩
إذا كانت الإجابة بلا أو لا أعرف في كل الأسئلة في س ٥٨، ينتقل إلي س ٦٠							
A الانترنت				٥٩. ما هي طرق النشر ؟			
B المنشورات/ المطبوعات							
C الجرائد							
D التلفزيون/ الراديو							
E شفاهة							
X أخرى (تذكر.....)							



سادساً: الاستجابة				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
				١	٢	٣	٩
٦٠. هل توفر وزارة الصحة آليات لسماع شكاوى/ مقترحات المواطنين والرد على تساؤلاتهم المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية الأولية؟				١	٢	٣	٩ (س ٦٢)
٦١. إيه هي الطرق المتوفرة للشكاوى / المقترحات؟				A الخط الساخن / التليفون B صناديق الشكاوى C بريد اليكتروني / الانترنت X أخرى (تذكر.....)			
٦٢. هل تستجيب الوزارة لهذه الشكاوى/ المقترحات في وقت مناسب؟ E				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
				١	٢	٣	٩
٦٣. في رأيك، هل تستجيب الوزارة فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية إلى.....:							
١) احتياجات المواطنين				١	٢	٣	٩
٢) احتياجات منظمات المجتمع المدني				١	٢	٣	٩
٣) احتياجات القطاع الخاص				١	٢	٣	٩
٤) احتياجات المناطق الريفية				١	٢	٣	٩
٥) احتياجات المناطق العشوائية				١	٢	٣	٩
٦) احتياجات المحليات				١	٢	٣	٩
٧) المرأة والأطفال/ ذوي الاحتياجات الخاصة				١	٢	٣	٩

سابعاً: المساءلة				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
٦٤. هل في طرق لمساءلة ديوان عام الوزارة/ مديريات الصحة/ الإدارات الصحية /الوحدات من داخل الوزارة : ( مثل التفتيش / المراجعة / المراقبة/.....)؟				١	٢	٣	٩ (٦٩س)
٦٥. إيه هي الطرق دي؟				.....			
٦٦. هل هي كافية (هل تتوفر الصلاحيات والإمكانات اللازمة للمساءلة)؟				١	٢	٣	٩
٦٧. هل هي فعالة (منفذه)؟				١ (٦٩س)	٢ (٦٩٤س)	٣	٩ (٦٩س)
٦٨. في حالة الإجابة بلا، لماذا؟				.....			
٦٩. هل في طرق لمساءلة ديوان عام الوزارة/مديريات الصحة، من خارج الوزارة: المنظمات غير الحكومية ( النقابات / المجالس المحلية/ مجلس الشعب.....)؟				١	٢	٣	٩ (٧٤س)
٧٠. إيه هي الطرق دي؟				.....			
٧١. هل هي كافية (هل تتوفر الصلاحيات والإمكانات اللازمة للمساءلة) ؟				١	٢	٣	٩
٧٢. هل هي فعالة ؟				١ (٧٤س)	٢ (٧٤س)	٣	٩ (٧٤س)
٧٣. في حالة الإجابة بلا، لماذا؟				.....			
٧٤. هل هناك مراجعة مالية دورية لديوان عام الوزارة/مديريات الصحة/الإدارات الصحية؟				١	٢	٣	٩ (٧٧س)
٧٥. في حالة الإجابة بنعم ما هي الجهات التي تقوم بذلك؟				.....			
٧٦. هل هذه الجهات حكومية أم غير حكومية؟				A حكومية			
				B غير حكومية			

٧٧. هل في طرق للمراقبة على الجهات الحكومية التي تقدم :

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	(١) الاعتماد والجودة
٩	٣	٢	١	(٢) التراخيص/ إعادة التراخيص
٩	٣	٢	١	٧٨. في حالة الإجابة بنعم في واحدة منهم، هل طرق المراقبة دي فعالة ؟
٩	٣	٢	١	٧٩. هل تقوم وزارة الصحة/ مديريات الصحة /الإدارات الصحية بزيارات تفتيش غير معلنة (مفاجأة) لتقييم جودة خدمات مؤسسات الرعاية الصحية الأولية؟
٩	٣	٢	١	٨٠. هل توجد مؤسسات مجتمع مدني فعالة لمراقبة ومساءلة مقدمي خدمات الرعاية الصحية الأولية عن جودة الخدمات؟
(٨٢س)	(٨٢س)			
.....				٨١. في حالة الإجابة بنعم، زى أيه؟
٨٢. هل تمتلك المنظمات غير الحكومية..... اللازمة لمراقبة ومتابعة سياسات الرعاية الصحية الأولية؟				
٩	٣	٢	١	(١) القدرات البشرية (أفراد مدربين)
٩	٣	٢	١	(٢) القدرات الفنية (التكنيكات / والآليات)
٩	٣	٢	١	(٣) القدرات المالية
٩	٣	٢	١	(٤) الوعي بدورها الرقابي
٩	٣	٢	١	(٥) الوعي بمشاكل واحتياجات المجتمع
٨٣. هل توجد رقابة ومساءلة على الجهات التالية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية :				
٩	٣	٢	١	(١) المستشفيات / العيادات الخاصة
٩	٣	٢	١	(٢) الجمعيات الأهلية / الخيرية

الجمعيات الأهلية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية				المستشفيات والعيادات الخاصة				المستشفيات الحكومية / الوحدات الصحية				ثامناً: دور القانون
لا يعرف	لا	إلى حد ما	نعم	لا يعرف	لا	إلى حد ما	نعم	لا يعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	٨٤. هل تلتزم ..... بالقوانين والإجراءات الإدارية المنظمة للعمل؟
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	٨٥. هل تلتزم ..... بالمعايير والضوابط الخاصة بالجودة؟
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	٨٦. هل تلتزم ..... بالأحكام القضائية والقرارات الإدارية الصادرة بحقهم؟

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٨٧. في رأيك، هل توجد قواعد وقوانين واضحة للتعاقدات والمشتريات والمناقصات في قطاع الرعاية الصحية الأولية الحكومية؟
٩	٣	٢	١	
(٨٩س)	(٨٩س)			
٩	٣	٢	١	٨٨. هل هي فعالة؟
٩	٣	٢	١	٨٩. هل توجد شفافية في نشر المعلومات الخاصة بالمناقصات والعطاءات في قطاع الرعاية الصحية الأولية (الشروط والأحكام، عملية التقييم والقرارات النهائية)؟
(٩١س)	(٩١س)			
A الانترنت				٩٠. ما هي آليات النشر؟
B الجرائد				
C التلفزيون				
D منشورات ومطبوعات				
X أخرى (تذكر.....)				
٩	٣	٢	١	٩١. هل توجد قوانين تضمن عدم تضارب المصالح والفصل بين الوظيفة العامة والوظيفة الخاصة في مجال الرعاية الصحية الأولية؟
(٩٣س)	(٩٣س)			
٩	٣	٢	١	٩٢. هل هي فعالة (منفذه)؟

تاسعاً: مكافحة الفساد				
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	٩٣. هل تطبق الحكومة سياسات وقوانين وآليات فعالة لمحاربة الفساد في قطاع الرعاية الصحية الأولية؟
٩	٣	٢	١	٩٤. هل توجد آليات مؤمنة (لمتلقي الخدمة والعاملين في قطاع الرعاية الصحية الأولية) للإبلاغ عن حالات الفساد؟
(٩٦س)	(٩٦س)			
A خط ساخن B البريد الإلكتروني C صندوق شكاوى X أخرى (تذكر.....)			٩٥. وإن وجد، ما هي هذه الآليات؟	
٩٦. هل ينتشر..... في مجال الرعاية الصحية الأولية الحكومية؟				
٩	٣	٢	١	(١) الإهمال وعدم أداء العمل بدقة
٩	٣	٢	١	(٢) الرشوة / الإكراهية
٩	٣	٢	١	(٣) إهدار المال العام
٩	٣	٢	١	(٤) الوساطة / المحسوبية
٩	٣	٢	١	(٥) استغلال المنصب لتحقيق مصالح شخصية
٩٧. في رأيك، أي من المؤسسات المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية ينتشر فيها الفساد أكثر..... :				
			(١) القطاع الخاص	
			(٢) القطاع الحكومي	
			(٣) القطاع الأهلي	
			(٤) لا يوجد فساد	
			(٥) كلهم زى بعض	
			(٨) أخرى (.....)	
.....			٩٨. لماذا؟	

لا أعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٩٩. هل توجد مبادرات مجتمعية لمكافحة الفساد في قطاع الرعاية الصحية الأولية؟ E
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	١٠٠. هل تم إلغاء تراخيص عمل منشآت خاصة أو أهلية أو إغلاق منشآت لمخالفتها لمعايير الجودة أو لأسباب فساد في مجال الرعاية الصحية الأولية؟ E + R
١٠١. إيه هي مقترحاتك لتحسين خدمات الرعاية الصحية الأولية على المستوى....؟				
.....				(١) الحكومي
.....				(٢) الخاص
.....				(٣) الأهلي

١٠٢. لو حتقيم مبادئ الحكم الرشيد في مجال الرعاية الصحية الأولية من ١ إلى ٥ بحيث أن ٥ هي أعلى درجة، و(١) هي أقل درجة، تدي درجة كام ل:

أقل درجة	١	٢	٣	٤	أكثر درجة	
١	٢	٣	٤	٥	٥	(١) الكفاءة
١	٢	٣	٤	٥	٥	(٢) الفعالية
١	٢	٣	٤	٥	٥	(٣) العدالة
١	٢	٣	٤	٥	٥	(٤) المشاركة
١	٢	٣	٤	٥	٥	(٥) الشفافية
١	٢	٣	٤	٥	٥	(٦) الاستجابة
١	٢	٣	٤	٥	٥	(٧) المساءلة
١	٢	٣	٤	٥	٥	(٨) دور القانون
١	٢	٣	٤	٥	٥	(٩) مكافحة الفساد



رقم الاستمارة

--	--	--

استبيان

تقييم الحوكمة الرشيدة في قطاع الرعاية الصحية الأولية

(استمارة القطاع الخاص)

(المستشفيات الخاصة / العيادات الخاصة)

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

البيانات التعريفية	
المحافظة	
المركز	
القرية	.....
اسم الجهة	.....
العنوان	.....
تاريخ المقابلة	.....
وقت المقابلة	.....
اسم الباحث	.....
اسم المبحوث:	.....
العمر ( بالسنوات الكاملة)	<input type="text"/> <input type="text"/>
النوع	ذكر ١ <input type="checkbox"/> أنثى ٢ <input type="checkbox"/>
الوظيفة	.....
مكان العمل	.....
الحالة التعليمية:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مؤهل متوسط</li> <li>• مؤهل جامعي</li> <li>• ماجستير</li> <li>• دكتوراة</li> <li>• أخرى (تذكر.....)</li> </ul>
رقم التليفون / المحمول	<input type="text"/>



أولاً: الكفاءة				نعم	إلى حد ما	لا	لا أعرف
١. هل تقدم المستشفيات / العيادات الخاصة خدماتها الصحية ...							
٩	٣	٢	١	١) في وقت مناسب			
٩	٣	٢	١	٢) بتكلفة مناسبة			
٩	٣	٢	١	٣) بجودة مناسبة			
٩	٣	٢	١	٤) هل يسهل الوصول للخدمة (قرب المكان)			
٩	٣	٢	١	٥) هل الإجراءات سهلة			
٩	٣	٢	١	٢. هل تُحقق خدمات الرعاية الصحية الأولية الخاصة أقصى استفادة من الموارد المتاحة لديها (مالية / غير مالية)؟			
٩	٣	٢	١	٣. هل يتوفر ميثاق الشرف / مدونة قواعد السلوك منشورة وموزعة على العاملين في المستشفيات والعيادات الخاصة؟			
٩	٣	٢	١	٤. هل تقوم المستشفيات الخاصة / العيادات بإجراء استقصاءات الرضا الوظيفي للعاملين بها؟			
٩	٣	٢	١	٥. هل هناك توصيف وظيفي واضح ومنتاح للعاملين؟			
٩	٣	٢	١	٦. هل المستشفيات والعيادات الخاصة تقوم بربط الراتب بالأداء الوظيفي؟			
				٧. ما هي نسبة ترك العمل على مستوى العيادات والمستشفيات الخاصة الصحية <b>Turn over rate</b> ؟			
				/.....%			
٩	٣	٢	١	٨. هل يتم تقييم أداء مقدمي خدمات الرعاية الصحية الأولية بشكل دوري؟			
٩	٣	٢	١	٩. هل يتم تدريب العاملين بشكل دوري؟			
				١٠. في المتوسط ما هو عدد الأطباء العاملين في مكان تقديم الخدمة؟			
				.....			
				١١. في المتوسط كام عدد المرضى الذين يتوافدوا على المكان في اليوم؟			
				.....			
٩	٣	٢	١	١٢. هل تتوفر الأدوات الطبية المستخدمة للكشف في مكان تقديم الخدمة؟			
٩	٣	٢	١	١٣. هل تتوفر الأجهزة الطبية التي تعمل بكفاءة في مكان تقديم الخدمة؟			
٩	٣	٢	١	١٤. بشكل عام، كيف تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية الخاصة؟			
٩	٣	٢	١	جيدة	متوسطة	سيئة	لا أعرف

				ثانياً: الفعالية
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	١٥. هل تقوم المستشفيات الخاصة بقياس رضا المواطنين عن الخدمات التي يقدمها؟
<b>A</b> استقصاءات للرأى <b>B</b> السؤال المباشر <b>X</b> أخرى (تذكر.....)				١٦. إزاي؟ (ما هي الإجراءات)
%..... لا أعرف ٩٨				١٧. ما هي نسبة رضا المواطنين عن خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة من المستشفيات والعيادات الخاصة؟
لا اعرف	غير راضى	إلى حد ما	راضى	١٨. فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية، إلى أي مدى أنت راضٍ عن الأدوار التالية.....:
٩	٣	٢	١	(١) دور المؤسسات الصحية التابعة للمساجد والكنائس في التوعية
٩	٣	٢	١	(٢) دور المؤسسات الصحية التابعة للمساجد والكنائس كمقدم للخدمة
٩	٣	٢	١	(٣) الدور الرقابي للجمعيات الأهلية
٩	٣	٢	١	(٤) الدور الخدمي للجمعيات الأهلية
٩	٣	٢	١	(٥) دور التوعية التي بتقوم به الجمعيات الأهلية
٩	٣	٢	١	(٦) الدور الرقابي للإعلام
٩	٣	٢	١	(٧) دور الإعلام في التوعية
٩	٣	٢	١	(٨) دور الحكومة (وزارة الصحة والعاملين بها)
٩	٣	٢	١	(٩) دور المراكز البحثية / الأكاديميين / الجامعة
٩	٣	٢	١	(١٠) دور النقابات
٩	٣	٢	١	(١١) دور القطاع الخاص (المستشفيات / العيادات الخاصة)
٩	٣	٢	١	(١٢) دور لجان الصحة في مجلس الشعب والشورى والمجالس الشعبية
٩	٣	٢	١	(١٣) دور المجلس الأعلى للصحة
٩	٣	٢	١	(١٤) دور المنظمات الدولية

ثالثاً: العدالة				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
١٩. هل تطبق المستشفيات / العيادات الخاصة مبادئ العدالة في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية (المسئولية الاجتماعية) لكل من.....:							
٩	٣	٢	١	(١) الذكور / النساء			
٩	٣	٢	١	(٢) الريف/ الحضر			
٩	٣	٢	١	(٣) الفقراء وغير القادرين/ الأغنياء			
٩	٣	٢	١	(٤) المعاقين / الأسوياء			
٩	٣	٢	١	٢٠. هل تتم التعيينات/ الترقى في المستشفيات الخاصة بشكل عادل يسمح بتكافؤ الفرص؟			
		(س١٨)	(س١٨)				
				٢١. لماذا؟ (على أي أساس هناك تمييز) .....			

رابعاً: المشاركة				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
٢٢. في رأيك هل تسمح الحكومة بمشاركة المستشفيات الخاصة فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية في.....؟							
٩	٣	٢	١	(١) تحديد الاحتياجات			
٩	٣	٢	١	(٢) إعداد الخطط والبرامج الحكومية			
٩	٣	٢	١	(٣) صُنع / مناقشة الميزانية (الإيرادات والنفقات)			
٩	٣	٢	١	(٤) إعداد القوانين والتشريعات			
٩	٣	٢	١	(٥) المتابعة والتقييم			
٩	٣	٢	١	(٦) تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية			
٩	٣	٢	١	(٧) التبرعات المالية والعينية			
٩	٣	٢	١	(٨) أخرى .....(اذكره)			

٩	٣	٢	١	٢٣. هل يسمح القطاع الخاص بمشاركة جهات أخرى في وضع الخطط والبرامج والاستراتيجيات..؟
(٢٢س)	(٢٢س)			
.....				٢٤. ما هي أكثر الجهات مشاركة؟
.....				٢٥. ما هي طرق المشاركة؟

خامساً: الشفافية				
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٩	٣	٢	١	٢٦. هل توجد شفافية داخلية للمستشفيات/ العيادات الخاصة المقدمة للخدمة (القرارات ودوافع اتخاذها.....)؟
٢٧. هل تقوم المستشفيات/ العيادات الخاصة بإتاحة ونشر..... للمواطنين:				
٩	٣	٢	١	(١) الخدمات المتوفرة / الخدمات الجديدة التي تقدمها
٩	٣	٢	١	(٢) الميزانية (إيرادات / نفقات)
٩	٣	٢	١	(٣) النصائح الصحية المختلفة (الأمراض المعدية / كيفية التغلب عليها.....)
٩	٣	٢	١	(٤) مؤشرات الأداء / مؤشرات الجودة
٩	٣	٢	١	(٦) إجراءات الحصول على الخدمة ومعاييرها وتكلفتها
٢٨. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما في أي بند، إزاي يتم النشر؟				
<b>A</b> الإنترنت <b>B</b> منشورات وملصقات <b>C</b> توعية شفوية <b>X</b> أخرى (تذكر .....)				

سادساً: الاستجابة				نعم	إلى حد ما	لا	لا أعرف
٢٩. هل تستجيب المستشفيات والعيادات الخاصة في خدمات الرعاية الصحية الأولية إلي.....							
١) احتياجات المواطنين							
٩	٣	٢	١				
٢) احتياجات الفقراء وغير القادرين على الدفع							
٩	٣	٢	١				
٣) احتياجات الريف							
٩	٣	٢	١				
٤) احتياجات العشوائيات							
٩	٣	٢	١				
٥) المرأة الأطفال والمعاقين							
٩	٣	٢	١				
٣٠. هل توجد طرق لسماع شكاوى المواطنين؟							
٩	٣	٢	١				
(٢٩س)	(٢٩س)						
٣١. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما، إبه هي الطرق دي؟							
.....							
٣٢. هل تستجيب المستشفيات / العيادات الخاصة لهذه الشكاوي في وقت مناسب؟							
٩	٣	٢	١				

سابعاً: المساءلة				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
٣٣. هل توجد آليات لفحص ومراجعة أنشطة الرعاية الصحية الأولية التي تقدمها (المستشفيات الخاصة/ العيادات الخاصة) من جانب كل من...:							
١) الحكومة (وزارة الصحة / مديرية الصحة)							
٩	٣	٢	١				
٢) الجمعيات الأهلية							
٩	٣	٢	١				
٨) جهات أخرى (.....)							
٩	٣	٢	١				
٣٤. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما، هل هذه الآليات فعالة؟							
٩	٣	٢	١				
٣٥. هل يتم عمل تفتيش ..... دوري لاختبار مدى التزام العاملين بمبادئ العمل داخل قطاع الرعاية الصحية الأولية:							
١) إداري							
٩	٣	٢	١				
٢) مالي							
٩	٣	٢	١				

٣٦. هل توجد آليات فعالة للمراقبة على للمؤسسات الصحية التي تقدم :.....				
٩	٣	٢	١	(١) الاعتماد
٩	٣	٢	١	(٢) التراخيص / إعادة التراخيص

ثامناً: دور القانون				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
---------------------	--	--	--	-----	-----------	----	---------

٣٧. هل الإطار القانوني الذي وضعته الحكومة لضمان التزام..... بالقوانين المنظمة لجودة خدمات الرعاية الصحية الأولية كافي:				
٩	٣	٢	١	(١) المستشفيات الحكومية / الوحدات الصحية
٩	٣	٢	١	(٢) المستشفيات والعيادات الخاصة
٩	٣	٢	١	(٣) الجمعيات الأهلية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية

٣٨. هل الإطار القانوني الذي وضعته الحكومة لضمان التزام..... بالقوانين المنظمة لجودة خدمات الرعاية الصحية الأولية فعال:

ثامناً: دور القانون				نعم	إلى حد ما	لا	لا أعرف
٩	٣	٢	١	(١) المستشفيات الحكومية / الوحدات الصحية			
٩	٣	٢	١	(٢) المستشفيات والعيادات الخاصة			
٩	٣	٢	١	(٣) الجمعيات الأهلية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية			

٣٩. هل تحترم المستشفيات/العيادات الخاصة .....؟

٩	٣	٢	١	(١) القوانين والضوابط المنظمة للعمل في مجال الرعاية الصحية الأولية
٩	٣	٢	١	(٢) القوانين والضوابط الخاصة بالجودة في مجال الرعاية الصحية الأولية
٩	٣	٢	١	(٣) القوانين والضوابط المنظمة للعمل في مجال الرعاية الصحية الأولية
٩	٣	٢	١	(٤) الأحكام القضائية والقرارات الإدارية

٤٠. هل هناك قوانين تضمن عدم تضارب المصالح، والفصل بين العمل الحكومي والخاص في مجال الرعاية الصحية الأولية؟

٩	٣	٢	١	(س٣٨)
٩	٣	٢	١	(س٣٨)
٩	٣	٢	١	٤١. هل هي فعالة / منفذة؟

تاسعاً: مكافحة الفساد				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
٤٢. في رأيك ما أكثر الجهات التي تقدم خدمات الصحة الأولية ينتشر فيه الفساد أكثر.....؟							
				(١) القطاع الخاص			
				(٢) الجمعيات الأهلية			
				(٣) القطاع الحكومي			
				(٤) كلهم زي بعض			
				(٥) لا يوجد فساد			
٤٣. هل حضرتك شايف إن ..... منتشر في المستشفيات والعيادات الخاصة في مجال الرعاية الصحية الأولية؟							
٩	٣	٢	١	(١) الإهمال وعدم أداء العمل بدقة وأمانة			
٩	٣	٢	١	(٢) الوساطة والمحسوبية			
٩	٣	٢	١	(٣) الرشاوى والإكراميات			
٩	٣	٢	١	(٤) إهدار المال والموارد			
٩	٣	٢	١	٤٤. هل شايف أن الحكومة تطبق سياسات وقوانين فعالة لمحاربة الفساد في قطاع الرعاية الصحية الأولية؟			
٩	٣	٢	١	٤٥. هل تم إلغاء تراخيص عمل مستشفيات / عيادات خاصة لمخالفتها لمعايير الجودة أو لأسباب فساد في مجال الرعاية الصحية الأولية؟			
٩	٣	٢	١	٤٦. هل يعكس حجم قضايا الفساد المعلن عنها واقع الفساد في مجال الرعاية الصحية الأولية في القطاع الخاص المقدم لخدمات الرعاية الصحية الأولية؟			



رقم الاستمارة

--	--	--

استبيان

تقييم الحوكمة الرشيدة في قطاع الرعاية الصحية الأولية

(استمارة المجتمع المدني)

(المؤسسات الصحية التابعة للمؤسسات الدينية والتابعة للجمعيات الأهلية

والخيرية / نقابة الأطباء / جمعيات أصدقاء المرضى)

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

البيانات الشخصية سرية بحكم القانون



البيانات التعريفية	
المحافظة	
المركز	
القرية	.....
اسم الجهة	.....
العنوان	.....
تاريخ المقابلة	.....
وقت المقابلة	.....
اسم الباحث	.....
اسم المبحوث:	.....
العمر ( بالسنوات الكاملة)	<input type="text"/> <input type="text"/>
النوع	ذكر ١ <input type="checkbox"/> أنثى ٢ <input type="checkbox"/>
الوظيفة	.....
الحالة التعليمية:	(٧) مؤهل متوسط (٨) مؤهل جامعي (٩) ماجستير (١٠) دكتوراة (١١) أخرى (تذكر.....)
رقم التليفون / المحمول	<input type="text"/>

أولاً: الكفاءة	نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
	١	٢	٣	٩
١. هل تقدم الجمعيات الأهلية العاملة في مجال خدمات الرعاية الصحية الأولية خدماتها..... ...				
(١) في مدة زمنية مناسبة	١	٢	٣	٩
(٢) بتكلفة مناسبة	١	٢	٣	٩
(٣) بجودة مناسبة	١	٢	٣	٩
(٤) هل يسهل الوصول إلي هذه الخدمات؟	١	٢	٣	٩
(٥) هل في سهولة في الإجراءات؟	١	٢	٣	٩
٢. هل يتوفر ميثاق شرف/ مدونة قواعد سلوك منشورة وموزعة على (الإداريين/ الأطباء/ الفنيين)؟	١	٢	٣	٩
٣. هل تقوم الجمعيات الأهلية الصحية بإجراء استقصاءات الرضا الوظيفي؟	١	٢	٣	٩
٤. ما هي نسبة رضا الموظفين عن عملهم؟	/.....%			
٥. هل هناك توصيف وظيفي واضح ومتاح للموظفين؟	١	٢	٣	٩
٦. هل المؤسسة الصحية تقوم بربط الراتب بالأداء الوظيفي؟	١	٢	٣	٩
٧. ما هي نسبة ترك العمل على مستوى الوحدات والإدارات الصحية <b>Turn over rate</b> ؟	/.....%			
٨. هل يتم تدريب العاملين بشكل دوري؟	١	٢	٣	٩
٩. في المتوسط ما هو عدد الأطباء لكل وحدة صحية؟	.....			
١٠. في المتوسط كم عدد المرضى اللي بيتوافدوا على مكان تقييم الخدمة في اليوم؟	.....			
١١. هل تقوم الجمعية بتوفير الأدوية في مكان تقديم الخدمة؟	١	٢	٣	٩
١٢. هل تتوفر الأدوات الطبية المستخدمة للكشف في الوحدات الصحية؟	١	٢	٣	٩
١٣. هل تتوفر الأجهزة الطبية التي تعمل بكفاءة في الوحدات الصحية؟	١	٢	٣	٩
١٤. هل تحقق منظمات المجتمع المدني أقصى استفادة من الموارد (المالية/ غير المالية) المتاحة لديها في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية؟	١	٢	٣	٩

ثانياً: الفاعلية:				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
				١	٢	٣	٩
١٥. هل المؤسسات الصحية الأهلية تقوم بعمل استطلاعات للرأي لقياس مدى جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة من:							
(١) المنظمات الأهلية				١	٢	٣	٩
(٢) الحكومة				١	٢	٣	٩
(٣) القطاع الخاص				١	٢	٣	٩
١٦. إذا كانت الإجابات كلها بلا ، لماذا؟				.....			
١٧. ما هي نسبة رضا المواطنين عن خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة من الجمعيات الأهلية؟				.....%			
				لا أعرف ٩٨			
١٨. فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية، هل أنت راضٍ عن أدوار الجهات التالية:				نعم	إلى حد ما	لا	لا اعرف
(١) دور التوعية التي يقوم به للمنظمات غير الحكومية				١	٢	٣	٩
(٢) الدور الرقابي للمنظمات غير الحكومية				١	٢	٣	٩
(٣) الدور الخدمي للمنظمات غير الحكومية				١	٢	٣	٩
(٤) دور الإعلام في التوعية				١	٢	٣	٩
(٥) الدور الرقابي للإعلام				١	٢	٣	٩
(٦) دور التوعية للمؤسسات الصحية التابعة للمساجد والكنائس				١	٢	٣	٩
(٧) الدور الخدمي للمؤسسات الصحية التابعة للمساجد والكنائس				١	٢	٣	٩
(٨) دور الحكومة (وزارة الصحة والعمالين بها)				١	٢	٣	٩
(٩) دور النقابات				١	٢	٣	٩
(١٠) دور القطاع الخاص				١	٢	٣	٩
(١١) دور لجان الصحة في مجلس الشعب والشورى والمجالس الشعبية				١	٢	٣	٩
(١٢) دور المجلس الأعلى للصحة				١	٢	٣	٩
(١٣) دور المنظمات الدولية				١	٢	٣	٩

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	ثالثاً: العدالة
١. هل تطبيق الجمعيات الأهلية اعتبارات العدالة في توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية:				
٩	٣	٢	١	(١) الذكور / الإناث
٩	٣	٢	١	(٢) الريف / الحضر
٩	٣	٢	١	(٣) المحليات المحافظات / العاصمة
٩	٣	٢	١	(٤) المناطق المهمشة و العشوائيات/ المناطق المخططة
٩	٣	٢	١	(٥) الفقراء وغير القادرين/ الأغنياء
٩	٣	٢	١	(٦) المعاقين / الأسوياء
٩	٣	٢	١	٢. هل يتم تطبيق اعتبارات العدالة والمساواة في التعيينات والرواتب والمكافآت للعاملين في خدمات الرعاية الصحية الأولية الأهلية؟

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	رابعاً: المشاركة
٩	٣	٢	١	٣. هل تسمح الحكومة من خلال آليات فعالة بمشاركة منظمات المجتمع المدني (جمعيات أهلية) في.....:
٩	٣	٢	١	(١) تحديد الاحتياجات
٩	٣	٢	١	(٢) إعداد الخطط والبرامج
٩	٣	٢	١	(٣) مناقشة الميزانية (الإيرادات والنفقات)
٩	٣	٢	١	(٤) المتابعة والتنفيذ
٩	٣	٢	١	(٥) رفع الوعي الصحي
٩	٣	٢	١	(٨) أخرى (اذكرها.....)
				٤. إذا كانت الإجابة بنعم أو إلى حد ما في واحدة على الأقل، إيه هي طرق المشاركة؟ إزاي بتسمحهم بالمشاركة؟

لا أعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٥. هل تمتلك القدرات اللازمة للمشاركة في السياسات المتعلقة بالرعاية الصحية الأولية:
٩	٣	٢	١	(١) نقابة الأطباء
٩	٣	٢	١	(٢) المجالس الصحية (المحليات)
٩	٣	٢	١	(٣) المجلس الأعلى للصحة
٩	٣	٢	١	(٤) لجان الصحة (مجلس الشعب / الشورى)
٩	٣	٢	١	(٥) مراكز الأبحاث / الأكاديميين
٩	٣	٢	١	(٦) جمعيات حقوق المرضى
٩	٣	٢	١	(٧) الجمعيات الأهلية المقدمة للخدمات
٩	٣	٢	١	(٨) أخرى تذكر (.....)
٦. هل تسمح الجمعيات الأهلية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية بمشاركة جهات أخرى في.....:				
٩	٣	٢	١	(١) تحديد الاحتياجات
٩	٣	٢	١	(٢) إعداد الخطط والبرامج
٩	٣	٢	١	(٣) مناقشة الميزانية (الإيرادات والنفقات)
٩	٣	٢	١	(٤) المتابعة والتقييم
٩	٣	٢	١	(٥) رفع الوعي الصحي / التوعوية
٩	٣	٢	١	(٨) أخرى (اذكرها.....)
.....				٧. إذا كانت الإجابة بنعم أو إلى حد ما في أي واحدة، ما هي أكثر الجهات مشاركة؟
.....				٨. إيه هي طرق المشاركة؟ بيشاركوا إزاي؟

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	خامساً: الشفافية
٩	٣	٢	١	٩. هل توفر الجمعيات الأهلية العاملة في مجال تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية المعلومات الخاصة ب..... للجمهور/ للمواطنين:
٩	٣	٢	١	(١) الخدمات المتوفرة/ الخدمات الجديدة
٩	٣	٢	١	(٢) إجراءات ومعايير تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية وتكلفة الخدمات
٩	٣	٢	١	(٣) النصائح الصحية (مثل الأمراض والعدوى وكيفية التغلب عليها، تنظيم الأسرة، التطعيمات.....)
٩	٣	٢	١	(٤) مؤشرات الأداء والجودة
٩	٣	٢	١	(٥) الميزانية (الإيرادات والنفقات)
				١٠. إذا كانت الإجابة بنعم أو إلى حد ما، إيه هي طرق الإعلان والنشر؟ A الانترنت B المنشورات/ المطبوعات C الملصقات على الحائط X أخرى (تذكر.....)
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	١١. هل هناك شفافية داخلية في المؤسسات الصحية الأهلية (القرارات المتخذة ودوافعها.....)؟
٩	٣	٢	١	١٢. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما، إزاي يتم النشر؟ A الانترنت B المنشورات/ المطبوعات C الملصقات على الحائط X أخرى (تذكر.....)

لا اعرف ٩	لا ٣	إلى حد ما ٢	نعم ١	سادساً: الاستجابة
١٣. هل تستجيب الحكومة فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية إلى.....:				
٩	٣	٢	١	(١) ضغوط واحتياجات المواطنين
٩	٣	٢	١	(٢) ضغوط واحتياجات منظمات المجتمع المدني
٩	٣	٢	١	(٣) ضغوط واحتياجات القطاع الخاص
٩	٣	٢	١	(٤) احتياجات المناطق الريفية
٩	٣	٢	١	(٥) احتياجات المناطق العشوائية
٩	٣	٢	١	(٦) احتياجات المحليات المحافظات
٩	٣	٢	١	(٧) المرأة والأطفال والمعاقين
١٤. هل تهتم الجمعيات الأهلية التي تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية بالاستجابة لكل من.....:				
٩	٣	٢	١	(١) ضغوط واحتياجات المواطنين
٩	٣	٢	١	(٢) ضغوط واحتياجات القطاع الخاص
٩	٣	٢	١	(٣) احتياجات المناطق الريفية
٩	٣	٢	١	(٤) احتياجات المناطق العشوائية
٩	٣	٢	١	(٥) احتياجات المحليات/ المحافظات
٩	٣	٢	١	(٦) المرأة والأطفال/ المعاقين
٩	٣	٢	١	١٥. هل توفر الجمعيات الأهلية طرق للشكاوى داخل الأماكن المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية؟
(٢٣س)	(٢٣س)			
١٦. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما، إيه هي الطرق دي؟ A صندوق الشكاوى B شكاوى شفاهية للمدير X أخرى (تذكر.....)				
٩	٣	٢	١	١٧. هل تستجيب الجمعيات الأهلية للشكاوى المقدمة إليها؟

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	سابعاً: المسألة
٩ (٢٦س)	٣ (٢٦س)	٢	١	١٨. هل توجد مؤسسات مجتمع مدني فعالة لمراقبة ومساءلة مقدمي خدمات الرعاية الصحية الأولية عن جودة الخدمات؟
.....				١٩. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما ، ما هي المنظمات دي؟
٩	٣	٢	١	٢٠. هل يتم السماح للجمعيات الأهلية ومنظمات المجتمع المدني بمراقبة ومساءلة الحكومة في مجال الرعاية الصحية الأولية؟
٩ (٢٩س)	٣	٢ (٢٩س)	١ (٢٩س)	٢١. هل تمتلك الجمعيات الأهلية القدرات اللازمة لمراقبة ومتابعة سياسات الرعاية الصحية الأولية؟
<b>A</b> يفتقروا القدرات الفنية <b>B</b> يفتقروا القدرات المالية <b>C</b> يفتقروا القدرات البشرية <b>D</b> ليس لديهم الوعي بدورها الرقابي <b>E</b> ليس لديهم الوعي بمشاكل واحتياجات المجتمع <b>F</b> لا تتوفر الصلاحيات القانونية <b>X</b> أخرى (تذكر.....)				٢٢. في حالة الإجابة بلا ، ليه؟
٩ (٣٣س)	٣ (٣٣س)	٢	١	٢٣. هل توجد طرق لمراقبة ومتابعة الجمعيات الأهلية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية؟
.....				٢٤. مين اللي بيقيم بالمراقبة والمتابعة دي؟
٩	٣	٢	١	٢٥. هل الطرق دي فعالة؟
٩	٣	٢	١	٢٦. هل هي كافية؟
٩ (٣٦س)	٣ (٣٥س)	٢	١	٢٧. هل تمتلك نقابة الأطباء القدرات اللازمة لمراقبة ومتابعة سياسات الرعاية الصحية الأولية؟
<b>A</b> القدرات الفنية <b>B</b> القدرات المالية				٢٨. في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما ، إيه هي القدرات دي؟



<b>C</b> القدرات البشرية <b>D</b> الوعي بدورها الرقابي <b>E</b> الوعي بمشاكل واحتياجات المجتمع <b>F</b> الصلاحيات القانونية <b>X</b> أخرى (تذكر.....)	
.....	٢٩. في حالة الإجابة بلا، لماذا؟

ثامناً: دور القانون				
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٣٠. في رأيك هل الإطار القانوني الذى وضعته الحكومة لضمان التزام ..... بجودة خدمات الرعاية الصحية الأولية كافي؟				
٩	٣	٢	١	(١) المستشفيات الحكومية / الوحدات الصحية
٩	٣	٢	١	(٢) المستشفيات والعيادات الخاصة
٩	٣	٢	١	(٣) الجمعيات الأهلية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية
٣١. هل تحترم الجمعيات الأهلية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية الأولية.....				
٩	٣	٢	١	(١) القوانين والضوابط المنظمة للعمل في مجال الرعاية الصحية الأولية
٩	٣	٢	١	(٢) القوانين والقواعد والإجراءات المنظمة لمعايير الجودة
٩	٣	٢	١	(٣) الأحكام القضائية / الإدارية الصادرة بشأنه
٩	٣	٢	١	٣٢. هل هناك قوانين تضمن الفصل بين العمل الحكومي والخاص في خدمات الرعاية الصحية الأولية؟
٩	٣	٢	١	(س٤٠)
٩	٣	٢	١	٣٣. وإن وجد، هل هذه القوانين فعالة (تطبق)؟
٩	٣	٢	١	
تاسعاً: مكافحة الفساد				
لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	
٣٤. هل شايف إن ..... موجودة في مجال الرعاية الصحية الأولية:				
٩	٣	٢	١	(١) الإهمال وعدم أداء العمل بدقة وأمانة
٩	٣	٢	١	(٢) الوساطة والمحسوبية
٩	٣	٢	١	(٣) إهدار المال والموارد
٩	٣	٢	١	(٤) الاختلاس وسرقة المال العام
٩	٣	٢	١	(٥) الرشوة والإكراهية
٩	٣	٢	١	(١) أخرى (تذكر.....)

٣٥. إيه هي أكثر الجهات التي ينتشر فيها الفساد أكثر.....:	
	(١) الحكومة
	(٢) القطاع الخاص
	(٣) الجمعيات الأهلية
	(٤) كلهم زي بعض
	(٥) لا يوجد فساد

.....	٣٦. من وجهة نظرك إيه هي أسباب الفساد؟
.....	٣٧. إيه هو الحل من وجهة نظرك؟

لا اعرف	لا	إلى حد ما	نعم	٣٨. هل يعكس حجم قضايا الفساد المعلن عنها واقع الفساد في مجال الرعاية الصحية الأولية؟
٩	٣	٢	١	
٩	٣	٢	١	٣٩. هل تطبيق الحكومة سياسات وقوانين فعالة لمحاربة الفساد في قطاع الرعاية الصحية الأولية؟
٩	٣	٢	١	٤٠. هل توجد طرق مؤمنة لتلقي الخدمة والعاملين في قطاع الرعاية الصحية الأولية للإبلاغ عن الفساد؟
نهاية (الاستمارة)	نهاية (الاستمارة)			
A صندوق الشكاوى B شكاوى شفاهية للمدير C الخط الساخن D بلاغات للنياحة X أخرى (تذكر.....)				٤١. إن وجد، ما هي الطرق دي؟



رقم الاستمارة

--	--	--

استبيان

تقييم الحوكمة الرشيدة في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

( استمارة القيادات والعاملين بالحكومة )

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط  
البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

.....	المحافظة
.....	المركز
.....	اسم الباحث
.....	اسم المبحوث
.....	العمر ( بالسنوات الكاملة)
.....	النوع
.....	جهة العمل
.....	الوظيفة
.....	الحالة التعليمية
.....	مؤهل متوسط
.....	مؤهل جامعي
.....	ماجستير
.....	دكتوراة
.....	أخرى (تذكر.....)
.....	رقم التليفون
.....	تاريخ الاستبيان

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

أنا باحث اسمي ..... وباشتغل في مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إنا بنعمل بحث عن خدمات المياه والصرف الصحي المقدمة ويهمنا نعرف رأى حضرتك فى الموضوع ده. وطبعاً أحب أقول إن المعلومات والآراء إلى حضرتك ها تقولها سرية ..... يا ترى حضرتك موافق؟

(١) الشركة التابعة، (٢) الجهاز التنظيمي، (٣) الهيئة القومية (٤) شركات المقاولات الحكومية (٥) وزارة الإسكان (٦) المحافظة (٧) محطات المياه والصرف (٨) مكاتب الشركة لخدمة العملاء بالمراكز

القسم الأول: الاستجابة

الصرف الصحي	المياه	١-٣-٥ - ٦ - ٨ ١. ما هي إجراءات / آليات استلام الطلبات والرد عليها بخصوص المناطق غير المخدومة ( مناطق ريفية - عشوائيات ).
يتم استلام الطلب وتكويده بقاعدة البيانات ويتابع مقدم الطلب بنفسه الافادة مع الجهة.....١	يتم استلام الطلب وتكويده بقاعدة البيانات ويتابع مقدم الطلب بنفسه الافادة مع الجهة.....١	
يتم استلام الطلب وتكويده بقاعدة البيانات ويتم الرد ألياً على مقدم الطلب.....٢	يتم استلام الطلب وتكويده بقاعدة البيانات ويتم الرد ألياً على مقدم الطلب.....٢	
أخرى تذكر.....٨	أخرى تذكر.....٨	
لا أعرف.....٩	لا أعرف.....٩	

الصرف الصحي	المياه	٢. كم عدد الطلبات المقدمة من المواطنين للحصول على الخدمة خلال العام الماضي (٢٠١١)؟	١ - ٣ ٨ -
..... لا أعرف..... ٩٨	..... لا أعرف..... ٩٨		
الصرف الصحي	المياه	٣. كم عدد الطلبات التي تمت الاستجابة لها خلال العام الماضي (٢٠١١)؟	
..... لا أعرف..... ٩٨	..... لا أعرف..... ٩٨		

الصرف الصحي			المياه				
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		
٩	٢	١	٩	٢	١	٤. هل توجد إدارة للتعامل مع الحالات الطارئة؟	١ - ٢ - ٥ - ٦ - ٨

الصرف الصحي			المياه				
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		
٩	٢	١	٩	٢	١	٥. هل توجد آليات واضحة للتعامل مع ظهور المشكلات الطارئة في القطاع؟	١ - ٢ - ٥ - ٦ - ٧ - ٨
.....	.....	.....	.....	.....	.....	٦. حدد أهم هذه الآليات	١ - ٢ - ٥ - ٦ - ٧ - ٨

الصرف الصحي						المياه						٧. ما هي دورية التدريب على آليات التعامل مع الكوارث؟	٥-٢-١ ٧-
لا اعرف	أخرى تذكر	لا يوجد	ربع سنوي	نصف سنوي	سنوي	لا اعرف	أخرى تذكر	لا يوجد	ربع سنوي	نصف سنوي	سنوي		
٩	٨ .....	٦	٣	٢	١	٩	٨ .....	٦	٣	٢	١		
٩	٨ .....	٦	٣	٢	١	٩	٨ .....	٦	٣	٢	١	٨. ما هي دورية التفثيش على هذه الآليات لبيان درجة الاستعداد للتعامل مع الكوارث؟	٥-٢-١ ٧-
الصرف الصحي						المياه						٩. كيف يتم التعامل مع بيانات حالات الطوارئ و الكوارث؟	٥-٢-١ ٨ - ٧-
توثيق الدروس المستفادة من هذه الكوارث لرفع قدرات الإدارات المعنية بها على مستوى الجمهورية A..... ربط قاعدة البيانات لتحليل أسباب الحوادث والتنبؤ وتلافى تكرارها B..... ربط قاعدة البيانات لتحديث أولويات الخطط الاستثمارية C..... ربط قاعدة البيانات لمشاركة الأطراف المعنية الأخرى لسرعة التنسيق فيما بعد ( صحة / ري / بيئة / اتصالات / الخ D..... أخرى تذكر X..... لا أعرف ٩.....						توثيق الدروس المستفادة من هذه الكوارث لرفع قدرات الإدارات المعنية بها على مستوى المحافظة A..... ربط قاعدة البيانات لتحليل أسباب الحوادث والتنبؤ وتلافى تكرارها B..... ربط قاعدة البيانات لتحديث أولويات الخطط الاستثمارية C..... ربط قاعدة البيانات لمشاركة الأطراف المعنية الأخرى لسرعة التنسيق فيما بعد ( صحة / ري / بيئة / اتصالات / الخ D..... أخرى تذكر X..... لا أعرف ٩.....							

القسم الثاني: الكفاءة

(١) الشركة التابعة، (٢) الجهاز التنظيمي، (٣) الهيئة القومية (٤) شركات المقاولات الحكومية (٥) وزارة الإسكان (٦) المحافظة (٧) محطات المياه والصرف (٨) مكاتب الشركة لخدمة العملاء بالمراكز

الصرف الصحي				المياه				١٠. هل تطبق الأساليب التكنولوجية الحديثة في مراقبة جودة التالي:	
لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم	لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم		
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	تنفيذ شبكات	٤ - ٣
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	تشغيل شبكات	٧ - ١
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	صيانة شبكات	٧ - ١
الصرف الصحي				المياه				١١. هل هناك عجز في العمالة في موظفي ..... (يذكر اسم الجهة)?	الكل
لا اعرف	يوجد فائض	لا	نعم	لا اعرف	يوجد فائض	لا	نعم		
٩	٣ انتقل س ١٣	٢	١	٩	٣ انتقل س ١٣	٢	١	١٢. في حالة نعم، كيف تتم تغطية العجز	
.....				.....				١٣. في حالة وجود فائض، كيف يتم التعامل معه?	
.....				.....					
الصرف الصحي			المياه			١٤. هل يحصل المواطنون على خدمات القطاع بتكلفة معقولة؟	٥ - ١		
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم				
٩	٢	١	٩	٢	١				



المياه			١٥. هل هناك إحصاء للوصلات المقاسة بعدادات؟		٨ - ١		
لا اعرف	لا	نعم					
٩	٢	١					
المياه			١٦. هل هناك إحصاء لحالات العدادات العاطلة؟				
لا اعرف	لا	نعم					
٩	٢	١					
انتقل س ١٨							
المياه			١٧. ما هي نسبة العدادات العاطلة إلى السليمة؟		١		
.....							
الصرف الصحي		المياه		١٨. ما هو معدل تكرار حدوث الحالات الآتية في العام الماضي			
		.....		تسرب			
		.....		١ - ٧ - ٨			
		.....		انكسار مواسير المياه			
		.....		١ - ٧ - ٨			
		.....		انسداد مواسير الصرف			
		.....		٨			
لا اعرف		لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	١٩. إلى أي مدي يطبق القطاع سياسات وآليات فعالة لترشيد الفاقد في المياه؟	
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير		٧ - ٢ - ١	
٩	٦	٣	٢	١			
انتقل س ٢١		انتقل س ٢١					
.....		.....				٢٠. اذكر تدابير وآليات انعكست علي الشبكات الحديثة لتقليل الفاقد	
.....		.....					
الصرف الصحي			المياه				٢١. هل يوجد تنسيق بين الإدارات المعنية الموجودة في جهات القطاع المختلفة؟
لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم	لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١

القسم الثالث: الفعالية

(١) الشركة التابعة، (٢) الجهاز التنظيمي، (٣) الهيئة القومية (٤) شركات المقاولات الحكومية (٥) وزارة الإسكان (٦) المحافظة (٧) محطات المياه والصرف (٨) مكاتب الشركة لخدمة العملاء بالمراكز

الصرف الصحي			المياه			٢٢. هل تتوافر المؤشرات التالية لقياس درجة جودة تقديم الخدمة؟	٢-١ - ٨ - ٧
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		
٩	٢	١	٩	٢	١	٢٢-١. مؤشر جودة صيانة الشبكات وحالة الأصول (متوسط العمر الزمني للأصول)	
			٩	٢	١	٢٢-٢. مؤشر استمرارية الخدمة مقابل معدلات انقطاعها في المياه	
			٩	٢	١	٢٢-٣. مؤشر جودة صيانة محطات تنقية المياه	
٩	٢	١				٢٢-٤. مؤشر جودة صيانة محطات معالجة الصرف الصحي	
٩	٢	١				٢٢-٥. مؤشر استمرارية الخدمة مقابل معدلات الطفوحات والغرق والأعطال بمحطات المعالجة في الصرف الصحي	
.....			.....			٢٢-٦. أخرى تذكر	
.....			.....				

الصرف الصحي			المياه			٢٣. هل توجد معايير متبعة لقياس جودة المياه المنتجة - مياه الصرف المعالجة؟	٢-١ - ٧
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		
٩ انتقل س ٢٨	٢ انتقل س ٢٨	١	٩ انتقل س ٢٨	٢ انتقل س ٢٨	١		

المياه			٢٤. هل تقوم جهات أخرى بأخذ عينات للتأكد من الالتزام بالجودة؟	-٢-١
لا اعرف	لا	نعم		- ٥
٩ انتقل س ٢٨	٢ انتقل س ٢٨	١		٧

الدورية	المياه			٢٥. في حالة الإجابة بنعم، هل من بين تلك الجهات:	-٢-١
					- ٥
					٧
	A.....وزارة الصحة				
	B.....وزارة الري				
C.....منظمات المجتمع المدني					
X.....أخري تذكر					

الصرف الصحي					المياه					٢٦. إلى أي مدى يتم تداول نتائج هذه الاختبارات بين الجهات المسؤولة عن القطاع؟	٥- -٢-١
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير		- ٧
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١		
										٢٧. إلى أي مدى يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية اعتماداً على نتائج هذه العينات؟	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١		

الكل		٢٨. هل تتم تنمية القدرات المهنية للعاملين بصفة دورية؟			نعم			لا			لا اعرف		
		برامج تدريبية			١			٢			٩		
		انتقل س ٣١						انتقل س ٣١			انتقل س ٣١		
		اختبارات فنية وإدارية للمسار الوظيفي			١			٢			٩		
		انتقل س ٣١						انتقل س ٣١			انتقل س ٣١		
الكل		٢٩. ما مدى كفاية التدريب الذي يحصل عليه العاملون؟			المياه			الصرف الصحي			تدريب إداري		
		تدريب فني ومهني			كبير			متوسط			صغير		
		لا اعرف			لا يوجد			لا اعرف			لا يوجد		
		١			٢			٣			٦		
		١			٢			٣			٦		
		١			٢			٣			٦		

الكل		٣٠. ما مدى فعالية التدريب الذي يحصل عليه العاملون؟			المياه			الصرف الصحي			تدريب إداري		
		تدريب فني ومهني			كبير			متوسط			صغير		
		لا اعرف			لا يوجد			لا اعرف			لا يوجد		
		١			٢			٣			٦		
		١			٢			٣			٦		
		١			٢			٣			٦		
		تدريب إداري			كبير			متوسط			صغير		
		لا اعرف			لا يوجد			لا اعرف			لا يوجد		
		١			٢			٣			٦		
		١			٢			٣			٦		
		١			٢			٣			٦		

الصرف الصحي			المياه			٣١. هل يتم إجراء استطلاعات دورية لقياس مدى رضا المواطنين عن الخدمة؟	٥- ١
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		- ٦ -
٩	٢	١	٩	٢	١		٨
انتقل س ٣٨			انتقل س ٣٨				

الصرف الصحي						المياه						٣٢. ما هي آليات هذه الاستطلاعات؟	٥- ١
عن طريق قارئ العدادات/ المحصل/ A..... الانترنت B..... شركات متخصصة C..... الوحدات المحلية D..... مكاتب خدمة العملاء E..... أخرى تذكر X.....						عن طريق قارئ العدادات/ المحصل/ A..... الانترنت B..... شركات متخصصة C..... الوحدات المحلية D..... مكاتب خدمة العملاء E..... أخرى تذكر X.....							- ٦ - ٨
الصرف الصحي						المياه						٣٣. ما هي دورية هذه الاستطلاعات؟	٥- ١
لا اعرف	أخرى تذكر	لا يوجد	ربع سنوي	نصف سنوي	سنوي	لا اعرف	أخرى تذكر	لا يوجد	ربع سنوي	نصف سنوي	سنوي		- ٦ - ٨
9	X....	D	C	B	A	9	X....	D	C	B	A		
الصرف الصحي						المياه						٣٤. هل يتم نشر نتائج الاستطلاعات؟	٥- ١
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		- ٦ - ٨
٩	٢	١	٩	٢	١	٩	٢	١	٩	٢	١		

٩	٢	١	٩	٢	١	٣٥ هل يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية اعتماداً على نتائج الاستطلاعات؟	١-٥ - ٦-٨
انتقل س ٣٧	انتقل س ٣٧		انتقل س ٣٧	انتقل س ٣٧			
.....			.....			٣٦ ما هي هذه الإجراءات؟	١-٥ - ٦-٨
.....			.....				

الصرف الصحي				المياه				٣٧ من نتائج الاستطلاعات الأخيرة، ما هو معدل رضا المواطنين عن الخدمة؟	١-٥ - ٦-٨
لا اعرف	غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	لا اعرف	غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي		
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١		

#### القسم الرابع: العدالة

(١) الشركة التابعة، (٢) الجهاز التنظيمي، (٣) الهيئة القومية (٤) شركات المقاولات الحكومية (٥) وزارة الإسكان (٦) المحافظة (٧) محطات المياه والصرف (٨) مكاتب الشركة لخدمة العملاء بالمراكز

المياه	٣٨ هل توجد شرائح للتعريفية تساعد على ترشيد الاستهلاك؟	١
١	توجد شرائح استهلاك مفعلة.....	
٢	توجد شرائح للاستهلاك ولكن غير مفعلة لعدم وجود عدادات كافية لجميع الوصلات.....	
٣	لا توجد شرائح.....	
٤	أخرى تذكر.....	
٩	لا أعرف.....	

المياه					٣٩. ما هي آليات زيادة عدد عدادات المياه لكل وصلة للمساهمة في ترشيد الاستهلاك وحماية الموارد؟	١
A..... خطة مرحلية لزيادة نسبة العدادات في المدن – الريف B..... آلية مالية لدعم وتشجيع تركيب العدادات في المناطق الريفية والعشوائيات C..... قروض ميسرة بدون فوائد تقسط على الاستهلاك D..... منح بالكامل X..... أخرى تذكر ٩..... لا أعرف						
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	٤٠. إلى أي مدى توجد عدالة في توزيع كميات مياه الشرب وفقاً للاحتياجات على مستوى المحافظة؟	٧ - ١
٩ انتقل س ٤٢	٦	٣	٢	١ انتقل س ٤٢		
..... ..... ..... .....					٤١. ما أسباب هذا التفاوت في التوزيع؟	٧ - ١

القسم الخامس: المشاركة

(١) الشركة التابعة، (٢) الجهاز التنظيمي، (٣) الهيئة القومية (٤) شركات المقاولات الحكومية (٥) وزارة الإسكان (٦) المحافظة (٧) محطات المياه والصرف (٨) مكاتب الشركة لخدمة العملاء بالمراكز

الصرف الصحي				المياه				٤٢. هل يتم اشراك كافة الاطراف الآتية في وضع السياسات والخطط الاستراتيجية للقطاع؟	١-٣-٥-٦
لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم	لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم		
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	وزارة الري	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	وزارة التخطيط	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	وزارة الصحة	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	وزارة البيئة	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	وزارة الاستثمار	
لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم	لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم		
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	المحافظة	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	المجالس الشعبية	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	المجالس التنفيذية	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	المجتمع المدني	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	الوحدة المحلية	



الصرف الصحي				المياه				٥ - ١ ٦-
لا اعرف	لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم	
٩	٣	٢ انتقل س ٤٥	١	٩	٣	٢ انتقل س ٤٥	١	٥ - ١ ٦- ٤٣. هل تسمح القواعد الحكومية بأخذ آراء المواطنين حول سياسات قطاع المياه والصرف؟
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	٥ - ١ ٦- ٤٤. هل يتم أخذ آرائهم بصورة فعلية؟
٩	٣	٢ انتقل س ٤٧	١	٩	٣	٢ انتقل س ٤٧	١	٥ - ١ ٦- ٤٥. هل توجد مشاركة شعبية في توجيه ميزانية القطاع؟
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	٤٦. اذكر بعض القرارات الحكومية بالقطاع التي تم فيها الأخذ بالمشاركات الشعبية من المجتمع؟

الصرف الصحي				المياه				٦- ٥ - ١
لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم	لا اعرف	إلى حد ما	لا	نعم	
٩	٣	٢	١	٩	٣	٢	١	٤٧. هل يقوم مسئولوا القطاع بتعيين لجان لتقصي مشكلات وآراء المواطنين في خدمات المياه والصرف؟

القسم السادس: الشفافية

(١) الشركة التابعة، (٢) الجهاز التنظيمي، (٣) الهيئة القومية (٤) شركات المقاولات الحكومية (٥) وزارة الإسكان (٦) المحافظة (٧) محطات المياه والصرف (٨) مكاتب الشركة لخدمة العملاء بالمراكز

الصرف الصحي			المياه			٤٨. هل يتم إتاحة بيانات القطاع أمام المواطنين؟	١-٣-٥-٨
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		
٩	٢	١	٩	٢	١	بيانات الخطط	
٩	٢	١	٩	٢	١	بيانات المشروعات الجديدة	
٩	٢	١	٩	٢	١	الميزانيات	
٩	٢	١	٩	٢	١	تقارير اداء الادارات والمشروعات	

في حالة الإجابة بنعم مرة واحدة على الأقل انتقل إلى س ٤٩

الصرف الصحي			المياه			٥٠. إلى أي مدى يتم الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمة؟	١-٣-٨-٥					
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف			لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	انتقل س ٥٢		

الصرف الصحي			المياه			٥١. في حالة رفض طلبات الحصول على المعلومات، هل يتم تعليل ذلك للمواطنين؟	٣-١ - ٥ - ٨
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		
٩	٢	١	٩	٢	١		

الصرف الصحي			المياه				
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		
٩	٢	١	٩	٢	١		
٩	٢	١	٩	٢	١	٢-١ - ٥-٣ - ٨	٥٣. هل توجد آليات فعالة لتوعية المواطنين بالأدوار المتعددة لجهات القطاع المختلفة؟
٩	٢	١	٩	٢	١	٢-١ - ٥-٣ - ٨	٥٤. هل توجد آليات فعالة لتوعية المواطنين بحقوقهم الأساسية في خدمات المياه والصرف؟

القسم السابع: المساءلة

(١) الشركة التابعة، (٢) الجهاز التنظيمي، (٣) الهيئة القومية (٤) شركات المقاولات الحكومية (٥) وزارة الإسكان (٦) المحافظة (٧) محطات المياه والصرف (٨) مكاتب الشركة لخدمة العملاء بالمراكز

الصرف الصحي				المياه			٥٥. هل توجد إستراتيجية قيد التطبيق في القطاع؟	١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥ - ٦ - ٧
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم			
٩ انتقل س ٥٧	٢ انتقل س ٥٧	١	٩ انتقل س ٥٧	٢ انتقل س ٥٧	١			
الصرف الصحي				المياه			٥٦. هل توجد آليات فعالة لمتابعة تطبيق الإستراتيجية؟	
الدورية	لا اعرف	لا	نعم	الدورية	لا اعرف	لا		
.....	٩	٢	١	.....	٩	٢	١	٤-٣ مؤشرات أداء للتنفيذ
.....	٩	٢	١	.....	٩	٢	١	١ مؤشرات أداء للتشغيل والصيانة
.....	٩	٢	١	.....	٩	٢	١	الكل أهداف مرحلية

الصرف الصحي					المياه				٥٧. إلى أي مدى توجد آليات واضحة لمراقبة الجهات القائمة على القطاع؟	٥-٢
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط		
٩ انتقل س ٦٠	٦ انتقل س ٦٠	٣	٢	١	٩ انتقل س ٦٠	٦ انتقل س ٦٠	٣	٢	١	

الصرف الصحي					المياه					٥٨. إلى أي مدى تنعكس هذه المراقبة على تعديل خطط الأعمال المرحلية للقطاع؟	٥-٢
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير		
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١		
.....					.....					٥٩. اذكر أمثلة	

الصرف الصحي			المياه			٦٠. هل يقوم الجهاز بالاستعانة بجهات مستقلة للمراجعة؟	٥-٢
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم		
٩	٢	١	٩	٢	١		

#### القسم الثامن: دور القانون

(١) الشركة التابعة، (٢) الجهاز التنظيمي، (٣) الهيئة القومية (٤) شركات المقاولات الحكومية (٥) وزارة الإسكان (٦) المحافظة (٧) محطات المياه والصرف (٨) مكاتب الشركة لخدمة العملاء بالمراكز

الصرف الصحي					المياه					٦١. إلى أي مدى يلتزم القطاع فعلياً بالقوانين والتشريعات المنظمة لسير العمل داخل القطاع؟	الكل
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير		
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١		

١	٢	٣	٦	٩	١	٢	٣	٦	٩	٦٢ . إلى أي مدى يلتزم القطاع فعلياً بمعايير الجودة المحددة؟	-٢-١ -٤-٣ ٧
١	٢	٣	٦	٩	١	٢	٣	٦	٩	٦٣ . إلى أي مدى يتم تطبيق قوانين منع تضارب المصالح داخل القطاع؟	-٢-١ ٣

الصرف الصحي			المياه			٢-١ ٧-
لا اعرف	لا	نعم	لا اعرف	لا	نعم	
٩ انتقل س ٦٦	٢ انتقل س ٦٦	١	٩ انتقل س ٦٦	٢ انتقل س ٦٦	١	٦٤ . هل يسمح القانون بتنظيم ضبطيات قضائية لفحص المخالفات في القطاع؟
١.....فعالة ٢.....غير فعالة ٣.....غير مطبقة			١.....فعالة ٢.....غير ٣.....فعالة ٣.....غير ٣.....مطبقة			٦٥ . و ما مدى فعالية هذه الضبطيات في الحد من المخالفات؟

القسم التاسع: مكافحة الفساد

(١) الشركة التابعة، (٢) الجهاز التنظيمي، (٣) الهيئة القومية (٤) شركات المقاولات الحكومية (٥) وزارة الإسكان (٦) المحافظة (٧) محطات المياه والصرف (٨) مكاتب الشركة لخدمة العملاء بالمراكز

الصرف الصحي					المياه					
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٦٦. إلى أي مدى يتم العمل بمواثيق شرف لأخلاقيات العمل داخل القطاع؟
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٦٧. إلى أي مدى يتيح القطاع وسائل تؤمن للمواطنين أو العاملين الإبلاغ عن حالات فساد
انتقل س ٦٩	انتقل س ٦٩				انتقل س ٦٩	انتقل س ٦٩				٦٨. ما هي هذه الآليات
.....	.....				.....	.....				
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٦٩. إلى أي مدى تُسهم هذه الآليات في الحد من الفساد؟
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٧٠. إلى أي مدى يطبق القطاع آليات وسبل للحد من فرص الرشوة والفساد؟
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٧١. ما مدى كفاية قواعد إجراء المناقصات والمزايدات اللازمة للحد من الفساد؟
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٧٢. ما مدى صرامة قواعد إجراء المناقصات والمزايدات اللازمة للحد من الفساد؟
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٧٣. إلى أي مدى توجد معايير فعالة في المناقصات تضمن استمرارية عمل المشروعات وسلامتها بعد التسليم؟

الكل	٧٤. في رأيك أي من المجالات الآتية ينتشر فيها الفساد أكثر من غيرها	١..... مجال الإنشاءات وتنفيذ المشروعات ٢..... مجال التشغيل ٣..... مجال الصيانة ٤..... مجال الرقابة على العينات والمتابعة ٥..... لا يوجد فساد ٦..... كل المجالات بها فساد أخرى ٨..... تذكر
الكل	٧٥. لماذا؟	.....

الكل	٧٦. لو ستقيم مدى تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في قطاع المياه والصرف من ١ إلي ٥ بحيث أن ٥ هي أعلى درجة، و(١) هي أقل درجة، كم درجة تمنحها ل:				
	أقل درجة ١	٢	٣	٤	أكثر درجة ٥
	١	٢	٣	٤	٥
	١	٢	٣	٤	٥
	١	٢	٣	٤	٥
	١	٢	٣	٤	٥
	١	٢	٣	٤	٥
	١	٢	٣	٤	٥
	١	٢	٣	٤	٥
	١	٢	٣	٤	٥





رقم الاستمارة

--	--	--

استبيان

تقييم الحوكمة الرشيدة في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

( استمارة المجتمع المدني )

البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط  
البيانات الشخصية سرية بحكم القانون

.....	المحافظة											
.....	المركز											
.....	اسم الباحث											
.....	اسم المبحوث											
.....	العمر ( بالسنوات الكاملة)											
.....	النوع											
.....	جهة العمل											
.....	الوظيفة											
.....	الحالة التعليمية											
.....	مؤهل متوسط											
.....	مؤهل جامعي											
.....	ماجستير											
.....	دكتوراة											
.....	أخرى (تذكر.....)											
<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>												رقم التليفون
.....	تاريخ الاستبيان											

القسم الأول: المشاركة

أنا باحث اسمي ..... وباشتغل في مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إحنا بنعمل بحث عن خدمات المياه والصرف الصحي المقدمة ويهمنا نعرف رأى حضرتك فى الموضوع ده. وطبعاً أحب أقول إن المعلومات والآراء إالى حضرتك ها تقولها سرية ..... يا ترى حضرتك موافق؟ طيب نبتدي دلوقتي؟

الصرف الصحي					المياه					١. إلى أي مدى يمتلك المجتمع المدني الموارد التالية للمشاركة في وضع السياسات المتعلقة بقطاع المياه الصرف؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	موارد مالية
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	بشرية
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	فنية (معامل، عينات ...)
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	معلوماتية

الصرف الصحي					المياه					٢. إلى أي مدى تشارك منظمات المجتمع المدني في تحديد الاحتياجات بقطاع المياه والصرف؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٣. إلى أي مدى تشارك منظمات المجتمع المدني فعلياً في صنع القرارات والسياسات المتعلقة بقطاع المياه والصرف؟
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	

٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٤. إلى أي مدى يشارك المجتمع المدني في تنفيذ خدمات المياه والصرف؟
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٥. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بالمراقبة على جودة خدمات المياه والصرف؟

القسم الثاني: الشفافية

الصرف الصحي					المياه					
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٦. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بنشر تقارير دورية عن أنشطته بقطاع المياه والصرف؟
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٧. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بالنشر بشكل علني للجمهور عن الإيرادات في المياه والصرف؟
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٨. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بالنشر بشكل علني للجمهور عن أوجه الإنفاق في مجال المياه والصرف؟

القسم الثالث: دور القانون

الصرف الصحي					المياه					٩. إلى أي مدى تلتزم منظمات المجتمع المدني فعلياً بالقوانين والضوابط المنظمة للعمل في مجال المياه والصرف الصحي؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	

القسم الرابع: الاستجابة

الصرف الصحي					المياه					١٠. كيف تقيمون أداء الحكومة تجاه الكوارث والازمات بقطاع المياه والصرف الصحي؟
لا اعرف	معدومة	تتعامل بطريقة عشوائية	متوسطة	جيدة	لا اعرف	معدومة	تتعامل بطريقة عشوائية	متوسطة	جيدة	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	

الصرف الصحي					المياه					١١. إلى أي مدى يمتلك المجتمع المدني الموارد التالية للتعامل مع احتياجات (طلبات / شكاوى) المواطنين بقطاع المياه والصرف؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	

موارد مالية

بشرية	١	٢	٣	٦	٩	١	٢	٣	٦	٩
فنية (معامل، عينات ...)	١	٢	٣	٦	٩	١	٢	٣	٦	٩
معلوماتية	١	٢	٣	٦	٩	١	٢	٣	٦	٩

الصراف الصحي	المياه	١٢. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بالتعامل مع طلبات المناطق غير المخدومة؟
<p>محاولة ايجاد اليات للتمويل لامكان تنفيذ المشروع من قبل المجتمع المدني فى حالة عدم صرف تمويل من القطاع.....A</p> <p>تنفيذ المشروع حال توافر التمويل اللازم.....B</p> <p>متابعة الطلب بعد تقديمه من قبل المواطنين (توصيل صوت المواطنين للمسؤولين).....C</p> <p>تبنى الطلب بالتقديم والمتابعة حتى تنفيذه من قبل القطاع.....D</p> <p>ليس له دور فى هذا المجال.....E</p> <p>أخرى تذكر.....X</p> <p>لا أعرف.....٩</p>	<p>محاولة ايجاد اليات للتمويل لامكان تنفيذ المشروع من قبل المجتمع المدني فى حالة عدم صرف تمويل من القطاع.....A</p> <p>تنفيذ المشروع حال توافر التمويل اللازم.....B</p> <p>متابعة الطلب بعد تقديمه من قبل المواطنين (توصيل صوت المواطنين للمسؤولين).....C</p> <p>تبنى الطلب بالتقديم والمتابعة حتى تنفيذه من قبل القطاع.....D</p> <p>ليس له دور فى هذا المجال.....E</p> <p>أخرى تذكر.....X</p> <p>لا أعرف.....٩</p>	

الصرف الصحي	المياه	١٣. الى اى مدى يقوم المجتمع المدني بالتعامل مع شكاوى المواطنين في المناطق المخدومة؟
<p>محاولة ايجاد اليات للتمويل لعلاج المشكلة من قبل المجتمع المدني فى حالة عدم صرف تمويل من القطاع.....A</p> <p>متابعة الشكوى بعد تقديمها من قبل المواطنين (توصيل صوت المواطنين للمسئولين).....C</p> <p>تبنى الشكوى بالتقديم والمتابعة حتى تنفيذه من قبل القطاع.....D</p> <p>ليس له دور فى هذا المجال.....E</p> <p>أخرى تذكر.....X</p> <p>لا أعرف.....٩</p>	<p>محاولة ايجاد اليات للتمويل لعلاج المشكلة من قبل المجتمع المدني فى حالة عدم صرف تمويل من القطاع.....A</p> <p>متابعة الشكوى بعد تقديمها من قبل المواطنين (توصيل صوت المواطنين للمسئولين).....C</p> <p>تبنى الشكوى بالتقديم والمتابعة حتى تنفيذه من قبل القطاع.....D</p> <p>ليس له دور فى هذا المجال.....E</p> <p>أخرى تذكر.....X</p> <p>لا أعرف.....٩</p>	
الصرف الصحي	المياه	١٤. ما هو عدد الطلبات / الشكاوى التى تلقتها منظمات المجتمع المدني فى العام الماضى بخصوص مشكلات المياه والصرف؟
<p>.....</p> <p>لا أعرف.....٩٨</p>	<p>.....</p> <p>لا أعرف.....٩٨</p>	

القسم الخامس: العدالة

الصرف الصحي					المياه					١٥. ما مدى نجاح منظمات المجتمع المدني بشأن المطالبه بعدالة التوزيع والدفاع عن حق الفقراء / المهمشين / عشوائيات / الخ .. فى الحصول على خدمات عادله فى قطاع المياه والصرف الصحي؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	

الصرف الصحي					المياه					١٦. ما هو عدد المبادرات / القضايا التي تبنتها المنظمات بهذا الصدد؟
.....					.....					

القسم السادس: الكفاءة

الصرف الصحي					المياه					١٧. ما مدى قدرة منظمات المجتمع المدني على تحسين ورفع كفاءة الخدمة للمواطنين؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	



الصرف الصحي		المياه		١٨. ما هو عدد المشروعات التي نفذتها منظمات المجتمع المدني في مجال المياه والصرف في الخمس سنوات الماضية؟
..... لا أعرف...٩٨		..... لا أعرف...٩٨		
الصرف الصحي		المياه		١٩. في حالة وجود مشروعات، ما هي نسبة النجاح في تحقيق أهداف المشروع؟
..... لا أعرف...٩٨		..... لا أعرف...٩٨		
الصرف الصحي		المياه		٢٠. وفي حالة الإخفاق ما هي أسباب الفشل؟
..... لا أعرف...٩٨		..... لا أعرف...٩٨		

#### القسم السابع: الفعالية

الصرف الصحي					المياه					٢١. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بتوعية المواطنين بحقوقهم الأساسية في خدمات المياه والصرف؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	٢٢. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني باستطلاع آراء المواطنين حول خدمات المياه والصرف؟

الصرف الصحي		المياه		٢٣. كيف يتم التعامل مع نتائج هذه الاستطلاعات؟
A..... مناقشة مع الجهات المعنية	A..... مناقشة مع الجهات المعنية	B..... متابعة لتصحيح المسار	B..... متابعة لتصحيح المسار	
B..... متابعة لتصحيح المسار	C..... نشر بوسائل الاعلام	C..... نشر بوسائل الاعلام	X..... اخري تذكر	
C..... نشر بوسائل الاعلام	X..... اخري تذكر	9..... لا أعرف	9..... لا أعرف	
X..... اخري تذكر				
9..... لا أعرف				

#### القسم الثامن: مكافحة الفساد

الصرف الصحي					المياه					٢٤. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بإجراء دراسات أو استقصاءات حول قضايا الفساد في القطاع؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	

الصرف الصحي					المياه					٢٥. إلى أي مدى توجد مبادرات مجتمعية لمكافحة الفساد في قطاع المياه والصرف؟ (خلال العام الماضي)
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	

القسم التاسع: المساءلة

الصرف الصحي					المياه					٢٦. إلى أي مدى يمتلك المجتمع المدني الموارد التالية لمراقبة الأنشطة المتعلقة بقطاع المياه والصرف؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	موارد مالية
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	بشرية
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	فنية (معامل، عينات ...)
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	معلوماتية
الصرف الصحي					المياه					٢٧. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بمراقبة نوعية مياه الشرب المنتجة / مياه الصرف المعالجة؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	كيف يتم التعامل مع النتائج؟
.....					.....					
.....					.....					

الصرف الصحي					المياه					٢٨. إلى أي مدى يقوم المجتمع المدني بمساءلة القائمين على القطاع عن أي قصور مالي أو فني؟ كيف يتم التعامل مع النتائج؟
لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	لا اعرف	لا يوجد	صغير	متوسط	كبير	
٩	٦	٣	٢	١	٩	٦	٣	٢	١	
.....					.....					

٢٩. لو ستقيم مدى تطبيق قطاع المياه والصرف لمبادئ الحكم الرشيد من ١ إلى ٥ بحيث أن ٥ هي أعلى درجة، و(١) هي أقل درجة، كم درجة تمنحها لـ:

أقل درجة ١	٢	٣	٤	أكثر درجة ٥	
١	٢	٣	٤	٥	(١) الكفاءة
١	٢	٣	٤	٥	(٢) الفعالية
١	٢	٣	٤	٥	(٣) العدالة
١	٢	٣	٤	٥	(٤) المشاركة
١	٢	٣	٤	٥	(٥) الشفافية
١	٢	٣	٤	٥	(٦) الاستجابة
١	٢	٣	٤	٥	(٧) المساءلة
١	٢	٣	٤	٥	(٨) دور القانون
١	٢	٣	٤	٥	(٩) مكافحة الفساد

٣٠- فى رأيك ما هى أهم المشكلات التى تواجه قطاع مياه الشرب والصرف الصحى؟.

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

٣١- ما هي مقترحاتك لحلها؟

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

## مركز العقد الاجتماعي

مركز العقد الاجتماعي هو مبادرة مشتركة بين مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، وبدعم من هيئة التعاون الإيطالي، والحكومة اليابانية. تم إنشاؤه عام ٢٠٠٧ بناءً على توصيات تقرير التنمية البشرية لمصر، الذي حمل عنوان «اختيار مستقبلنا: نحو عقد اجتماعي جديد»، وذلك لتقديم الدعم الفني لجهود التنمية البشرية في مصر من مدخل حقوقي تنموي يستند إلى مبادئ الحكم الرشيد، ومفهوم المواطنة.

يسعى المركز إلى تحقيق أهدافه من خلال الاستعانة بالخبرات الوطنية والدولية، للمساهمة في بناء توافق وطني حول مفهوم العقد الاجتماعي الجديد، وإعادة بناء الثقة بين الدولة والمواطنين من خلال دعم الإصلاحات المؤسسية والتشريعية لمكافحة الفساد، وتحسين تقديم الخدمات العامة، وتبني سياسات تحقق العدالة الاجتماعية وتعزز الحقوق الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى دعم الجهود الرامية إلى تمكين المجتمع المدني.



من الشعب الياباني  
From the People of Japan



Cooperazione  
Ministero degli Affari Esteri  
التعاون الإيطالي



مركز العقد الاجتماعي  
١٠٦ ش قصر العيني - مبنى كايرو سنتر  
الدور ١٣ - القاهرة  
هاتف : ٢٧٩٢٣١٩٨ - ٢٧٩٢٣٩٧١  
فاكس : ٢٧٩٦١٣٨٦  
scc@socialcontract.gov.eg  
www.socialcontract.gov.eg