



التقرير الإحصائي لعام 2024

«غَزَّة... عَنَقَاءٌ لَا تَحْتَرِيقُ، بَلْ تَنْهَضُ وَتَشْرِيقُ»



بلدية غزة

مركز خدمات الجمهور
قسم المعلومات والشكاوى

جدول المحتويات

الرؤية:	3.....
الرسالة:	3.....
مقدمة:	4.....
دورة حياة الشكاوى:	5.....
الشكاوى والاستفسارات الواردة حسب المصدر:	6.....
الشكاوى الواردة حسب الدائرة المختصة:	7.....
الشكاوى والاستفسارات الواردة لكل شهر من عام 2024:	8.....
الاستفسارات الواردة حسب الدائرة المختصة:	9.....
الشكاوى الواردة لكل دائرة حسب النوع الفرعي:	10
الشكاوى والاستفسارات الواردة حسب الأحياء السكنية:	11
ملف لجان الأحياء وملف مخيمات الإيواء:	12
ملاحظات تتعلق بإدارات البلدية:	13
التوصيات:	13



الرسالة:

تقديم خدمات متميزة لاستقبال شكاوى المواطنين ومعالجتها بفاعلية في ظل الظروف الطارئة، عبر فريق عمل مدرب وقنوات تواصل متاحة في أصعب الأوقات. نسعى لتحسين الاستجابة لاحتياجات المواطنين وضمان استمرار تقديم الخدمات الأساسية رغم الظروف الصعبة، بهدف تعزيز الثقة المتبادلة والمساهمة في التخفيف من معاناة السكان في ظل حرب الإبادة.



الرؤية:

أن يكون قسم المعلومات والشكاوى في بلدية غزة نموذجًا للتواصل الفعّال في ظل التحديات التي تواجه المدينة وأن يساهم في دعم صمود المواطنين في ظل حرب الإبادة، من خلال تعزيز التواصل الفعال، والاستجابة السريعة لاحتياجات المجتمع، بما يضمن الاستمرار في تقديم الخدمات الأساسية رغم الظروف القاسية.

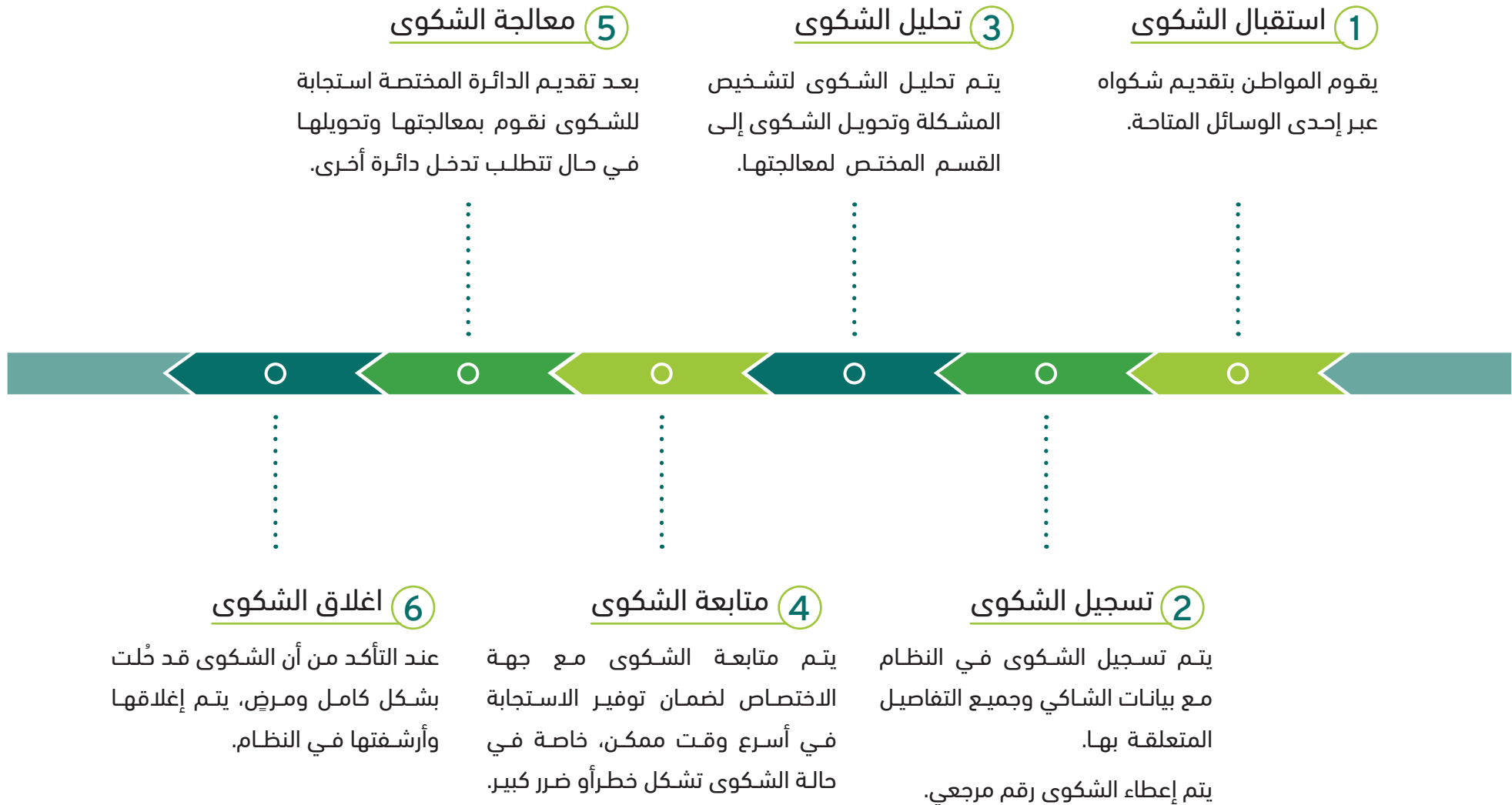
مقدمة:

التقرير الإحصائي السنوي لقسم المعلومات والشكاوى:
هو تقرير سنوي يتم إعداده لتحليل وتوثيق كافة الشكاوى والاستفسارات التي يتلقاها القسم من المواطنين خلال العام، بحيث يتم تقسيم الشكاوى في التقرير حسب دائرة الاختصاص، النوع الفرعي للشكاوى، مصدر تلقي الشكاوى، توزيع الشكاوى على المناطق والأحياء.

يهدف هذا التقرير إلى تقديم نظرة شاملة حول الأداء السنوي لقسم المعلومات والشكاوى التابع لبلدية غزة، وذلك من خلال استعراض البيانات والإحصاءات المتعلقة بعدد ونوع الشكاوى والاستفسارات التي تم استلامها، الشكاوى التي تم التعامل معها، والتي لا تزال قيد المتابعة. يعتبر القسم مهماً في تعزيز التواصل مع المواطنين والاستجابة لشكواهم وملاحظاتهم فيما يخص خدمات البلدية.



دورة حياة الشكوى:

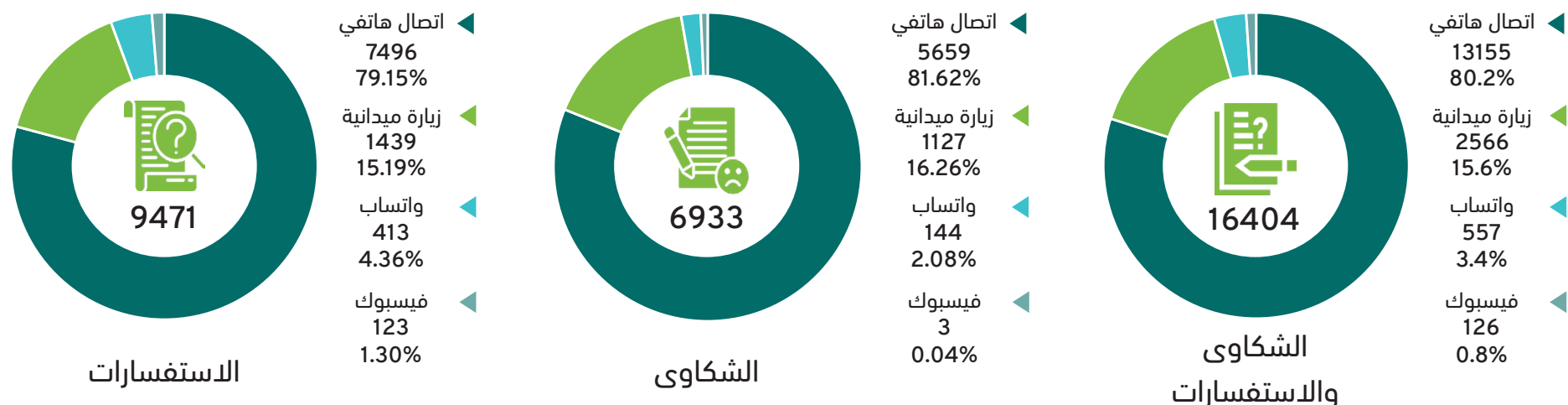


الشكاوى والاستفسارات الواردة حسب المصدر:

بلغ عدد الاشارات (الشكاوى والاستفسارات) الواردة لبوابات التواصل الخاصة بقسم المعلومات والشكاوى خلال عام 2024 الى 16404 شكوى واستفسار، موزعة وفق الجدول التالي:

#	المصدر	عدد الشكاوى	عد الاستفسارات	عدد الشكاوى والاستفسارات	النسبة من الاجمالي
1	اتصال هاتفي	5659	7496	13155	80.2%
2	زيارة ميدانية	1127	1439	2566	15.6%
3	واتس اب	144	413	557	3.4%
4	فيسبوك	3	123	126	0.8%
	الاجمالي	6933	9471	16404	100.0%

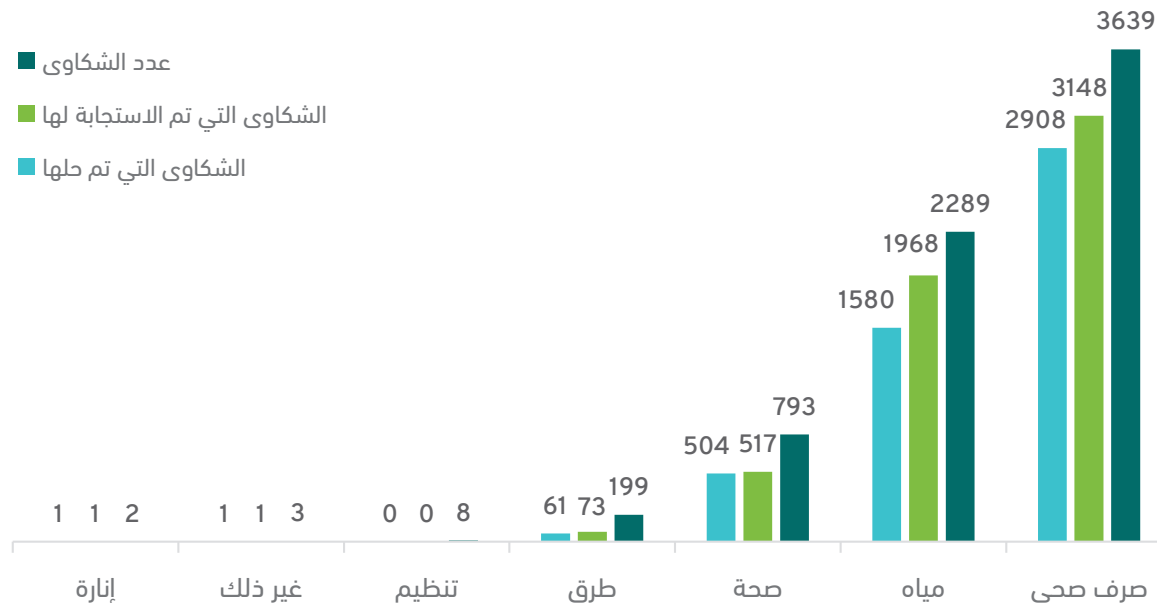
◀ نلاحظ أن ما نسبته 80% تقريباً من الشكاوى والاستفسارات مصدرها اتصال هاتفي وذلك بعد تفعيل وانتشار الرقم المختصر 115 والرقم 0599815600 خاصة في الربع الأخير من العام.



الشكاوى الواردة حسب الدائرة المختصة:

الجدول أدناه يوضح أعداد الشكاوى الواردة خلال عام 2024 لكل دائرة وكذلك أعداد الشكاوى التي تم الاستجابة لها موزعة حسب نوع الاستجابة.

#	الدائرة	إجمالي الشكاوى	تم الاستجابة لها	تم حلها (حل كامل - حل جزئي)	قيد التنفيذ	لم يتم الحل	نسبة الاستجابة	نسبة الحل
1	صرف صحي	3639	3148	2908	1	239	%86.5	%79.9
2	مياه	2289	1968	1580	311	77	%86.0	%69.0
3	صحة	793	517	504	0	13	%65.2	%63.6
4	طرق	199	73	61	1	11	%36.7	%30.7
5	تنظيم	8	0	0	0		%0.0	%0.0
6	غير ذلك	3	1	1	0	0	%33.3	%33.3
7	إنارة	2	1	1	0	0	%50.0	%50.0
	الاجمالي	6933	5708	5055	313	24	%82.3	%72.9



الاستجابة للشكاوى والرد عليها لا يعني بالضرورة تقديم حل لها.

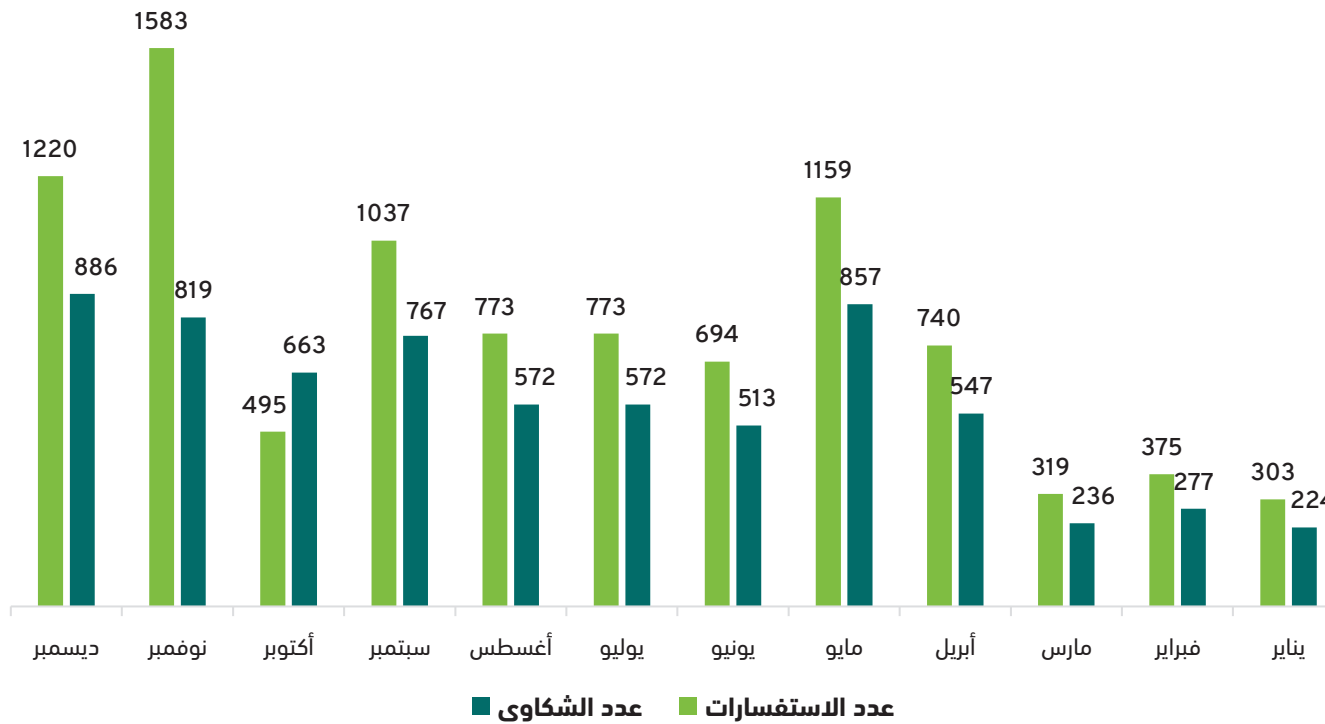
تم احتساب نسبة الاستجابة حتى تاريخ 2025/1/3.

جدير بالذكر أن 607 شكاوى من شكاوى دائرة المياه تم الرد عليها بتاريخ 2024/12/31 وتاريخ 2025/01/01 بـ (تم عمل اللازم)، أي ما نسبته % 26.51 من إجمالي شكاوى الدائرة.

علماً أن جميع هذه الشكاوى مقدمة قبل شهر 11-2024، وهذا ما يتطلب تفسيراً من الدائرة بسبب تأخر الرد على المنظومة.

الشكاوى والاستفسارات الواردة لكل شهر من عام 2024:

الجدول أدناه يوضح أعداد الشكاوى والاستفسارات الواردة خلال عام 2024 موزعة لكل شهر من العام.

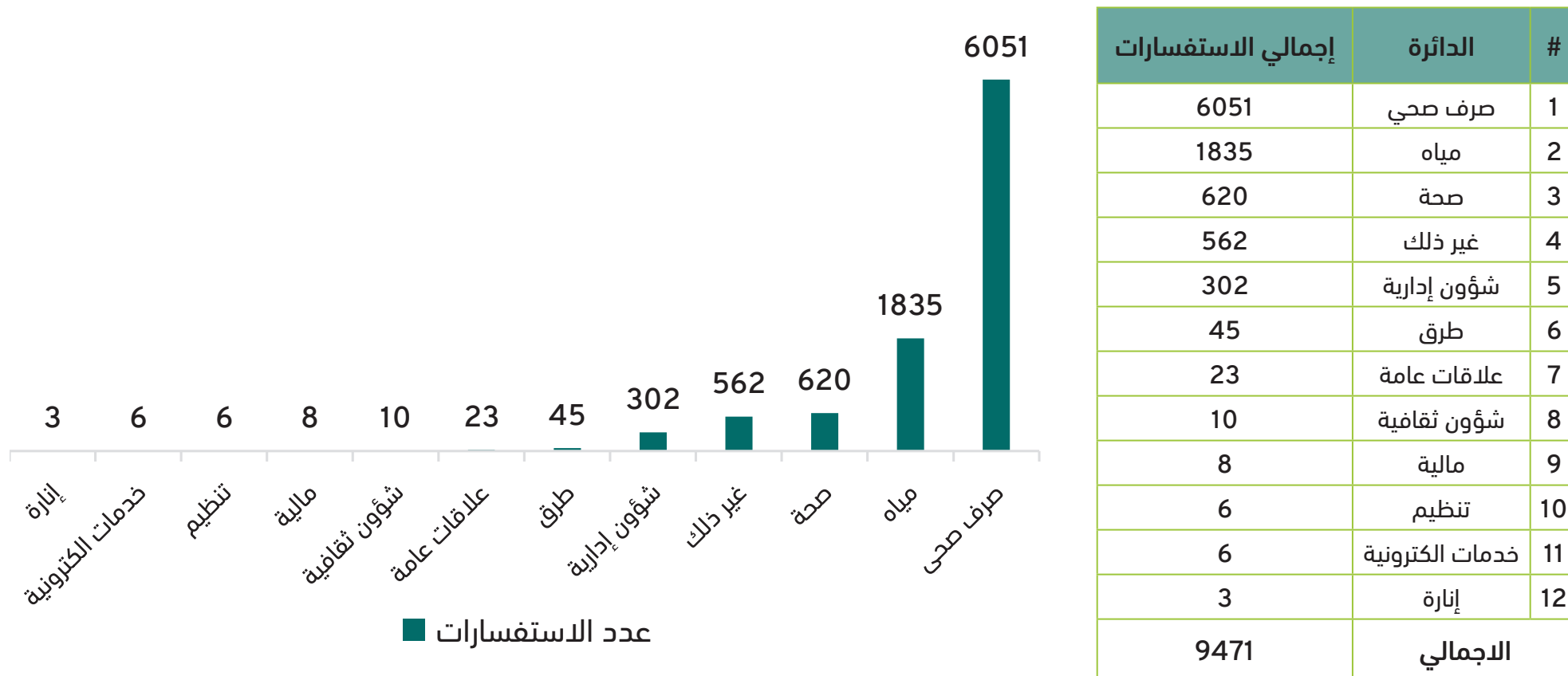


#	الشهر	عدد الشكاوى	عدد الاستفسارات
1	يناير	224	303
2	فبراير	277	375
3	مارس	236	319
4	أبريل	547	740
5	مايو	857	1159
6	يونيو	513	694
7	يوليو	572	773
8	أغسطس	572	773
9	سبتمبر	767	1037
10	أكتوبر	663	495
11	نوفمبر	819	1583
12	ديسمبر	886	1220
الاجمالي		6933	9471

- ◀ نلاحظ زيادة وتضاعف أعداد الشكاوى والاستفسارات خلال النصف الثاني من العام وذلك بعد تفعيل جميع قنوات التواصل، وكذلك نتيجة حركة النزوح من شمال قطاع غزة باتجاه مدينة غزة.
- ◀ كما نلاحظ أن عدد الاستفسارات في شهري نوفمبر وديسمبر زاد بشكل ملحوظ نتيجة استقبال القسم لاستفسارات المواطنين عن طلب التوظيف -البطالة- في البلدية والعمل فيها وآلية التسجيل وشروط الترشيح، وكذلك عن بيانات المباني (رقم المبني - الشارع القطعة - القسيمة) وذلك بعد نشر وزارة الاسكان رابط لتسجيل الأضرار.

الاستفسارات الواردة حسب الدائرة المختصة:

الجدول أدناه يوضح أعداد الاستفسارات الواردة لكل دائرة.



الاستفسارات التي تصنيفها «غير ذلك» هي - في أغلبها - استفسارات عن بيانات المباني (رقم المبنى - الشارع القطعة - القسيمة) وذلك بعد نشر وزارة الاسكان رابط لتسجيل الأضرار.

الاستفسارات التي تصنيفها «شؤون إدارية» هي استفسارات عن البطالة في البلدية والعمل فيها وآلية التسجيل وشروط الترشيح.

الشكاوى الواردة لكل دائرة حسب النوع الفرعي:

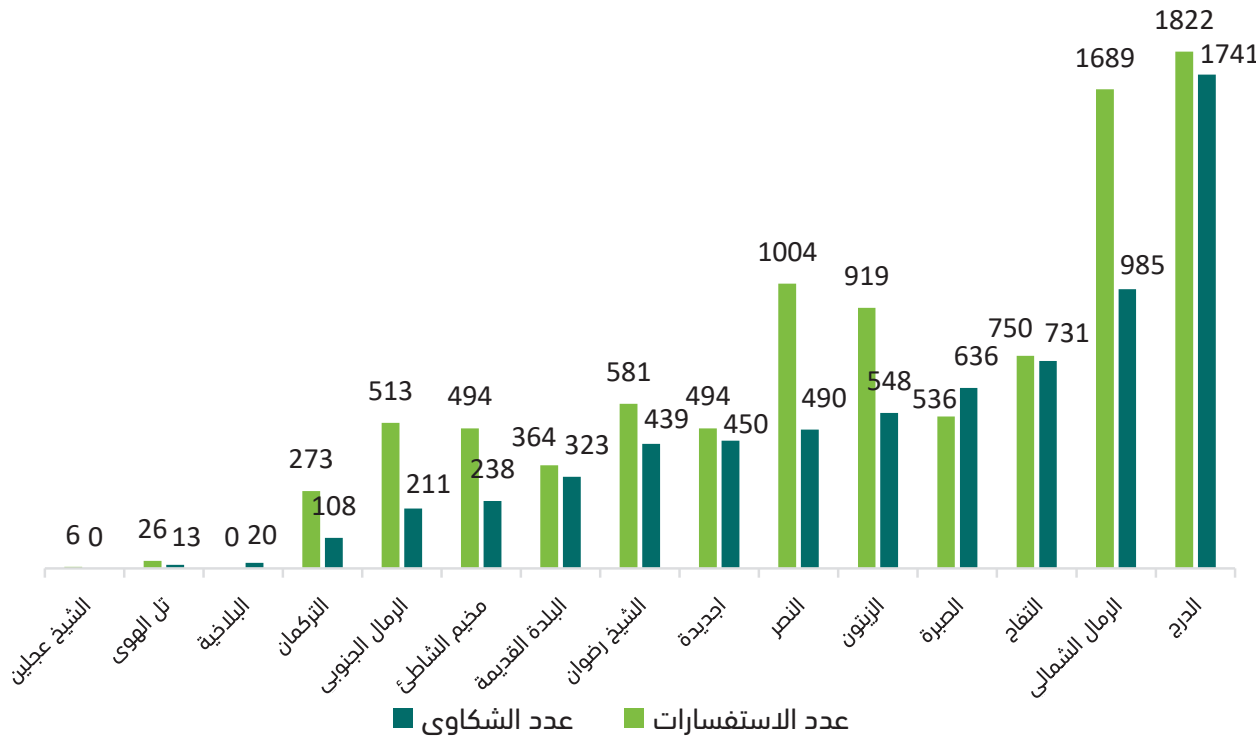
الجدول أدناه يوضح أعداد الشكاوى الواردة خلال العام لكل دائرة حسب النوع الفرعي.

#	النوع الرئيسي	النوع الفرعي	عدد الشكاوى	المجموع
3	المياه	وصلات غير شرعية	1	2289
		ملوحة مياه	7	
		غير ذلك	67	
		ضعف مياه	53	
		سرقة مياه	2	
		تلوث مياه	38	
		انقطاع مياه	1421	
		انفجار خط مياه	700	
4	الطرق	هبوط في الطريق	2	199
		مواقف سيارات	1	
		غير ذلك	148	
		رصف شارع	2	
		خلع بلاط	4	
		حفر طرق	21	
		تسوية طريق	21	
5	تنظيم	غير ذلك	1	8
		بناء آيل للسقوط	6	
		البسطات العشوائية	1	
6	إنارة	غير ذلك	2	2
7	غير ذلك	سرقات	3	3
المجموع			6933	6933

#	النوع الرئيسي	النوع الفرعي	عدد الشكاوى	المجموع
1	صرف صحي	منهل مياه أمطار	1	3639
		منهل مفتوح	49	
		مصافي مياه امطار	24	
		غير ذلك	24	
		غطاء منهل مسروق	3	
		طفح صرف صحي	3294	
		صيانة منهل	36	
		خطوط مياه أمطار	3	
		خط مفجور / مكسور	24	
		توصيل خطوط صرف صحي	105	
2	الصحة	تعزيل	58	793
		تعديل منسوب منهل	1	
		تجمع مياه أمطار	17	
		نقل حاويات	2	
		مكرهة صحية	7	
		قطع اشجار	1	
		غير ذلك	4	
		عمال نظافة	1	
		طلب حاويات	17	
		تراكم نفايات	736	
		انتشار باعوض	24	
		إزالة حاويات	1	

الشكاوى والاستفسارات الواردة حسب الأحياء السكنية:

الجدول أدناه يوضح أعداد الشكاوى والاستفسارات الواردة حسب الأحياء السكنية خلال العام:



#	الحي	عدد الشكاوى	عدد الاستفسارات
1	الدرج	1741	1822
2	الرمال الشمالي	985	1689
3	التفاح	731	750
4	الصبرة	636	536
5	الزيتون	548	919
6	النصر	490	1004
7	اجديدة	450	494
8	الشيخ رضوان	439	581
9	البلدة القديمة	323	364
10	مخيم الشاطئ	238	494
11	الرمال الجنوبي	211	513
12	الترکمان	108	273
13	البلدية	20	0
14	تل الهوى	13	26
15	الشيخ عجلين	0	6
	الاجمالي	6933	9471

◀ نلاحظ أن أعداد الشكاوى والاستفسارات في الأحياء الثلاثة (الدرج - الرمال الشمالي - التفاح) هي الأكبر، وذلك نتيجة نزوح وتكدس المواطنين الى هذه الأحياء سواء من أطراف المدينة أو من شمال القطاع.

◀ كما نلاحظ أن أعداد الشكاوى والاستفسارات في حيّ الدرّج و الرمال الشمالي على وجهه الخصوص هي الأكبر، وذلك نتيجة ما سبق بالإضافة إلى إنشاء العديد من مخيمات الإيواء في هذين الحيين.

ملف لجان الأحياء وملف مخيمات الإيواء:

يقوم قسم المعلومات والشكاوى بالتعاون الوثيق مع لجان الأحياء، حيث يتم تنظيم اجتماعات دورية تجمع ممثلي لجان الأحياء لمناقشة التحديات والمشكلات التي يواجهها المواطنون في كل منطقة. يتم خلال هذه الاجتماعات استقبال شكاوى المواطنين (التي تحملها اللجنة) وتوثيقها، مع متابعة مستمرة لضمان معالجة هذه الشكاوى بشكل فعال ووفق آلية تضمن تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز التواصل مع المجتمع المحلي. كما تم في الأشهر الأخيرة من العام التواصل والتنسيق الوثيق مع مديري مخيمات الإيواء التي أقيمت مؤخراً في المدينة وذلك بهدف المساهمة في توفير الخدمات الأساسية للنازحين في المخيمات وتقديم استجابة سريعة للمشاكل الطارئة.

اللقاءات والانجازات خلال عام 2024

- 1- عقد لقاءات دورية مع جميع ممثلي لجان الأحياء لاستقبال جميع الشكاوى التي تخص كل حي. حيث تم استعراض القضايا والتحديات التي تواجه كل حي، بالإضافة إلى تلقي مقترحات كل لجنة بشأن الحلول الممكنة، مع التركيز على تحديد الأولويات والإجراءات الوقائية التي يجب اتخاذها قبل وأثناء موسم الأمطار.
 - 2- التواصل المستمر مع جميع ممثلي لجان الأحياء في وقت نزول المطر للإطمئنان على وضع كل حي والتواصل مع الدوائر المختصة في البلدية لتقديم تدخل عاجل إن لزم.
 - 3- التواصل والتنسيق مع لجان الأحياء لتزيدنا بالأمكان التي لا تصلها مياه البلدية ويتواجد بها آبار خاصة بهدف التعاون في حل مشكلة انقطاع المياه.
- ويسعى القسم بالتعاون مع الجهات المختصة في البلدية إلى اتخاذ التدابير المناسبة لتعزيز جاهزية لجان الأحياء وتخفيف المخاطر المحتملة.

ملاحظات تتعلق بإدارات البلدية:

- الشكاوى التي يحتاج حلها إلى عدة إدارات يجب أن ترسل (أساسي) إلى محطة وحدة المعلومات والشكاوى، ولا يجب تحويلها من إدارة إلى إدارة أخرى إلا نسخة فقط.
- يجب تحويل المراسلة (أساسي) إلى محطة وحدة المعلومات والشكاوى حتى تُحتسب.
- الاستجابة للشكاوى والرد عليها لا يعني بالضرورة تقديم حل لها.

التوصيات

- الاستفادة من البيانات الإحصائية المتوفرة في التقرير لتحليل المشكلات المتكررة ووضع استراتيجيات لمعالجتها.
- التركيز على تحسين الخدمات وحل المشكلات المتكررة في الأحياء التي سجلت أعلى عدد من الشكاوى.
- ضرورة الرد على الشكاوى على برنامج المراسلات بعد الاستجابة لها مباشرة، حيث يتم احتساب نسبة الاستجابة ومعدل الاستجابة ونسبة الحل للشكاوى التي يتم الرد عليها في نفس الشهر الذي أرسلت فيه، (سيتم احتساب معدل الاستجابة في التقارير الشهرية بدءاً من شهر يناير-2025).



   
www.gaza-city.org

115

المعلومات
والشكاوى