



تقييم وطني لمشاركة المواطنين والمجتمع المدني في إصلاح القطاع العام في البحرين

الدكتور باقر النجار
أستاذ في علم الاجتماع، جامعة البحرين

الفهرس

4	أولاً: المجتمع المدني والدولة
4	أ. المنظمات من حيث الطبيعة والنشاط
9	ب. العلاقة مع الدولة
16	ثانياً: المواطنون والقطاع العام
16	مقدمة
17	أهداف الدراسة
18	الإجراءات المنهجية للدراسة
20	المحور الأول: الوصف العام لخصائص العينة
22	المحور الثاني: في مسألة مدى توفر المعلومات وسهولة الحصول عليها
23	المحور الثالث: مدى معرفة المواطنين بحقوقهم وواجباتهم ومدى وعيهم ودرايتهم بالأنظمة والقوانين السائدة في المملكة
24	المحور الرابع: الصعوبات أو المشكلات التي يواجهها المواطنون في إنجاز معاملاتهم الرسمية والإجراءات التي يتخذونها حيال ذلك
26	المحور الخامس: رأي المواطنين في مدى فعالية تطبيق القوانين والإجراءات المعمول بها في مؤسسات الدولة، والعقبات التي واجهتهم في إنجاز معاملاتهم
29	المحور السادس: مدى مشاركة مؤسسات الدولة بدوائرها المختلفة للمواطنين في التعريف بخدماتها ومشاريعها
30	المحور السابع: الشكاوى التي تقدم بها المواطنون حول إداء بعضاً من المؤسسات الخدمية في الدولة، ومدى الأخذ بهذه الشكاوى من قبل هذه المؤسسات
34	المحور الثامن: مدى وعي المواطنين ومعرفتهم بالتقدم التكنولوجي وإمكانية إنجاز المعاملات بالوسائل التكنولوجية الحديثة
36	المحور التاسع: المقترحات أو التوصيات التي تقدم بها المواطنون من أفراد العينة لتطوير إداء الإدارات والمؤسسات
39	خلاصة واستنتاجات
43	المراجع
44	ملاحق الدراسة

مقدمة

تتمحور علاقة الدولة في المجتمع من خلال علاقتها بالمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمع المدني الممثلة للناس والمجتمع كما هي من خلال علاقة الناس والمجتمع بها، أي الدولة كخدمات وسياسات اجتماعية تقدم للناس والمجتمع من خلال مؤسساتها الممثلة لها.

وبعيدا عن اليافطات العربية الكبرى، فإن هذه الدراسة تعتقد: (1) إن قدرا من التغيير قد جاء على مؤسسة الدولة ولربما ممارساتها خلال العقد و نصف العقد الماضيين. (2) إن البيروقراطية العربية ليست بمجال أو سياق منفصل عن الفضاء السياسي والاجتماعي والثقافي العربي الذي تعمل في إطاره. وهذه البيروقراطية قد تلعب أدورا رعاثية مهمة للناس و المجتمع إلا أنها في الوقت ذاته تقوم بأداء وظائف سياسية وأخرى ثقافية قد تكون غير معلنه. (3) إن التأثير على أداء الدولة وجهازها البيروقراطي أو ما يسمى في الأدبيات العربية بالقطاع العام، لا يأتي بالضرورة عن طريق الأداء المؤسسي وقوى المجتمع المدني، بل أنه قد يأتي و لربما بقوة أحيانا أخر عن طريق القوى الضاغطة في المجتمع كالصحافة والقوى والتضامنيات التقليدية. (4) أن العلاقة بين الدولة والمجتمع في المنطقة العربية تحكمها في بعض الأحيان معايير و محكات ومنظومات تقليدية ما قبل حديثة، كما هي تحكمها في أحيين أخر محكات ومعايير حديثة.

وتناقش هذه الدراسة علاقة الدولة بالمجتمع من خلال محورين رئيسيين:

أولاً: محور علاقة المجتمع المدني بالدولة.

ثانياً: محور علاقة المواطنين بالمؤسسات الخدمية للدولة.

أولاً: المجتمع المدني والدولة

نعتقد أن الحديث عن المجتمع المدني في منطقة الخليج بشكل عام، قد لا يتجاوز في عمره العقد ونصف العقد، إلا أن يبقى القول أن الحديث عنه شيء وتشكل هذه المنظمات شيء آخر. فرغم حداثة الحديث عنها إلا أن تشكل بعضها يذهب إلى قرابة القرن من الزمان سواء أكان أقل من ذلك بعض أو كل الشيء. من ناحية أخرى فمؤسسات المجتمع المدني أو المنظمات غير الحكومية أو المنظمات الأهلية أو جمعيات النفع العام تعني بالنسبة للكثير من العاملين في الحقل أو في القطاع المشرف على هذه المنظمات كما هي الكثرة من الباحثين تعني شيء واحد، أي أن مدلولاتها واحدة رغم اختلافها كمفاهيم انعكست في تنظيمات تشكلت في سياقات تاريخية وفضاءات اجتماعية واقتصادية وثقافية لربما سياسية مختلفة.

وتتميز البحرين عن غيرها من دول المنطقة بتنوع مجالات عمل مؤسسات المجتمع المدني، كما تتميز بكثرتها العددية حيث يصل عددها لحوالي 415 منظمة... وقد ارتفع عدد هذه المؤسسات خلال الخمس سنوات الأخيرة نتيجة للتغيرات السياسية التي مرت بها البلاد والتي أتاحت فرص أكبر لإنشاء المؤسسات السياسية والمدنية كما أنها وسعت من هامش الحركة والنشاط لهذه المؤسسات.. إذ قفز عدد هذه المؤسسات من 190 منظمة غير حكومية في نهاية عام 2001 إلى ما يقارب 345 منظمة عام 2003 ثم قفز هذا الرقم ليصل لحوالي 405 منظمة عام 2006. وإذا ما أضيف لها المؤسسات الثقافية التي تقع تحت إشراف وزارة الإعلام وعددها حوالي 6 من المؤسسات الأهلية فإن العدد يصل إلى 410 منظمة أهلية تعني بفروع مختلفة من النشاط العام. ويشرف على مؤسسات المجتمع المدني خمس من الوزارات والمؤسسات الحكومية. وهي: وزارة العمل وتشرف على قطاع النقابات العمالية واتحاد العمال، ووزارة التنمية الاجتماعية وتشرف على مؤسسات المجتمع المدني أو ما يسمى بالمؤسسات الأهلية، ووزارة الإعلام وتشرف على المؤسسات الثقافية والإعلامية، ووزارة العدل وتشرف على المؤسسات السياسية، كما تشرف مؤسسة الشباب والرياضة على بعض المؤسسات الثقافية والأندية الرياضية والشبابية.

أ. المؤسسات من حيث الطبيعة والنشاط

ويمكن تصنيف مجالات عمل وأنشطة هذه المؤسسات إلى التالي:

1. المؤسسات النسائية

وهي تعتبر من أقدم مؤسسات المجتمع المدني، حيث يذهب تأريخ إنشاء أول جمعية نسائية في البلاد إلى منتصف الخمسينيات عندما تداعي مجموعة من النسوة في عام 1954 التأسيس جمعية نهضة فتاة البحرين. ويبلغ عدد المؤسسات النسوية الآن حوالي 15 منظمة نسائية جُلها تشكل خلال الخمس سنوات الأخرى. حيث لم

يكن عدد المنظمات النسائية حتى عام 2000 أكثر من أربع منظمات نسائية وهي؛ جمعية نهضة فتاة البحرين وجمعية رعاية الطفل والأمومة وجمعية أوال النسائية وجمعية الرفاع النسائية. ويعود هذا الارتفاع في عدد الجمعيات النسائية المشكلة إلى رفع القيود والعراقيل الرسمية التي كانت توضع في السابق أمام تشكيل المنظمات غير الحكومية. ويلاحظ أنه في الوقت الذي كانت تمثل كل أو جل المنظمات النسائية في السابق توجهات اجتماعية وثقافية يمكن أن توصف بالحدائية والليبرالية فإن بعضاً من المنظمات النسائية حديثة التأسيس إنما هي تعبر عن بعض من التيارات التقليدية أو الجديدة في الإسلام السياسي.

وتعمل جل هذه المنظمات على تحقيق أهدافها المتعلقة بالمرأة من خلال أنشطتها الاجتماعية والثقافية والتوعوية. إلا أن هذه الأنشطة قد عبرت في بعضها أو جلها عن طبيعة الخطاب السياسي أو الثقافي أو الاجتماعي وأحياناً الديني السائد في بعض هذه المنظمات.

2. المنظمات المهنية

وهي المنظمات التي تعمل على تطوير واقع المهنة وحماية مصالح المنتمين إليها من المهنيين. ويتنوع تشكيل هذه المنظمات وفق طبيعة المهنة والوضع الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع؛ فبعض المهن تحتل ممارستها مكانة اجتماعية أعلى من الأخرى كالمحامي والطبيب والمهندس من هنا احتلت هذه المنظمات أهمية وثقل اجتماعي وسياسي يختلف عن منظمات المهن الأخرى كالاقتصاديين و المحاسبين... وغيرهم.. واغلب أعضاء هذه المنظمات من الرجال ولا يمثل النساء إلا 20% إلى 30% من إجمالي أعضاء هذه المنظمات. وحتى في المنظمات التي قد تمثل النساء جل أعضائها كالاقتصاديين مثلاً، فإن الرجال، مع ذلك، يجتولوا النصيب الأكبر من مقاعد مجالس إدارتها.

ويبلغ عدد المنظمات المهنية حوالي 57 منظمة تمثل مختلف المهن والقطاعات. ورغم مطالبة بعض المهن، كالمحامين والأطباء والمهندسين بالتحويل إلى نقابات إلا أن مثل هذا الأمر لم يتم القبول به رسمياً لحد الآن. إذ بقيت النقابات حكراً على قطاع العمال من العاملين في القطاع الخاص وبعض القطاعات الحكومية، كالصحة والكهرباء وغيرها.

وتعتبر الجمعيات المهنية الأكبر من حيث العدد بعد قطاع المنظمات الاجتماعية، وقد ازداد عددها كما هي المنظمات النسائية خلال السنوات العشر الأخيرة. فهي قد كانت مقتصرة على بعض منظمات لا تتجاوز العشر حتى نهاية التسعينيات، إلا أن عددها قد ارتفع وبشكل كبير خلال العشر سنوات الأخيرة مقترباً في ذلك من الستين. (انظر الجدول رقم 1).

وقد مثلت بعض هذه المنظمات في المرحلة السابقة واجهات لقوى سياسية معارضة. كما أن بعضها قد تناوبت على قيادة قوى سياسية متعارضة الخطاب ومختلفة التوجه. ورغم إن بعض هذه المنظمات قد بدت

السياسية منها أكثر وضوحاً في خطابها العام. إلا أن ذلك لا يعني أن المهنة لا تحتل مكانة مهمة في نشاطها و كذا من حيث علاقتها بالمجتمع ومؤسسات الدولة.

وقد كان لاختلاف ولربما تعارض خطاب بعضها عن خطاب الدولة، تكلفته التي قادت في بعض حالاتها لتوتر في العلاقة بين هذه المنظمات والدولة، كما حدث في عام 1989 عندما عارضت جمعية المحامين التوقيع اللائحة الداخلية الموحدة للجمعيات المفروضة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية والتي تمنع الجمعيات من الاشتغال في السياسة استناداً لنص قانون عام 1989، أو في حل مجلس الإدارة في نهاية التسعينيات لسبب مواقفها من الدفاع عن المهتمين في أحداث النصف الثاني من التسعينيات.

3. المنظمات الخيرية

وهي منظمات لربما كانت نشأتها الأولى قد ارتبطت بالدين، إلا أن بعضها لم يشكل الدين محور أو خطاب تأسيسها ونشاطها، وإن بدت موظفة له في بعض من أنشطتها. وهي منظمات كان بعضها مسبقاً نشأة كجمعية الهلال الأحمر البحريني ذات الطابع الإنساني الخيري والذي بات نشاطها متجاوزاً لحدودنا الجغرافية، وعلى الرغم من إن بعضها قد حمل اسم جمعيات خيرية، إلا أنها في نشاطها وعضويتها تخدم فئات وجماعات ومناطق الدولة ككل، وهي في عددها هذا لا تتجاوز الست منظمات. أما النوع الآخر من هذه المنظمات وتسمى باسم الصناديق الخيرية وهي معنية بالمجاورات أو القرى أو أطراف من المدن أو القرى أو بعضها أحياناً، بل أن بعضها قد بات ممثلاً لتجمعات مذهبية أو أثنية بعينها دون الآخر.

وتتصارع في أوساط هذه الجماعات القوى والفرق والمذاهب والطوائف ولربما التنظيمات السياسية ذات الخطاب الديني ولربما أحياناً العائلات والأسر. وهي في قوتها المالية والتنظيمية وتسبق النشأة لا تقارن أو تقارع قوة الجمعيات الخيرية، (الصنف السابق الذكر) من حيث القدرة المالية والتنظيم الإداري والخبرة. وبشكل عام فإن المنظمات الخيرية تقوم بتحقيق الأهداف التالية:

- 1- المساعدات المالية والعينية للأسر الفقيرة والمحتاجة.
- 2- بناء وترميم البيوت والمساجد والمراكز الدينية.
- 3- تقديم المساعدة للطلبة المحتاجين على مستوى التعليم الجامعي وما قبل الجامعي.
- 4- تقديم المساعدات العينية والمالية للجمعيات الإسلامية المنكوبة فيما عدا جمعية الهلال الأحمر تعطي الذي تعطي نشاطها المجتمعات البشرية ككل دون تمييز على أساس الدين أو العرق.

وتعتمد هذه المنظمات على تبرعات الأهالي و الزكوات وما تتلقاه من دعم مالي خارجي أحياناً لتمويل أنشطتها. و قد خضعت هذه المنظمات و بفعل أحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001 إلى قدر من المراقبة والضبط فيما يتعلق بأوجه الصرف فيها كما هو فيما يتعلق بمصادر التمويل.. وقد اتهمت هذه المنظمات، من قبل القوى الليبرالية، وتحديدًا المنظمات ذات التوجه والخطاب الديني، كما هي الصناديق الخيرية،

بتمويل المرشحين الاسلاميين في الانتخابات البرلمانية والمحلية في عام 2002 من أموال هذه المنظمات الخيرية.

4. المنظمات المهتمة بالإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين

وهي المنظمات التي تأسس بعضها في حقبة السبعينيات، إلا أن جلها قد جاء مع الحقبة التسعينية من القرن الماضي. وتتول هذه المنظمات تقديم خدمات رعائية أو توعوية للفئات والجماعات المستهدفة كالمتخلفين عقليا والصرم والبكم وأطفال التوحد.. الخ وهي خدمات لا تقدمها في الغالب الدولة.. ورغم أن المركز البحريني للحراك الدولي أقدمها وهي المنظمة المعنية بالمعوقين جسدياً، إلا أن الفترة الأخيرة شهدت نمواً في تشكيل منظمات تعني بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة مثل جمعية متلازمة داون وجمعية المتخلفين عقلياً ولجنة البحرين لرعاية المعوقين للأطفال ذوي الصعوبة في السلوك يبلغ عدد المنظمات المصنفة في هذا المجال حوالي 19 منظمة وهي منظمات تشكل الطبقة الوسطى الجديدة جل أعضائها، وهي قد جاءت أما بفعل تخصص هؤلاء في أحد مجالات الإعاقة، أو أحد أطفالهم يعاني من أحد أشكال الإعاقة.

5: المنظمات الحقوقية

وهي منظمات جلها حديث النشأة، بل أن نشأتها قد جاءت مع حالة الانفراج السياسي الذي جاء على البلاد خلال الخمس سنوات الأخيرة. ولعل أقدم هذه المنظمات هي الجمعية البحرينية لحقوق الإنسان والتي تأسست عام 2000، إلا أن إشهارها لم يأتي إلا بعد تسعة أشهر من إعلان تأسيسها وذلك في منتصف عام 2001 ومع بداية مشروع ملك البحرين في الإصلاح السياسي. ويبلغ عدد المنظمات المصنفة في المجال الحقوقي أربع منظمات تعني بقضايا حقوق الإنسان السياسية والمدنية.

وإذا ما عانت الجمعية البحرينية لحقوق الإنسان في بداية تأسيسها قدر من التضيق، إلا أنها احتلت قدر من المصداقية التي جعل من الدولة تأخذ ببعض مقترحاتها، كما أنها قامت بزيارات لبعض الشحون. وهي في ذلك أكثرها نشاطاً إذا ما قورنت بالمنظمات الحقوقية الأخرى.

وقت تعرضت إحدى المنظمات المعنية بحقوق الإنسان، وهي مركز البحرين لحقوق الإنسان والمؤسس في 2003 للحل في سبتمبر 2004، وإلى اعتقال مديره التنفيذي وتقديمه للمحاكمة متهمته التحريض ضد النظام العام ولم يكسب المركز قضية رد حكم وزير العمل والشؤون الاجتماعية القاضي بحل المركز أمام المحاكم.

من ناحية أخرى فقد تعرض مجلس إدارة جمعية الشفافية للحل تحت شبهة الانحرافات المالية والإدارية، إلا أن الوزارة أكدت فيما بعد أنه لا توجد هناك شبهات مالية وأن الانحراف الإداري الوحيد هو في أن الجمعية العمومية الأخيرة، فبراير عام 2006، قد إتخذت قراراً بخفض عدد أعضاء مجلس إدارة الجمعية

من 9 إلى 5 دون موافقة الوزارة... علماً بأن اللائحة الداخلية للجمعيات أن هي إلا لائحة استرشادية، وكذا المادة 40 من قانون الجمعيات الأهلية.

6. المنظمات الثقافية.

وهي المنظمات المعنية بقضايا الثقافة والأدب والفنون. وتعتبر أسرة الأدباء والكتاب أقدم المنظمات الثقافية في البحرين، إذ تأسست عام سبتمبر 1969 وهي تخضع لقانون الجمعيات الأهلية من خلال وزارة الإعلام. ويقدر عدد المنظمات الثقافية حوالي 8 منظمات ثقافية. بعضها يخضع لسلطة القانون من خلال وزارة التنمية الاجتماعية والأخرى يتم ذلك من خلال وزارة الإعلام.

وفي الوقت الذي عرض طبيعة الخطاب الثقافي- السياسي لأسرة الأدباء والكتاب في المرحلة السابقة للإصلاح السياسي لتضييق ومجلس إدارتها في الثمانينيات للحل. فإن نادي العروبة ونتيجة لكونه يمثل احد المنظمات الثقافية المنطوية تحت تجمع قوى المعارضة، التي امتنعت عن المشاركة في الانتخابات البرلمانية لعام 2002، وهو نادي يضم في صفوفه عناصر من القوى القومية المعارضة. وقد تعرض نادي العروبة، وهي نادي يضم في صفوفه عناصر من القوى القومية المعارضة، للإغلاق لبضعة أسابيع في سبتمبر من عام 2004، عقاباً لاستضافته الدائمة للأنشطة السياسية لقوى المعارضة وتحديداً لمؤتمراتها الدستورية في عام 2004 وللندوات الجماهيرية التي طالما تم التعرض فيها بالنقد ولربما أحيانا ما تراه السلطة "بالتطاول" على بعض الرموز السياسية في البلاد، كما أن بعضاً من هذه الأنشطة قد قاد السلطات عدة مرات إلى وقف أنشطته أو عدم السماح بإقامتها... إلا أن أكثر الإجراءات قسوة كان في إغلاق النادي عدة أسابيع، تم بعدها تسوية الأمر مع السلطات المعنية. ويلاحظ أنه في الوقت الذي تخضع جل المنظمات الثقافية لإشراف وزارة الإعلام، تتم مهمة الإشراف على أنشطة نادي العروبة الثقافي من قبل مؤسسة الشباب والرياضة.

7. المنظمات الإسلامية

وهي المنظمات التي تجعل من الدعوة ونشر الدين هدفها الرئيسي. ويختلط في هذه المنظمات العمل الخيري مع العمل الإنساني مع العمل الدعوي الديني، كما يختلط كل ذلك مع العمل السياسي. وتعتبر هذه التنظيمات واجهات دينية أو دينية-خيرية لتجمعات الإسلام السياسي في البحرين وتنقسم هذه المنظمات على أساس المذاهب والفرق والجماعات، فهناك منظمات إسلامية شيعية وأخرى سنية، كما أن داخل كل طائفة هناك المنظمات التي تتبع فرقة أو مقلد معين، كأن تكون هناك منظمات تمثل أخوان المسلمين (كالإصلاح) وأخرى تمثل الجماعة السلفية (التربية الإسلامية) السنية أو منظمات تتبع جماعات وأنصار حزب الدعوة أو حزب الله (التوعية الإسلامية)، أو أنها تتبع ما يسمى بالشيوعية (الرسالة الإسلامية) أو السفارة (التجديد الاجتماعي) الشيعية.

وبعض هذه المنظمات يمتلك طاقات بشرية مالية ضخمة وله حضور دعوى وخبري كبير (الإصلاح، التربية، التوعية). وهي في واقع أمرها إن هي إلا واجهات كتنظيمات سياسية. وقد تعرضت هذه المنظمات في الفترة السابقة لقدر من التصييق في أنشطتها كما تعرضت جمعية التوعية الإسلامية للحل عام 1985، ولم يعاد فتحها إلا عام 2002 مع حالة الإصلاح والانفراج السياسي الذي عاشته البلاد مع بداية عام 2000.

ويبلغ عدد المنظمات المصنفة بكونها منظمات إسلامية حوالي 21 منظمة، بعد أن كانت حتى منتصف الثمانينيات لا يتجاوز عددها الأربع منظمات. بل أنها لم تكن تتجاوز الثلاث منظمات مع مطلع 2000.

8. منظمات ولكن ذات اهتمامات خاصة.

وهي تلك المنظمات التي تعرضت أنشطتها بكونها تذهب لفئات أو جماعات محدودة من المجتمع، وجل هذه المنظمات قد تأسس في النصف الثاني من الثمانينيات والتسعينيات وان ازداد عددها بعد ذلك. وهناك ما يقارب من 33 منظمة تعني بالقضايا المختلفة من الحياة مثل جمعية تنظيم الأسرة، جمعية أصدقاء مرضى القلب، وجمعية مرضى السكري ومكافحة السرطان، وجمعية أمراض الدم الوراثية، وجمعية مكافحة التدخين، وجمعية الموهبة والإبداع وجمعية أصدقاء البيئة وأصدقاء الصحة والجمعية البحرينية للقطط... الخ.

وتتشكل هذه المنظمات في جلها من أفراد أو جماعات حاصل بعضها على قدر كبير من التعليم وتحتل في الغالب مواقع اجتماعية أو وظيفية متقدمة في الإدارة الرسمية والمجتمع. ويتسم نشاطها بالتخصص ويخدم في الغالب فئات اجتماعية صغيرة و محددة، قد لا تصلها خدمات الدولة أو تفتقر الدولة لها. وهي نتيجة لطبيعة نشاطها وتشكيل أعضائها الاجتماعي- الاقتصادي لم تدخل في "عراك" مع الدولة كما هي المنظمات الحقوقية والمهنية والثقافية.

ب. العلاقة مع الدولة

تنتظم العلاقة بين الدولة والمجتمع المدني، في إطار مصفوفة من التشريعات المنظمة لهذه العلاقة. وهي تشريعات وان سمحت بمساحات من حرية الحركة والعمل بالنسبة لمنظمات المجتمع المدني في بعض الجوانب والمجالات، إلا أنها من ناحية أخرى تزود الدولة بذخيرة كافية من النصوص القانونية التي تسمح لها بالتدخل في شئون هذه المنظمات وفرض القيود على نشاطها أو عدم السماح لها بالتأسيس، أو بحلها أو حل مجالس إدارتها إذا ما لمست في نشاطها أو سلوك القائمين عليها عقوقا. وفي الغالب فإن نصوص هذه القوانين ذات العلاقة بمنظمات المجتمع المدني في الخليج مستوحاة من الخبرات القانونية والسياسية للدول العربية الأخرى وتحديداً مصر والأردن ومؤخراً العراق، وهي خبرات لها فضاءات و سياقات وأنظمة سياسية لا

تتماثل مع السائد في منطقة الخليج العربي من حيث طبيعة الدولة وخصوصية بنية المجتمع كما هي القوى الاجتماعية والسياسية السائدة فيها.

ومن المهم القول أن شدة أو مرونة الدولة في تطبيق مصفوفة قوانينها المتعلقة بمنظمات المجتمع المدني كما هو بالنشاط الثقافي والسياسي، مرتبط بالمزاج السياسي العام للدولة. فالكثير من المنظمات قد تشكلت في ظل قانون الجمعيات والأندية الاجتماعية والثقافية والهيئات الخاصة الصادرة في عام 1989. وهو قانون قد تشكلت بنوده في ظل سياقات سياسية محلية وعربية خاصة ومختلفة. إلا أن تأسيس جل هذه المنظمات جاء مع بداية المشروع الإصلاحي في عام 2000. حيث قفز عدد المنظمات المسجلة بوزارة التنمية الاجتماعية من 180 منظمة عام 1999 إلى ما يقارب من 405 منظمة بل أن عدد المنظمات التي يمكن أن تدخل ضمن تصنيف منظمات المجتمع المدني. إذا ما أضيف إليها الثقافية، وصل لحوالي 415-420 منظمة تتفرع جهات الإشراف عليها إلى ثلاث جهات رئيسية وهي وزارة التنمية الاجتماعية ووزارة الإعلام ومؤسسة الشباب والرياضة.

ومع ذلك فإن الكثير من العاملين في نطاق المجتمع المدني لا يجدون في قانون 1989 إلا أداة تضيق على أنشطة الجمعيات "وسيف سلط على رقابها". فالمواد رقم 18 و11 و12 و23.... وغيرها، يجدون فيها أداة قانونية مهمة لضبط عمل المنظمات و "تضييق" نشاطها.

إلا أن هذا القول لا يستقيم إلا بنقل الصورة الأخرى، فالعلاقة بين الدولة والمجتمع المدني ليست هي في كل أحوالها علاقة "عراك" وتصادم فهناك مجالات عدة للتعاون بين هاذين القطاعين. فالكثير من منظمات المجتمع المدني تتلقى دعماً مالياً سنوياً رغم تواضعه، من الدولة حيث تقدم الدولة ما يقارب من 50 ألف دينار سنوياً دعماً لها. كما أن الكثير من الأنشطة التي تنفذها بعض منظمات المجتمع المدني تتم بدعم مالي أو معنوي من قبل بعض جهات الدولة، بل أن بعض هذه المنظمات يتم إشراكها في صياغة برامج بعض الوزارات كالأطباء والمهندسين وغيرهم. كما يطلب أحياناً من بعض هذه المنظمات المساعدة في صياغة أو تعديل بعض المطالب التي يطرحها العاملين فيها من المهنيين كالأطباء والمهندسين. فاشكالات العلاقة بين العاملين في وزارة الصحة، من الأطباء ووزارة الكهرباء والأشغال، من المهندسين، يتم حلها بالتشاور مع المنظمات المهنية ذات العلاقة، وكذا يمكن القول عن علاقة وزارة العدل بجمعية المحامين والتي رغم اتسام هذه العلاقة بقدر من الاضطراب في بعض الأوقات والحالات إلا أن ذلك لم ينفى بعض أوجه التعاون بينهما. و يبين الجدول رقم 2 أوجه التعاون و العلاقة بين الطرفين. إذ يشير هذا الجدول إلى تبني المنظمات الأهلية القضايا المطالبية والذي يأتي على رأس أجندة هذه المنظمات (83.3%) والمطالبة بتعديل نصوص بعض القوانين (70%) وهو المطلب الذي طرحته الكثير من المنظمات حول قانون الجمعيات الأهلية لعام 1989 و كذا فيما يتعلق بقانون العقوبات، وكذا مطلبها فيما يتعلق بالقوانين المقيدة للحريات، كمطلب جمعية الصحفيين

البحرينية و مطالبات الجمعيات الحقوقية بإلغاء المواد المقيدة للحريات في قانون الصحافة المقترح والمطروح للمناقشة على البرلمان البحريني.

أما فيما يتعلق بأوجه التعاون بين الدولة ومنظمات المجتمع المدني، فإن الجدول رقم 3 يشير أن تقديم المساعدات المالية يأتي في طليعتها (76.6%) ثم الدخول في حوار مع الجهات الرسمية حول البرامج والسياسات (76.6%). وعندما سئلت هذه المنظمات عن طبيعة علاقتها بالدولة أجاب 23.3% بكونها علاقة مستقلة بشكل عام مقابل 76.6% منها أجاب بانها علاقة تعاون (انظر الجدول رقم 4).

من ناحية أخرى فإن تلجأ الدولة بين فترة وأخرى إلى إشراك منظمات المجتمع المدني في الكثير من الورش والمؤتمرات بغية صياغة توجهات أو سياسات معنية حول قضايا عدة أو تحديداً تلك القضايا التي تتطلب دعماً من منظمات المجتمع المدني، مثل قضايا الحريات والأحوال الشخصية والإرهاب، ومطالب بعض القوى المعارضة، أو في تسييرها للمظاهرات والاعتصامات الجماهيرية. وقد يدفع الدولة أحياناً وفي حالة خصامها مع بعض المنظمات السياسية أو المدنية المعارضة بعض المنظمات الأهلية أو الأندية الرياضية لاستصدار بيانات أو إعلانات تأييدها لها أو شجب الأطراف الأخرى المعارضة.

ومع ذلك، فإن العلاقة بين الدولة والمجتمع المدني، رغم تلكؤها أحياناً، إلا أنها كعلاقة، لا يمكن وصفها بكونها علاقة تصادمية. إلا أن احتماء الكثير من القوى السياسية المعارضة، ببعض منظمات المجتمع المدني يقود أحياناً، إلى توتر العلاقة بينها وبين الدولة.. وتبقى الدولة في كل الأحوال الطرف الأقوى الماسك بكل أسباب القوة والتي قد يوظفها أحياناً لروع نشاط بعض هذه المنظمات أو التضيق عليه. بل أنها تصل في بعض أحياناً إلى الحل إذا ما وجدت فيها علاقة غير ممكنة الاستمرار، إذا ما وجدت في الطرف الأخر، طرفاً غير ممكنة الترويض، أو التواصل معها كما حدث لمركز البحرين لحقوق الإنسان، الذي بدا في بعض أنشطته عاصياً كاسراً للطوق متجاوزاً للحدود القائمة على أرض الواقع، هذه الحدود التي ترسمها معطيات و متغيرات داخلية و خارجية.

جدول رقم 1
منظمات المجتمع المدني في البحرين 2006

العدد	النوع
15	النسائية
6	الخيرية
5	المؤسسات الخاصة
57	المهنية
21	المنظمات الإسلامية
10	المنظمات الخليجية
21	الجمعيات التعاونية
47	جمعيات الجاليات الأجنبية
19	جمعيات الإعاقة والمسنين
4	الحقوقية
51	الجمعيات الاجتماعية- الثقافية
80	الصناديق الخيرية
15	المنظمات الثقافية
35	الأندية الأجنبية
19	جمعيات ملحقة الكنائس
405	المجموع

جدول رقم 2
قضايا الشأن العام في أنشطة الجمعيات المبحوثة

التوصيف	العدد	%
دعم قضايا مطلبية	25	83.3
المطالبة بتعديل نصوص قانون	21	70
مناقشة مشاريع قوانين بغية اقتراحها على الحكومة	21	70
التشجيع على المشاركة في الانتخابات	18	60
التربية على حقوق الإنسان	28	93.3
التربية على ثقافة السلام	10	33.3
التربية المدنية	9	30
التوعية بحقوق المرأة	18	60
التوعية بحقوق المواطنة	20	66.6

باقر النجار- النوع الاجتماعي والمواطنة ودور المنظمات غير الحكومية في دول خليجية مختارة - بيروت- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا- 2003- ص 43.

جدول رقم 3
أوجه التعاون مع الدولة

توصيف	العدد	%
قبول مساعدات مالية	23	76.6
مشاركة في تنفيذ نشاطات	20	66.6
حوار حول السياسات والبرامج	23	76.6
طلب رعاية	18	60

المصدر: باقر النجار- النوع الاجتماعية والمواطنة ودور المنظمات غير الحكومية في دول خليجية مختارة - بيروت- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا- 2003- ص 40.

جدول رقم 4
طبيعة العلاقة مع الدول

توصيف	العدد	%
علاقة مستقلة تماماً	7	23.3%
علاقة تعاون	23	76.6%
علاقة مواجهة	-	-

ثانياً: المواطنون والقطاع العام

مقدمة

لا يمكن النظر إلى البيروقراطية كجهاز إداري خارج عن فضاءه الاجتماعي والثقافي ولربما السياسي السائد. فالسياق الاجتماعي - الثقافي الذي تتشكل في إطاره الإدارة و الناس، يحدد درجة المأسسة فيها، كما هو يحدد عمق تمثل الناس والمجتمع لقيم البيروقراطية الحديثة. فالإدارة في المنطقة العربية لا تقوم بوظيفتها الخدمية تجاه الناس والمجتمع فحسب، وإنما هي تقوم بأداء وظائف أخرى تفوق بالنسبة لسياقاتنا السياسية وظيفتها الخدمية. فالجهاز الإداري يقوم بأداء وظائف سياسية وأخرى اجتماعية بالنسبة للعاملين فيها كما هو النظام السائد، هذه الوظائف التي شكلت على مدى الزمن السابق علاقة هذه المؤسسات بالناس والمجتمع، كما هي عكست الموقف العام منها أو من خدماتها.

تنتم المجتمعات المتقدمة بقدر كبير من التنظيم الإداري، المستند إلى عقلانية قانونية، يساهم في تنظيم أمور العاملين وعلاقاتهم ونشاطاتهم، وبصورة تضمن تحقيق أهداف التنظيم في المؤسسات المختلفة. وتلعب الكفاءة، وليس العلاقات الشخصية دوراً واضحاً فيه.

إن الجانب التنظيمي الرسمي الذي يقوم على القانون، ويستبعد الجوانب الذاتية، يؤمن للموظف قدر من الاستقلالية إزاء رؤسائه ومرؤوسيه، ويضعه في الوقت نفسه، تحت رقابة القواعد. إلا أن الواقع الفعلي قد يختلف عن هذه الصورة المثالية المعيارية، والأغلب أن تتدخل الأمور الشخصية والأحكام الذاتية. بالإضافة لذلك فإن لمثل هذا النظام الروتيني الرتيب، القائم على قواعد ونظم محددة، أثره في العاملين، حيث يفقدون الامتثال بالنظم واتباع قوالب مرسومة، إلى القدرة على المبادرة والإبداع، خاصة وأنه ينطوي على مهنة دائمة نسبية لشاغله، ويعطي شاغله نمطاً سلوكياً يتسم بالانتماء والانتظام اليومي. (انظر: ابراهيم عثمان، 1999:

(138)

ومن المتوقع في هذا التنظيم أن يتخذ أعضاء التنظيم اتجاهاً لا شخصياً أو موضوعياً في علاقتهم بأقرانهم وعمالئهم، كما أنه من المتوقع أيضاً أن يتخلوا عن كل الإعتبارات الشخصية، وأن يحققوا الانفصال العاطفي الكامل بينهم وبين عملائهم، وهذا بدوره يضمن ألا تؤثر المشاعر الشخصية على الأحكام والقرارات الرشيدة التي يصدرها أعضاء التنظيم خلال تأديتهم لوظائفهم. (انظر: السيد الحسني، 2001: 54). إلا أن كل ذلك يبقى مطلباً لا يبدو أن يتحقق في الإداء البيروقراطي في المنطقة العربية بشكل عام. إذ تبقى المؤسسة البيروقراطية العربية في إداؤها لفعالها الوظيفي وفي علاقتها بالعملاء لا تتفك في ذلك عن السياق الاجتماعي - الثقافي الذي هي جزءاً منه. فسيبقى الجهاز البيروقراطي الرسمي، بما يقدمه من خدمات ومنافع للآخرين متأثراً في إداؤه وفي علاقتهم بالمجتمع بالسياقات السياسية أو بالأحرى بالوظيفة التي يرغب النظام السياسي فيه أن يؤديها، كما هو يبقى غير بعيداً عن تأثير الفضاءات الاجتماعية والثقافية ولربما أحياناً الدينية والقبلية التي يعمل في أطرها أو من خلالها.

ويتسم النظام البيروقراطي في التنظيمات الحكومية في الدول النامية بالروتين غير المرن من قبل مجموعة من الموظفين الرسميين، فالعلاقة القائمة بين الموظفين في الدوائر الرسمية الحكومية والمواطنين قد تتسم بالاستبدادية والتفردية والمزاجية في اتخاذ القرارات ويبدو أن الطبيعة البشرية في غياب القانون الأخلاقي أو القيم تدفع العاملين إلى إثارة المصلحة الشخصية على حساب المصلحة العامة.

ويمكن أن تتعاطم قدرة البيروقراطية على أن تلعب دوراً دينامياً في العملية التنموية من خلال كادر ملائم من الأفراد المزودين بإحساس عميق بالدافع إلى الإنجاز أو بأخلاقيات العمل والتخلي عن اللامبالاة . ومن أهم مقومات البيروقراطية التنموية، التمثل بالمرونة وتوظيف المهارات المتيسرة بفاعلية أكثر من البيروقراطيات الجامدة، حيث تميل بصورة عامة إلى تحسين مناخ العلاقات العامة عن طريق اختصار فترة انتظار العملاء لقضاء حاجاتهم، بغض النظر عن ضآلتها. أما من المنظور السلوكي فالبيروقراطية المرنة تتميز برغبة الرؤساء في تفويض السلطة إلى لمروسيهم، ورغبة المرؤوسين لتحمل المسؤولية التي فوضت إليهم. وتتميز أيضاً بالحد الأدنى من الروتين وبالتدفق السلس للاتصالات بين الوحدات البيروقراطية في داخلها، ومدّ جسور الألفة مع الجمهور والبعد عن المحسوبية وأشكالها المختلفة كالواسطة، ومحاباة الأقارب، وهذا يعدّ من أهم عناصر تطوير البيروقراطية. وتعتبر المرونة البيروقراطية بعداً جوهرياً بالنسبة للقدرة التنموية لأي جهاز بيروقراطية حيث تُعظّم المرونة قدرة البيروقراطية على الاستجابة الفورية والفعالة لحاجات الجماهير، وبإنجازها لذلك فهي تقوى العلاقة بين الدولة والمجتمع وترفع من ثقة الجمهور في الجهاز البيروقراطي ومن ثم تعاونه معه. (انظر علي ليله، وعبد الوهاب جودهـن 2001: ص ص. 227 - 228).

فالإدارة فن معاملة الناس، والإداري الناجح هو الذي يجمع بين أسلوب البحث العلمي من جهة، وفن معاملة الناس من جهة أخرى. وتعدّ الإدارة بمثابة مقدرة فائقة على إنجاز الأعمال، وتنسيق أوجه النشاط المختلفة.

من هذا المنطلق تبلورت أهداف هذه الدراسة الاستطلاعية الأولية على النحو التالي:.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة التعرف على طبيعة ونوعية الخدمات التي تقدمها الإدارات الرسمية للمواطنين البحرينيين، ومدى كفاءة إداء الموظفين والعاملين والمسؤولين في هذه المؤسسات على التعامل مع المواطنين وفي إنجاز المعاملات من ناحية، ووعي المواطنين بحقوقهم، والوقوف على الصعوبات والمشكلات التي تواجههم في إنجازهم لهذه المعاملات، وذلك من خلال استطلاع آراء المواطنين (عينة الدراسة)، وتوصياتهم ومقترحاتهم حول هذه القضايا. وتحاول هذه الدراسة الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية:

1. ما طبيعة ومدى استجابة المسؤولين أو العاملين في المؤسسات الرسمية لطلبات المواطنين من بيانات أو المعلومات من هذه المؤسسات؟

2. ما مدى معرفة المواطنين بحقوقهم وواجباتهم وبالقوانين والأنظمة السائدة في البلاد؟

3. ما الصعوبات أو المشكلات التي يواجهها المواطنون في إنجازهم لمعاملاتهم، في هذه المؤسسات، وما هي الإجراءات التي يلجأ إليها المواطن لحل هذه المشكلات؟
4. هل تعمل مؤسسات الدولة بدوائرها المختلفة على تطبيق القوانين والأنظمة على المواطنين دون تمييز؟
5. هل يتقدم المواطنون بشكاوى ضد مؤسسات الدولة، أو ضد الموظفين الذين تباطؤوا أو أهملوا إنجاز معاملاتهم؟ ولمن يتوجهون بشكاوهم؟
6. هل يعلم المواطنون بوجود تكنولوجيا متقدمة يتم من خلالها إنجاز معاملاتهم؟ وهل يعمل بهذه التكنولوجيا في الدوائر والمؤسسات الحكومية التي تمت مراجعتهم لها؟
7. هل يمكن للمواطن المساهمة من خلال مقترحاته في تطوير إداء الإدارات أو المؤسسات الرسمية؟

الإجراءات المنهجية للدراسة

منهجية الدراسة

تهدف الدراسة بشكل عام إلى رصد آراء المواطنين البحرينيين في نوعية الخدمات المقدمة لهم من مؤسسات الدولة والتعرف على مجموعة المشكلات و العقبات التي تواجههم في إنجازهم لمعاملاتهم، وكيفية تعامل المسؤولين في هذه الدوائر مع المواطنين من ناحية، كما وتحاول الدراسة أيضاً رصد إتجاهات المواطنين نحو كفاءة إداء هذه المؤسسات وسبل تطويرها من ناحية أخرى.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المواطنين البحرينيين رجالاً ونساءً الذين سبق لهم مراجعة الدوائر الرسمية (الحكومية) لإجراء معاملات تخصهم أو تخص أسرهم في دوائر في الدوائر الرسمية.

عينة الدراسة وحجمها

نظراً لطبيعة الدراسة الاستطلاعية الوصفية الأولية والتي تهدف للكشف عن الموضوعات المتعلقة بآراء المواطنين البحرينيين في نوعية الخدمات المقدمة لهم من مؤسسات الدولة ، فإن العينة المختارة هنا هي عينة عرضية غير تمثيلية من المواطنين البحرينيين الذين سبق لهم وأن تعاملوا مع مؤسسات أو أجهزة الدولة المختلفة. وهي عينة تجريبية استطلاعية قد لا تتفع عملية تعميم نتائجها على كل الحالات. وقد بلغ عدد مفردات العينة 160 يمثلون 160 أسرة بحرينية روعي قدر الإمكان تمثيلها لمناطق البلاد المختلفة.

وسيلة جمع البيانات

كانت صحيفة الاستبانة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات الميدانية، وقد تم تصميمها لكي يجاب بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن تساؤلات الدراسة، وقد انطوت أسئلة صحيفة الاستبانة على مجموعة من المحاور صنف على النحو الآتي:

المحور الأول: الوصف العام لخصائص العينة.

المحور الثاني: إحتكاك المواطنين مع المؤسسات الحكومية لطلب المعلومات ومدى استجابة المسؤولين لهذه الطلبات.

المحور الثالث: مدى معرفة المواطنين بحقوقهم وواجباتهم ومدى وعيهم ودرايتهم بالأنظمة والقوانين السائدة في المملكة.

المحور الرابع: الصعوبات أو المشكلات التي يواجهها المواطنون في إنجاز معاملاتهم الرسمية والإجراءات التي يتخذونها حيال ذلك.

المحور الخامس: رأي المواطنين في مدى فعالية تطبيق القوانين والإجراءات المعمول بها في مؤسسات الدولة، والعقبات التي واجهتهم في إنجاز معاملاتهم.

المحور السادس: مدى مشاركة مؤسسات الدولة بدوائرها المختلفة للمواطنين في تطويرها لخدماتها ومشاريعها.

المحور السابع: الشكاوى التي تقدم بها المواطنون ضد مؤسسات الدولة، ومدى الأخذ بهذه الشكاوى من قبل هذه المؤسسات.

المحور الثامن: مدى وعي المواطنين ومعرفتهم بالتقدم التكنولوجي وإمكانية إنجاز المعاملات في مؤسسات الدولة بهذه الوسائل.

المحور التاسع: المقترحات أو التوصيات التي تقدم بها المواطنون من أفراد العينة لتطوير الإدارات أو المؤسسات الرسمية من أجل النهوض بتنمية وتطوير الوطن والمواطنين.

وقد ترجمت هذه المحاور إلى أربع وثلاثون سؤالاً ينطوي بعضها على أسئلة فرعية تحاول جميعها أن تغطي كل التساؤلات المطروحة، تم اختبار صحيفة الاستبانة وتجريبها قبل تطبيقها النهائي على عينة الدراسة.

وقد كشفت هذه التجربة الأولية الاختبارية عن بعض الأسئلة غير المفهومة، تم إعادة صياغتها وتعديلها بشكل مفهوم ومبسط وعرضت الصحيفة على بعض المهتمين بهذا المجال من أجل التحقق من الصدق والاتساق الظاهريين لها.

التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات بواسطة الحاسب الآلي وفقاً للتحليل الإحصائي الوصفي البسيط، الذي يهدف إلى استخلاص جداول وصفية تنظم كل أسئلة صحيفة الاستبانة والنتائج التي تمخضت عن هذه الأسئلة.

المحور الأول: الوصف العام لخصائص العينة

يبين الجدول رقم (1) أن ما نسبته (78.1 %) من أفراد العينة من الذكور، بينما بلغت نسبة الإناث (21.9 %). وقد جاءت أعمارهم متركزة في الفئة (من 20 إلى أقل من 30 سنة) إذ شكلت أعلى نسبة (45.6%)، تليها الفئة العمرية من (40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة (19.4%)، ثم الفئة العمرية من (50 إلى أقل من 60 سنة) بنسبة (16.3%)، والفئة العمرية من (30 إلى أقل من 40) بنسبة (15%)، وشكل الذين بلغت أعمارهم الستين سنة فأكثر ما نسبته (1.3%) والذين تقل أعمارهم عن العشرين سنة (1.9%). ويبين أيضاً أن غالبية أفراد العينة (80.6 %) متزوجون، و (18.1 %) عازبون، في حين بلغت نسبة الأرمال والمطلقين (0.6 %) لكل منهما. وقد شكلت حملة الدرجات الجامعية نصف أفراد العينة بنسبة (50 %)، والتعليم الثانوي (28.8 %)، والتعليم المتوسط (12.5 %) والابتدائي (5.6 %) أما الأميون منهم فبلغت نسبتهم (3.1 %). وتشير البيانات المتعلقة بنوع السكن أن (78.1 %) يتمتعون بمساكن خاصة (ملك)، في حين بلغت نسبة من يسكنون بالإيجار (18.8 %).

ويشير الجدول إلى توزيع أفراد العينة على محافظات العاصمة إذ يبين أن غالبيتهم يتمركزون في المحافظة الشمالية من المملكة (43.8 %)، تليها المنطقة الوسطى بنسبة (25.6 %)، وبلغت نسبة من يتوزعون على محافظتي المحرق والعاصمة (11.9 %) لكل منهما، وكان أقل توزيع لأفراد العينة في المحافظة الجنوبية (1.9 %). توزعت العينة وفق المناطق السكنية في المملكة على (52) منطقة سكنية بنسب متفاوتة (انظر الملحق رقم 1).

وتشير البيانات المتعلقة بقطاع العمل إلى أن ربع أفراد العينة تقريباً (25.6%) يعملون في القطاع الخدمي، تليها الفئة التي تعمل في القطاعات التعليمية (23.1 %)، في حين أن (15%) من أفراد العينة يعملون في القطاع الصناعي و (14.4 %) يعملون في القطاع التجاري، و(11.3%) يعملون في القطاع الإداري، إلا أن أقل النسب هي التي تعمل في قطاعي الصحة والزراعة إذ بلغت (4.4 %) و(0.6%) على التوالي.

أما من حيث الدخل الشهري لأفراد العينة فقد احتلت فئة الدخل من (200 إلى أقل من 400 دينار شهرياً) أعلى نسبة إذ بلغت (30.6 %)، تليها الفئة (أقل من 200 دينار) بنسبة (24.4 %)، ثم فئة (400 إلى أقل من 600 دينار) بنسبة (23.1 %) وبلغت أقل النسب لمن تزيد دخولهم عن (800 إلى أقل من 1000 دينار)، و(1000 دينار فأكثر) إذ بلغت (4.4 %) و (5.6 %) لكل منهما على التوالي.

وتشير بيانات الجدول رقم (2) إلى المهنة أو المسمى الوظيفي لأفراد العينة، ويتضح من الجدول أن من يعملون في المهن والوظائف المكتبية احتلت أعلى نسبة (17.5 %)، في حين بلغت نسبة غير المنتجين منهم كالطلاب أو المتقاعدين أو العاطلين عن العمل، وريبات المنازل المرتبة الثانية (12.5 %)، وتساوت نسبة من يعملون في المهن غير الفنية، والمهن الفنية، والمهن الإدارية، والمهن التجارية، ومهنة التعليم إذ

بلغت (9.4 %) لكل منها. في حين احتلت المهن الطبية والمهن الهندسية أقل النسب (4.4 %) و (1.9 %) على التوالي.

جدول رقم (1) خصائص أفراد العينة

النسبة %	التكرار	المحافظة	النسبة %	التكرار	الجنس
43.8	70	الشمالية	78.1	125	ذكر
25.6	41	الوسطى	21.9	35	أنثى
11.9	19	المحرق	100	160	المجموع
11.9	19	العاصمة	النسبة %	التكرار	العمر
5.0	8	الجنوبية	1.9	3	أقل من عشرين سنة
1.9	3	لا إجابة	45.6	73	20 إلى أقل من 30 سنة
100	160	المجموع	15.0	24	30 إلى أقل من 40 سنة
النسبة %	التكرار	قطاع العمل	19.4	31	40 إلى أقل من 50 سنة
25.6	41	خدمي	16.3	26	50 إلى أقل من 60 سنة
23.1	37	تعليمي	1.3	2	60 سنة فأكثر
15.0	24	صناعي	0.6	1	لا إجابة
14.4	23	تجاري	100	160	المجموع
11.3	18	إداري	النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
4.4	7	صحي	18.1	29	أعزب/عزباء
0.6	1	زراعي	80.6	129	متزوج/متزوجة
5.6	9	لا إجابة	0.6	1	مطلق/مطلقة
100	160	المجموع	0.6	1	أرمل/أرملة
النسبة %	التكرار	الدخل الشهري	100	160	المجموع
24.4	39	أقل من 200 دينار	النسبة %	التكرار	الحالة التعليمية
30.6	49	200 إلى أقل من 400 دينار	3.1	5	لا يقرأ ولا يكتب
23.1	37	400 إلى أقل من 600 دينار	5.6	9	تعليم ابتدائي
6.9	11	600 إلى أقل من 800 دينار	12.5	20	تعليم متوسط
4.4	7	800 - إلى أقل من 1000 دينار	28.8	46	تعليم ثانوي
5.6	9	1000 دينار فأكثر	50.0	80	تعليم جامعي أو ما شابهه
5.0	8	لا إجابة	100	160	المجموع
100	160	المجموع	النسبة %	التكرار	نوع السكن
			78.1	125	سكن خاص (ملك)
			18.8	30	سكن بالإيجار
			3.1	5	لا إجابة
			100	160	المجموع

الجدول رقم (2) المهنة أو المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	المهنة أو المسمى الوظيفي
17.5	28	1. مهن ووظائف مكتبية (سكرتيرية/كاتب/بير ذلك)
12.5	20	2. غير إنتاجية: (ربة منزل/متقاعد/عاطلين عن العمل/طلاب إلى غير ذلك...)
9.4	15	3. مهن غير فنية (عمال/مراسلين/شرطي/الأمن والسلامة/خدمات)
9.4	15	4. مهن فنية (فني سيارات/لحام/سائق/سباك/تصنيف شعر/فني كهربائي والإلكترونيات/ فني هندسي/فني نجارة/فني أجهزة، إلى غير ذلك..)
9.4	15	5. مهن إدارية (مدراء أقسام/مساعد مدراء/مدراء/مسئول قسم/مشرف إداري/ أعمال إلى غير ذلك.....)
9.4	15	6. مهن تجارية حرة
9.4	15	7. مهن تعليمية (مدرس/مدرسة إلى غير ذلك..)

4.4	7	8. مهن طبية (ممرض/ممرضة/مساعد تمريض/الصحة المهنية..)
1.9	3	9. مهن هندسية
16.9	27	10. لا إجابة
100	160	11. المجموع

المحور الثاني: في مسألة مدى توفر المعلومات وسهولة الحصول عليها.

يشتمل هذا المحور على :

1. طلب معلومات أو بيانات.
2. طبيعة المعلومات أو البيانات .
3. كيفية إستجابة المسؤولين أو العاملين في هذه المؤسسات لطبات المواطنين.

تشير بيانات الجدول رقم (3) إلى مدى لجوء المواطنين لطلب معلومات أو بيانات من المؤسسات الحكومية، إذ تبين أن معظم أفراد العينة والبالغ نسبتهم (70 %) قد لجأوا إلى تلك المؤسسات لطلب بيانات أو معلومات حول موضوع أو معاملة ما. في حين بلغت نسبة من لم يلجأوا إلى تلك المؤسسات (30 %). وهذا يشير إلى مدى حاجة المواطنين الضرورية إلى هذه المؤسسات لإنجاز معاملاتهم.

الجدول رقم (3) طلب معلومات أو بيانات أو معاملة من الجهات الرسمية

طلب المعلومات أو عمل معاملات حكومية	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	112	70
لا	48	30
المجموع	160	100

أما بيانات الجدول رقم (4) تبين طبيعة المعلومات أو البيانات التي دعت المواطنين للجوء إلى هذه المؤسسات. إذ احتلت البيانات أو المعلومات المتعلقة ببعض التوضيحات أو الإجراءات الإدارية ما نسبته (52.5 %) من مجموع هذه الطلبات. في حين بلغت نسبة من طلبوا بيانات أو معلومات متعلقة ببعض التوضيحات أو الاستفسارات القانونية (24.6 %) وتساويها تقريباً طلبات المعلومات أو البيانات المتعلقة بالجوانب الإحصائية (23 %).

الجدول رقم (4) طبيعة البيانات أو المعلومات أو المعاملة

طبيعة البيانات أو المعلومات أو المعاملة	التكرار	النسبة المئوية %*
معلومات أو بيانات متعلقة ببعض التوضيحات للإجراءات الإدارية.	64	52.5
معلومات أو بيانات متعلقة ببعض التوضيحات أو الاستفسارات القانونية	30	24.6
معلومات أو بيانات إحصائية	28	23.0
المجموع	122	100

* حسب النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 122 إجابة

وتشير بيانات الجدول رقم (4) إلى كيفية إستجابة المسؤولين أو العاملين في هذه المؤسسات لطبات المواطنين ومدى تعاونهم مع قضاياهم وإنجازهم لمعاملاتهم. حيث أجاب أكثر من نصف أفراد العينة بما نسبته (60.7%) إلى ضعف درجة تعاون الموظفين والمسؤولين مع المواطنين في إنجازهم للمعاملات أو في إعطاء البيانات، في حين بلغت نسبة من أجاب بعدم تعاون المسؤولين إطلاقاً مع المواطنين (24.6%)، وإذا ما أخذنا بعين الاعتبار نسبة من أجاب بدرجة تدني تعاون المسؤولين مع نسبة من أجاب بعدم التعاون إطلاقاً والبالغة (85.3%) لأمكننا القول بأن ذلك من مؤشرات اللامسؤولية وغياب الرقابة على إداء هؤلاء الموظفين. وبشكل عام فإن المواطنين يعانون بشكل كبير أو صغير من ضعف إنعدام تعامل المسؤولين بالشكل المطلوب، ويبرز هذا بشكل جلي في المؤسسات الخدمية ذات العلاقة المباشرة وشبه اليومية بالمواطنين، إذ يتسم سلوك بعض العاملين في هذه القطاعات باللامسؤولية وعدم المبالاة، والذي قد يرجع بعضه لانعدام أو ضعف عامل الضبط الإداري من ناحية، وإلى التدني الواضح في أخلاقيات وقيم العمل من ناحية ثانية. إلا أن هذا قد يعود بشكل أساسي في بعضه إلى تفشي المحسوبية ولربما الشللية وضعف الرابط بين الإداء والمكافئة التي تذهب في الكثير من حالاتها لغير مستحقيها لأسباب ذاتية غير ذات علاقة بكفاءة إداء الموظف أو حسن مسلكه.

الجدول رقم (4) انطباعات المواطن عن كيفية استجابة المسؤول

النسبة المئوية %*	التكرار	كيفية استجابة المسؤول
60.7	74	كان متعاوناً بدرجة صغيرة
24.6	30	لم يكن متعاوناً إطلاقاً
14.8	18	كان متعاوناً بدرجة كبيرة جداً
100	122	المجموع

* حسبت النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 122 إجابة

المحور الثالث: مدى معرفة المواطنين بحقوقهم وواجباتهم ومدى وعيهم ودراباتهم بالأنظمة والقوانين السائدة في المملكة

يشتمل هذا المحور على الموضوعات التالية:

1. مدى معرفة المواطنين بالأنظمة والقوانين السائدة في المملكة.
2. مدى معرفة ودراية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم التي كفلها لهم الدستور.

الجدول رقم (5) العلم بالأنظمة والقوانين السائدة في البلاد

النسبة المئوية %	التكرار	مدى معرفة المواطن بالأنظمة والقوانين
73.8	118	لحد ما
21.9	35	على معرفة وإطلاع تام
4.4	7	لا أعرف أي شيء
100	160	المجموع

يتبين من الجدول رقم (5) إلى تدني علم ودراية المواطنين بالأنظمة والقوانين السائدة في المملكة، حيث أشار ما نسبته (73.8%) من أفراد العينة إلى معرفتهم القليلة "لحد ما" بهذه الأنظمة، في حين بلغت نسبة من هم على معرفة ودراية تامة بهذه الأنظمة والقوانين (21.9%)، أما من لا يعرفون أي شيء عنها فبلغت نسبتهم (4.4%). أي بمعنى آخر أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة على غير دراية، أو دراية محدودة بالأنظمة والقوانين السائدة في البلاد، ومثل ذلك يؤثر في وعي المواطن بحقوقه وواجباته إذ يشير الجدول رقم (6) إن أقل من نصف مفردات العينة ذات معرفة ودراية المواطنين بحقوقها وواجباتها التي كفلها لهم الدستور. إذ تبين أن ما نسبته (51.9%) نصف العينة تقريباً يعرفون بعض الشيء عن حقوقهم وواجباتهم القانونية، بينما بلغت نسبة من من هم على دراية ومعرفة تامة بهذه الحقوق (41.3%)، و بلغت نسبة من لا يعرفون شيئاً عنها (6.9%). ويؤكد هذا النتيجة السابقة، والتي هي نتاج لانعدام الرغبة للفرد للاضطلاع على حقوقه والقيام بواجباته. من هنا فإن البعض من القائمين على المؤسسات الرسمية أو العاملين فيها كما هو قطاعاً مهماً من المواطنين ينظرون إلى بعض الخدمات المقدمة لهم أو تسهيلها، نوعاً من "المينة" أو الخدمة الخاصة أكثر منها حقاً أصيلاً من حقوقه وجب حصوله عليه. وارتباطاً بالسابق فإن المواطن يجهل واجباته تجاه الآخرين والمجتمع.

الجدول رقم (6) معرفة الحقوق والواجبات القانونية

معرفة الحقوق والواجبات القانونية	التكرار	النسبة المئوية %
أعرف عنها بعض الشيء	83	51.9
على دراية تامة	66	41.3
لا أعرف عنها أي شيء	11	6.9
المجموع	160	100

المحور الرابع: الصعوبات أو المشكلات التي يواجهها المواطنون في إنجاز معاملاتهم الرسمية والإجراءات التي يتخذونها حيال ذلك

ويعالج هذا المحور الأمور التالية:

1. كيفية تعامل الموظفين أو المسؤولين مع المعاملات الرسمية المقدمة من قبل المواطنين.
2. الجهات أو الإجراءات التي يلجأ إليها المواطن في حال التباطؤ أو التعطيل في تخلص معاملته.

يبين الجدول رقم (7) كيفية تعامل الموظفين أو المسؤولين في إنجاز المعاملات الرسمية المقدمة من قبل المواطنين أفراد العينة، ويشير إلى أن ما نسبته (56.9%) من أفراد العينة يواجهون مباطلة وتباطؤ في إنجاز معاملاتهم أحياناً، بينما بلغت نسبة من يجدون تعطيل ومباطلة في إنجازهم لمعاملاتهم بشكل دائم (35%)، وتدني نسبة من لا يواجهون أية مشكلات في إنجازهم لمعاملاتهم لتصل إلى (8.1%)، من إجابات مفردات العينة.

الجدول رقم (7) المعاملات الرسمية والتباطؤ في حلها أو تعطيلها

النسبة المئوية %	التكرار	المعاملات الرسمية والتباطؤ في حلها أو تعطيلها
56.9	91	أواجه بعض الأحيان مماتلة وتباطؤ في انجاز المعاملات
35.0	56	أجد دائماً تعطيل ومماتلة في انجاز معاملاتى الرسمية
8.1	13	لم تواجهنى أية مشكلة في انجاز معاملاتى الرسمية
100	160	المجموع

أما عن الإجراءات أو الجهات التي يلجأ إليها المواطن في حال التباطؤ أو التعطيل في تخلص معاملته تتراوح ما بين البحث عن واسطة إلى الاستسلام ونسيان الموضوع، وهذا ما تشير إليه بيانات الجدول رقم (8) إذ تبين أن ما نسبته (51.5%) من الإجراءات تتمحور في البحث عن واسطة أو عن أي شخص يعرف المسؤول لحل المشكلة، تليها المحاولات الجادة من قبل المواطنين في إقناع الموظف المسؤول بصحة معاملته (16.2%)، والقليل منهم من يقوم بمراجعة الوزير المختص مباشرة (8.5%)، أو اللجوء إلى الصحافة لعرض مشكلته (6.9%)، بينما بلغت نسبة من يلجؤون إلى ممثلي مناطقهم في البرلمان لحل المشكلة (5.4%)، ومنهم من لا يعمل شيء سوى الصبر والانتظار بنسبة (3.1%)، وبلغت نسبة من يلجأ منهم إلى القضاء وتوكيل محامي (2.3%)، في حين كانت أقل النسب للإجراءات غير القانونية كاللجوء إلى دفع رشوة (0.8%)، أو من يسلم أمره لله وينسى الموضوع إطلاقاً (0.8%). وتعكس غالبية هذه الإجابة نزوع المواطن نحو تبني الوسائل السهلة والمؤكدة إلى شيوخ الأسباب الذاتية في عملية التعامل مع الجهاز البيروقراطي وإدائه أو إداء العاملين فيه حيث أشار ما نسبته (65.4%) من مفردات العينة إلى تبنيهم بشكل أو بآخر لأساليب التعامل اللامعيارية فيما يتعلق بعلاقتهم بالجهاز الرسمي. فجعلهم أما أن يبحث عن واسطة من المعارف أو الأقارب والأصدقاء أو ممثليهم في المجالس البلدية والبرلمان، أو أن يقوموا بتقديم رشوة أو عن طريق تبادل منافع.

الجدول رقم (8) الجهات التي يلجأ لها الشخص

النسبة المئوية %*	التكرار	الجهات أو الإجراءات التي يلجأ لها الشخص
51.5	67	أبحث عن واسطة أو عن أي شخص يعرف المسؤول لحل المشكلة
16.2	21	أحاول إقناع الموظف المسؤول بصحة معاملتي
8.5	11	أقوم بمراجعة الوزير المختص مباشرة
6.9	9	أجأ إلى الصحافة لعرض مشكلتي
5.4	7	أجأ إلى ممثل منطقتي في البرلمان لحل المشكلة
4.6	6	أجأ إلى وكيل الوزارة
3.1	4	لا شيء سوى الصبر والانتظار
2.3	3	أجأ إلى القانون (توكيل محام) لحلها
0.8	1	أجأ بعض الأحيان إلى دفع رشوة
0.8	1	أنسى الموضوع
100	130	المجموع

*حسبت النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 130 إجابة

المحور الخامس: رأي المواطنين في مدى فعالية تطبيق القوانين والإجراءات المعمول بها في مؤسسات الدولة، والعقبات التي واجهتهم في إنجاز معاملاتهم.

ويعنى هذا المحور بمناقشة الأمور والقضايا التالية:

1. رأي المواطنين في مدى فعالية عمل الإدارات الرسمية الحكومية على تطبيق القوانين والإجراءات كما تنص.
2. إعتقاد البعض بأسباب عدم تطبيق القوانين أو التمييز في تطبيقها.
3. رأي المواطنين في الإجراءات والرسوم المطبقة على الخدمات التي تقدمها الإدارات الرسمية.
4. مدى توافر كتيبات أو إرشادات توضيحية للإجراءات المطلوبة لإنجاز المعاملات في هذه المؤسسات .

يكشف هذا المحور عن معاناة المواطنين من أفراد العينة المتبلور في آرائهم حول مدى فعالية عمل الإدارات الرسمية الحكومية على تطبيق القوانين والإجراءات كما تنص عليها القوانين أو كما هي معروفة في بعض من الإرشادات. بل أن بعضاً من إجابات العينة المبحوثة يشير إلى عدم تطبيق هذه المؤسسات لهذه القوانين أو التمييز في تطبيقها بين الناس، ويكشف أيضاً عن بعض الجوانب التنظيمية لإجراء المعاملات من خلال ما هو متوافر فيها من كتيبات أو بروشورات توضيحية للمواطنين. وهذا ما تشير إليه بيانات الجدول رقم (9) ورقم (10) ورقم (11) و (12).

حيث يتضح من بيانات الجدول رقم (9) أن ما نسبته (60.2%) من أفراد العينة يعانون من مسألة التمييز في تطبيق القوانين بين الناس في هذه المؤسسات وحتى لا يذهب البعض بعيداً في ذلك، فإن التمييز في الخدمات يتم في كثير من الأحيان لأسباب ذاتية لمسئول العمل أو مستخدميه. إذ يتم تجاوز تطبيق بعض القوانين على البعض ويتم تفعيلها على البعض الآخر، وكل ذلك يعود إلى تقدير الموظف أو المسئول المباشر، فيتم مثلاً تعجيل معاملة البعض أو تأخيرها وفقاً للمعرفة الشخصية من عدمها، أو قرب ذلك من الموظف أو المسئول أو تقدير الموظف أو المسئول لحجم القوة الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية التي يمتلكها العميل أو المواطن. في حين أشار ما نسبته (28.1%) منهم إلى مزاجية التطبيق المرتبطة عادة بمزاجية الموظف المسئول عن إجراء هذه المعاملات، بينما بلغت نسبة من يرون أن هذه القوانين لا تفعل ولا تطبق على الإطلاق (5.3%)، ونسبة قليلة منهم (3.5%) يرون أن الإجراءات تطبق على جميع الناس دون تمييز، وبلغت نسبة من لا رأي لهم في هذا الموضوع (2.9%).

الجدول رقم (9) مدى تطبيق المؤسسات للقوانين وللإجراءات كما تنص

النسبة المئوية %	التكرار	مدى تطبيق المؤسسات للقوانين وللإجراءات
60.2	103	يتم التمييز في تطبيقها بين الناس
28.1	48	تطبيق الإجراءات وفق مزاجية الموظف المسئول

5.3	9	لا يتم تطبيقها على الاطلاق
3.5	6	تطبيقها على جميع الناس دون تمييز
2.9	5	لا يوجد لي رأي في ذلك
100	171	المجموع

* حسبت النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 171 إجابة

أما عن رأي المواطنين من أفراد العينة حول أسباب عدم تطبيق هذه القوانين أو التمييز في تطبيقها أو مزاجية التطبيق فقد تعددت الآراء حول هذه الأسباب كما تشير إليه بيانات الجدول رقم (10)، ويلاحظ من هذا الجدول أن ما نسبته (58.3%) من مجموع الإجابات ترجع هذه الأسباب إلى "عدم اكتراث الموظف المسؤول بقضايا المراجعين"، وبلغت نسبة الإجابات التي ترى أن عدم التطبيق يرجع إلى "عدم إلمام الموظف المسؤول بهذه الإجراءات أو بالقوانين المعمول بها في المؤسسة" (14.4%)، وبلغت نسبة الإجابات التي ترى أن "إجراءات التطبيق معقدة وليست من إختصاص الموظف المسؤول" (10.2%). وبلغت نسبة من يرجع ذلك إلى "الإهمال والكسل وعدم أهلية الموظف وعدم اهتمامه بواجبه/عدم ولاء الموظف لعمله" (2.1%). وهناك عدد من الأسباب بنسب قليلة مثل: ضعف الرقابة الحكومية (ومن أمن العقاب أساء الأدب)، و الأسماء العائلية لها دور كبير في التمييز/الواسطات والمعارف، و عدم مراقبة الموظفين في الأقسام مما يشيع من ظاهرة اللامبالاة من قبل الموظف، و الفساد الإداري والمحسوبية، (1.6%) لكل منها، بينما بلغت نسبة من أعاد الأسباب إلى : "عدم اهتمام الحكومة بذلك جدياً"، وإلى "المزاجية الفئوية"، وإلى "وجود الرشاوى والواسطات" (1.1%)، وكانت أقل النسب من نصيب الأسباب التالية: "ضغوط العمل الواقعة على الموظف"، و "عدم تحفيز الموظفين من خلال العلاوات والحوافز"، و "مزاجية الموظف أحياناً"، و "لعدم خوف الموظف من المسؤولين"، و "المركز الاجتماعي للمراجع (غني/فقير)/ بعض المسؤولين ينظرون للمراجعين بدونية وإذا كان المواطن من ذوي الدخل المحدود لا يعير له أهمية"، و"عدم معرفة الموظف للقوانين لكثرة تقلباتها"، و "ليس هناك قوانين صارمة تردع الموظف أو المدير المسئول"، و"عدم تطبيق القوانين والتمييز للمصلحة الشخصية فقط" و "راجع إلى مستوى الموظف وعلاقاته"، و"قدرة المراجع على التأثير على الموظف" (0.5%) لكل منها.

الجدول رقم (10) أسباب عدم تطبيق القوانين أو التمييز في تطبيقها

النسبة المئوية %*	التكرار	أسباب عدم تطبيق القوانين أو التمييز في تطبيقها
58.3	109	12. عدم اكتراث الموظف المسؤول بقضايا المراجعين.
14.4	27	13. عدم إلمام الموظف المسؤول بهذه الإجراءات أو القوانين.
10.2	19	14. إجراءات التطبيق معقدة وليست من اختصاص الموظف المسؤول.
2.1	4	15. الإهمال والكسل وعدم أهلية الموظف وعدم اهتمامه بواجبه/عدم ولاء الموظف لعمله.
1.6	3	16. ضعف الرقابة الحكومية (ومن أمن العقاب أساء الأدب).
1.6	3	17. الأسماء العائلية لها دور كبير في التمييز/الواسطات والمعارف.
1.6	3	18. عدم مراقبة الموظفين في الأقسام مما يسبب اللامبالاة من قبل الموظف.
1.6	3	19. الفساد الإداري والمحسوبية.
1.1	2	20. لعدم اهتمام الحكومة بذلك جدياً.

1.1	2	21. المزاجية الفئوية.
1.1	2	22. وجود الرشاوى والواسطات.
0.5	1	23. عدم تحفيز الموظفين من خلال العلاوات والحوافز.
0.5	1	24. ضغط العمل الواقعة على الموظف.
0.5	1	25. مزاجية الموظف أحيانا.
0.5	1	26. لعدم خوف الموظف من المسؤولين
0.5	1	27. المركز الاجتماعي للمراجع (غني/فقير)/ بعض المسؤولين ينظرون للمراجعين بدونية وإذا كان المواطن من ذوي الدخل المحدود لا يعير له أهمية.
0.5	1	28. عدم معرفة الموظف للقوانين لكثرة تقلباتها
0.5	1	29. ليس هناك قوانين صارمة تردع الموظف أو المدير المسئول
0.5	1	30. عدم تطبيق القوانين والتميز للمصلحة الشخصية فقط.
0.5	1	31. راجع إلى مستوى الموظف وعلاقاته.
0.5	1	32. قدرة المراجع على التأثير على الموظف.
100	187	33. المجموع

* حسب النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 187 إجابة

وتشير بيانات الجدول رقم (11) إلى نوع آخر من معاناة المواطنين من أفراد العينة متمثلة في نوعية الإجراءات وطبيعة الرسوم المطبقة على الخدمات التي تقدمها الإدارات الرسمية. ويتضح من هذه البيانات أن مناسبتها (60.6%) منهم يرون أن هذه "الإجراءات معقدة والرسوم عالية"، في حين بلغت نسبة من يرى أن

"الإجراءات معقدة لكن الرسوم معقولة ومقبولة" (16.9%)، أما من يرى بأن "الرسوم عالية لكن الإجراءات سهلة ومناسبة للجميع" بلغت (10.6%).

الجدول رقم (11) نوعية الإجراءات والرسوم المطبقة على الخدمات

النسبة المئوية %	التكرار	نوعية الإجراءات والرسوم المطبقة على الخدمات
60.6	97	الإجراءات معقدة والرسوم عالية
16.9	27	الإجراءات معقدة لكن الرسوم معقولة ومقبولة
11.9	19	الرسوم عالية لكن الإجراءات سهلة ومناسبة للجميع
10.6	17	مناسبة ومعقولة بالنسبة للجميع
100	160	المجموع

أما فيما يتعلق بالعقبات التي تواجه المواطنين من أفراد العينة وتخطبهم في حصولهم على الإرشادات المناسبة توضح لهم مستلزمات إنجاز المعاملات تمثلت في مدى توفير هذه المؤسسات للكتيبات أو الإرشادات التوضيحية للمراجعين. إذ تبين من إجابات العينة المبحوثة كما هي موضحة في الجدول رقم (12) أن ما نسبته (36.9%) أجابوا بأن هذه الكتيبات الإرشادية "موجودة ولكنها غير كافية"، بينما بلغت نسبة من يرى بأنها "غير موجودة إطلاقاً" (25.6%)، أما من أجاب بأنها "موجودة ولكنها غير واضحة" (14.4%)، وبلغت نسبة "من لم ينتبه لهذه الإرشادات ولم يسأل عنها" (13.8%)، ونسبة قليلة منهم أجاب بأنها "موجودة بشكل واضح وبكثرة" (9.4%). ويمكن النظر لهذه المسألة وفقاً لنوع المؤسسة التي تمت مراجعتها، إضافة إلى مدى وعي المواطن بالسؤال عنها أو الإهتمام الجدي بهذه الكتيبات. بمعنى آخر أن المعرفة بالإجراءات من

عدمها، قد تكون ذات علاقة بإنعدام أية كتيبات أو إعلانات إرشادية للمؤسسات الخدمية المعنية من ناحية، إلا أنها قد تكون عائدة أحياناً لعدم بحث المواطن عن مثل هذه الإرشادات، أو تقاعسه عن تطبيقها.

الجدول رقم (12) مدى وجود كتيبات أو إرشادات توضيحية في المؤسسات

النسبة المئوية %	التكرار	مدى وجود كتيبات أو إرشادات توضيحية في المؤسسات
36.9	59	موجودة ولكنها غير كافية
25.6	41	غير موجودة إطلاقاً
14.4	23	موجودة ولكنها غير واضحة
13.8	22	لم انتبه لها ولم أسأل عنها
9.4	15	موجودة بشكل واضح وبكثرة
100	160	المجموع

المحور السادس: مدى مشاركة مؤسسات الدولة بدوائرها المختلفة للمواطنين في التعريف بخدماتها ومشاريعها

ويشتمل هذا المحور على القضايا التالية:

1. مبادرة مؤسسات الدولة في استطلاع آراء المواطنين في جودة الخدمات التي تقدمها.
2. الجهات التي قامت باستطلاع آراء المواطنين.
3. طبيعة أو أوجه هذا الاستطلاع.

وتوضح البيانات الواردة في الجدول رقم (13) الى نسبة قليلة من المواطنين من أفراد العينة المبحوثة أنه قد تم استطلاع رأيهم حول جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الدولة (18.8 %)، في حين أجاب (81.3 %) منهم أن ذلك لم يحدث أن تم استطلاعهم أو مشاركتهم في التخطيط لهذه الخدمات أو استطلاع آرائهم حول سبل تطويرها.

الجدول رقم (13) استطلاع رأي المواطنين في جودة الخدمات الحكومية

النسبة المئوية %	التكرار	استطلاع رأي المواطنين في جودة الخدمات الحكومية
18.8	30	نعم
81.3	130	لا
100	160	المجموع

بالمقابل فإن البيانات الواردة في الجدول رقم (14) تشير الى أن هناك جهات رسمية قد قامت باستطلاع آراء المواطنين فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها، إذ تبين أن "وزارة الصحة" هي المؤسسة التي حظيت على أعلى نسبة من الإجابات (26.7%)، تليها "وزارة الكهرباء والماء" (23.3%)، ثم "البلدية" بنسبة (16.7%)، و "وزارة التربية والتعليم"، بنسبة (13.3%)، وحظيت "وزارة الإعلام"، على أقل نسبة (3.3%).

الجدول رقم (14) الجهة التي قامت باستطلاع رأي المواطنين

الجهة التي قامت باستطلاع رأي المواطنين	التكرار	النسبة المئوية %*
1. وزارة الصحة	8	26.7
2. الماء والكهرباء	7	23.3
3. البلدية	5	16.7
4. وزارة التربية والتعليم	4	13.3
5. وزارة الاعلام	1	3.3
6. الإحصاء	1	3.3
7. المؤسسة العامة للشباب والرياضة	1	3.3
8. وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	1	3.3
9. نقابة الرأي العام	1	3.3
10. مدرسة الدراز الاعدادية للبنات	1	3.3
11. المجموع	30	100

* حسبت النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 30 إجابة

أما عن طبيعة أو أوجه هذا الاستطلاع حول جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات للمواطنين فتشير البيانات الواردة في الجدول رقم (15)، إن هذه المشاركة قد أخذت عدة أشكال منها: "دعوة هذه المؤسسات للمواطنين في المشاركة في اللجان المخططة لمشاريعها" بما نسبته (23.5%)، من إجابات العينة المبحوثة، أو "من خلال فتح بريد أو صناديق لتلقي الشكاوي والمقترحات" (20.6%)، واحتلت وسيلة "الاستبانة" على ما نسبته (20.6%)، بينما بلغت نسبة من أجاب "من خلال دعوة هذه المؤسسات أو تشجيعها للمواطنين للكتابة في الصحف والمجلات"، و "من خلال الاتصال الهاتفي" (14.7%) لكل منها، وجاءت وسيلة "المقابلة" في المرتبة الأخيرة من الإجابات بنسبة (5.9%).

الجدول رقم (15) طبيعة الاستطلاع (نوع الاستطلاع)

طبيعة الاستطلاع (نوع الاستطلاع)	التكرار	النسبة المئوية %*
من خلال الدعوة للمشاركة في اللجان المخططة لمشاريع هذه المؤسسات	8	23.5
من خلال فتح بريد أو صناديق لتلقي الشكاوي والمقترحات	7	20.6
الاستبانة	7	20.6
من خلال الدعوة أو التشجيع للكتابة في الصحف والمجلات المحلية	5	14.7
من خلال الاتصال الهاتفي	5	14.7
المقابلة	2	5.9
المجموع	34	100

* حسبت النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 34 إجابة

المحور السابع: الشكاوي التي تقدم بها المواطنون حول إداء بعضاً من المؤسسات الخدمية في الدولة، ومدى الأخذ بهذه الشكاوي من قبل هذه المؤسسات

ويشتمل هذا المحور على القضايا التالية:

1. مدى نزوع المواطنين نحو تقديم شكاوي ضد مؤسسات الدولة.

2. المؤسسات الحكومية التي قدمت ضدها شكاوى من قبل المواطنين.
3. طبيعة الشكاوى التي قدمها المواطنون ضد هذه المؤسسات.
4. مدى جدية هذه المؤسسات بالأخذ بشكاوى المواطنين وتحسين أدائها.
5. طبيعة الإجراءات التي تترتب على شكاوى المواطنين من قبل المسؤولين في هذه المؤسسات.

وتشير البيانات الواردة في الجدول رقم (16) إلى مدى لجوء المواطنين من أفراد العينة لتقديم شكاوى عن المؤسسات الرسمية في حالة تباطؤ هذه المؤسسات أو تعطيلها لمعاملاتهم إذ تبين أن ما نسبته (13.8%) من مفردات العينة "تقدموا بشكاوى ضد هذه المؤسسات"، بينما بلغت نسبة من "لم يتقدم بشكاوى" (86.3%). أى بمعنى آخر إن الإتجاه العام يأخذ منحى حل المشاكل بالطرق والأساليب غير الرسمية، منها بالشكاوى العلنية من خلال القنوات القانونية.

الجدول رقم (16) إجراءات اللجوء الى تقديم شكاوى ضد مؤسسات الدولة

النسبة المئوية %	التكرار	اللجوء الى تقديم شكاوى ضد مؤسسات الدولة
13.8	22	نعم
86.3	138	لا
100	160	المجموع

أما عن المؤسسات التي قام المواطنون بتقديم شكاوى ضدها فتشير إليه البيانات الواردة في الجدول رقم (17)، حيث جاء النصيب الأكبر من هذه الشكاوى ضد "وزارة الصحة" بنسبة (31.8%)، تليها "وزارة الكهرباء والماء" بنسبة (27.3%)، و"وزارة التربية والتعليم" بنسبة (13.6%)، وتساوت نسبة الشكاوى المقدمة لكل من "وزارة الداخلية"، و "بلدية المحافظة الشمالية"، و "المؤسسة العامة للتأمينات" بما نسبته (9.1%) لكل منها على التوالي. واللافت في هذه النسب أنها تتدرج منطقياً وفق الاحتياجات الأساسية للمواطنين ومدى حاجة المواطنين الأولية للصحة والكهرباء والماء وتليها الاحتياجات الأخرى بالتدرج. وتتركز هذه الشكاوى في الغالب حول رداءة الخدمة أو سوء المعاملة أو أخطاء ترتكب بحق الزبون/العميل، ويلاحظ في الفترة الأخيرة ارتفاع نسبة الشكاوى المقدمة لوزارة الصحة حول أخطاء الأطباء والتي أما أنها تتسبب في الوفاة أو في عاهات دائمة.

الجدول رقم (17) أسماء المؤسسات الرسمية التي تم تقديم الشكاوى ضدها

النسبة المئوية %*	التكرار	المؤسسات الرسمية التي تم تقديم الشكاوى ضدها
31.8	7	1. وزارة الصحة
27.3	6	2. وزارة الكهرباء والماء
13.6	3	3. وزارة التربية والتعليم
9.1	2	4. وزارة الداخلية
9.1	2	5. بلدية المحافظة الشمالية
9.1	2	6. المؤسسة العامة للتأمينات
100	22	7. المجموع

* حسب النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 22 إجابة

من ناحية أخرى فإن البيانات الواردة في الجدول رقم (18) تشير إلى نوعية إلى طبيعة الشكاوى التي قدمها المواطنون ضد هذه المؤسسات. يتضح من الجدول أن الشكاوى المتعلقة بـ "التباطؤ في إجراء المعاملات" بلغت أعلى نسبة (32.7%)، تليها الشكاوى من "سوء معاملة المسؤولين للمواطنين" (25.5%)، ثم "الفوضى والتخبط من قبل الموظفين والمسؤولين في إجراء المعاملات" بنسبة (16.4%)، وبلغت نسبة الإجابات المتعلقة بشكاوى المواطنين من "عدم تواجد المسؤولين في مكاتبهم" (12.7%)، وبلغت نسبة الإجابات المتعلقة بشكاوى المواطنين من "ضياع معاملاتهم" (7.3%)، واحتلت الشكاوى المتعلقة بـ "التكلفة المالية العالية للمعاملات" أدنى نسبة وهي (5.5%).

الجدول رقم (18) طبيعة الشكاوى المقدمة ضد المؤسسات الحكومية

النسبة المئوية %	التكرار	طبيعة الشكاوى المقدمة ضد المؤسسات الحكومية
32.7	18	التباطؤ في إجراء المعاملات
25.5	14	سوء معاملة المسؤولين
16.4	9	الفوضى والتخبط في الإجراءات
12.7	7	عدم تواجد المسؤولين في مكاتبهم
7.3	4	ضياع معاملاتي
5.5	3	التكلفة المالية العالية للمعاملات
100	55	المجموع

* حسب النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 55 إجابة.

أما فيما يتعلق بتعامل هذه المؤسسات مع شكاوى المواطنين فإن البيانات الواردة في الجدول رقم (19) تشير إلى تفاوت ردة فعل المسؤولين في هذه المؤسسات نحو الشكاوى التي يتقدم بها المواطنون. إذ تبين مؤشرات هذا الجدول أن من أجاب من المواطنين من أفراد العينة أنه "لم يتم الأخذ بها ولم يعمل على حلها" قد سجل ما نسبته (47.4%) من مفردات العينة، في حين بلغت نسبة من "من لا يعرف إن كانت شكواه قد وصلت إلى المسؤولين، أم لا" (43.4%)، وبلغت نسبة المحظوظين من المواطنين الذين تقدموا بشكاوى و"تم الأخذ بها، وتم حلها سريعاً" أدنى نسبة (9.2%).

الجدول رقم (19) مدى الأخذ بالشكاوى أو مدى استجابة المؤسسة للشكاوى

النسبة المئوية %	التكرار	مدى الأخذ بالشكاوى أو مدى استجابة المؤسسة للشكاوى
47.4	36	لا، لم يتم الأخذ بها ولم تحل مشكلتي
43.4	33	لا أعرف إن كانت شكواي قد وصلت إلى المسؤولين أم لا
9.2	7	نعم، يؤخذ بها سريعاً، وتم حل المشكلة
100	76	المجموع

* حسب النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 76 إجابة.

ويشير الجدول رقم (20) ، إلى الإجراءات التي ترتبت على شكاوى المواطنين من قبل المسؤولين في هذه المؤسسات، إذ يتضح من هذه البيانات أن "إجراءات لفت انتباه الموظف المشتكى عليه لتغيير سلوكه" احتلت أعلى نسبة من هذه الإجراءات (50%)، في حين تساوت نسبة الإجابات "لم يتم أي شيء (تدور في حلقة مفرغة)"، و "إجراءات" وضع إرشادات وكتيبات واضحة للمراجعين" في هذه المؤسسات (16.7%) لكل منها، و تساوت نسبة الإجابات المتعلقة بإجراءات "أنه تم تسهيل تقديم المعاملات"، و "تم إنجاز المعاملات من دون أي تغيير في الطريقة المتبعة مع الآخرين" (8.3%) لكل منها.

الجدول رقم (20) الإجراءات التي ترتبت على الأخذ بالشكاوى من قبل المؤسسات الرسمية

النسبة المئوية %*	التكرار	الإجراءات التي ترتبت على الأخذ بالشكاوى من قبل المؤسسات الرسمية
50.0	6	تم لفت انتباه الموظف المشتكى عليه لتغيير سلوكه
16.7	2	لم يتم أي شيء (تدور في حلقة مفرغة)
16.7	2	تم وضع إرشادات وكتيبات واضحة للمراجعين
8.3	1	تمت تسهيل إجراء تقديم المعاملات
8.3	1	تم إنجاز معاملتي من دون أي تغيير في الطريقة المتبعة مع الآخرين
100	12	المجموع

* حسب النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 12 إجابات

المحور الثامن: مدى وعي المواطنين ومعرفتهم بالتقدم التكنولوجي وإمكانية إنجاز المعاملات بالوسائل التكنولوجية الحديثة

حيث يشتمل هذا المحور على الآتي من القضايا:

1. مدى معرفة المواطن بإمكانية إنجاز المعاملات إلكترونياً.
2. مدى إنجاز المواطن لمعاملاته إلكترونياً.
3. المؤسسات التي أنجزت معاملات المواطنين إلكترونياً.
4. نوع المعاملات التي تم إنجازها إلكترونياً من قبل المؤسسات الرسمية.

أما عن مدى معرفة المواطن بإمكانية إنجاز المعاملات إلكترونياً، فتشير بيانات الجدول رقم (21) بأن ما نسبته (70.6%) من مفردات العينة كان على "علم بوجود معاملات وإجراءات يتم إنجازها عن طريق الوسائل الإلكترونية، دون مراجعة الدوائر والمؤسسات الرسمية شخصياً"، بينما بلغت نسبة من "لا يعلمون" بذلك (29.4%).

الجدول رقم (21) مدى معرفة المواطن بإمكانية إنجاز المعاملات إلكترونياً

مدى معرفة المواطن بإمكانية إنجاز المعاملات إلكترونياً	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	113	70.6
لا	47	29.4
المجموع	160	100

إلا أن هذه النسبة تتدنى عندما يكون الموقف متعلقاً باستخدام هذه الوسائط في إنجاز المعاملات، إذ تبين من الجدول رقم (22) أن ما نسبته (39.8%) منهم قد أنجزوا معاملاتهم بهذه الوسيلة، بينما بلغت نسبة من لم تنجز معاملاتهم بالوسائل الإلكترونية (60.2%)، وهذا يشير، ربما إلى عدم توافر هذه الخدمات في معظم الدوائر الرسمية الحكومية التي تمت مراجعتها من قبل المواطنين من أفراد العينة، أو إلى افتقار بعض المواطنين لها.

الجدول رقم (22) مدى إنجاز المواطن لمعاملته إلكترونياً

مدى إنجاز المواطن لمعاملته إلكترونياً	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	45	39.8
لا	68	60.2
المجموع	113	100

* حسب النسبة المئوية من مجموع إجابات من أنجزوا معاملاتهم إلكترونياً والباقي عددها 113 أجاباً

يبين الجدول رقم (23) المؤسسات التي أنجزت معاملات المواطنين إلكترونياً، ويتضح أن "باتلكو" قد حظيت على أعلى نسبة (22.2%) من مجموع الإجابات، تليها "وزارة الكهرباء والماء" (20%)، وجاءت "البنوك/الوطني، بنك البحرين والكويت/البنك الأهلي" في المرتبة الثالثة (13.3%)، في حين تساوت النسبة

لكل من "وزارة الصحة"، و"جامعة البحرين" (11.1%) لكل منها، في حين بلغت النسبة لكل من "التأمينات الاجتماعية" و "شركة البار" (4.4%) لكل منها، واحتلت المؤسسات والدوائر التالية: "الجوازات"، و"حماية البيئة"، و "السجل السكاني"، و "شركة الإتصالات"، و "البريد"، و "بلدية المنطقة الجنوبية" على أدنى نسبة من الإجابات (2.2%) لك منها. أي بمعنى آخر أن المؤسسات غير الحكومية كشركات الاتصال والبنوك بدت أكثر توظيفاً للتقنيات الحديثة في إنجاز معاملات زبائنهن، في حين تراجعت المؤسسات الرسمية من حيث توظيفها لهذه التقنيات في علاقتها بالجمهور ومعاملاتهم.

الجدول رقم (23) أسماء المؤسسات التي أنجزت معاملات المواطنين إلكترونياً

النسبة المئوية %*	التكرار	أسماء المؤسسات التي أنجزت معاملات المواطنين إلكترونياً
22.2	10	1. بنلكو
20.0	9	2. وزارة الكهرباء والماء
13.3	6	3. البنوك (بنك البحرين الوطني/ بنك البحرين والكويت/ البنك الأهلي المتحد)
11.1	5	4. وزارة الصحة: (مركز جد حفص الصحي)
11.1	5	5. جامعة البحرين
4.4	2	6. التأمينات الاجتماعية
4.4	2	7. شركة البار
2.2	1	8. الجوازات.
2.2	1	9. حماية البيئة
2.2	1	10. السجل السكاني
2.2	1	11. شركة الإتصالات
2.2	1	12. البريد
2.2	1	13. بلدية المنطقة الجنوبية
100	45	14. المجموع

*حسبت النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 45 إجابة

وتقدم البيانات الواردة في الجدول رقم (24) شرحاً لنوع المعاملات التي تم إنجازها إلكترونياً (الهاتف، الإنترنت، أو أية وسيلة إلكترونية أخرى)، إذ يتضح من ذلك أن أعلى نسبة من هذه المعاملات كانت عبارة عن "تسديد الفواتير عبر الهاتف" (43.9%)، و "التسجيل في جامعة البحرين"، و "أخذ مواعيد لزيارة المراكز الصحية" (7.3%) لكل منها، بينما احتلت معاملات "استخراج بطاقة سكانية لبعض العمال الأجانب أو للمواطنين أنفسهم أو معاملات تقديم الاستقالات"، و "طلب معلومات عن الحساب"، و " عقود العمل"، و "تغيير المسمى الوظيفي"، و "استخراج سجل تجاري"، و "إمكانية الدخول على برامج في البلدية"، و "عمليات الشراء"، و "طلب إدخال خدمة إلى الهاتف المحمول"، و "معاملات السجل التجاري"، و "طلب دفتر شيكات من البنوك"، و "تجديد البيانات السنوية للموظفين"، و "طلب تأشيرة وزيارة"، و "تقديم طلب توظيف لشركة البار" على أدنى نسبة من الإجابات (2.4%) لكل منها.

الجدول رقم (24) نوع المعاملات التي تم إنجازها إلكترونياً

نوع المعاملات التي تم إنجازها إلكترونياً من قبل المؤسسات الرسمية	التكرار	النسبة المئوية %*
1. تسديد الفواتير عبر الهاتف	18	43.9
2. تسجيل جامعة البحرين	3	7.3
3. أخذ مواعيد لزيارة المركز الصحي	3	7.3
4. البطاقة السكانية لبعض العمال الأجانب أو البطاقة السكانية للمواطنين أنفسهم أو الاستقالات	2	4.9
5. معلومات عن الحساب	2	4.9
6. عقد عمل/تقديم لوظيفة	2	4.9
7. التأكد من إنهاء بعض المعاملات عبر الهاتف	1	2.4
8. تغيير الوظيفة في البطاقة	1	2.4
9. معاملة سجل تجاري	1	2.4
10. الدخول على برامج في البلدية	1	2.4
11. عمليات الشراء	1	2.4
12. إدخال خدمة إلى الهاتف المحمول	1	2.4
13. تجديد سجل تجاري	1	2.4
14. طلب دفتر شيكات	1	2.4
15. تجديد البيانات السنوية للموظفين	1	2.4
16. طلب تأشيرة زيارة	1	2.4
17. تقديم توظيف شركة البار	1	2.4
18. المجموع	41	100

* حسب النسبة المئوية من مجموع الإجابات البالغ عددها 41 إجابة.

المحور التاسع: المقترحات أو التوصيات التي تقدم بها المواطنون من أفراد العينة لتطوير إداء الإدارات والمؤسسات

ويشتمل هذا المحور على القضايا التالية:

1. توصيات ومقترحات متعلقة بكيفية رفع إداء المؤسسات بصورة أكبر.
2. توصيات ومقترحات موجهة إلى الموظفين القائمين على إنجاز المعاملات.
3. توصيات ومقترحات متعلقة بالرقابة على الموظفين ومحاسبتهم.
4. توصيات ومقترحات متعلقة بتوظيف الكفاءات في المؤسسات المختلفة.

ويبين الجدول رقم (25) مجموعة المقترحات أو التوصيات التي تقدم بها المواطنون من أفراد العينة لتطوير إداء الإدارات أو المؤسسات، والتي بلغ عددها (309) مقترحاً وتوصية، تم تصنيفها في أربعة موضوعات رئيسية: الموضوع الأول ويتناول مجموعة التوصيات أو المقترحات المتعلقة بكيفية رفع إداء المؤسسات وبلغت نسبتها (39.8%) من مجموع المقترحات أو التوصيات، بينما يدور الموضوع الثاني حول مجموعة التوصيات أو المقترحات الموجهة إلى الموظفين القائمين على إنجاز المعاملات وبلغت نسبتها (31.7%)، والموضوع الثالث، يتعلق بالتوصيات أو المقترحات الموجهة للرقابة على الموظفين ومحاسبتهم

من قبل الجهات المعنية، وبلغت نسبتها (16.5%)، في حين يدور الموضوع الرابع حول التوصيات أو المقترحات المتعلقة بتوظيف الكفاءات في المؤسسات وبلغت نسبتها (12%).

الجدول رقم (25) المقترحات أو التوصيات التي تقدم بها المواطنون لتطوير الإدارات أو المؤسسات الرسمية.

النسبة المئوية %*	التكرار	المقترحات أو التوصيات التي تقدم بها المواطنون لتطوير الإدارات أو المؤسسات الرسمية
39.8	123	1. توصيات ومقترحات متعلقة بكيفية التطوير في إداء المؤسسات بكفاءة وفعالية أكبر.
31.7	98	2. التوصيات والمقترحات الموجهة إلى الموظفين القائمين على إنجاز المعاملات.
16.5	51	3. توصيات ومقترحات متعلقة بالرقابة على الموظفين ومحاسبتهم.
12.0	37	4. توصيات ومقترحات متعلقة بتوظيف الكفاءات في مؤسسات الدولة.
100	309	5. المجموع الكلي

ويمكن استعراض مجموعة هذه المقترحات أو التوصيات على النحو الآتي:

أولاً: التوصيات والمقترحات المتعلقة بكيفية التطوير في إداء المؤسسات بكفاءة وفعالية أكبر.

ركزت معظم هذه التوصيات أو المقترحات في هذا المجال اهتماماتها حول ثلاثة قضايا أساسية:

1. كيفية التطوير على مستوى الموظفين والعاملين في هذه المؤسسات.
2. كيفية التطوير على مستوى الإدارة نفسها.
3. كيفية التطوير على مستوى المسؤولين أنفسهم.

1. تمحورت المقترحات أو التوصيات على مستوى الكادر الوظيفي وكيفية الإرتقاء بالخدمات المقدمة للمواطنين وحول إصلاح هذا الكادر عن طريق تخصيص فنيين قادرين على التعامل مع شكاوى المواطنين، ووضع الموظف الأكفأ في المكان المناسب، دون اللجوء الى الوساطة في التعيين، والعمل على رفع مستوى إداء الموظفين من خلال التدريب المناسب، حتى يصبحوا ملمين بكيفية التعامل مع الآخرين، وإنجاز المعاملات أولاً بأول، وعدم تأخيرها، وبث روح الوعي الوظيفي لديهم، وتنقيفهم حتى يصبحوا على دراية ووعي بالقوانين وبأمور المواطنين. ولكي يتحقق ذلك لا بد من عقد اجتماعات دورية وورش عمل ودورات تنقيفية تعليمية لهم في كيفية التعامل مع الناس، ومحاولة إلغاء الروتين التقليدي القائل في تخليص المعاملات، والحرص على النظام والحد من التخبط والفوضوية والتميز في التعامل مع المراجعين.

2. أما تلك المقترحات المتعلقة بكيفية التطوير على مستوى الإدارة نفسها فتتجسد في العمل على زيادة عدد الموظفين في الدوائر الحكومية خاصة تلك الأقسام التي تواجه ضغطاً وطلباً متزايداً لخدماتها من قبل المواطنين، والعمل على توعية المواطن بكامل حقوقه وواجباته من خلال حلقات توعية أو

ملصقات إعلانية، وطباعة كتيبات إرشادية وتوزيعها على الجميع ونشرها في الصحف، مع استحداث مكتب خاص للمراجعين مزود بموظفين على علم ودراية بالإجراءات القانونية.

إنشاء إدارة متكاملة للمؤسسات الحكومية (الخدمائية) لكل محافظة وفتح فروع تابعة للمؤسسات الرسمية والإدارات الحكومية في جميع مدن ومحافظة المملكة وذلك لتخفيف الضغط الحاصل على تلك المؤسسات في مواقعها المركزية، بحيث يتم تقديم الطلب والحصول على الرد ضمن المنطقة التي يسكن فيها الشخص.

وجاءت العديد من المقترحات مؤكدة على الإصلاح الإداري من خلال ضرورة مواكبة التطورات في الدول المتقدمة، بحيث تدمج جميع الدوائر والمؤسسات الحكومية إلكترونياً والعمل على توفير جميع الأدوات والأجهزة المتطورة في إنجاز المعاملات.

3. أما المقترحات المتعلقة بكيفية التطوير على مستوى المسؤولين أنفسهم فترى ضرورة فتح أبواب المسؤولين لاستقبال المواطنين دون أية عقبات، وتسهيل إمكانية الاتصال بهم والوصول إليهم دون تعقيدات بيروقراطية قاتلة، وحرص المسؤولين على متابعة ومراقبة الإجراءات والأقسام التي تكثرت حولها شكاوى المواطنين، ووضع خط ساخن للشكاوى، ومتابعة سير هذه الإدارات من خلال استطلاع آراء المواطنين ورضاهم عن الخدمات في كل إدارة بواسطة استبانة ووضع صناديق في كل دائرة لتلقي هذه الاستبانات الاستطلاعية، مرتبطة مباشرة مع مكتب المسؤول. (انظر ملحق رقم 2)

ثانياً التوصيات والمقترحات الموجهة إلى الموظفين القائمين على إنجاز المعاملات.

جاءت معظم هذه التوصيات والمقترحات مؤكدة على ضرورة تعامل الموظفين والعاملين في الدوائر والمؤسسات مع المواطنين برحابة صدر وروح المسؤولية، والبعد عن المزاجية في إنجاز المعاملات، والنظر إليهم سواسية والبعد عن التمييز بين الناس، وعدم الاحتكام إلى الوساطة في إنجاز المعاملات، والأخذ بالشكاوي والمقترحات المقدمة من المواطنين ودراستها وعدم إهمالها ورؤية إمكانية تطبيقها وعدم التباطؤ في إنجازها والتعامل مع المواطنين ببسروتطبيق القانون على الجميع دون تمييز أو تحييز.

كما على الموظف المسؤول الأخذ برأي المواطنين من المقترحات والتوصيات ورفعها لكبار المسؤولين ودراستها بجدية. والرد على الشكاوى وعدم إهمالها سلماً أو إيجاباً، والتعامل مع المراجعين بطريقة محترمة، وبصدر رحب، وإنجاز المعاملات أولاً بأول وعدم التأخير فيها. كما يجب على الموظف المسؤول محاولة تثقيف وتوعية وإرشاد المواطنين من بداية مراجعاتهم بالمطالب ووضع منهجية للمراجعين وليس تهميشهم. والعمل على ضرورة وضع لوحات على المكاتب والغرف تبين اسم الشخص المسئول أو الوظيفة المناطة به، ويوضع ترقيم على المكاتب حسب الإجراءات المراد تنفيذها لتنفيذ المعاملة ووضع أسهم على الجدران توصل إلى المكتب. (انظر ملحق رقم 3)

ثالثاً: التوصيات والمقترحات المتعلقة بضبط إداء الموظفين ومحاسبتهم.

أكدت معظم الآراء في هذا الموضوع أولاً: على ضرورة تفعيل جهاز الرقابة الإدارية في كل مؤسسة حكومية وغير حكومية، وعدم التمييز في الوظائف والقضاء على الوساطة والمحسوبية، وتوظيف من هو مؤهل ومدرب على العمل، والقضاء على الفساد الموجود في أكثر من وزارة حكومية. وثانياً: العمل على الزام الموظفين بأوقات الدوام والقضاء على التسيب الإداري من خلال المراقبة الدورية على المسئول والموظفين، وحثهم على سرعة إنجاز معاملات المواطنين. وضرورة تواجد المسئول في محيط تداول المعاملات لتقييم أداء الموظفين. ومكافئة الموظفين المجدين الذين يخدمون في هذه المؤسسات بكل صدق وتفاني لكي يكونوا أسوة لباقي الموظفين، ومعاقبة الموظفين الذين لا يلتزمون بواجبهم و نزع المسئولين ذوي المستوى المتدني في التعليم وإحلالهم بذوي التعليم العالي. (انظر ملحق رقم 4)

رابعاً: التوصيات والمقترحات المتعلقة بتوظيف الكفاءات في مؤسسات الدولة.

جاءت هذه التوصيات مؤكدة على العدالة في إتمام متطلبات التوظيف دون الانحياز لعرق أو طائفة معينة، والعمل على إلغاء المحسوبية في التوظيف، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب مع مراعاة الكفاءة التخصصية، على أن يتم اختيار المسئولين والموظفين على أساس الكفاءة العالية وتقاعد بعض الموظفين كبار السن، وادخال دماء جديدة لقيادة المؤسسات، وغرلة الوظائف بين فترة وأخرى، والعمل على بحرنة الوظائف الحكومية، والنظر بعين الاعتبار للخريجين الجامعيين ومؤهلاتهم العلمية لتوفير العمل المناسب لهم في هذه الدوائر. (انظر ملحق رقم 5)

خلاصة واستنتاجات

هدفت الدراسة التعرف على طبيعة ونوعية الخدمات التي تقدمها الإدارات الرسمية للمواطنين البحرينيين، ومدى قدرة الموظفين والعاملين والمسؤولين في هذه المؤسسات على التعامل مع المواطنين وإنجاز معاملاتهم من ناحية، ووعي المواطنين بحقوقهم، والوقوف على الصعوبات والمشكلات التي تواجه المواطن في إنجاز هذه المعاملات، ومعرفة توصياتهم ومقترحاتهم حول هذه القضايا من ناحية أخرى. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها على النحو الآتي:

أولاً: نتائج متعلقة بخصائص العينة

دلت النتائج المتعلقة بخصائص العينة أن الغالبية العظمى من مفردات العينة أو بالأحرى ممن قام بملء الاستمارة هم من الذكور (70.1 %)، وتراوحت أعمار نصفهم تقريباً في فئة من (20) إلى أقل من 40 سنة (45.6 %)، وأن أكثرهم (80.6 %) متزوجون، و (50 %) منهم من حملة الدرجات الجامعية، وتبين أن غالبيتهم يقطنون في المحافظة الشمالية من المملكة (43.8 %)، وأن نصفهم تقريباً (48.7 %) يعملون في القطاعين الخدمي والتعليمي، وتبين أن الدخل الشهري لشريحة كبيرة منهم (30.6 %) كان من نصيب الفئة

(من 200 إلى أقل من 400 دينار شهري)، في حين بلغت نسبة من يعملون في المهن والوظائف المكتتبية (17.5%).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالمحور الثاني: إحتكاك المواطنين مع المؤسسات الحكومية لطلب المعلومات ومدى استجابة المسؤولين لهذه الطلبات

كشفت الدراسة عن أن ما نسبته 70% من مفردات العينة قام بمراجعة الجهات الرسمية لطلب معلومات أو بيانات، أما عن طبيعة البيانات أو المعلومات التي طلبها المواطنون من هذه المؤسسات فكانت في عمومها (50.5%) متعلقة بالإجراءات الإدارية، في حين أشارت النتائج إلى أن أكثر من النصف تقريباً (60.7%) لم يجدوا تعاوناً كبيراً من قبل المسؤولين في هذه المؤسسات.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالمحور الثالث: مدى معرفة المواطنين بحقوقهم وواجباتهم ومدى وعيهم ودرابتهم بالأنظمة والقوانين السائدة في المملكة.

تبين نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة (73.8%) على علم ودراية بالأنظمة والقوانين السائدة في المملكة، وأن نصفهم تقريباً (50.9%) على علم بسيط بحقوقهم وواجباتهم التي كفلها لهم الدستور كمواطنين.

رابعاً النتائج المتعلقة بالمحور الرابع: الصعوبات أو المشكلات التي يواجهها المواطنون في إنجاز معاملاتهم الرسمية والإجراءات التي يتخذونها حيال ذلك.

أشارت النتائج المتعلقة بهذا الموضوع إلى أن معظم أفراد العينة تقريباً (91.9%) قد واجهوا شكلاً من أشكال التعطيل أو المماطلة في إنجاز معاملاتهم من قبل المؤسسات التي تمت مراجعتهم لها. في حين أشارت النتائج إلى الإجراءات أو الجهات التي يلجأون إليها في حل مشاكلهم أو الاسراع في حلها، إلى لجوء هؤلاء الأشخاص بالبحث عن واسطة أو عن أي شخص يعرف المسؤولين لحلها.

خامساً: النتائج المتعلقة بالمحور الخامس: رأي المواطنين في مدى فعالية تطبيق القوانين والإجراءات المعمول بها في مؤسسات الدولة، والعقبات التي واجهتهم في إنجاز معاملاتهم.

تكشفت النتائج المتعلقة بهذا السياق عن معاناة المواطنين من ضعف فاعلية إداء الإدارات الرسمية وفي تطبيقها للقوانين والإجراءات المتعلقة بإنجاز المعاملات وأن هذه المعاملة تتسم بقدر من المحسوبية وانحيازها الذاتي والتمييز في تطبيقها بين المواطنين، وأن العامل الحاسم في هذا السياق هو مزاجية الموظفين أو العاملين في هذه المؤسسات من حيث سرعة أو تباطؤ الإنجاز. وتوضح النتائج كذلك إلى مجموعة من الأسباب الكامنة وراء ذلك؛ من أهمها عدم اكتراث الموظف المسؤول بقضايا المراجعين، و عدم المام الموظف بالإجراءات أو بالقوانين المعمول بها في المؤسسة. كما وأشارت الدراسة إلى معاناة المواطنين من الإجراءات المعقدة والرسوم العالية المطبقة على بعض الخدمات، بالإضافة إلى نقص أو عدم وجود كتيبات أو إرشادات توضيحية تعين المراجعين في إنجاز معاملاتهم في هذه المؤسسات.

سادساً: النتائج المتعلقة بالمحور السادس: مدى مشاركة مؤسسات الدولة بدوائرها المختلفة في تطوير وفي تعميم خدماتها ومشاريعها.

إشارت النتائج إلى أن وزارة الصحة، ووزارة الكهرباء والماء هما الأكثر نشاطاً في استطلاع آراء المواطنين فيما يتعلق بجودة الخدمات التي تقدمها لهم، وذلك من خلال دعوة المواطنين للمشاركة في اللجان المخططة لمشاريعها، أو من خلال فتحها لصناديق لتلقي الشكاوى والمقترحات من المواطنين.

سابعاً: النتائج المتعلقة بالمحور السابع: الشكاوى التي تقدم بها المواطنون ضد بعض المؤسسات الرسمية، ومدى الأخذ بهذه الشكاوى من قبل هذه المؤسسات.

كشفت النتائج المتعلقة بهذا السياق، إلى أن نسبة قليلة من المواطنين (13.8%) منهم قاموا بتقديم شكاوى ضد مؤسسات الدولة التي لم تنجز معاملاتهم أو تم التباطؤ في إنجازها، وجاءت النتائج مشيرة إلى أن معظم هذه الشكاوى كانت موجهة إلى وزارة الصحة (31.8%)، ووزارة الكهرباء والماء (27.3%)، وهي المؤسسات التي تعد أكثر ارتياداً من قبل المواطنين عن غيرها من المؤسسات الأخرى. وجاءت النتائج مشيرة إلى طبيعة هذه الشكاوى وتمثلت في التباطؤ في إجراء المعاملات (32.7%)، وسوء معاملة المسؤولين (25.5%). أما فيما يتعلق بجدية أخذ هذه المؤسسات بهذه الشكاوى، فقد أشارت النتائج إلى عدم الأخذ بها كما أنها لم تعمل على حلها (47.4%)، بالمقابل فإن نسبة عالية من المراجعين (43.4%) لم تعرف إن كانت شكاوهم قد وصلت إلى المسؤولين أم لا. أما عن طبيعة الإجراءات التي تترتب على الأخذ بشكاوى المواطنين من قبل هذه المؤسسات فقد تبين أنها وبنسبة كبيرة تجسدت في إجراءات لفت انتباه الموظف المشتكى عليه لتغيير سلوكه (50%).

ثامناً: النتائج المتعلقة بالمحور الثامن: مدى وعي المواطنين ومعرفتهم بالتقدم التكنولوجي وإمكانية إنجاز المعاملات في مؤسسات الدولة بهذه الوسائل.

أما عن النتائج المتعلقة بوعي المواطنين ومعرفتهم بالتقدم التكنولوجي وإمكانية إنجاز المعاملات في مؤسسات الدولة بهذه الوسائل، فقد تبين من نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من أفراد العينة (70.6%) على معرفة تامة بذلك وإن كانت لا توظفها، وأن أهم الدوائر أو المؤسسات التي عملت على إنجاز معاملات المواطنين إلكترونياً سواء عن طريق الحاسب الآلي أو التلفون أو أية وسيلة إلكترونية أخرى فكانت في مقدمتها بنلكو (22.2%)، ثم وزارة الكهرباء والماء (20%)، بالإضافة للبنوك. وكانت معظم المعاملات التي تم إنجازها إلكترونياً تتمحور في إجراءات تسدسد الفواتير، أو التسجيل في الجامعة، أو أخذ مواعيد لزيارة المراكز الصحية.

تاسعاً: النتائج المتعلقة بالمحور التاسع: المقترحات أو التوصيات التي تقدم بها المواطنون من أفراد العينة من أجل رفع كفاءة إداء الإدارات أو المؤسسات الرسمية وتطوير خدماتها.

دلت النتائج المتعلقة بالمقترحات أو التوصيات التي تقدم بها المواطنون من أجل تطوير الإدارات أو المؤسسات الرسمية من أجل النهوض بتنمية وتطوير الوطن والمواطنين على وعي المواطن بكيفية وبآليات التطوي، وتبلورت هذه المقترحات في أربعة قضايا أساسية، منها ما هو متعلق بكيفية رفع كفاءة إداء المؤسسات كما وأشارت النتائج في هذا السياق إلى ضرورة العمل على تطوير مستوى إداء الموظفين وذلك بوضع الموظف الأجر في المكان المناسب، دون اللجوء الى الوساطة في التعيين، والعمل على رفع مستوى إداء الموظفين من خلال التدريب المناسب لهم.

أما عن كيفية التطوير على مستوى الإدارة نفسها فجاءت النتائج مؤكدة على ضرورة زيادة عدد الموظفين في الدوائر والمؤسسات ذات الطلب المرتفع والمتزايد على خدماتها. وأكدت أيضاً على ضرورة مواكبة التطورات في الدول المتقدمة، والعمل على دمج جميع الدوائر والمؤسسات الحكومية إلكترونياً، وضرورة توفير جميع الأجهزة والمعدات المتطورة لإنجاز المعاملات.

أما النتائج المتعلقة بالتطوير على مستوى المسؤولين أنفسهم فتؤكد الدراسة على ضرورة فتح أبواب المسؤولين لاستقبال المواطنين دون أية عقبات، وتسهيل إمكانية الإتصال بهم، ومتابعة سير الإدارات الواقعة ضمن اختصاصاتهم، وتفعيل جهاز الرقابة الإدارية في جميع المؤسسات، والقضاء على المحسوبية والوساطة، وأكدت معظم هذه التوصيات على توخي العدالة في إتمام متطلبات التوظيف دون الانحياز لعرق أو طائفة معينة، وأن يتم اختيار المسؤولين على أساس الكفاءة وادخال وجوه جديدة في المؤسسات.

المراجع

1. عثمان، إبراهيم، "مقدمة في علم الاجتماع"، دار الشروق، عمان، الأردن، 1999.
2. ليله، علي، و جوده، عبد الوهاب، "البيروقراطية والتنظيم": الفرضيات الأساسية وتأملات الواقع"، دار الهاني للطباعة والنشر، 2001.
3. الحسيني، السيد، "علم اجتماع التنظيم"، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2001.
4. لطفي، طلعت ابراهيم، "علم اجتماع التنظيم"، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1993.
5. خاطر، أحمد، "طريقة تنظيم المجتمع"، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، سنة النشر؟.

الملحق رقم (1): توزيع أفراد العينة على المناطق السكنية في المملكة

منطقة السكن	التكرار	النسبة%	منطقة السكن	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
المعامير	16	10.0	قرية القسرية	2	1.3	1	0.6
الرفاع (الشرقي والغربي)	10	6.3	سار	2	1.3	1	0.6
سترة	10	6.3	قرية المصلى	2	1.3	1	0.6
بلاد القديم	9	5.6	سنابس	2	1.3	1	0.6
المحرق	8	5.0	النويدرات	2	1.3	1	0.6
العكر الغربي والشرقي	7	4.4	الصالحية	2	1.3	1	0.6
المنامة	7	4.4	كرباباد	2	1.3	1	0.6
الدراز	6	3.8	أبو صبيح	2	1.3	1	0.6
عالي	6	3.8	الهملة	2	1.3	1	0.6
مدينة عيسى	5	3.1	سماهيح	2	1.3	1	0.6
قرية الدير	5	3.1	المقشع	2	1.3	1	0.6
كرانة جد الحاج	4	2.5	الحد	2	1.3	1	0.6
دمستان	3	1.9	بني جمرة	2	1.3	1	0.6
قرية بوري	3	1.9	جنوسان	2	1.3	1	0.6
جد حفص	3	1.9	المالكية	2	1.3	1	0.6
مدينة حمد	3	1.9	عراد	2	1.3	1	0.6
مقابة	3	1.9	أبو قوة	1	0.6	160	100
			شهركان	2	1.3	1	0.6
			النعيم	1	0.6		

ويبين الملحق رقم (1) توزيع أفراد العينة وفق المناطق السكنية في المملكة إذ يبين أن أفراد العينة موزعين على (52) منطقة سكنية شكلت منطقة المعامير السكنية أعلى نسبة تمركز سكني إذ بلغت (10%) تليها منطقة الرفاع ومنطقة سترة بنسبة (6.3%) لكل منها على التوالي، ثم منطقة بلاد القديم بنسبة (5.6%)، المحرق (5%)، العكر الغربي والشرقي، المنامة (4.4%) لكل منها على التوالي، منطقة الدراز و عالي (3.8%) لكل منها، مدينة عيسى، وقرية الدير (3.1%) لكل منها، منطقة كرانة جد الحاج (2.5%)، وبلغت نسبة التوزيع في كل من دمستان، قرية بوري، جد حفص، مدينة حمد، مقابلة (1.9%) لكل منها، واحتلت المناطق التالية: شهركان، قرية القسرية، سار، قرية المصلى، سنابس، النويدرات، الصالحية، كرباباد، أبو صبيح، الهملة، سماهيح، المقشع، الحد، بني جمرة، جنوسان، المالكية، عراد ما نسبته (1.3%) لكل منها في التوزيع السكني، بينما تساوت المناطق السكنية التالية في التوزيع وبلغت النسبة (0.6%) لكل منها وهي: أبو قوة، النعيم، توبلي، القلعة، السهلة الجنوبية، الجنبية، قرية المرخ، كرزكان، بني حميدة، البديع، الدية، قلالي، سلماباد، الزلاق، باربار، جبلة حبشي، الماحوز، السلمانية.

الملحق رقم (2)

أولاً: التوصيات والمقترحات المتعلقة بكيفية التطوير في إداء المؤسسات بكفاءة وفعالية أكبر

أولاً: التوصيات والمقترحات المتعلقة بكيفية التطوير في رفع إداء المؤسسات

- تخصيص فني أو مكان لتقديم الطلبات والشكاو
- تطوير السياسات والقوانين في المؤسسات بما يخدم المواطن.
- التطوير وإن وجد لا تتعب نفسك أنت لا تستطيع استخدامها وتفعيلها فأنت أيها المواطن ليس من شأنك ذلك.
- تطوير المناهج الدراسية.
- عمل اجتماعات دورية لتطوير العمل وسد الثغرات الموجودة في العمل.
- إصلاح الكادر الوظيفي (يعني الموظف الأجر) دون اللجوء إلى الوساطة.
- إصلاح طريقة التعامل مع الناس.
- عمل ورش عمل واعطاء محاضرات ترشيدية للموظفين.
- تدريب الموظف حسب الاختصاص بصورة مدروسة./ تدريب الموظفين على جميع الإجراءات حتى يصبحوا ملمين بكيفية التعامل مع الآخرين.
- إعطاء دورات تدريبية للمواطنين بين فترة وأخرى يوضح للمواطنين أخلاقيات العمل والالتزام به.
- رفع مستوى إداء الموظفين من خلال التدريب المناسب والوعي الوظيفي.
- تأهيل وتدريب العاملين في مجال عملهم.
- العمل على توفير جميع الأدوات والأجهزة المتطورة.
- انجاز المعاملات أولاً بأول وعدم التأخير فيها.
- إدخال الأجهزة الإلكترونية المتطورة.
- توفير كتيبات إرشادية للمعاملات وتوزيعها على الجميع ونشرها في الصحف.
- توفير دورات تعليمية للموظفين في فن التعامل مع المراجعين .
- إجراء المعاملات عن طريق الإلكتروني.
- يجب أن يكون الموظفين واعيين ومتقنين بالقوانين وأمور المواطنين.
- لا بد وأن تكون القوانين في لائحة بالمؤسسة وواضحة لدى الجميع.
- تشجيع الموظف بالترقية، الراتب، العلاوة، ساعات العمل، الإجازة، الدورات، التجديد، الاجتماعات الدورية، الاحترام والتقدير .
- زيادة عدد الموظفين في الدوائر الحكومية./ الاكثار من عدد العاملين في بعض الأقسام التي تلقى إقبال كثير من قبل المواطنين.
- الارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطنين.
- محاولة التخلص من الطريق التقليدية الروتينية في تخليص المعاملات.

- الأولوية في التوظيف للمواطن الذي يحمل شهادات.
- أخذ الموظفين في دورات خارجية وداخلية ولا تقتصر على المسؤولين.
- إزالة المجنسين من هذه المؤسسات ووضع أبناء الوطن في هذه المؤسسات.
- تغيير سير الإدارة الحكومية من القوانين وإجراءات وتعديلات للمواطنين.
- استخدام وسائل الإعلام لنشر الأسلوب المناسب للإجراء المعاملات على كافة أنواعها.
- تحفيز الموظفين من خلال العلاوات والحوافز.
- محاربة الفساد.
- الاهتمام بمسؤوليات وحقوق المواطن البحريني.
- لا بد من وجود ديموقراطية للمواطن.
- الاهتمام وزيادة أجور العمال للمواطن البحريني.
- زيادة عدد الموظفين.
- استخدام الأنظمة الالكترونية في انجاز المعاملات وذلك لسرعتها ولأنها لا تعرف التمييز بين الناس.
- اعطاء الموظفين دورات تثقيفية تعليمية في كيفية التعامل مع الناس وفي نشاط عملهم.
- مكتب خاص إلى المراجعين ويتسع للمواطنين.
- زيادة عدد الموظفين في الأقسام الخدمية
- تبسيط إجراءات للمواطنين وعدم تعقيدها بطلب استمارات ممكن الاستغناء عنها.
- رفع الأجور للموظفين.
- مواكبة التطورات في الدول المتقدمة.
- استبيان مدى رضا المراجعين عن الخدمات في كل إدارة عن طريق وضع استبيان جاهز وصناديق لتلقي هذه الاستبيانات.
- أرجو من الوزارة الاهتمام بأمور المواطنين.
- زيادة الفروع لوزارات الدولة والمؤسسات الرسمية.
- الاهتمام بكوادر الوطن لا للأجنبي أو المجنس الدخيل على الوطن.
- المساواة بين القطاعين (الخاص والعام).
- تخفيض بعض الرسوم التي لم يستطع المواطن على دفعها مثل رسوم البلدية.
- إلغاء الرسوم على المواطنين.
- وضع قوانين اجبارية على المواطن الالتزام بها.
- أن يتم دمج جميع دوائر الحكومة إلكترونياً من أجل مواكبة الدول المتقدمة.
- يجب أن يوضع هم المواطن في الدرجة الأولى.
- مراقبة بعض المؤسسات التي تعطل أعمال المواطن.
- وضع خط ساخن للشكوى.

- إنشاء دائرة الجودة.
- تخفيض الرسوم على المعاملات الرسمية.
- تقليل وإلغاء الرسوم.
- شرح كيفية إنجاز المعاملات عن طريق الإعلام، الجرائد، المجلات، التلغاف، الندوات.
- إصدار كتيبات تعريفية عن كل مؤسسة ذات خدمات وإيضاح طرق إنجاز المعاملات فيها.
- الرجاء الاهتمام برأي المواطن وتنفيذ اقتراحاته وأخذها بعين الاعتبار.
- تزويد راتب الموظف ليعمل باخلاص.
- يكون هناك نظام عند إجراء معاملة وليس بالفوضى.
- ادخال قوانين جديدة ومرنة.
- التخلي عن التجنيس وعدم جلب الأجانب الا للضرورة القصوى.
- توضيح حق الموظف والمراجع.
- إنشاء وفتح فروع تابعة للمؤسسات الرسمية والإدارات الحكومية في جميع مدن مملكة البحرين وذلك لأسباب التالية:
- تخفيف الضغط الحاصل حالياً لتلك المؤسسات والإدارات الحكومية بحيث يتم تقديم الطلب والحصول على الرد ضمن المنطقة التي يسكن فيها تلك الشخص.
- التقليل من إزدحام السير المروري لتلك المؤسسات الرسمية والإدارات الحكومية الحالية
- توفير فرص أكثر لتوظيف أكبر عدد ممكن من سكان مملكة البحرين.
- أرى وجود صندوق تمويل للشباب لأصحاب المشاريع المبتدئة.
- إمكانية اللجوء الى المسؤولين بكل راحة دون تعقيدات.
- زيادة التعامل الكترونياً لإنهاء المعاملات.
- تجديد الوجوه والدماء بدءاً من رئاسة الوزراء إلى الوزراء والمدراء العاملين وتغيير عقلية القرون الوسطى في الإدارة والعمل الحكومي..
- أقترح على جميع المؤسسات الرسمية والدوائر الحكومية أن توفر خدمة الانترنت حتى يتم إنجاز المعاملات الرسمية في أسرع وقت ممكن حتى يستطيع الفرد إنجاز المعاملات بدون تباطؤ أو إهمال.
- عدم التجديد للوكلاء والمدراء وتعديل العمر.
- وضع جميع المؤسسات الحكومية (الخدمائية) في مكان واحد مكون من عدة مباني.
- وجود مستشفى متكامل في كل محافظة (على الأقل واحد).
- وجود إدارة متكاملة للمؤسسات الحكومية (الخدمائية) لكل محافظة.
- إلغاء البيروقراطية الادارية./ ترك البيروقراطية في بعض المؤسسات.
- عمل ورش لتعليم الكمبيوتر.
- إصدار كتيبات عن مؤسسات الدولة.

- موظف استعلامات في كل مؤسسة ملم بالقوانين.
- وضع وتوزيع ملصقات اعلامية - ارشادية مبسطة.
- افهام واعلام كل شخص بحقوقه بشفافية كاملة ودون تمييز.
- عرض المعلومات بشفافية للجميع بدون استثناء وليس لفئة معينة.
- مراجعة وتحديث القوانين كلما تطلب الوضع.
- نشر الوعي لدى الموظفين المسؤولين بأهمية عملهم.
- توعية المواطن بكامل حقوقه وواجباته من خلال حلقات توعية أو ملصقات إعلانية أو محاضرات توعية.
- التنظيم بكافة أشكاله أثناء القيام بإنجاز المعاملات من قبل الموظف وصاحب العلاقة.
- الاكثار من الوسائل المسهلة لاتمام المعاملات في الدوائر الرسمية(الانترنت/الهاتف..)
- التخصص في توظيف بعض القطاعات التي لا تنتج بصورة مناسبة.
- فتح أبواب المسؤولين لاستقبال المواطنين دون وجود أي عقبات.
- نشر الخطوات للمعاملات في الجرائد اليومية للوزارت.
- عمل منهج لسير الاجراءات بوزارات الدولة في كتب ويوزع مثل دليل الهاتف سنوياً ويتم تجديد المعلومات حسب الحاجة.
- وضع صندوق مقترحات للموظفين وتفعيلها.
- أتمنى أن تكون المراكز الصحية على مدار الساعة.
- تعديل وزاري في بعض وزاراة المملكة.
- المراقبة الحقيقية من قبل نواب الشعب للمؤسسات الرسمية (على أن يكون للنواب سلطة حقيقية وليس مقيدة)
- إن معظم المؤسسات الحكومية تتباطىء بالمعاملات الخاصة بالمواطن، فأنا ممن قدمنا طلبنا للبيوت الأيلة للسقوط وقد قامت المؤسسة وأسرتي المسؤولة عن ذلك بأخذ الطلب وأخرجتنا من بيتنا من شهر مايو 2005 م ونحن الآن نسكن في بيت بالأجار 140 دينار ولا زلنا ننتظر منهم عملاً يطمئن قلوبنا، فكل مرة يذهب أخي ويراجع المؤسسة المتخصصة، ولا نرى منهم شيء، حتى البيت لم يهدم إلى حد الآن. أتمنى من الحكومة أن تساعد المواطنين فيمعاملاتهم ولا سييما الخاصة (بالبيوت الأيلة للسقوط) فهم أكثر الناس معاناة. وأتقدم لكم بجزيل الشكلا على اتاحة الفرصة للمواطنين بالتعبير عن شعورهم وآراءهم، وأتمنى أن نستفيد من هذه الاستمارة ولو الشىء القليل.
- خلها على الله.
- خفض رسوم تسجيل المركبات في إدارة المرور والترخيص.

الملحق رقم (3)

ثانياً: التوصيات والمقترحات الموجهة إلى الموظفين القائمين على إنجاز المعاملات

ثانياً: التوصيات والمقترحات موجهة إلى الموظفين القائمين على إنجاز المعاملات:

- التقليل من الرشوات والواسطات./القضاء على الواسطات.
- التعامل مع المواطنين سواسية والبعد عن التمييز والواسطة.
- عدم الأخذ بالواسطة والعدالة هي الأهم.
- عدم الاستجابة للواسطة والمحسوبية.
- البعد عن مبدأ الوساطة.
- أخذ شكاوي المواطنين بالاعتبار.
- الأخذ بالشكاوي والمقترحات المقدمة من المواطنين ودراستها وعدم إهمالها ورؤية إمكانية تطبيقها.
- تطبيق القانون على الجميع.
- عدم التمييز بين طوائف وطبقات المجتمع.
- يجب على الموظفين عدم التمييز بين الناس الذين يراجعونهم.
- تقديم الخدمات بسهولة والتعامل مع المواطنين ببسر.
- عدم التمييز العرقي الطائفي والعنصري.
- الأولوية في إنجاز المعاملات للمواطن العادي.
- الرجاء الرد على أية معاملة في الوقت المحدد لها(الرد على الشكاوى وعدم اهمالها سلباً أو ايجاباً).
- الرجاء التعامل مع الأشخاص بطريقة محترمة.
- الرجاء عدم التفرقة بين الأشخاص والمعاملة.
- عدم التمييز بين المواطنين.
- عدم تباطؤ الموظفين والمسؤولين عن انجاز المعاملات للمواطنين.
- رحابة صدر الموظفين وعدم تعاملهم بلا مسؤولية مع الآخرين.
- عدم تحويل المعاملة من شخص لآخر أو بالأحرى عدم معرفتهم بالشخص المسئول عن تخليص المعاملة.
- عدم تعامل المسئول أو الموظف مع المراجع حسب مزاجه وإبعاد مشاكله الشخصية والعائلية عن نطاق العمل.
- عدم نسيان الموظف لتاريخ إبراز أو تجهيز المعاملة مثلاً يعطي المراجع موعد وعند حضوره لا تكون المعاملة جاهزة يعني بالأحرى كلام الليل يحويه النهار، وعند حضور الموظف يبحث عن المعاملة ولا يعرف أين أراضيتها.

- الأخذ برأي المواطنين من المقترحات والتوصيات ورفعها لكبار المسؤولين ودراستها بجدية.
- تحسين معاملة المواطن عند تقديمه خدمة.
- الرجاء انجاز المعاملات بأسرع وقت ممكن وعدم ضياعها والمماطلة.
- المؤسسات الحكومية تحتاج إلى رجل صبور.
- تسهيل الإجراءات والسرعة في إنجاز المعاملات.
- تثقيف وتوعية وإرشاد المراجعين من بداية مراجعاتهم بالمطالب.
- إنجاز المعاملات في أقرب وقت ممكن لأن ذلك يسهل للمواطن حل مشكلاته بسهولة.
- لا بد من المؤسسات الاحساس بالمواطن ومشكلاته التي يعاني منها.
- الاهتمام بشكاوى المراجعين وحلها في أسرع وقت.
- أرجو من الموظفين في الوزارات والقطاع العام العمل بإخلاص.
- عدم التمييز الطائفي بين الناس على أساس الدين أو المعتقد.
- العمل من قبل الإدارات والموظفين بضمير حي.
- محاولة إنجاز المعاملات من دون تباطؤ أو ملل أو عدم اهتمام واكتراث.
- على جميع وزارات الخدمات أن تنجز المعاملات في أسرع وقت وبدون تعقيد.
- وضع منهجية للمراجعين وليس تهميشهم.
- التعاون والتعاقد بين فريق العمل.
- ازالة عنصر التمييز بين المواطنين./ عدم التمييز بين المواطنين./عدم الضغط والتمييز في المعاملة بين المواطنين.
- المبادرة السريعة في اتمام معاملات المواطن ومشاكله.
- الاخلاص في العمل وفي حب مساعدة الآخرين.
- المساواة في معاملة المراجعين.
- الالمام بأهمية اتمام متطلبات المراجعين بأسرع وقت.
- السماح بتقبل الشكاوي بصدر رحبة.
- الاهتمام من قبل المسؤولين للمراجعين وتقبل الشكاوى والاقتراحات.
- عدم التباطؤ والمماطلة وطلب الأوراق طالما توافرت لديهم معلومات عن طريق الكمبيوتر وخصوصا أن شبكة الانترنت الحكومية مرتبطة وعدم طلب الأوراق من وزارة إلى أخرى وهي بالتأكيد متوفرة لديهم لأن يكون على الموظف المشقة وضياع لوقته وخصوصاً إذا كان هذا قد طلب الأذن من العمل.
- عدم تعقيد الإجراءات وفق مزاجية الموظف المسئول.
- تطبيق القوانين والإجراءات على الناس دون تمييز.
- وضع لوحات على المكاتب والغرف تبين اسم الشخص والمسئول أو الوظيفة المناطة به، وأسهم على الجدران توصل إلى المكتب.

- حبذا لو يوضع ترقيم على المكاتب حسب الإجراءات المراد تنفيذها لتنفيذ المعاملة.
- انجاز المعاملات أولاً بأول وعدم التأخير فيها.
- الترابط والتعاون بين الموظفين.
- مد جسور التعاون بين الموظفين والمراجعين.
- وضع خطة إرسادية واضحة لاستقبال المراجعين.
- سرعة انجاز المعاملات.
- عدم التفرقة بين المواطنين في إنجاز المعاملات.
- أن يوجد تخصص وتقسيم للوظائف الإدارية لكل موظف وتحديد نطاق عمله.
- التعامل بالأخلاق والإنسانية وما ينصه الدين.

الملحق رقم (4)

ثالثاً: التوصيات والمقترحات المتعلقة بالرقابة على الموظفين ومحاسبتهم.

ثالثاً: توصيات ومقترحات متعلقة بالرقابة على الموظفين ومحاسبتهم:

- وضع رقابة على الموظفين العاملين بها
- الرقابة الدورية على المسئول الكبير واصغر موظف.
- وجود رقابة على موظفي الدولة.
- المراقبة من قبل المسؤولين حتى لا يتم وضع اللوم عليهم بسبب سوء معاملة الموظف وعدم رقابة المسؤولين له.
- الرقابة والمتابعة./الرقابة العامة على جميع المؤسسات والإدارات؟
- الرقابة التامة للمسؤولين والموظفين من قبل المدراء والمسؤولين الكبار.
- تفعيل جهاز الرقابة الإدارية في كل مؤسسة حكومية وغير حكومية.
- محاسبة الموظفين وعلى رأسهم المسؤولين.
- يجب أولاً عدم التمييز في الوظائف والقضاء على الوساطة والمحسوبية وتوظيف من هو ماهر ومدرب على العمل والقضاء على الفساد الموجود في أكثر من وزارة حكومية.
- محاسبة كل من يسرق المال العام.
- يجب على جميع الدوائر الحكومية تخليص معاملات المواطنين في أسرع وقت.
- القضاء على التسبب الإداري.
- مراقبة الموظفين لمعرفة اذا ما كانوا يقومون بواجبهم على أكمل وجه.
- إعطاء جزاءات للموظفين الذين لا يلتزمون بواجبهم
- المتابعة من قبل المسؤولين لإداء الموظفين.
- وضع قوانين رادعة للموظفين غير المتعاونين.
- متابعة ومراقبة سير العمل.
- وجود قانون لدى رجال يعلمون كيف يطبق.
- فرض سرعة إنجاز المعاملة على الموظف.
- تشديد المراقبة على المسؤولين.
- ادخال دماء جديدة لقيادة المؤسسات.
- الزام الموظفين بأوقات الدوام.
- عدم اتخاذ أي إجراء جزائي قبل التكلم للشخص المعني سواء بالتلفون أو غيره، واستعمال الجزاء الشفهي قبل التحريري.
- قوانين لمعاقبة المتهاون في إداء واجبه.

- أن يثاب الموظف المجد.
- وجوب تواجد المسؤول في محيط تداول المعاملات لتقييم إداء الموظفين.
- مكافئة العمال المجدين الذين يخدمون في هذه المؤسسات بكل صدق وتفاني لكي يكونوا أسوة لباقي العمال.
- أن تكون عقوبات على الموظفين الذين يتماطلون في العمل هناك.
- نزع المسؤولين ذوي المستوى المتدني في التعليم وإحلالهم بذوي التعليم الجامعي.

الملحق رقم (5)

رابعاً: التوصيات والمقترحات المتعلقة بتوظيف الكفاءات في مؤسسات الدولة

رابعاً: توصيات ومقترحات متعلقة بتوظيف الكفاءات في مؤسسات الدولة:

- التوظيف يكون بموضوعية وعدم التمييز/عدم التمييز في التوظيف.
- إلغاء التمييز الطائفي في التوظيف.
- العدالة في إتمام متطلبات التوظيف دون الانحياز لعرق أو طائفة معينة.
- وضع الرجل المناسب في المكان المناسب مع مراعاة الكفاءة التخصصية
- أن يتم اختيار المسؤولين والموظفين على أساس الكفاءة.
- توظيف الأشخاص ذو الكفاءة العالية وتقاعد بعض الموظفين كبار السن.
- وضع الموظف المناسب في المكان المناسب.
- إن يتم توظيف الشخص المناسب في المكان المناسب.
- يجب على الموظفين عدم التمييز والإلمام بكل أمور المواطنين.
- توظيف المؤهلين دون تمييز.
- لا بد من النظر بعين الاعتبار للخريجين الجامعيين ومؤهلاتهم العلمية لتوفير لهم العمل المناسب لكي يرفعوا اسم البلاد عالية بتعليمهم حتى لا لا يمتهنوا أعمال أخرى لا تناسب مؤهلهم وبذلك يصيبهم الخمول ولا يبدعوا بما تعلموه أملين من الجهات الرسمية النظر في هذا الموضوع حتى لا تصبح البطالة.
- بحرنة الوظائف الحكومية.
- توظيف ناس مؤهلين وليس بالواسطة.
- ادخال دماء جديدة لقيادة المؤسسات.
- غرلة الوظائف بين فترة وأخرى.
- تجديد المسؤولين بين حين وآخر والاستعانة بالدماء الجديدة.

الملحق رقم (6) استبانة الدراسة
إستبانة استطلاعية لمعرفة رأي المواطن حول
الخدمات المقدمة له من قبل المؤسسات الرسمية

يقوم الباحث باستطلاع رأي المواطن حول مستوى الخدمات ونوعها، المقدمة له من قبل المؤسسات الرسمية في مملكة البحرين، وتحاول الكشف عن نوع المشكلات أو العقبات التي تواجهه في انجاز معاملاته من قبل هذه المؤسسات.

إن مساهمتك في هذه الدراسة والتزامك الدقة في التعبير عن حقيقة موقفك وتصورك تجاه جميع الأسئلة والفقرات، يساعدنا بدون شك، في الوصول إلى جملة من الحقائق العلمية والعملية المتعلقة بهذا الموضوع الهام. لذا نرجو قراءة كافة الأسئلة، والفقرات وتحديد الاستجابة المناسبة لطبيعة كل منها.

إن المعلومات التي ستدلي بها ستستخدم للأغراض الأكاديمية البحتة وستعامل بمنتهى السرية، علماً بأنه لا ضرورة لكتابة الاسم على الاستبانة.

مع خالص الشكر والتقدير

الباحث

(ملاحظة: ضع إشارة X داخل القوس محاذاة الإجابة المطابقة)

1. الجنس:

- a. ذكر ()
b. أنثى ()

2. العمر:

- a. أقل من عشرين سنة ()
b. 20 – 29 سنة ()
c. 30 – 39 سنة ()
d. 40 – 49 سنة ()
e. 50 – 59 سنة ()
f. 60 – 69 سنة ()
g. 70 سنة فأكثر ()

3. الحالة الاجتماعية:

- a. أعزب/عزباء ()
b. متزوج /متزوجة ()
c. مطلق/مطلقة ()
d. أرمل/أرملة ()

4. الحالة التعليمية:

- a. لا يقرأ ولا يكتب ()
b. تعليم ابتدائي ()
c. تعليم متوسط ()
d. تعليم ثانوي ()
e. تعليم جامعي أو ما شابهه ()

5. نوع السكن:

- a. سكن خاص (ملك) ()
b. سكن بالإيجار ()

6. منطقة السكن: (.....)

7. المحافظة: (.....)

8. نوع المهنة أو الوظيفة: (.....)

9. قطاع العمل:

- a. تعليمي ()
b. إداري ()
c. صناعي ()
d. زراعي ()
e. تجاري ()
f. صحي ()
g. خدمي ()

10. الدخل الشهري:

- a. أقل من 200 دينار شهري ()
b. 200 – 399 دينار ()
c. 400 – 599 دينار ()
d. 600 – 799 دينار ()
e. 800 – 999 دينار ()
f. 1000 دينار فما فوق ()

11. هل سبق وطلبت أية معلومات أو بيانات حول موضوع أو معاملة ما من إدارة حكومية (إدارة رسمية)؟

- a. نعم ()
b. لا ()

12. إن كانت الإجابة بنعم، ما طبيعة هذه البيانات أو المعلومات؟

- a. معلومات أو بيانات إحصائية ()
b. معلومات أو بيانات متعلقة ببعض التوضيحات للإجراءات الإدارية ()
c. معلومات أو بيانات متعلقة ببعض التوضيحات أو الاستفسارات القانونية ()
d. أخرى أذكر:

- i.
ii.
iii.

13. كيف كانت إستجابة الشخص المسؤول على هذه الطلبات؟

- a. كان متعاوناً بدرجة كبيرة جداً ()
b. كان متعاوناً بدرجة صغيرة ()
c. لم يكن متعاوناً إطلاقاً ()
d. انطباعات أخرى عن درجة التعاون اذكرها:

- i.
ii.
iii.
iv.

14. هل أنت على علم ودراية بالأنظمة والقوانين السائدة في البلاد؟

- a. على معرفة وإطلاع تام ()
b. لحد ما ()
c. لا أعرف أي شيء ()

15. هل أنت على دراية بحقوقك وواجباتك القانونية؟

- a. على دراية تامة ()
b. أعرف عنها بعض الشيء ()
c. لا أعرف عنها أي شيء ()

16. هل سبق وان قمت بإجراء معاملات رسمية وتم التباطؤ بحلها أو تعطيلها؟

- a. أجد دائماً تعطيل ومماطلة في انجاز معاملاتتي الرسمية ()
b. أواجه بعض الأحيان مماطلة وتباطؤ في انجاز المعاملات ()
c. لم تواجهني أية مشكلة في انجاز معاملاتتي الرسمية ()

17. في حال تم التباطؤ أو التعطيل في تخلص معاملتك لمن تلجأ؟

- a. أقوم بمراجعة الوزير المختص مباشرة ()
b. ألجأ الى وكيل الوزارة ()
c. أحاول اقناع الموظف المسؤول بصحة معاملتي ()
d. أبحث عن واسطة أو عن أي شخص يعرف المسؤول لحل المشكلة ()
e. ألجأ الى ممثل منطقتي في البرلمان لحل المشكلة ()
f. ألجأ الى الصحافة لعرض مشكلتي ()

g. ألجأ الى القانون (توكيل محام) لحلها ()

h. إجراءات أخرى أذكرها:

- i.
- ii.
- iii.
- iv.

18. هل تعتقد أن المؤسسات الإدارية الرسمية (الحكومية) تعمل على تطبيق القوانين والإجراءات كما

تنص؟:

a. تطبقها على جميع الناس دون تمييز ()

b. يتم التمييز في تطبيقها بين الناس ()

c. تطبيق الإجراءات وفق مزاجية الموظف المسؤول ()

d. لا يتم تطبيقها على الاطلاق ()

e. لا يوجد لي رأي في ذلك ()

19. هل تعتقد أن عدم تطبيق القوانين أو التمييز في تطبيقها أو مزاجية التطبيق ترجع الى:

a. عدم اكتراث الموظف المسؤول بقضايا المراجعين ()

b. عدم المام الموظف المسؤول بهذه الاجراءات أو القوانين ()

c. إجراءات التطبيق معقدة وليست من اختصاص الموظف المسؤول ()

d. أسباب أخرى اذكرها:

- i.
- ii.
- iii.
- iv.

20. هل تعتقد أن الإجراءات والرسوم المطبقة على الخدمات التي تقدمها الإدارات الرسمية (الحكومية):

a. مناسبة ومعقولة بالنسبة للجميع ()

b. الإجراءات معقدة والرسوم عالية ()

c. الإجراءات معقدة لكن الرسوم معقولة ومقبولة ()

d. الرسوم عالية لكن الإجراءات سهلة ومناسبة للجميع ()

21. هل وجدت في المؤسسات الرسمية التي قمت بمراجعتها، كتيبات أو إرشادات (بروشورات) توضح الإجراءات المطلوبة لإنجاز المعاملات؟

- a. موجودة بشكل واضح وبكثرة ()
b. موجودة ولكنها غير كافية ()
c. غير موجودة إطلاقاً ()
d. موجودة ولكنها غير واضحة ()
e. لم أنتبه لها ولم أسأل عنها ()

22. هل سبق استطلاع رأيك كمواطن في جودة الخدمات التي تقدمها الدولة من خلال مؤسساتها (البلدية، أو الكهرباء، أو الصحة، أو الماء، أو التعليم أو غيرها من المؤسسات الرسمية)؟

- a. نعم ()
b. لا ()

23. لمن أجب بنعم! من هي الجهة التي قامت باستطلاع رأيك؟ (الرجاء ذكر اسم هذه المؤسسة)
(.....)

24. ما طبيعة أو أوجه هذا الاستطلاع؟

- a. من خلال الاتصال الهاتفي ()
b. من خلال الدعوة للمشاركة في اللجان المخططة لمشاريع هذه المؤسسات ()
c. من خلال الدعوة أو التشجيع للكتابة في الصحف والمجلات المحلية ()
d. من خلال فتح بريد أو صناديق لتلقي الشكاوى والمقترحات ()
e. وسائل وطرق أخرى أرجو ذكرها:

- a.
b.
c.
d.

25. هل سبق وقمت بتقديم شكوى ضد أية مؤسسة من مؤسسات الدولة؟

- a. نعم ()
b. لا ()

26. هل لك أن تذكر اسم هذه المؤسسة؟

(.....)

27. ما طبيعة هذه الشكوى ؟

- a. سوء معاملة المسؤولين ()
b. التباطؤ في إجراء المعاملات ()
c. ضياع معاملاتي ()
d. التكلفة المالية العالية للمعاملات ()
e. عدم تواجد المسؤولين في مكاتبهم ()
f. الفوضى والتخبط في الإجراءات ()
g. أخرى أذكر:

- i.
ii.
iii.
iv.

28. هل تعتقد أنه يتم الأخذ في الشكاوى التي ترفع إلى المسؤولين؟ أو هل تمت الإستجابة من قبل

المسؤولين لشكواك؟

- a. نعم، يؤخذ بها سريعاً، وتم حل المشكلة ()
b. لا، لم يتم الأخذ بها ولم تحل مشكلتي ()
c. لا أعرف إن كانت شكواي قد وصلت إلى المسؤولين أم لا ()

29. لمن أجاب بنعم ما الإجراءات التي ترتبت على الأخذ بالشكوى ؟

- a. تم لفت انتباه الموظف المشتكى عليه لتغيير سلوكه ()
b. تم الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة للمواطنين ()
c. تمت سرعة انجاز المعاملات ()
d. تمت تسهيل اجراء تقديم المعاملات ()
e. تم وضع ارشادات وكتيبات واضحة للمراجعين ()
f. أخرى اذكرها:

- i.
ii.
iii.

30. هل تعلم بأن هناك معاملات وإجراءات يتم انجازها عن طريق الوسائل الالكترونية، كالإنترنت أو

الهواتف، دون مراجعة الدوائر والمؤسسات الرسمية شخصياً؟

- a. نعم ()

b. لا ()

31. إن كانت الإجابة بنعم، هل سبق وان انجزت لك معاملة عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف؟

a. نعم ()

b. لا ()

32. إن كانت الإجابة بنعم، هل لك أن تذكر اسم المؤسسة التي أنجزت لك هذه المعاملة؟

(.....)

33. إن كانت الإجابة بنعم، ما نوع هذه المعاملات التي تم انجازها؟ الرجاء ذكر نوع المعاملة التي تم

انجازها لك عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف أو أية وسيلة إلكترونية أخرى:

a.

b.

c.

d.

e.

34. هل لديك أية مقترحات أو توصيات لتطوير الإدارات أو المؤسسات الرسمية من أجل النهوض بتنمية

وتطوير الوطن والمواطنين؟ (الرجاء ذكرها).

a.

b.

c.

d.

e.