تحليل نتائج المسح الأسري

الخاص بمؤشرات الحكم ومكافحة الفساد

حزيران 2010

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان
aman
Transparency Palestine

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة – أمان

المقر الرئيسي: رام الله، شارع الإرسال، حي المصايف، عمارة الرماوي ط1

هاتف: 2989506 2 970+ \ 2974949 2 970+
فاكس: 2974948 2 970+
ص.ب: 69647 القدس: 95908

مكتب غزة: شارع الحلبي، عمارة الحشام،

هاتف: 2884767 8 970+
فاكس: 2884766 8 970+

البريد الالكتروني: aman@aman-palestine.org
الصفحة الالكترونية: www.aman-palestine.org

تصميم وتنفيذ: زينة تك آند ديزاين، رام الله، www.zeinatech.com

قائمة المحتويات

شكر وتقدير 04
المقدمة 05
المنهجية 06
المفاهيم والمصطلحات 09
النتائج الرئيسية 14
1. الانطباعات حول الفساد 14
1.1 الوعي بمفهوم الفساد 14
2.1 اشكال الفساد الاكثر انتشارا في فلسطين 15
3.1 الفساد في الخدمات العامة: 18
1.3.1 التوظيف والتعيينات 20
2.3.1 القضاء والمحاكم 21
3.3.1 الصحة 22
4.3.1 التعليم 23
5.3.1 الهيئات المحلية 24
2. التجربة الشخصية مع ممارسات الفساد 25
1.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في الخدمات العامة 25
2.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في الخدمات الصحية 26
3.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في خدمات التعليم 26
4.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في الخدمات القضائية 27
5.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في خدمات الهيئات المحلية 28
3. الابلاغ عن الفساد وثقة المواطنين في انظمة مكافحته 29
1.3 التعرض لافعال الفساد 29
2.3 اسباب عدم الابلاغ عن الفساد 29
3.3 مسببات الفساد 29
4.3 المعرفة بالجهات المخولة بمكافحة الفساد 30
5.3 فعالية النظام في مكافحة الفساد 31
الاستخلاصات 33
التوصيات 34
الجداول 35

شكر وتقدير

يتقدم الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" بالشكر والتقدير لفريق العمل في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بدءا من القائم بأعمال رئيس الجهاز السيدة علا عوض ورئيس فريق البحث السيد مصطفى خواجا وجميع الباحثين الفنيين والميدانيين وذلك لعملهم المتفاني في تنفيذ هذا المسح بأعلى درجات المهنية والمصداقية. كما نتوجه بالشكر الجزيل للبنك الدولي على تمويله للمسح ونخص بالشكر السيد مارك أهلرن والسيدة نيثيا غجراجان على القيمة المضافة التي أضافاها لاستمارة البحث وعملية التحليل. والشكر موصول لجميع المواطنين في الضفة الغربية والقدس وقطاع غزة لاستضافتهم للباحثين في بيوتهم واجابتهم على الاسئلة المطروحة في استمارة البحث. وأخيرا نشكر طاقم أمان في رام الله وغزة وعلى رأسه الزميلة هامه زيدان على مساهماتهم الغنية في تسهيل عمل فريق البحث وتحليل نتائج المسح وإعداد هذا التقرير.

المقدمة

يعرض هذا التقرير رؤية امان لنتائج مسح توجهات المواطنين الذي نفذته امان بالتعاون مع البنك الدولي والجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني، والذي تم تنفيذه في الفترة من 09/02/2010 – 04/03/2010 على عينة بلغت 3,000 أسرة توزعت بواقع 2,000 أسرة في الضفة الغربية و 1,000 أسرة في قطاع غزة، حيث تم استطلاع رأي فرد واحد (18سنة فاكثر) من كل أسرة.

يهدف المسح الى جمع مجموعة من المؤشرات ذات العلاقة بالفساد في الاراضي الفلسطينية، واستقراء توجهات المواطنين تجاه مجموعة من القضايا التي تخص مؤسسات القطاع العام والاهلي والخاص، وذلك من خلال الاستمارة الخاصة بهذا المسح والتي تضم مجموعة من الأسئلة المتخصصة في المجالات المختلفة، وفيما يلي عرض لأهم المجالات التي سيتم تغطيتها من خلال هذا المسح والتي تم تناولها من جانبين: الأول مبني على تجربة شخصية والثاني مبني على انطباعات المواطنين، وبالطبع ربط ردود المستجوبين بواقع وانتشار الفساد والذي يشكل الهدف الرئيس من المسح حيث سيبين هذا التقرير ما يلي:

اولا: الانطباعات حول الفساد

يهدف هذه الجزء الى عرض وتحليل اراء المواطنين والتي تعكس مدى وعيهم بمفهوم الفساد، كما يبين اراء المواطنين الخاصة بالخدمات العامة وتقييمهم لمدى انتشار الفساد فيها وتحديد اوجه الفساد التي يروا انها موجودة بهذه الخدمات وهي خدمات الصحة والتعليم والقضاء والتوظيف والخدمات المقدمة من قبل الهيئات المحلية. كما يبين التقرير اشكال الفساد الاكثر انتشار في المجتمع الفلسطيني وفقا لرؤية المواطنين الفلسطينيين.

ثانيا: التجربة الشخصية للمواطنين مع ممارسات الفساد

ركز المسح في جزء من اسئلته على اذا ما كان المواطن قد تعرض بشكل شخصي هو أو أحد أفراد عائلته لممارسات فساد وذلك لتقييم التجارب الشخصية للمواطنين مع هذه الآفة وتحديد مدى انتشارها في الخدمات العامة المذكورة سابقا وتحديد طبيعة شكل الفساد الاكثر انتشارا فيها. ويسعى هذه الجزء للربط ما بين التجربة والانطباعات الشخصية للمواطنين لتحديد مدى تقارب ما هو ممارس فعلا مع ما هو معتقد.

ثالثا: التبليغ عن الفساد

نظرا لاهمية وجود ثقافة التبليغ عن الفساد فقد خصص جزء من استمارة المسح لبحث هذا الموضوع، وفي هذا الجزء سيتم التركيز على نسبة وجود مثل هذه الثقافة، واسباب عدم التبليغ عن الفساد اضافة الى ثقة المواطنين في انظمة مكافحة الفساد ومعرفتهم للمؤسسات العاملة في هذا المجال وتقييمهم لمدى فاعليتها.

رابعا: الاستنتاجات والتوصيات

حيث يعرض التقرير في جزئه الاخير مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات بناء على نتائج المسح وتحليلات امان.

المنهجية

يعرض هذا الفصل المنهجية العلمية التي اتبعت في تخطيط وتنفيذ مسح الحكم ومكافحة الفساد في الأراضي الفلسطينية الذي تم تنفيذه عام 2010، تشمل المنهجية تصميم أدوات البحث الأساسية وطرق جمع ومعالجة وتحليل البيانات الخاصة بموضوع الدراسة.

استمارة المسح

تعتبر الاستمارة الأداة الرئيسية لجمع البيانات، لذلك لا بد أن تكون هذه الاستمارة ذات مواصفات فنية مناسبة لجمع البيانات ومعالجتها وتحليلها. ونظرا لحداثة هذه التجربة التي تنفذ لأول مرة، تم الاطلاع على تجارب الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني السابقة في المجالات القريبة وذات العلاقة، والاسترشاد بالتجارب الدولية في هذا المجال، وبناء عليه تم تصميم استمارة خاصة لتنفيذ هذا المسح تشتمل على المكونات الأساسية التالية:

البيانات التعريفية:

وهي مفتاح الاستمارة وتحتوي على بيانات منفردة لكل تجمع، ولا تنطبق على غيره من التجمعات وتتكون من الرقم المتسلسل للاستمارة واسم التجمع ورمزه، واسم المحافظة ورمزها، وذلك حسب تصنيف التجمعات السكانية المتبع في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (إطار التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت 2007) والذي تم اعتماده على المستوى الوطني من خلال لجنة وطنية تألفت من ممثلين عن المؤسسات الوطنية.

بيانات السيطرة النوعية:

تم وضع مجموعة من الضوابط التي من شأنها ضبط العمليات الميدانية والمكتبية وتسلسلها في المراحل التي تمر بها، ابتداء بمرحلة جمع البيانات ومروراً بالتدقيق الميداني والمكتبي، ثم الترميز وإدخال البيانات والتدقيق بعد الإدخال، وانتهاء بعملية التخزين والتوثيق.

بيانات حول مؤشرات المسح الرئيسية:

تشمل هذه البيانات، الموقع الجغرافي والبيانات التعريفية، وتغطي المؤشرات مجموعة من المواضيع، تشمل: توجهات عامة حول قضايا معيشية، تقديم الخدمات العامة، الفساد في القضاء والمحاكم، الفساد في القطاع الصحي، الفساد في القطاع التعليمي، الفساد في الهيئات المحلية، الفساد في التوظيف والتعيينات، التبليغ عن الفساد.

العينة والإطار

مجتمع الدراسة: جميع الأفراد الفلسطينيين من الفئة العمرية 18سنة فاكثر الذين يقيمون مع أسرهم بشكل اعتيادي في الأراضي الفلسطينية في العام 2010.

إطار المعاينة: هو قائمة بمناطق العد حسب بيانات التعداد العام للسكان والمساكن والمنشات2007 ومنطقة العد هي عبارة عن مجموعة من المساكن بمعدل 120 - 150 مسكن والواقعة ضمن التجمعات الفلسطينية.

حجم العينة: بلغ حجم العينة 3,000 أسرة موزعة على جميع محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة.

تصميم العينة: عينة المسح هي عينة طبقية عنقودية عشوائية منتظمة ذات ثلاثة مراحل:

- **المرحلة الأولى:** هي اختيار عينة طبقية عشوائية مكونة من (150) منطقة عد.
- **المرحلة الثانية:** هي اختيار عينة عشوائية منتظمة (بطريقة مساحية ميدانية) من الأسر من مناطق العد المختارة بحيث يتم اختيار 20 أسرة من كل منطقة عد تم اختيارها في المرحلة الأولى.

- **المرحلة الثالثة:** اختيار فرد من كل أسرة تم اختيارها في المرحلة الثانية بحيث يتم اختيار فرد ذكر من أسرة وفرد أنثى من الأسرة التي تليها (باستخدام جداول كيش العشوائية).

طبقات العينة: تم تقسيم المجتمع إلى طبقات كما يلي:

- المحافظات (16محافظة).
- نوع التجمع (حضر، ريف، مخيم).

العمليات الميدانية

تمثل العمليات الميدانية، أهم مراحل تنفيذ المسح لجمع البيانات المطلوبة من مصادرها الأولية، لذلك فإن ضمان وجود مقومات النجاح في هذه المرحلة من القضايا الأساسية التي تم العمل عليها بشكل تفصيلي، وقد اشتمل ذلك على توفير كل المستلزمات الفنية والإدارية بما في ذلك عمليات وآليات العمل في الميدان والتعيين والتدريب وتوفير المستلزمات المادية اللازمة لأداء العمل بأفضل صورة.

آلية العمل في الميدان:

- الاستدلال على بداية منطقة العد من خلال الكشف الاستدلالي ومن خلال الخارطة.
- السير يمينا ومع عقارب الساعة داخل منطقة العد.
- حصر الأسر المتجاورة حتى إكمال 20 استمارة.
- عدم تخصيص استمارات للأسر أو الأفراد الذين يرفضون التجاوب أو الذين لم يتم التمكن من مقابلتهم.
- استخدام جداول كيش من اجل اختيار فرد بطريقة عشوائية من أفراد الأسرة.
- بالنسبة لاختيار الفرد يتم اختيار فرد واحد بطريقة عشوائية من الأسرة باستخدام جداول كيش.
- تم اختيار فرد ذكر من الأسرة التي رقمها فردي في منطقة العد واختيار فرد أنثى من الأسر التي رقمها زوجي في منطقة العد.

التدريب والتعيين:

لقد تم اختيار الباحثين الميدانيين من العناصر المؤهلة من ذوي الخبرة في العمل الإحصائي، وتم تدريب الباحثين الميدانيين على العمليات الميدانية المختلفة بشكل عام وذلك قبل بداية تنفيذ المسح، لقد اشتمل تدريب الباحثين الميدانيين على عمليات جمع البيانات وأدبيات العمل الميداني بما في ذلك طرح الأسئلة وتسجيل الإجابات، وأدبيات إجراء المقابلات بالإضافة إلى جزء خاص حول خصوصيات مسح الحكم ومكافحة الفساد، بما في ذلك استمارة المسح والأسئلة الخاصة بالحكم والفساد والمصطلحات والمفاهيم المستخدمة في المسح.

وقد اشتمل برنامج التدريب على القضايا الأساسية الآتية:

- التعريف بمعنى مسح الحكم وأهدافه.
- شرح المصطلحات المستخدمة في الاستمارة.
- آلية استيفاء الاستمارة.

توزيع فريق العمل الميداني:

تشكل فريق العمل الميداني من منسق للعمل الميداني وفرق ميدانية، حيث ضم كل فريق مشرفا وأربعة باحثين.

وتتطلب مهمة الإشراف والمتابعة والتدقيق لمختلف فعاليات المشروع وجود مكاتب في المحافظات تكون قريبة من مختلف مناطق العمل، بحيث يتم استخدامها كمراكز لتجميع أفراد الفرق العاملة في الميدان قبل وبعد انتهاء العمل اليومي، حيث تتم عملية استلام وتسليم أدوات المسح المختلفة وتعبئة النماذج وكتابة التقارير ومراجعة وتدقيق حصيلة العمل اليومي.

جمع البيانات:

تمت عملية استيفاء الاستمارات عن طريق المقابلة مع الفرد الذي تم اختياره باستخدام الجداول العشوائية (كيش). وقد تم جمع البيانات خلال الفترة 09/02/2010 – 05/03/2010 على عينة بلغت 3,000 أسرة توزعت بواقع 2,000 أسرة في الضفة الغربية و 1,000 أسرة في قطاع غزة. وقد تم توزيع فريق العمل الميداني في جميع المحافظات حسب حجم العينة لكل محافظة، كما تم تزويد الفريق الميداني بجميع أدوات ولوازم العمل الميداني.

معالجة البيانات

تضمنت مرحلة معالجة البيانات مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تم إجراؤها على الاستمارات بهدف إعدادها لمرحلة التحليل، وشملت هذه المرحلة العمليات الآتية:

1. **التدقيق قبل إدخال البيانات:** في هذه المرحلة تم تدقيق جميع الاستمارات باستخدام تعليمات للتدقيق الميداني للتأكد من منطقية البيانات وإعادة غير المكتمل منها ثانية للميدان.
2. **إدخال البيانات:** تم تنظيم عملية إدخال البيانات باستخدام رزمة قاعدة بيانات Access ومدعم بنظام التعريب حيث تمت برمجة الاستمارة من خلال هذه الرزمة. وقد تميز البرنامج الذي تم إعداده بالخواص والسمات الآتية:
   - إمكانية التعامل مع نسخة مطابقة للاستمارة على شاشة الحاسوب.
   - القدرة على عمل جميع الفحوص والاحتمالات الممكنة المنطقية وتسلسل البيانات في الاستمارة.
   - القدرة على التدقيق الداخلي للإجابات على الأسئلة.
   - الحفاظ على الحد الأدنى من أخطاء مدخلي البيانات الرقمية أو أخطاء العمل الميداني.
   - سهولة الاستخدام والتعامل مع البرنامج والمعطيات (User-Friendly).
   - إمكانية تحويل البيانات إلى صيغة أخرى يمكن استخدامها وتحليلها من خلال منظومات إحصائية تحليلية أخرى مثل SPSS.

المفاهيم والمصطلحات

الأسرة:

فرد أو مجموعة أفراد يعيشون في نفس الوحدة السكنية ويتناولون الطعام معا ويشتركون في توفير احتياجاتهم المعيشية وقد تربطهم علاقة قرابة ليشكلوا عائلة، أو لا تربطهم هذه العلاقة.

الفرد في الأسرة:

الفرد الموجود في الوحدة السكنية عند إجراء المقابلة يعتبر فرد في الأسرة أو عضواً فيها إذا:

1. كانت هذه الوحدة السكنية هي مكان الإقامة المعتاد له أو مكان الإقامة الوحيد له.
2. كان الفرد يقيم معظم وقته في هذه الوحدة مع أنه من الممكن أن يقيم بعض الوقت في وحدة سكنية أخرى أو في مكان آخر. وفي هذا المسح تم اعتبار الأفراد المقيمين في تجمعات معينة داخل الضفة الغربية وقطاع غزة من اجل الدراسة (الطلاب)، والطلاب الذين يدرسون في الخارج وكذلك العمال المنفصلين عن أسرهم ويعودون لها في نهاية الأسبوع أو الشهر والعمال الذين يعملون في الخارج ولكنهم يعودون سنويا لزيارة ذويهم والإقامة معهم وكذلك السجناء على انهم أفرادا مقيمين بصورة معتادة مع أسرهم، وليس في أماكن عملهم أو دراستهم أو سجنهم.

رب الأسرة:

الشخص المقيم إقامة معتادة مع الأسرة والذي عرف بأنه يحمل هذه الصفة من قبل باقي أفراد الأسرة، وعادة ما يكون هذا الشخص صاحب السلطة والمسئول عن تدبير شؤون الأسرة، وأحيانا يكون هو المسئول الوحيد عن تدبير الشؤون الاقتصادية للأسرة وقد يشاركه الآخرون في ذلك، وقد يكون رب الأسرة ذكرا أم أنثى.

عدد سنوات الدراسة التي أتمها الفرد بنجاح:

بالنسبة للفرد الملتحق حالياً أو الذي التحق وترك أو الذي التحق وتخرج، تكون سنوات الدراسة النظامية التي أتمها بنجاح هي السنوات الكاملة، ولا تشمل سنوات الانقطاع وسنوات الرسوب، كما لا تشمل السنة الحالية التي لم تنتهِ للملتحق حاليا ولا تعتبر الدورات التدريبية ضمن سنوات الدراسة النظامية، لذلك تحسب السنوات التي درسها المبحوث في مؤسسات تعليم رسمية (مدارس، جامعات، كليات متوسطة) ولا تقل مدة الدراسة فيها عن سنة، ولا يجوز تجميع عدة دورات قصيرة لتعادل سنة تعليمية أو اكثر ولا تحسب الدورات الطويلة (سنة أو اكثر) كسنوات تعليمية كما لا تحسب أجزاء من السنة درسها المبحوث.

الحالة الزواجية:

حالة الفرد الشخصية والتي يكون عليها ذلك الفرد الذي يبلغ من العمر 12 سنة فأكثر وقت إجراء المقابلة والمتعلقة بقوانين وعادات الزواج المعمول بها في البلد، وقد تكون إحدى الحالات التالية:

1. **أعزب/عزباء:** وهو الفرد الذي يبلغ عمره 12 سنة فأكثر، ولم يتزوج زواجا فعليا وفقا للعرف السائد (أي لم يتم الدخول بعد) ولم يعقد قرانه ولم يكن قد تزوج في السابق.
2. **عقد لأول مرة ولم يتم الدخول:** هو الفرد الذي يبلغ عمره 12 سنة فأكثر، وقد تم تسجيل عقد زواج رسمي له من قبل المحكمة ولكنه لم يتزوج فعليا وفقا للعرف السائد (أي لم يتم الدخول بعد) وليس مطلقا أو أرملاً من زواج سابق، ولا يشمل الفرد الذكر المتزوج حالياً وعقد قرانه للمرة الثانية حيث يعتبر متزوجاً.
3. **متزوج/متزوجة:** هو الفرد الذي يبلغ عمره 12 سنة فأكثر والمتزوج زواجا فعليا وفقا للعرف السائد سواء أكان الزوجان يقيمان معا وقت إجراء المقابلة أم لا، وبغض النظر عن حالته السابقة.

4. **مطلق/مطلقة:** هو الفرد الذي يبلغ من العمر 12سنة فأكثر وسبق له الزواج فعلا وانفصم (انحل) آخر زواج بالطلاق المسجل شرعا ولم يتزوج مرة أخرى.
5. **أرمل/أرملة:** هو الفرد الذي يبلغ عمره 12سنة فأكثر وسبق له الزواج فعلا ولكن انفصم (انحل) آخر زواج له بوفاة الطرف الآخر، ولم يتزوج مرة أخرى.
6. **منفصل:** هو الفرد الذي يبلغ عمرة 12 سنة فأكثر وسبق له الزواج فعلا وانفصل آخر زواج له بسبب ما وبدون أي إثبات مسجل رسميا وقانونيا، ولم يتزوج مرة أخرى.

العمر:

هو الفترة الزمنية المقدرة أو المحسوبة بين تاريخ الميلاد وتاريخ الإسناد أو تاريخ المقابلة معبرا عنه بسنوات شمسية كاملة أي بإهمال الشهور والأيام مهما كان عددها. فمثلا يسجل عمر الشخص 12 سنة إذا كان عمره 12 سنة و 9 أشهر.

التعليم النظامي:

ويقصد بالتعليم النظامي، تسجيل الفرد بأحد مراحل التعليم النظامية، سواء أكان منتظماً أو منتسباً. ومراحل التعليم النظامية تشمل المرحلة الابتدائية أو الإعدادية (الأساسية) أو الثانوية أو الكليات والمعاهد الأكاديمية أو المهنية التي تمنح شهادات دبلوم متوسط أو الجامعات، ولا تشمل المراكز أو المعاهد التي تعطي دورات تدريبية بغض النظر عن مدة هذه الدورات، ولا تعتبر رياض الأطفال أو الحضانات أو مراكز محو الأمية ضمن المراحل التعليمية.

المستوى التعليمي:

هو أعلى مؤهل علمي أتمه الفرد بنجاح، ويكون المستوى التعليمي للأفراد الذين أعمارهم 10 سنوات فأكثر.

المنهاج:

هو الخطط المصنوعة لتوجيه التعليم في المدرسة، أو عادة ما يتمثل في وثيقة قابلة للاسترجاع على عدة مستويات من العمومية، ويتم تحقيق هذه الخطط بالصف الدراسي، كما يعيشها المتعلمون تجريبيا وتسجل من قبل الملاحظ، وتتم هذه الخبرات في بيئة تعليمية تؤثر بدورها فيما يتعلم.

الدخل:

مجموع المبالغ النقدية والعينية التي يحصل عليها كل فرد من أفراد الأسرة خلال فترة الإسناد الزمني أيا كان مصدرها، ولا يدخل ضمن دخل الأسرة دخل الخدم الذين يعملون لديها يوجد فترتان للإسناد الزمني للدخل في هذا المسح: فترة شهر ويسمى دخل شهري ويسأل عنه في نهاية شهر التسجيل، والفترة الزمنية الأخرى للدخل هي فترة سنة يتم السؤال عن دخل الأسرة خلال الشهور 12 الماضية من تاريخ آخر زيارة للأسرة.

المشتغل:

هو الفرد الذي يباشر شغلاً أو عملاً معينًا منتجاً ولو لساعة واحدة خلال فترة الإسناد الزمني سواء كان لحسابه أو لحساب الغير بأجر أو دون أجر أو في مصلحة العائلة.

العمل:

هو الجهد المبذول في جميع الأنشطة التي يمارسها الأفراد بهدف الربح أو الحصول على أجرة معينة سواء كانت على شكل راتب شهري أو أجرة أسبوعية أو بالمياومة أو على القطعة أو نسبة من الأرباح أو سمسرة أو غير ذلك من الطرق. كذلك فان العمل دون أجر أو عائد في مصلحة أو مشروع أو مزرعة للعائلة تدخل ضمن مفهوم العمل إذا كانت طبيعة العمل معتادة، ولا تعتبر الأنشطة المعتادة للفرد في الأعمال التطوعية والخيرية لدى الغير دون أجر عمل.

الحكم:

يعبر عن ممارسة السلطة السياسية و إدارتها لشؤون المجتمع وموارده وتطوره الاقتصادي والاجتماعي. والحكم مفهوم أوسع من الحكومة لأنه يتضمن إضافة إلى عمل أجهزة الدولة الرسمية، من سلطات تنفيذية وتشريعية وقضائية و إدارة عامة، عمل المؤسسات غير الرسمية أو منظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص. ويعبر مفهوم الحكم عن ممارسة السلطات السياسية والاقتصادية والاجتماعية من اجل إدارة الشأن العام على مختلف المستويات المركزية واللامركزية، أي الوطنية والإقليمية والمحلية.

سيادة القانون:

لا يوجد تعريف دقيق لسيادة القانون، ويمكن أن يختلف معناه في سياق التقاليد القانونية بين بلد وأخر.

وعموما، يمكن أن يكون النظام القانوني الذي يقيد الحكومة من خلال تعزيز الحريات وفرض النظام والقدرة على التنبؤ بكيفية قيام الدولة بوظيفتها. والأساس في سيادة القانون هو حماية حقوق المواطنين من تعسف الدولة.

الفساد:

هو عبارة عن الخروج عن أحكام القانون أو الأنظمة الصادرة بموجبه، أو مخالفة السياسات العامة المعتمدة من قبل الموظف العام بهدف جني مكاسب له أو لآخرين ذوي علاقة أو استغلال غياب القانون بشكل واع للحصول على هذه المنافع.

أيضا هو عمل ناتج عن سوء استخدام المنصب العام أو استغلاله ويهدف إلى خدمة أغراض خاصة أو تحقيق منافع شخصية مادية أو معنوية.

الرشوة:

الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من اجل تنفيذ عمل أو الامتناع عن تنفيذه مخالفةً للأصول.

المحسوبية:

أي تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص مثل حزب أو عائلة أو منطقة...الخ. دون أن يكونوا مستحقين لها.

المحاباة:

أي تفضيل جهة على أخرى في الخدمة دون وجه حق للحصول على مصالح معينة.

الواسطة:

التدخل لصالح فرد ما، أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة مثل تعيين شخص في منصب معين لأسباب تتعلق بالقرابة أو الانتماء الحزبي رغم كونه غير كفؤ أو مستحق.

نهب المال العام:

الحصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق تحت مسميات مختلفة.

تضارب المصالح:

هو وضع يكون فيه الموقع الوظيفي أو المنصب العام مكانا لتغليب أو إحتمالية تغليب مصلحة خاصة على حساب المصلحة العامة.

الابتزاز:

الحصول على أموال من طرف معين في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص المتصف بالفساد.

السلطة المحلية:

هي السلطة التي تمتلك صلاحيات تقديم الخدمات العامة وإدارة شؤون جميع السكان في التجمع ومعترف بها من وزارة الحكم المحلي.

القطاع العام الحكومي:

يشمل جميع المؤسسات التابعة للسلطات الثلاث التشريعية والقضائية والتنفيذية.

المؤسسة الأهلية:

هي شخصية معنوية مستقلة تنشأ بموجب اتفاق بين عدد لا يقل عن سبعة أشخاص لتحقيق أهداف مشروعة تهم الصالح العام دون استهداف جني الربح المالي بهدف اقتسامه بين الأعضاء أو لتحقيق منفعة شخصية.

القطاع الخاص:

يشمل المؤسسات التي تتبع ملكيتها لفرد أو مجموعة أفراد أو تابعة لمؤسسات ويكون هدفها ربحي في الغالب.

محكمة البداية:

هي المحاكم التي تختص بصفتها الجزائية بنظر جميع الجنايات، وجرائم الجنح المتلازمة معها والمحالة إليها بموجب قرار الاتهام، وتختص بصفتها المدنية بالفصل بالمنازعات البسيطة التي تزيد قيمتها عن عشرة آلاف دينار، وتختص بصفتها الاستئنافية في الطعون المرفوعة لها في القرارات الصادرة عن محاكم الصلح.

محكمة الصلح:

هي المحاكم التي تختص بصفتها الجزائية بالنظر في جميع المخالفات والجنح الواقعة ضمن اختصاصها، وتختص بصفتها المدنية بالفصل بالمنازعات البسيطة التي لا تزيد قيمتها عن عشرة آلاف دينار، وبعض القضايا الأخرى كتقسيم الأموال المشتركة المنقولة وغير المنقولة وإخلاء المأجور.

محكمة الاستئناف:

هي المحكمة التي تنظر بالطعون المرفوعة إليها من محاكم الصلح ومحاكم البداية بصفتها أول درجة.

المحكمة العليا وتتكون من :

1. محكمة النقض: وهي المحاكم التي تختص بالنظر في الطعون المرفوعة إليها عن محاكم الاستئناف في القضايا الجزائية والمدنية ومسائل الأحوال الشخصية لغير المسلمين، والطعون المرفوعة إليها عن محاكم البداية بصفتها الاستئنافية، والمسائل المتعلقة بتغيير مرجع الدعوى.
2. محكمة العدل العليا: وهي المحاكم التي تختص بالطعون بالقرارات الإدارية الصادرة عن الإدارات التنفيذية في الدولة.

المحكمة العسكرية:

هي المحكمة التي تختص بالقضايا التي يكون أطرافها أفراد في الأجهزة الأمنية والقضايا ذات العلاقة بالشأن العسكري.

المحكمة الشرعية:

وهي المحكمة التي تختص بالقضايا المتعلقة بالأحوال الشخصية كالزواج والطلاق والنفقة والإرث.

النتائج الرئيسية

1. الانطباعات حول الفساد

1.1 الوعي بمفهوم الفساد

حرصت امان في استطلاعاتها المستمرة على قياس مدى وعي المواطنين بمفهوم الفساد نظرا لما في ذلك من اهمية في خلق القدرة على مكافحته وتجنب المشاركة فيه وقد تم عكس هذا التوجه من خلال سؤال طرحه المسح تم فيه عرض مجموعة من الممارسات وطلبنا من المبحوثين تصنيفها إن كانت فسادا ام لا.

اظهرت نتائج هذه المؤشرات ان المواطن الفلسطيني قادر على التمييز بين ممارسات الفساد وغيرها من الممارسات حيث اكدت ان المواطنين يدركون ان استخدام الموارد العامة لمصلحة خاصة يعتبر فسادا. حيث اعتبر 88 % من المواطنين ان استخدام موظف حكومي لسيارة رسمية للقيام بمهام خاصة وشخصية فسادا. كما اعتبر تضارب المصالح فسادا بنسبة وصلت 87.7 %. الواسطة والمحسوبية والمحاباة في الترقيات والتعيينات اعتبرها المواطنون ايضا فسادا بنسب زادت عن 92 %. واعتبر 94.3 % من المواطنين تلقي موظف حكومي لهدايا من قبل المواطن مقابل تلقي الخدمة هو فعل فساد.

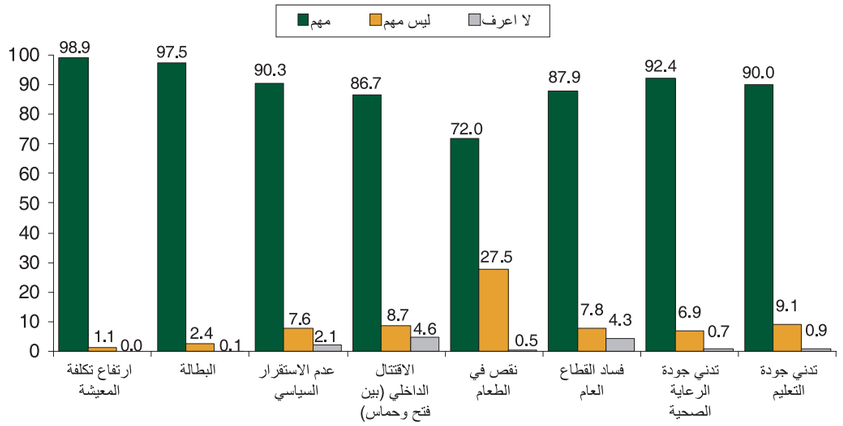
كما عرض المسح في سؤاله الاول عشرين مشكلة تواجه المجتمع الفلسطيني وطلب من المبحوثين تصنيفها كمهمة او غير مهمة لمعرفة أهمية مشكلة الفساد بالنسبة للمواطنين والمرتبة التي تحتلها حسب رأيهم بالمقارنة مع المشاكل الاخرى وقد جاءت توجهات الأفراد كالتالي:

اعتبر ما نسبته 66.5 % من المبحوثين أن الفساد في القطاع العام مشكلة مهمة جدا محتلة المرتبة التاسعة بين المشاكل العشرين المطروحة. بينما أفاد 98.9 % من المبحوثين ان مشكلة ارتفاع تكاليف المعيشية مهمة. بينما افاد 1.1 % منهم انها ليست مهمة وقد كانت هذه المشكلة قد حصلت على اكبر نسبة من حيث الاهمية من وجهة نظر المبحوثين. اما مشكلة البطالة فقد صنفها 97.5 % بأنها مهمة. مشاكل تدني جودة الرعاية الصحية وخدمات التعليم والتكلفة العالية للتعليم والصحة اعتبرها المواطنين مشاكل مهمة بنسبة فاقت 90 %. اما بالنسبة لمشكلة عدم الاستقرار السياسي فقد اعتبرها 90.3 % من المبحوثين بأنها مهمة. ضعف القيادة السياسية مشكلة اعتبرت مهمة من قبل 83.9 % من المبحوثين. مشكلة الاقتتال الداخلي بين فتح وحماس تم تصنيفها من قبل 86.7 % من المواطنين بانها مهمة. الاعتبارات المتعلقة بالأمان والجريمة والعنف مشكلة صنفها 84.9 % من المبحوثين بانها مهمة. اما بخصوص مشكلة تعاطي المخدرات والمتاجرة بها فقد اعتبرها 80.8 % بانها مشكلة مهمة. تدمير البيئة وسوء الصرف الصحي ونقص فرص الحصول على المياه النظيفة ونقص المساكن وتدني جودة الطرق كل تلك المشاكل اعتبرت مهمة بنسبة تراوحت ما بين 81.5 % - 89.4 %. وأخيرا صنفت مشكلة نقص الطعام من قبل 72.0 % كمشكلة مهمة مقابل 27.5 % اعتبروها غير مهمة.

أما بخصوص مشكلة الفساد فقد صنف 87.9 % من المبحوثين مشكلة فساد القطاع العام بانها مهمة بينما أشار 7.8 % أنها غير مهمة، أما مشكلة الفساد في القطاع الخاص فبحسب 76.7 % من المبحوثين فان هذه المشكلة مهمة و 17.0 % اعتبروها غير مهمة، فساد القطاع الاهلي مشكلة طرحت ايضا واعتبرها 76.4 % مهمة بينما اعتبرت غير مهمة من قبل 16.6 %.

وبمراجعة هذه النتائج يتبين ان مشكلة الفساد واحدة من اهم المشاكل التي تواجه المجتمع الفلسطيني الذي تشغله مشاكل كثيرة خلفها واقع يعاني فيه المواطنون من الاحتلال والظروف الاقتصادية السيئة والاقتتال الداخلي. ولا توجد مشكلة واحدة من المشاكل العشرين التي طرحت غير مهمة حيث لم تكن نسبة عدم اهميتها أعلى من أهميتها وهذا يؤكد أن الفلسطينيين يعانون من العشرين مشكلة التي طرحت حسب وجهة نظرهم.

شكل رقم (1): التوزيع النسبي للأسر حول درجة أهمية بعض المشاكل في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



وهنا لابد من الاخذ بعين الاعتبار عند تحليل هذه النتائج الفرق في ردود المبحوثين في الضفة والقطاع بالنسبة لتصنيف المشاكل وترتيبها حسب الأهمية. حيث صنف ما نسبته 84.3 % من المبحوثين في الضفة الغربية فساد القطاع العام كمشكلة مهمة تواجه المجتمع الفلسطيني مقابل 94.0 % من قطاع غزة. ويرجع ذلك إلى ان الخدمات الاساسية المقدمة من قبل القطاع العام (الصحة والتعليم والاحوال المدنية والشؤون المدنية) تقدم بصورة مركزية من الوزارات والمؤسسات العامة في الضفة الغربية لغزة. وبالتالي بعد سكان غزة عن مركز تقديم هذه الخدمات وعدم اطلاعهم عن قرب على آلية ومعايير وشروط تقديمها يجعلهم أكثر تذمرا ويولد الشعور لديهم ان كل المعاملات تتم بالضفة الغربية بصورة غير شفافة بالنسبة لهم ولهذا ينعكس تذمرهم في النتائج. الامر الذي يدفع المواطن الغزي إلى الاعتقاد بوجود رشاوى في هذه الخدمات التي لا يعرف معايير ولا مدى التزام الشفافية في تقديمها لهم.

2.1 اشكال الفساد الاكثر انتشارا في فلسطين

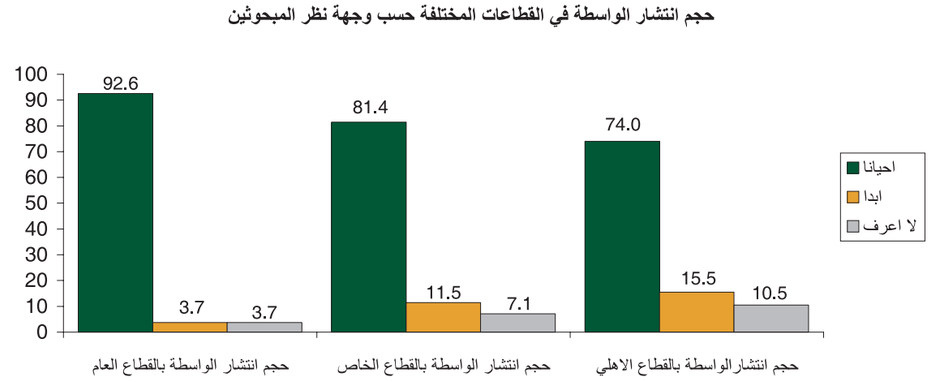
- **الواسطة والمحسوبية والمحاباة شكل الفساد الأكثر انتشار في القطاع العام يليه القطاع الخاص ومن ثم القطاع الأهلي.**

أكدت النتائج مجددا أن المواطنين الفلسطينيين يعتبرون أن الواسطة والمحسوبية والمحاباة هي ابرز أشكال الفساد المنتشرة في المجتمع الفلسطيني. حيث أفادت أراء المبحوثين أن الواسطة والمحسوبية والمحاباة تنتشر أحيانا بالقطاع العام بنسبة 92.6 %. وتنتشر بالقطاع الخاص بنسبة 61.2 %. بينما أظهرت آراء المبحوثين أنهم يعتقدون أنها تنتشر أحيانا بالقطاع الأهلي بنسبة 53.2 %. بالمقابل أيضا سئل المبحوثين عما إذا استخدموا هم أو احد أفراد أسرهم الواسطة للحصول على خدمة معينة من القطاع العام فجاءت النتائج لتؤكد على أن الأغلبية لم تستخدم الواسطة. ومع ذلك فقد أظهرت النتائج أن 12.5 % من المبحوثين استخدموا الواسطة في خدمة التوظيف في القطاع العام. كما اشار 13.3 % أنهم استخدموا الواسطة للحصول على خدمات من الشرطة. هذا التفاوت بين اعتبار الواسطة فسادا ومن ثم استخدامها لتحقيق مصلحة ما يدل على أن هناك عدم وضوح بين الواسطة كشكل من أشكال الفساد وبين المساعدة والتي لا ينطوي القيام بها على أي انتهاك أو تعدي على حقوق الآخرين. ولا ينتظر منها مقابل لكن كثير من الناس يعتقدون أن المساعدة تعني الواسطة.

وعليه، **فإننا نوصي مستقبلا بالتركيز على اهمية التفرقة بين مفهوم الواسطة والتي تعني التدخل لصالح فرد ما أو جماعة دون الالتزام بالقانون كجريمة يعاقب عليها القانون** كما ورد في قانون مكافحة الفساد الصادر في حزيران 2010 وبين مفهوم المساعدة التي توصف بأنها خدمة انسانية يقوم بها أي شخص لمساعدة شخص آخر دون أن يكون ذلك على حساب شخص

آخر يستحقها حسب القانون. اضافة الى ذلك فان المساعدات الاجتماعية العينية والمالية التي تقدم لفئات معينة او مناطق معينة يجب أن يتم تنظيمها وتقنينها من خلال مؤسسات مسؤولة ومشرفة على آليات ومعايير التوزيع وذلك حرصا على عدم التمييز بين الافراد الذين يستحقونها.

شكل رقم (2) : التوزيع النسبي للأسر حول حجم انتشار الواسطة في القطاعات المختلفة في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010.



- **نزاهة التوظيف والتعيينات في الوظائف العامة**

لا زال المواطنون غير مقتنعين بوجود تحسن جدي في نزاهة التعيينات للوظائف العامة ففي ردهم على سؤال حول مدى توافقهم مع العبارة التالية: التوظيف يستند حاليا في القطاع العام على أسس موضوعية، أجاب 69.3 % أنهم لا يوافقون على هذه العبارة. وحول العبارة التي تقول انه في السنوات الثلاث الأخيرة طرأ تحسن في إجراءات التوظيف في القطاع العام، أجاب 66.3 % بأنهم لا يتفقون معها.

هذا الانطباع لدى المواطنين يبين أن التحسن في مجال التوظيف لا زال غير ملموس بدرجة كبيرة بين المواطنين على الرغم أنه قد طرأ بعض التحسن فيما يخص التعيينات في الوظيفة العمومية، حيث يتم الاعلان عن الوظائف الشاغرة في الصحف المحلية من قبل ديوان الموظفين بالتعاون مع الجهات المختصة، كما أصبحت تعقد امتحانات كتابية وشفهية لشغل الوظائف الشاغرة.

- **استخدام الموارد العامة لأغراض شخصية ظاهرة ممارسة في فلسطين**

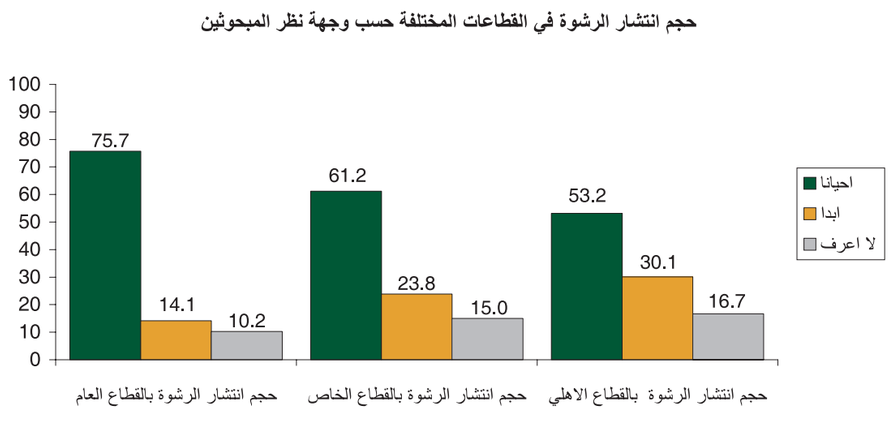
أظهرت النتائج أن 82.8 % من المبحوثين يعتقدون بأن هناك استخدام شخصي غير مصرح به لموارد المؤسسة بالقطاع العام مقابل 10.4 % رأوا أن هذا الاستخدام غير موجود أبدا و6.8 % أجابوا بلا اعرف. بالنسبة للقطاع الخاص أفاد ما نسبته 72.3 % من المبحوثين أن هناك أحيانا استخدام شخصي للموارد وغير مصرح به مقابل 17.9 % أفادوا أن هذا الاستخدام غير موجود أبدا و 9.8 % أجابوا بلا اعرف. 65.5 % من المبحوثين أفادوا بوجود استخدام شخصي وغير مصرح به لموارد المؤسسات في القطاع الأهلي. 20.9 % قالوا أن هذا الاستخدام غير موجود مقابل 13.6 % أجابوا بلا اعرف.

كما أشار 74.5 % من المبحوثين أنهم يعتقدون أن الفساد ينتشر في القطاع العام على مستوى كبير أي بين الفئات العليا للموظفين، حيث أفاد 13.3 % من المبحوثين أنهم استخدموا الواسطة للحصول على خدمات الشرطة فيما افاد 12.5 % أنهم استخدموا الواسطة للحصول على وظيفة عامة، حيث وحسب الملاحظات التي جمعتها أمان تمارس الواسطة في هاتين الخدمتين من قبل الفئات العليا من الموظفين فقط.

- **المجتمع الفلسطيني لا يعاني من تفشي ظاهرة الرشوة فيه**

اظهرت نتائج المسح ان المواطن الفلسطيني يعتقد وحسب انطباعه وليس بناءا على تجربة فعلية ان هناك انتشارا للرشوة في المؤسسات الفلسطينية حيث افاد 75.7 % بانتشار الرشوة في القطاع العام مقابل 61.2 % يعتقدون انها تنتشر في القطاع الخاص و 53. % يعتقدون انها تنتشر في القطاع الاهلي.

شكل رقم (3): التوزيع النسبي للأسر حول حجم انتشار الرشوة في القطاعات المختلفة في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010.

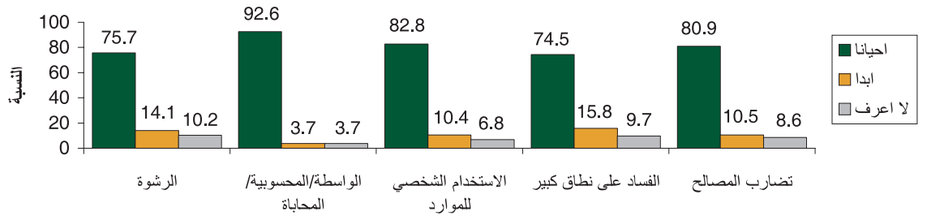


وفي سؤال آخر تم طرحة على المستطلعين حول انطباعاتهم لاضطرار الاسر الفلسطينية لدفع رشوة للحصول على خدمات عامة افاد 25 % منهم ان الأسر تضطر احيانا إلى دفع رشوة للحصول على خدمات التوظيف العامة. وقد كانت هذه اعلى نسبة حسب راى المواطنين. بينما أفاد 18.9 % ان الأسر الفلسطينية تضطر إلى دفع رشوة للحصول على خدمات الشؤون المدنية، مقابل 15.5 % يعتقدون ان الأسر تضطر إلى ذلك للحصول على الخدمات ذات العلاقة بالمعابر والحدود. وحوالي 15 - 18 % من المواطنين يعتقدون بدفع الأسر لرشاوى للحصول على خدمات الصحة والتعليم والاحوال المدنية بينما كانت الاغلبية من المبحوثين تؤكد انه ليس هناك حاجة من وجهة نظرهم لدفع رشوة للحصول على الخدمات العامة.

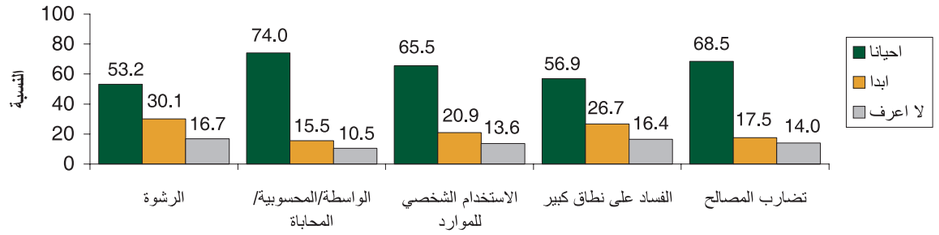
هذه هي انطباعات المواطن الفلسطيني الذي لا بد من اخذها بعين الاعتبار والبحث عن الاسباب التي جعلت المواطن يعتقد بوجود رشوة في قطاعات العمل الفلسطينية الثلاث. فالتجربة الفعلية لم تؤكد ما جاء بالانطباعات وهذا موضح بالجزء الثاني من التقرير المخصص للتجارب الفعلية للمواطنين مع ممارسات الفساد. كما أن الموظف الفلسطيني وحسب ملاحظات أمان يتمتع بدرجة من الكرامة تمنعه من مد يده طلبا للرشوة مهما كانت قيمتها.

شكل رقم (4): التوزيع النسبي للأسر حول حجم انتشار أشكال الفساد في القطاع العام والخاص والأهلي بالأراضي الفلسطينية حسب وجهة نظرهم، شباط-آذار 2010

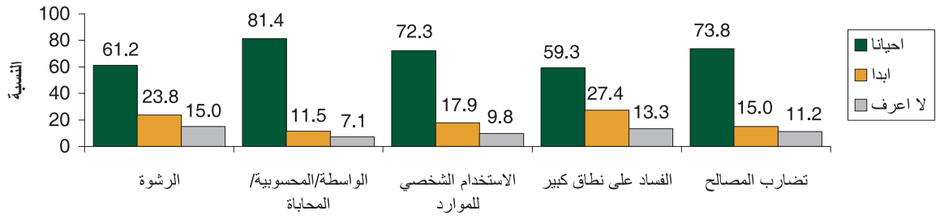
حجم انتشار اشكال الفساد في القطاع العام من وجهة نظر المبحوثين



حجم انتشار اشكال الفساد في القطاع الاهلي من وجهة نظر المبحوثين



حجم انتشار اشكال الفساد في القطاع الخاص من وجهة نظر المبحوثين



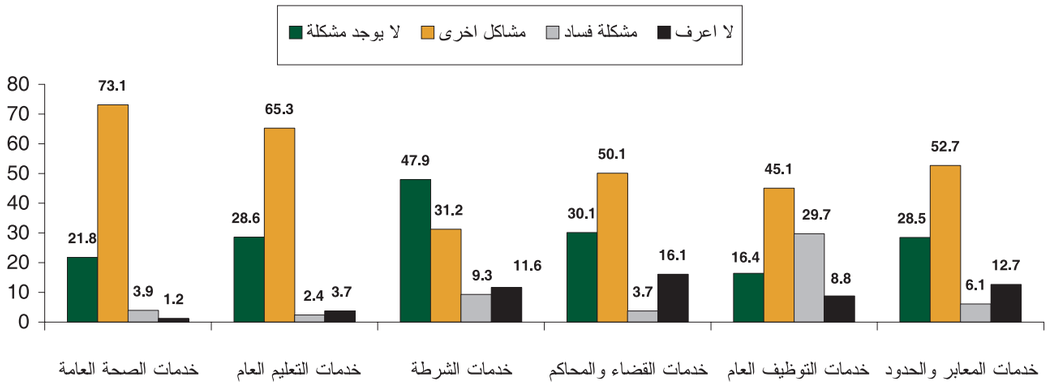
3.1 الفساد في الخدمات العامة:

في سؤال حول المشاكل التي تواجه المواطنين في الخدمات العامة، أفاد 73.1 % من المبحوثين انه توجد مشكلة في خدمات الصحة العامة بينما أشار 21.8 % انه لا توجد مشكلة في تقديم هذه الخدمة. 65.3 % من المبحوثين أشاروا إلى وجود مشكلة في خدمات التعليم العالي، مقابل 28.6 % لا يجدون مشكلة في هذه الخدمة. وبالنسبة لخدمات الشؤون المدنية، أفاد 63.4 % من المبحوثين بوجود مشكلة في هذه الخدمة بينما أفاد 22.8 % انه لا توجد مشكلة فيها. وأفاد 31.2 % من المبحوثين ان هناك مشاكل في تقديم خدمات الشرطة بينما افاد 47.9 % انه لا يوجد مشاكل في هذه الخدمات. أما بالنسبة لخدمة الإعانة والشؤون الاجتماعية، أفاد 42.0 % من المبحوثين بوجود مشكلة في تقديم هذه الخدمة بينما نفى

ذلك 34.3 % من المبحوثين. وفي خدمات المعابر والحدود، أفاد 52.7 % من المبحوثين بوجود مشكلة في تقديم هذه الخدمات بينما نفى ذلك 28.5 % من المبحوثين.

وفيما يخص الفساد كاحد المشاكل في تقديم الخدمات العامة، اشار 3 % من المبحوثين أن الفساد يشكل أحد اهم المشاكل في خدمات الصحة مقابل 2.4 % في خدمة التعليم العالي و 2.4 % في خدمات الشؤون المدنية. كما أشار 9.3 % ان الفساد يشكل احد أهم المشاكل في تقديم خدمات الشرطة مقابل 8.9 % في خدمات الاعانة والشؤون الاجتماعية و 6.1 % في خدمات المعابر والحدود. أما باقي الخدمات فنسبة المواطنين الذين رأوا ان مشكلتها الاساسية هي الفساد لم تتجاوز 4 % بينما اشاروا الى وجود مشاكل اخرى.

شكل رقم (5): التوزيع النسبي للأسر حول وجود مشاكل في تقديم خدمات عامة مختارة في الاراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010

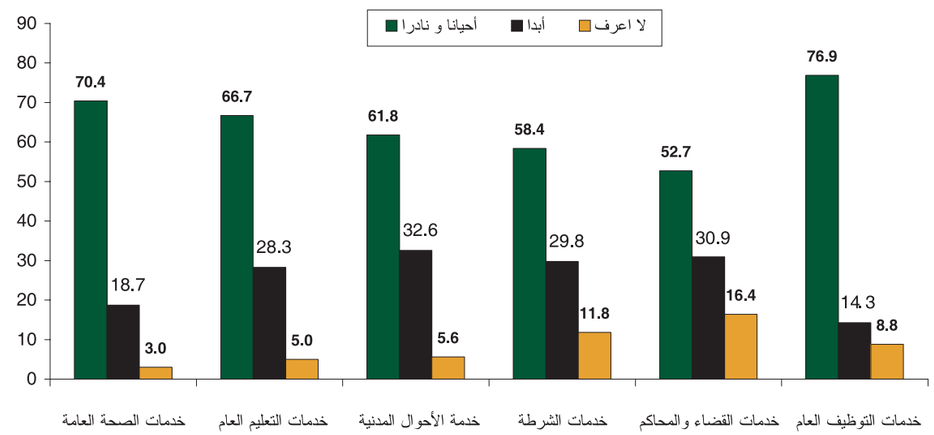


وقد اعتبر المواطنون أن المشاكل المتصلة بالتكاليف المرتفعة وتدني جودة الخدمة والوقت الطويل المستغرق في تقديم الخدمة والاجراءات الادارية المعقدة اهم من مشكلة الفساد حسب وجهة نظرهم في تقديم بعض الخدمات العامة.

وفي سؤال طرح على المبحوثين عما اذا كانوا يعتقدون ان هناك معاملة تفضيلية للحصول على خدمة عامة (محاباة) جاءت اجاباتهم لتؤكد ان الاغلبية تعتقد ان هناك محاباة في تقديم خدمات الصحة، التعليم، الاحوال المدنية، الشرطة، الجمارك، الضرائب، القضاء والمحاكم، الاغاثة والشؤون الاجتماعية، خدمات الاملاك والعقارات، خدمات السير، خدمات ترخيص المهن والشركات، خدمات الشؤون المدني، خدمات التوظيف العام وخدمات المعابر والحدود. وكانت النسبة الاعلى لخدمة التوظيف العامة 72.6 % تلاها خدمات الصحة 70.4 %.

وعند سؤال المواطنين عن مصدر تصورهم عن الفساد في الخدمات المذكورة اعلاه، افاد 63.1 % من المبحوثين ان مصدر هذا التصور هو التجارب الشخصية او تجربة فرد من افراد الاسرة، في حين افاد 30.5 % ان تصوراتهم بنيت على تجارب الاقارب والاصدقاء ولم تعتمد الاغلبية لا على القادة الدينيين والسياسيين ولا على وسائل الاعلام ولا على تقارير المؤسسات الرقابية في بناء تصوراتهم.

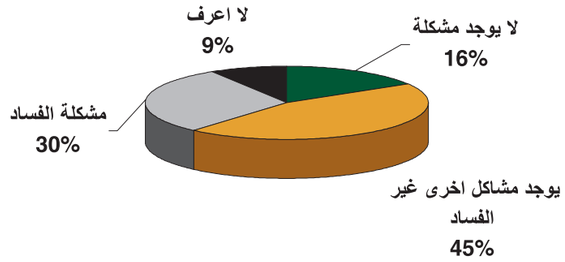
شكل رقم (6): التوزيع النسبي للأسر حول مدى وجود معاملة تفضيلية لعدد من الخدمات العامة المختارة في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



1.3.1 التوظيف والتعيينات

وصلت نسبة المواطنين الذين يعتقدون بوجود فساد في خدمات التوظيف العامة الى حوالي 29.7 %. في الوقت الذي اظهرت النتائج ان 2-3 % من المبحوثين يعتقدون بوجود مشكلة فساد في خدمات الشؤون المدنية والتعليم العالي والخدمات الصحية، وارتفعت النسبة ما بين 6-13 % في خدمات المعابر والحدود والشؤون الاجتماعية والشرطة.

شكل رقم (7): التوزيع النسبي للأسر حول وجهة نظرهم في اهم مشاكل خدمات التوظيف في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



وعند سؤال المواطنين عن وجهة نظرهم حول أهم المشاكل التي تواجههم في تقديم الخدمات العامة احتلت خدمات التوظيف المرتبة الأولى حيث اشار 45.1 % بانها تشكل أهم مشكلة[1] تواجههم مقابل 29.7 % أفادوا ان الفساد من أهم المشاكل التي تواجههم في خدمات التوظيف، بالمقابل أفاد 16.4 % من المبحوثين انه لا يوجد مشكلة في خدمات التوظيف وأجاب 8.8 % بلا اعرف.

1 تشمل المشكلة: التكلفة العالية، جودة رديئة، الوقت الطويل، عملية ادارة معقدة.

بالرغم من ادخال بعض الإصلاحات وآليات واضحة على عملية التوظيف تمثلت بالاعلان عن الوظائف وتشكيل لجان مقابلات وعقد امتحانات شفوية وكتابية، الا ان المواطن الفلسطيني لا زال يعتقد ان هذه العملية غير سليمة. ولم يأتي هذا الاعتقاد من فراغ فهناك عدة عوامل ساهمت في ذلك اهمها دخول معيار جديد وهو اشتراط موضوع السلامة الامنية للتوظيف. كان هذا الاجراء السبب وراء حرمان عدد من المواطنين من فرصة التوظيف حتى بعد اجتيازهم للمقابلات والامتحانات. الامر الذي دفع المواطن الفلسطيني لاعتبار عملية التوظيف برمتها غير سليمة ويعتبرها فساد مبني على التمييز السياسي. اضافة الى ذلك، هناك بعض الحالات التي تحصل على استثناءات من قبل الرئيس او رئيس الوزراء للتوظيف. الأمر الذي يؤدي إلى تشكيك المواطن بمدى نزاهة العملية برمتها.

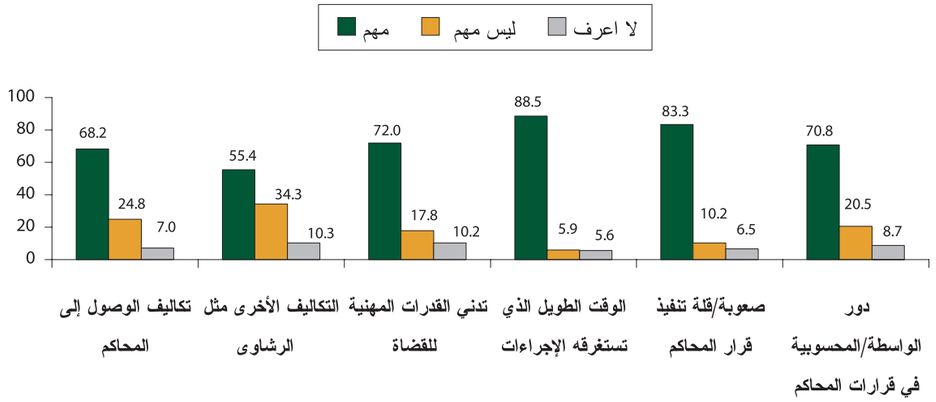
وبناء عليه، لا بد من الالتزام بالقانون والعمل بموجبه وعدم ادخال اي عناصر جديدة عليه كالسلامة الامنية والاستثناءات.

2.3.1 القضاء والمحاكم

عند سؤال المبحوثين عن درجة اهمية العقبات التي تحول دون استخدامهم للمحاكم، افادت الاغلبية من المبحوثين بنسبة 88.5 % ان الوقت الطويل الذي تستغرقه الاجراءات عائق مهم، بينما افاد 5.9 % منهم انه غير مهم و 5.6 % اجابوا بلا اعرف. كما اشار 83.3 % من المبحوثين إلى ان صعوبة وقلة تنفيذ قرارات المحاكم عائق مهم، مقابل 10.2 % من المبحوثين اعتبروا هذه العقبة غير مهمة، واجاب 6.5 % بلا اعرف. في حين اعتبر 75.6 % من المبحوثين ان عدم وضوح التشريعات يشكل عقبة هامة، مقابل 15.0 % اعتبروه عائق غير مهم، و 9.4 % اجابوا لا اعرف. ويرى 74.1 % من المبحوثين ان الحصول على مشورة قانونية كافية يعيق التوجه للمحاكم بشكل جدي، بينما افاد 18.6 % بانه غير مهم، وأجاب 7.3 % لا اعرف. واعتبر 72.0 % من المبحوثين ان تدني قدرات القضاة عائق مهم، مقابل 17.8 % اعتبروه غير مهم و10.2 % اجابوا لا اعرف. 68.2 % من المبحوثين اعتبروا ان تكاليف الوصول لخدمة المحاكم معيق مهم، بينما اعتبره 24.8 % غير مهم و7.0 % اجابوا لا اعرف.

وفيما يتعلق بأهمية الفساد كمعيق للوصول لخدمات المحاكم، أفاد 70.8 % من المبحوثين ان الواسطة والمحسوبية ودورها في المحاكم هو معيق مهم لهم محتل المكان الرابع من أصل ستة معيقات تواجههم، بينما افاد 20.5 % انه غير مهم و 8.7 % قالوا لا اعرف. كذلك اعتبر 55.4 % التكاليف الاخرى للوصول الى المحاكم مثل دفع الرشاوى معيق مهم محتل المكان السادس بذلك، بينما 34.3 % اعتبروه غير مهم و 10.3 % اجابوا بلا اعرف. وبالنظر الى هذه النتائج يمكن الخروج بنتيجة مفادها أن النظام القضائي يعاني من عقبات كثيرة من وجهة نظر المواطنين أهمها الواسطة والمحسوبية وكذلك الرشوة مع أنها ليست العائق الأهم الذي يمنع المواطنين من التوجه للمحاكم.

شكل رقم (8): التوزيع النسبي للأسر حسب درجة أهمية العقبات التي تحول دون استخدام المحاكم في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010:



3.3.1 الصحة

المواطنون لا يعتبرون الرشوة والواسطة والمحسوبية هي المشكلة أو المعضلة الأهم في خدمات الصحة في حين اعتبروا تدني الفاعلية ومستوى الخدمة ومقدميها العائق الرئيس الذي يواجهونه.

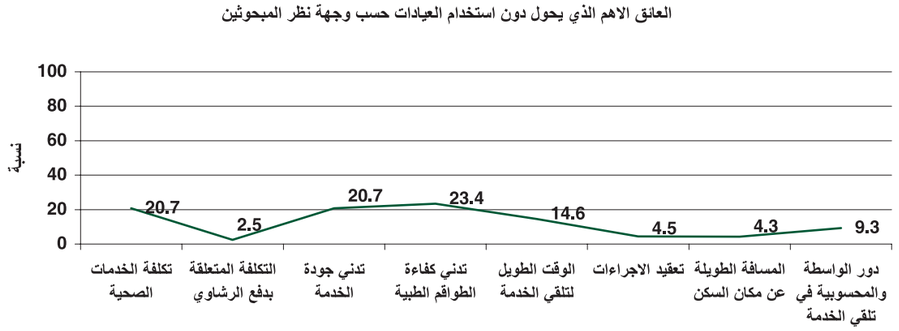
طرح المسح سؤال على المبحوثين عن وجهة نظرهم عن مدى أهمية مجموعة من العقبات في استخدام النظام الصحي في فلسطين. أجاب المبحوثون عن أهمية العقبات التي تحول دون استخدامهم للمستشفيات كما يلي: الوقت الطويل لتلقي الخدمة حسب ما أفاد به 94.2 % من المبحوثين هو عقبة مهمة، بينما أشار 5.2 % منهم أنها عقبة ليست مهمة، و 0.6 % أجابوا لا اعرف. في حين أشار 91.4 % أن تدني جودة الخدمة هي معيق مهم في تلقي الخدمة، في حين أفاد 7.6 % أنها ليست عقبة مهمة، و 1 % أجابوا لا اعرف. 91.1 % اعتبروا أن تدني كفاءة الطواقم الطبية هي عقبة مهمة، بينما كانت عقبة غير مهمة من وجهة نظر 7.8 %، وبلغت نسبة من أجاب لا اعرف عن هذه الخدمة 1.1 %. 90.0 % من المبحوثين يعتبرون تعقيد إجراءات تلقي الخدمة عائق مهم، وقد رأى 83.5 % أن تكلفة الخدمة وما يتعلق بها هي عائق مهم.

وفيما يتعلق بالفساد كعقبة في تلقي الخدمات الصحية، أفاد 73.0 % أن مشاكل الفساد ودور الواسطة والمحسوبية في تلقي الخدمة هو عائق مهم مقابل 22.5 % اعتبروه عائق غير مهم و4.5 % أجابوا لا اعرف. كما أفاد 54.4 % أن التكلفة المتعلقة بدفع الرشوة أو ما شابه عائق مهم مقابل 39.4 % اعتبروه عائق غير مهم والباقي أجابوا لا اعرف بنسبة 6.2 %.

وعند سؤال المبحوثين عن أهم عقبة تحول دون استخدامهم للعيادات الصحية، أفاد 23.4 % أن تدني كفاءة الطواقم الطبية هي الأهم، في حين اعتبر 20.7 % أن تدني جودة الخدمة أهم معيق، تلاها 20.7 % اعتبروا أن تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها هو المعيق الأهم. 14.6 % اعتبروا أن الوقت الطويل لتلقي الخدمة عائق مهم.

بالنظر إلى شكل رقم (9) فيما يخص الخدمات الصحية في العيادات نرى أن المبحوثين لم يعتبروا الفساد أهم تلك المعيقات فالرشوة تكاد تكون معدومة من وجهة نظرهم حيث احتلت المكان الثامن من أصل ثمان أهم عقبات تواجه المواطنين في الحصول على الخدمات الصحية بنسبة 2.5 %. بينما 9.3 % يرون أن هناك واسطة محسوبية ومحاباة في تلقي هذه الخدمة محتلة بذلك المكان الخامس بين ثماني عقبات.

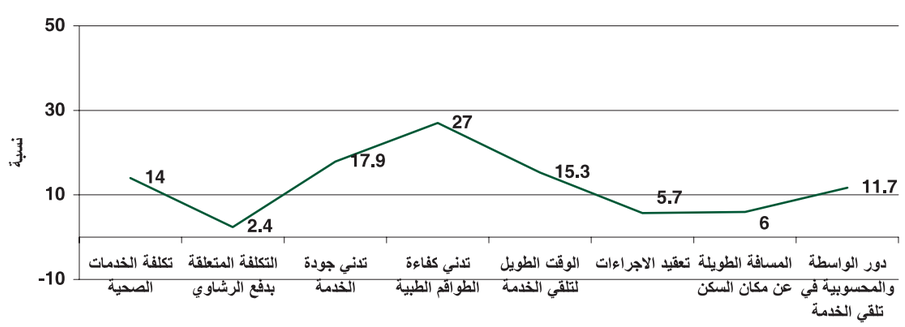
شكل رقم (9): التوزيع النسبي للأسر حول العائق الأهم أمام التوجه للعيادات الخارجية في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



أما فيما يخص أهم عقبة من العقبات التي تم ذكرها والتي تحول دون استخدام المبحوثين لخدمات المستشفيات فقد أظهرت النتائج ما يلي: 27.0 % اعتبروا أهم عقبة هي تدني كفاءة الأطباء، 17.9 % اعتبروا أن أهم عقبة هي تدني جودة الخدمة، 15.3 % اعتبروا أن أهم عقبة هي الوقت الطويل للحصول على الخدمة، 14.0 % يروا أن تكلفة الخدمة الصحية وما يتعلق بها هو العقبة الأكبر التي تحول دون استخدامهم للمستشفيات.

بالنظر إلى شكل رقم (10) أدناه فيما يخص الخدمات الصحية في المستشفيات نرى أن المبحوثين لم يعتبروا الفساد أهم تلك المعيقات فالرشوة تكاد تكون معدومة من وجهة نظرهم حيث احتلت المكان الثامن من أصل ثمان أهم عقبات تواجه المواطنين في الحصول على الخدمات الصحية بنسبة 2.5 %. بينما 11.7 % يرون أن هناك واسطة محسوبية ومحاباة في تلقي هذه الخدمة محتلة بذلك المكان الخامس بين ثماني عقبات.

شكل رقم (10): التوزيع النسبي للأسر حول العائق الأهم أمام التوجه للمستشفيات في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



عند تحليل نتائج القطاع الصحي لا بد ان ناخذ بعين الاعتبار حقيقة يتميز بها سكان قطاع غزة عن سكان الضفة الغربية، حيث يرى ما نسبته 19.4 % من المبحوثين في الضفة الغربية ان تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها هي المعيق الاهم الذي يحول دون استخدامهم للمستشفيات مقابل 5.2 % من قطاع غزة. هذه الحقيقة تتمثل بان سكان القطاع يتمتعون بتأمين صحي حكومي وتأمين صحي مقدم من وكالة غوث وتشغيل اللاجئين ولهذا فانهم في الغالب لا يتكبدون مصاريف علاج كتلك التي يتكبدها مواطني الضفة الغربية ولهذا نرى ان النسبة منخفضة عند الحديث عن الرشاوى والواسطة في الحصول على الخدمات الصحية في قطاع غزة عنها في الضفة الغربية.

وهنا لا بد من الاشارة ان هناك مجموعة من الخدمات الذي يقدمها القطاع الصحي بحاجة لآليات ومعايير واضحة ومعلنة للجمهور تتمثل بالعلاج بالخارج، وتوزيع الاسرة بالمستشفيات، مواعيد العمليات الجراحية، وتوزيع واستخدام الادوية المتعلقة بالامراض المزمنة واخيرا خدمات التحويل بين المستشفيات المحلية.

4.3.1 التعليم

التكلفة العالية للتعليم هي اهم عقبة تواجه الاسرة الفلسطينية يليها انخفاض الكفاءة المهنية للمعلمين حسب وجهة نظر المواطنين.

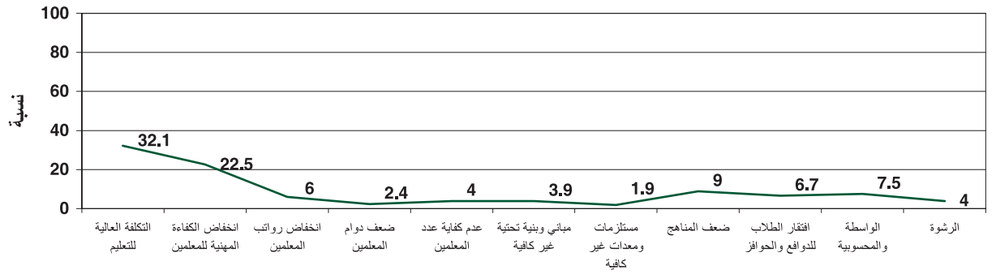
طرح المسح سؤال حول أهمية العقبات التي تحول دون الوصول إلى نوعية أفضل في التعليم، فأفاد 92.9 % أن التكلفة العالية للتعليم هي عائق مهم، بينما يرى 6.6 % أنها ليست عائق مهم، في حين يعتقد 91.5 % من المبحوثين أن انخفاض الكفاءة المهنية للمعلمين عائق مهم، بينما يعتقد 7.4 % أنه غير مهم، ونسبة 1.1 % من المبحوثين أجابوا لا اعرف. افتقار الطلاب للدوافع أو الحوافز هي عائق مهم حسب اعتقاد 91.2 % من المبحوثين وهي ليست عائق مهم من وجهة نظر 7.2 % أما باقي المبحوثين فأجابوا لا اعرف. عدم وجود مستلزمات ومعدات كافية اعتبرت عائق مهم حسب اعتقاد 86.7 % مقابل 10.4 % اعتبروها عائق غير مهم و 2.9 % أجابوا لا اعرف. المباني والبنية التحتية غير الكافية اعتبرت عائق مهم حسب اعتقاد 84.7 % من المبحوثين مقابل 12.7 % اعتبروا هذا العائق غير مهم و 2.6 % أجابوا لا اعرف. انخفاض رواتب المعلمين عائق مهم بحسب اعتقاد 82.9 % من المبحوثين، بينما يعتقد 14.9 % انها عائق غير مهم و 2.2 % أجابوا لا اعرف. عدم كفاية عدد المعلمين كان عائق مهم حسب اعتقاد 80.1 % من المبحوثين، بينما يعتقد 16.8 % انه عائق غير مهم و 3.1 % أجابوا

لا اعرف. ضعف المنهاج او نقص تغطية المواضيع اعتبر عائق مهم حسب اعتقاد 80.8 % من المبحوثين. بينما يعتقد 16.6 % انه ليس عائق مهم و2.6 % أجابوا لا اعرف. أما بخصوص ضعف دوام المعلمين كعائق فقد أشار 79.2 % انه عائق مهم مقابل 18.8 % اعتبروه عائق غير مهم و 2 % أجابوا لا اعرف.

وأخيرا وحول مؤشرات الفساد، بالنظر إلى شكل رقم (11) فقد احتلت الواسطة والمحسوبية المكان الثامن في ترتيب العقبات الإحدى عشر التي تقف أمام الوصول لخدمات تعليمية نوعية، حيث أفاد 79.4 % من المستجوبين أن الواسطة والمحسوبية تشكل عقبة مهمة بينما أشار 16.9 % أنها لا تشكل عقبة مهمة في حين أجاب 3.7 % بلا اعرف. أما الرشوة فقد احتلت المكان العاشر بنسبة 62.2 % من المستجوبين مقابل 29.9 % يعتقدون أنها غير مهمة و7.9 % أجابوا لا اعرف. وقد سجلت الواسطة والمحسوبية المركز الخامس بالنسبة لأهم عقبة تواجه المستجوبين في الحصول على نوعية أفضل من التعليم من أصل 11 عقبة (7.5 %)، بينما سجلت الرشوة 4 % كأهم عقبة محتلة المكان الثامن.

شكل رقم (11): التوزيع النسبي للأسر حول أهم عقبة تحول دون الوصول إلى نوعية أفضل في التعليم في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010

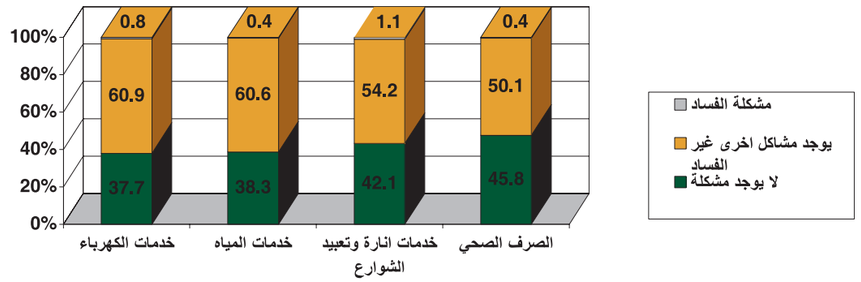
العائق الاهم الذي يحول دون الوصول الى نوعية افضل في التعليم حسب وجهة نظر المبحوثين



5.3.1 الهيئات المحلية

لدى سؤال المواطنين حول رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم فيما يخص (خدمات المياه، الكهرباء، الصرف الصحي، وجمع النفايات، خدمات الاسكان، وخدمات الانارة وتعبيد الشوارع)، عكست النتائج رضا عام من قبل المواطنين عن بعض الخدمات وعدم رضا عن خدمات أخرى تقدمها الهيئات المحلية على الرغم من أنهم أشاروا أنه يوجد في بعض الأحيان محاباة ومحسوبية في تقديم هذه الخدمات. فمن بين 20 خدمة عامة تم سؤال المبحوثين حولها احتلت خدمة الكهرباء المكان الرابع بنسبة 60.9 % بين أهم العقبات التي تواجه المواطنين واحتلت خدمة المياه المكان الخامس بنسبة 60.6 %، بينما احتلت خدمة الإنارة وتعبيد الشوارع المكان السادس بنسبة 54.2 % والصرف الصحي المكان التاسع بين أهم عقبات يواجهها المواطنون بنسبة 50 %، خدمات الإسكان المكان الثالث عشر بنسبة 44.2 %، النفايات الصلبة المكان الثامن عشر بنسبة 38.7 %.

شكل رقم (12) : التوزيع النسبي للأسر حول وجهة نظرهم في اهم المشاكل التي تواجه خدمات عامة مختارة في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



ومن المعروف أن انتشار الفساد في الخدمات العامة المقدمة من الهيئات المحلية أقل بكثير من انتشاره في الخدمات العامة التي تقدم بشكل مركزي من المؤسسات الحكومية ذلك أن المواطنين على اتصال واحتكاك مباشرين بالهيئات المحلية حيث أنهم مُطِلون على الانجازات والمشاريع والخطط التي تقوم بها الهيئات المحلية بحكم القرب من الموقع وعلاقات السكان بالهيئات المحلية التي تتميز عن علاقتهم بالوزارات والمؤسسات العامة مقدمة الخدمة.

وفيما يتعلق بالفساد في الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية، فقد احتل الفساد آخر الأماكن في ترتيب الخدمات العشرين حيث حصلت خدمات المياة والكهرباء والصرف الصحي وجمع النفايات على أقل من 1 %، بينما حصلت خدمة الإنارة وتعبيد الشوارع على 1.1 % محتلة بذلك المكان الرابع عشر بين العشرين خدمة عامة.

2. التجربة الشخصية مع ممارسات الفساد

قبل الخوض في تفصيل التجربة الشخصية للمبحوثين مع ممارسات الفساد في الخدمات العامة يجدر تحليل أجوبتهم على السؤال الخاص بمصدر تصوراتهم حول الفساد في هذه الخدمات. أشار ما يزيد عن نصف المبحوثين الى ان تصورهم حول الفساد جاء نتيجة تجربة شخصية للمبحوث/ة او لأحد افراد عائلته/ا، بينما أفاد ما يتراوح بين ثلث ونصف المبحوثين الى ان مصدر تصوره/ا حول الفساد جاء نتيجة المعرفة من أحد الاقارب او المعارف.

1.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في الخدمات العامة

رغم أن نسبة كبيرة نسبياً من المبحوثين أفادت بأنها بنت تصوراتها حول الفساد من تجارب شخصية، ورغم أنه وبسؤال المبحوثين عما إذا استخدموا هم أو احد أفراد أسرهم الواسطة للحصول على خدمة معينة من القطاع العام، جاءت النتائج لتؤكد على أن الأغلبية لم تستخدم الواسطة فقد أفاد 12.5 % من المبحوثين فقط بأنهم استخدموا الواسطة في خدمة التوظيف في القطاع العام، كما اشار 13.3 % أنهم استخدموا الواسطة للحصول على خدمات من الشرطة. إلا أن الانطباعات العامة حول انتشار أشكال الفساد لازالت أكبر مما تفيد به تجاربهم الشخصية. فعند سؤالهم عن اعتقادهم بوجود مشكلة فساد أجاب 2-3 % من المبحوثين يعتقدون بوجود مشكلة فساد في خدمات الشؤون المدنية والتعليم العالي والخدمات الصحية، في حين ارتفعت النسبة ما بين 6-13 % في خدمات المعابر والحدود والشؤون الاجتماعية والشرطة ووصلت الى حوالي 30 % في خدمات التوظيف العامة.

- **لا يعاني المجتمع الفلسطيني من تفشي ظاهرة الرشوة فيه:**

وبخصوص الرشوة أيضا، تم طرح سؤال آخر في نفس المسح حول اذا ما قام المبحوث او احد افراد اسرته بدفع رشوة مقابل الحصول على خدمة عامة حيث افاد ما يزيد عن 99 % انهم لم يدفعوا لا هم ولا احد افراد عائلتهم رشوة مقابل الحصول

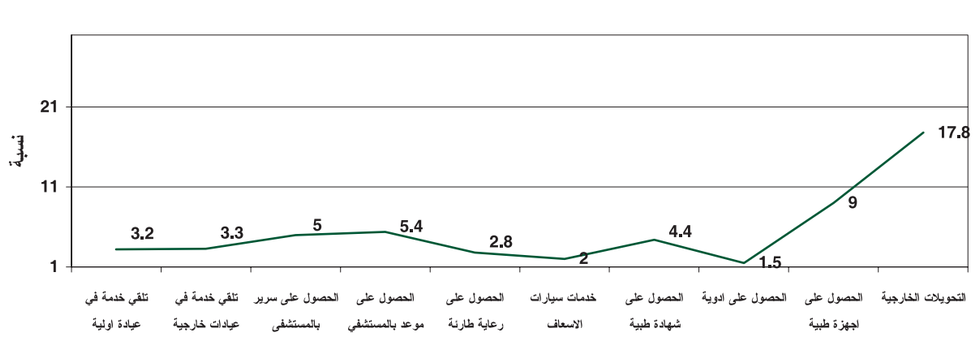
على الخدمات العامة مما يشير الى ان النتيجة الاولى الخاصة بانتشار الرشوة كانت مبنية على توجهات للمواطنين غير مستندة على تجربة فعلية، بل على انطباعات عامة مسبقة بينما كانت الاغلبية 98.1 % من المبحوثين تؤكد انه ليس هناك حاجة من وجهة نظرهم لدفع رشوة للحصول على الخدمات العامة.

2.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في الخدمات الصحية

وهنا لا بد من الربط بين توجهات المواطنين المبنية على آراء شخصية وتجاربهم الفعلية لمعرفة مدى دقة هذه النتائج. فعند سؤال المواطنين الذين حصلوا على خدمات صحية خلال العام الماضي عما إذا كانوا قد قاموا بدفع رشوة للحصول على الخدمة الصحية، أفاد ما يقارب 99 % منهم أنهم لم يدفعوا رشوة للحصول على تلك الخدمة وهذا يؤكد أن الرشوة غير موجودة أو موجودة ولكن بنسبة قليلة جدا.

أما عن استخدام تلك الأسر للواسطة في تلقي الخدمة، فقد أفاد 17.8 % من الأسر التي حصلت على خدمة التحويلات الخارجية أنهم استخدموا الواسطة للحصول على هذه الخدمة، وأفاد 9.0 % أنهم استخدموا الواسطة للحصول على أجهزة طبية، في حين أكد 5.4 % أنهم استخدموا واسطة للحصول على موعد في المستشفى و 5.0 % آخرين استخدموا الواسطة للحصول على سرير بالمستشفى، 4.4% استخدموا الواسطة للحصول على شهادة طبية، أما باقي الخدمات الصحية فلم تتجاوز نسبة من استخدم الواسطة فيها 3 %.

شكل رقم (13): نسبة الأسر التي استخدمت الواسطة للحصول على خدمات صحية مختارة في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



الشكل اعلاه يوضح **أن الخدمة التي تتدخل فيها الواسطة بشكل كبير هي خدمة العلاج بالخارج لذا لا بد من وضع معايير واضحة وإعلانها للتأكد من عدم استمرار هذه الظاهرة أو توسعها في القطاع الصحي.**

وبالرغم من أن التجارب الفعلية أظهرت أن معظم من تلقوا خدمات صحية لم يستخدموا الواسطة إلا أن انطباعات المواطنين حول تأثير استخدام الواسطة في الخدمات الصحية أظهرت أن نسب من يرون أن لها تأثير ايجابي كبير عليهم، بمعنى تمكنهم من الحصول على الخدمة، عالية تراوحت بين 93 % في الحد الأدنى و 100 % في الحد الأعلى.

وحول وجود معاملة تفضيلية تعتمد على مركز الشخص أو علاقاته في تلقي خدمات صحية عامة، أفاد معظمهم بوجود ذلك أحيانا خاصة في مجالات التحويلات الخارجية (60.7 %) والحصول على الخدمة الصحية في عيادة أولية (56.4 %) وعلى أجهزة طبية (57.0 %) وموعد في المستشفى (53.5 %).

3.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في خدمات التعليم

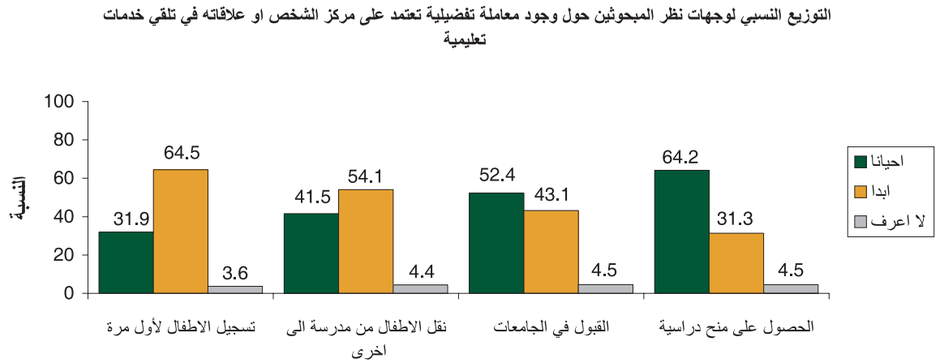
يعاني هذا القطاع من معاملات تفضيلية في خدمات الحصول على المنح الدراسية والقبول بالجامعات.

فيما يتعلق باستخدام الاسرة للواسطة لتلقي أحد أفرادها أنشطة تعليمية مختارة خلال العام الماضي، فقد أفادت الغالبية

العظمى من المستخدمين أنهم لم يستخدموا الواسطة في أي من الأنشطة الأربعة (تسجيل الأطفال لأول مرة، نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة، القبول في الجامعات، الحصول على منح دراسية) وتراوحت بين 90.0%-98.1 %. ومن الجدير بالذكر أن أكثر خدمة استخدم فيها المبحوثين الواسطة هي الحصول على منح دراسية حيث بلغت نسبة من استخدم الواسطة فيها 7.8 %.

وحول وجود معاملة تفضيلية تعتمد على مركز الشخص أو علاقاته في تلقي أنشطة تعليمية مختارة فقد أفاد 31.9 % من المستجوبين أنه توجد معاملة تفضيلية أحيانا عند تسجيل الأطفال لأول مرة مقابل 64.5 % نفوا ذلك، 41.5 % قالوا توجد هذه المعاملة عند نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة مقابل 54.1% نفوا ذلك، أما 45.2 % فقالوا أنه توجد أحيانا معاملة تفضيلية عند القبول في الجامعات مقابل 14.3 % نفوا ذلك، و 64.2 % اشاروا الى وجود معاملة تفضيلية عند الحصول على منح دراسية مقابل 31 % نفوا ذلك، حسب ما ورد في الشكل أدناه.

شكل رقم (14): التوزيع النسبي للأسر حول وجود معاملة تفضيلية تعتمد على مركز الشخص أو علاقاته في تلقي خدمات تعليمية في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



من الواضح من خلال تحليل البيانات الخاصة بخدمات التعليم **أن الخدمة التي يوجد حولها شكوك بوجود واسطة والتي أكدت تجارب الناس الفعلية وجود واسطة فيها أكثر من غيرها هي خدمة الحصول على منح دراسية والقبول بالجامعات**، غير أن هناك تحسن ملحوظ وكبير على موضوع المنح الجامعية حيث رصدت أمان قيام دائرة المنح في وزارة التربية والتعليم العالي بنشر المعلومات المتعلقة بالمنح بالإضافة إلى نشر دليل ارشادي لطلبة الثانوية العامة وكيفية الحصول على المنح وكافة متطلباتها عبر موقعها الالكتروني. كذلك شرعت الدائرة بنشر أسماء الطلبة الذين يتم اختيارهم وأسباب اختيارهم خلال السنتين الماضيتين. كما عملت دائرة المنح في الوزارة بعمل لجنة مشتركة تتكون من مندوب من السفارات أو القنصليات وبعض رؤساء الدوائر في الجامعات الفلسطينية وممثلين عن الوزارة وذلك من باب النزاهة والشفافية في عملية إجراء المقابلات مع الطلبة الذين تم اختيارهم، وهذه الاجراءات تم العمل بها خلال السنتين الماضيتين.

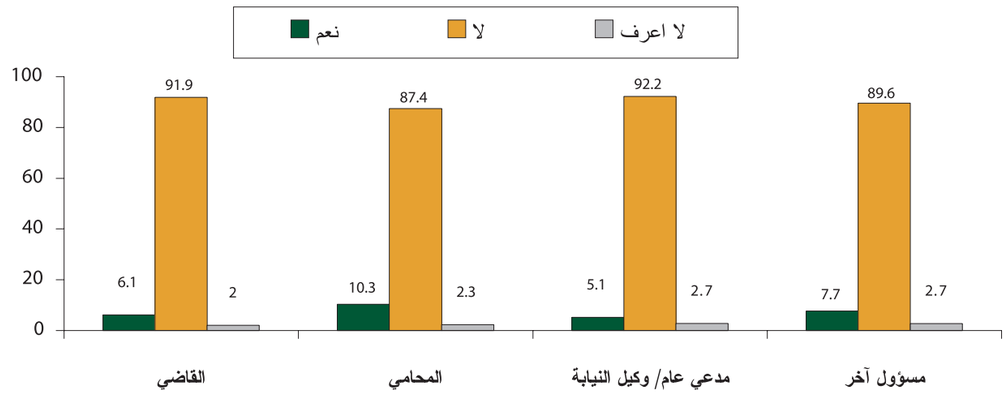
4.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في الخدمات القضائية

عندما يلجأ المواطن للواسطة في المحاكم لا يفرق بين الاستعانة في ذلك بالقضاة أو النيابة أو المحامين أو بأشخاص ذوي نفوذ.

في سؤال له علاقة بالتجارب الفعلية للمواطنين مع النظام القضائي خلال العام الماضي، أشارت نتائج المسح أن 12.8 % فقط من الأسر التي استهدفها المسح توجهت للقضاء لحل نزاع معين. وعند سؤال هؤلاء فيما استخدموا الواسطة أم لا للتأثير على عملية التقاضي، أفاد 6.1 % أنهم استخدموا واسطة القضاة، بينما أشار 10.3 % أنهم استخدموا واسطة المحامين، وأشار 5.1 % أنهم استخدموا واسطة وكلاء النيابة والمدعين العامين، في حين افاد 7.7 % أنهم استخدموا مسؤولين آخرين كواسطة لحل قضاياهم بالمحاكم.

وبالنظر إلى النتائج التي أظهرها المسح نجد أن ظاهرة الواسطة في القضاء والمحاكم لا زالت موجودة إلا أنها ليست بنسبة كبيرة، ولعل المشاكل الأخرى التي أشار إليها المواطنون هي العائق الأساسي أمام توجه المواطنين للقضاء في حل نزاعاتهم والمتمثلة بالوقت الطويل الذي تستغرقه المحاكم وعدم تنفيذ الأحكام وعدم وضوح التشريعات وتدني قدرات القضاة حسب وجهة نظرهم.

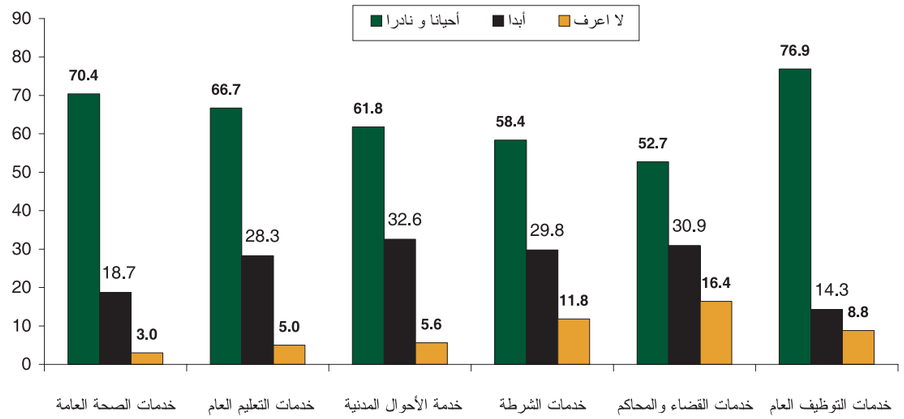
شكل رقم (15): التوزيع النسبي للأسر حسب استخدامه الواسطة للتأثير على عملية التقاضي خلال العام الماضي والجهة الفاعلة في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



5.2 الواسطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة في خدمات الهيئات المحلية

أكدت آراء الاغلبية انه لا يوجد معاملة تفضيلية (محاباة) في تقديم الخدمات التالية (خدمات المياه، الكهرباء، الصرف الصحي، وجمع النفايات، خدمات الاسكان، وخدمات الانارة وتعبيد الشوارع). وعند سؤال المواطنين عن مصدر تصوراتهم عن وجود محاباة في الخدمات المذكورة اعلاه افادت الاغلبية ان مصدر هذا التصور هو التجارب الشخصية وتجارب الاقارب والاصدقاء.

شكل رقم (16): التوزيع النسبي للأسر حول مدى وجود معاملة تفضيلية لعدد من الخدمات العامة المختارة في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



3. الابلاغ عن الفساد وثقة المواطنين في انظمة مكافحته

1.3 التعرض لأفعال الفساد

لدى سؤال المبحوثين عما اذا تعرضوا لفعل فساد او كانوا شهودا عليه خلال السنوات الثلاث الماضية، افاد 13 % منهم انهم تعرضوا لذلك. وعند سؤال هؤلاء اذا ما كانوا قد قاموا بالتبليغ عنه افاد 77.6 % منهم انهم لم يقوموا بذلك مقابل 22.4 % قاموا بالتبليغ. **وهذه النتيجة تؤكد ان ثقافة التبليغ عن الفساد لا زالت ضعيفة لدى المواطنين الفلسطينيين.** وعليه لا بد من تكثيف الجهود ومن مختلف الاطراف لتعزيز ثقافة الابلاغ عن الفساد. ومن خلال تجربة ائتلاف امان مع المواطنين ومن خلال الشكاوى التي استقبلها مركز المناصرة والارشاد القانوني يتضح لدينا ان ضحايا الفساد هم الاكثر تحفزا للابلاغ عن الفساد في حين ان نسبة المبلغين الشهود قليلة جدا. وهذا يؤكد مرة أخرى على ان ثقافة التبليغ عن الفساد لا زالت بحاجة لتعزيز من خلال التوعية وتوفير الحماية لأولئك المبلغين من أية خطوات انتقامية قد تتخذ بحقهم بسبب التبليغ عن الفساد كالفصل من العمل أو الحرمان من بعض الصلاحيات والترقية أو المكافآت أو العلاوات...الخ.

2.3 اسباب عدم الابلاغ عن الفساد

عند سؤال الاغلبية التي لم تبلغ عن السبب وراء عدم تبليغهم عن فعل الفساد، اجاب 91.6 % انهم لم يستطيعوا اثبات حالة الفساد وان اجراءات التبليغ معقدة وطويلة وانه لن يتم التحري عن حالة الفساد حتى لو قاموا بالتبليغ وايضا اذا ما ادين مرتكب فعل الفساد فلن ينفذ اي قرار ضده. كما اشارت النتائج ايضا ان 58.2 % لم يبلغوا لانهم يعتقدون ان الفساد هو سلوك طبيعي وبالتالي لا يستحق التبليغ عنه وان له ما يبرره في ضوء الحالة الاقتصادية الراهنة. وهنا لا بد من الاشارة الى مدى خطورة هذا الاعتقاد.

أما السبب الثالث الذي اشار له ما نسبته 96 % واعتبروه سببا كافيا لعدم التبليغ عن الفساد هو شعورهم بالقلق ازاء احتمال المضايقة والانتقام وانهم لا يريدون خيانة شخص يعرفونه او يعملون معه. ومن هنا يتضح ان شهود الفساد لا زالوا مترددين حول القيام بالابلاغ عن الفساد.

وأفاد المبحوثون أن هناك صعوبة في الابلاغ عن الفساد في الاراضي الفلسطينية بنسبة 76.6 %، كما اشار 96.8 % انهم يعتقدون ان مرتكبي فعل الفساد لن يقدموا للمحاكمة، كما اكد 78.4 % انه لن تتم حماية المبلغين عن الفساد كما ان 74.5 % منهم لا يعتقدون ان تبليغ المسؤولين عن موظف ارتكب فعل فساد سيعطيهم معاملة عادلة كمبلغين. **وهذه النتائج تشير الى ان المواطنين لا زالوا لا يثقون بقدرة النظام على مكافحة الفساد وحماية المبلغين عنه.**

بعد انشاء هيئة مكافحة الفساد وصدور قانون يحمي المبلغين عن الفساد لا بد من ان تعمل الهيئة مع المؤسسات ذات العلاقة على تعزيز ثقافة الابلاغ عن الفساد وتعريف المواطنين بالاليات المتاحة لتحقيق ذلك وتعزيز ثقتهم بان النظام القائم سيحمي اؤلئك المبلغين.

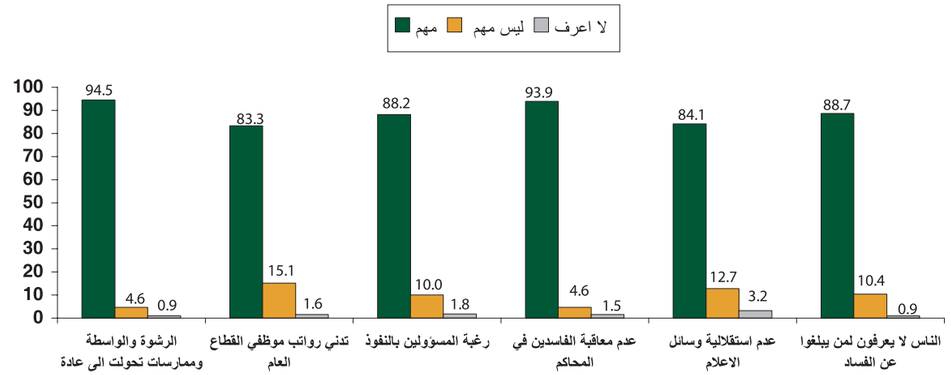
3.3 مسببات الفساد

إن غياب محاسبة ومعاقبة المسؤولين تشرع وترسخ ظاهرة الفساد كعادة مقبولة في المجتمع الفلسطيني فلدى سؤال المبحوثين عن أهمية مسببات محتملة للفساد جاءت ردودهم كما هي في شكل رقم (17): 94.5 % يرون ان الرشوة والواسطة ممارسات قديمة ومستمرة وتحولت الى عادة مع مرور الزمن وهي مسبب مهم للفساد، بينما أشار 4.6 % انه غير مهم، بينما يرى 93.9 % من المبحوثين ان عدم معاقبة المسؤولين الفاسدين في المحاكم هو سبب مهم مقابل 4.6 % اعتبروه غير مهم. 88.7 % يرون أن عدم معرفة الناس لجهة التبليغ عن الفساد هي سبب مهم مقابل 10.4 % اعتبروه غير مهم. يعتقد 88.2 % ان الرغبة في النفوذ من قبل المسؤولين في الوظيفة العمومية هو سبب مهم مقابل 10 % منهم اعتبروه غير مهم. عدم استقلالية وسائل الإعلام اعتبرت سببا مهما للفساد حسب وجهة نظر 84.1 % من المبحوثين مقابل 12.7 % اعتبروها غير مهمة. يرى 83.3 % أن تدني رواتب موظفي القطاع العام هي سبب مهم لانتشار الفساد مقابل 15.1 % اعتبروه غير مهم.

بالنظر إلى هذه النتائج يمكن استخلاص ما يلي **لا يزال المواطنون يعتقدون ان عدم معاقبة الفاسدين على أعمالهم يشكل سببا مهما لانتشار الفساد يدفع المواطنين لعدم التبليغ عن افعال الفساد**، ولا بد من الاشارة **الى خطورة اقتناع المواطنين بأن الفساد أصبح عادة عليهم القبول بها والتأقلم معها**. كما أن قناعة بعض المواطنين بأن تدني أجور موظفي القطاع العام قد يكون سببا لانتشار الفساد غير منطقي إلى حد ما، حيث أشارت النتائج نفسها أن الفساد ينتشر في الفئات العليا ذات الدخول المرتفعة، في حين لم يظهر انتشارا في ممارسات الفساد في الفئات المتوسطة والدنيا في الوظيفة العامة.

وهنا لا بد من أن تكثف المؤسسات المختصة في مكافحة الفساد في القطاع الرسمي والمدني جهودها لنشر الوعي ووضع الاجراءات واتخاذ القرارات لوضع حد له. فعدم معرفة الناس للجهة التي يجب التوجه اليها للتبليغ عن الفساد يعكس قصور المؤسسات الرسمية في ايصال المعلومة للمواطنين.

شكل رقم (17): التوزيع النسبي للأسر حول درجة أهمية مسببات محتملة للفساد في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010



4.3 المعرفة بالجهات المخولة بمكافحة الفساد

عند سؤال المبحوثين عن اعتقادهم عما اذا كانت بعض الجهات التي ذكرناها لهم تعمل في مجال مكافحة الفساد وتوضيح الاجابات على كل جهة بـ (تعمل، لا تعمل، لا اعرف) جاءت النتائج كالتالي:

87 % اعتبروا جهاز الشرطة يعمل في مكافحة الفساد في حين اعتقد 17.6 % انه لا يعمل في مكافحة الفساد واجاب 6.2 % لا اعرف. كذلك بالنسبة للاجهزة الامنية حيث ان 83.9 % يعتقدون أن أجهزة الأمن تعمل في مكافحة الفساد بينما اعتقد 12.3 % انها لا تعمل و 3.9 % اجابوا لا اعرف. 76.6 % يعتقدون ان الجهات الدينية كالمساجد والكنائس تعمل بمكافحة الفساد. 76.2 % يعتقدون ان المحاكم والقضاء يعملون بهذا المجال. 73.4 % يعتقدون ان الإعلام يعمل في مجال مكافحة الفساد.

71.8 % من المبحوثين يعتقدون ان النيابة العام تعمل في مجال مكافحة الفساد مقابل 19.5 % اعتقدوا انها لا تعمل و 8.7 % اجابوا لا اعرف. 70.4 % من المبحوثين يعتقدون ان المجتمع المحلي وقادته يعملون في مكافحة الفساد، 65.5 % من المبحوثين يعتقدون ان الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الانسان تعمل في مكافحة الفساد، 61.8 % من المبحوثين يعتقدون ان الاكاديميون والمدرسون يعملون في هذا المجال ايضا.

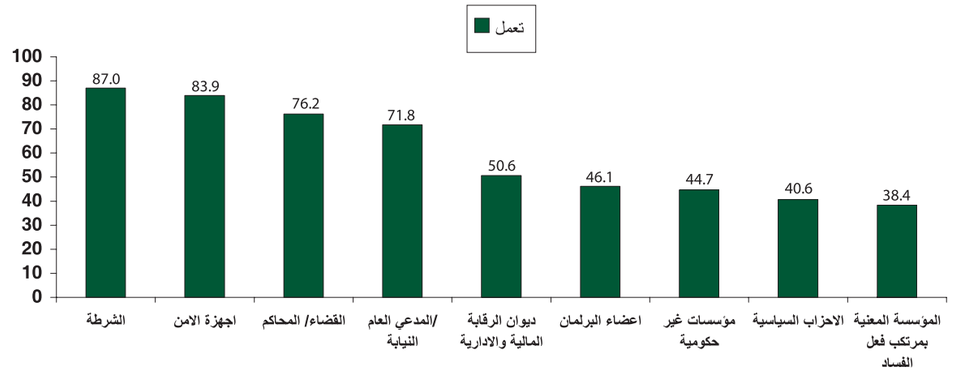
50.6 % يعتقدون أن المجالس المحلية تعمل في مجال مكافحة الفساد. وبنفس النسبة 50.6 % من المبحوثين يعتقدون ان ديوان الرقابة المالية والادارية يعمل في مجال مكافحة الفساد مقابل 32.1 % يعتقدون بانه لا يعمل بهذا المجال وافاد 17.3 % لا اعرف.

46.1 % من المبحوثين فقط يعتقدون ان اعضاء البرلمان يعملون في مجال مكافحة الفساد مقابل 39.9 % اعتقدوا انهم لا يعملون بهذا المجال و 14.1 % اجابوا لا اعرف. 40.6 % من المبحوثين يعتقدون أن الأحزاب السياسية تعمل في مجال مكافحة الفساد بينما يعتقد 49.4 % إنها لا تعمل بهذا المجال و 10 % أجابوا لا اعرف.

48.4 % يعتقدون أن الاتحادات النقابية والمهنية تعمل في مجال مكافحة الفساد مقابل 41.7 % يعتقدون انها لا تعمل و 9.9 % اجابوا لا اعرف. 44.7 % من المبحوثين يعتقدون ان هناك مؤسسات غير حكومية تعمل في مكافحة الفساد مقابل 44.3 % يعتقدون ان هذه المؤسسات لا تعمل في هذا المجال و 10.9 % أجابوا لا اعرف.

38.9 % من المبحوثين يعتقدون ان الجماعات المسلحة تعمل بمجال مكافحة الفساد بينما 49.5 % يعتقدون انها لا تعمل و 11.7 % اجابوا لا اعرف. 38.4 % من المبحوثين يعتقدون انالمؤسسات المعنية بمرتكب فعل الفساد تعمل في هذا المجال مقابل 53.9 % يعتقد انها لا تعمل في هذا المجال و 7.7 % اجاب لا اعرف.

شكل رقم (18): التوزيع النسبي للأسر حول عمل بعض المؤسسات على مكافحة الفساد في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010:



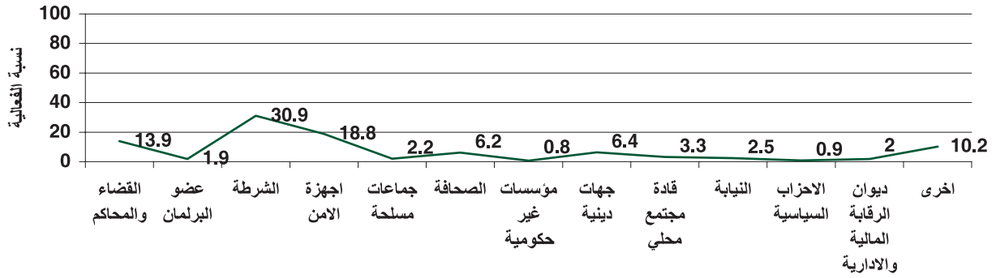
توضح هذه النتائج ان المواطن الفلسطيني يعتبر ان مهمة مكافحة الفساد هي مسؤولية جميع الجهات ولا تقتصر على جهة واحدة، وقد يفسر هذا التوجه لواحد من سببين اما لقناعة المواطنين بحقيقة ان هذه المهمه هي مهمة تشاركية يجب مشاركة جميع الجهات بها، أو لعدم معرفة المواطن بالجهات التي تقوم فعليا بهذه العملية.

5.3 فعالية النظام في مكافحة الفساد

الشرطة وأجهزة الأمن هم الأكثر فعالية في مكافحة الفساد من وجهة نظر المواطنين في حين ان الأحزاب وديوان الرقابة والمؤسسات الاهلية اقل المؤسسات الفاعلة.

هذا ما اكدته آراء المواطنين عند سؤالهم عن أكثر الجهات أو المؤسسات فعالية في مكافحة الفساد فقد كانت أعلى نسبة لصالح جهاز الشرطة بنسبة 30.9 % تلاه أجهزة الأمن بنسبة 18.8 % ومن ثم القضاء والمحاكم بنسبة 13.9 %، ثم جاءت الجهات الدينية بنسبة 6.4 % ثم الصحافة بنسبة 6.2 %، ثم الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الانسان بنسبة 6.1 %، ثم قادة المجتمع المدني بنسبة 3.3 %، ثم النيابة العامة بنسبة 2.5 % تلاها الجماعات المسلحة بنسبة 2.2 % ثم ديوان الرقابة المالية والادارية بنسبة 2.0 %، تلاه اعضاء البرلمان بنسبة 1.9 %، ومن ثم أكاديميون ومدرسون بنسبة 1.4 % ومن ثم المجالس المحلية بنسبة 1 % وجهات اخرى بنسبة 1 %، الاحزاب السياسية 0.9 %، المؤسسات غير الحكومية 0.8 %، المؤسسة المعنية بمرتكب فعل الفساد 0.6 %، واخيرا الاتحادات النقابية والمهنية 0.3%.

شكل رقم (19): التوزيع النسبي للأسر حول الجهات الأكثر فاعلية في مكافحة الفساد في الأراضي الفلسطينية شباط-آذار 2010:



بتحليل النسب الواردة في شكل رقم (19) يتضح لدينا ان الجهة التنفيذية هي الجهة التي يراها المواطن الاكثر فاعلية في مكافحة الفساد. فجهاز الشرطة والاجهزة الامنية هي من يقوم بالاعتقال وتنفيذ القرارات القاضية بمعاقبة الفاسدين. وهذا ما يراه المواطن الفلسطيني. والمواطن ليس على اطلاع بدور المؤسسات الاخرى غير التنفيذية كالنيابة العامة مثلا والمؤسسات المسؤولة عن المراقبة ومكافحة الفساد والتي تقوم بدورها في عملية جمع المعلومات والتحقق والبحث. وعليه، المواطن غير مطل على هذه الاجراءات. وفي حال رغبته بالابلاغ عن الفساد فانه يتوجه للشرطة لانه لا يعلم عن الجهات الاخرى المخولة باستقبال هذا النوع من الشكاوى.

من هنا، ترى أمان أنه لا بد من ان تكثف هذه الجهات حملات التوعية وتعزيز ثقة المواطن بها وبقدرتها على حمايته، وترشده الى آليات الوصول اليها وخصوصا بعد انشاء هيئة متخصصة لمكافحة الفساد في فلسطين.

الاستخلاصات

بناء على ما ورد أعلاه من مؤشرات هامة وشاملة لجوانب عديدة تتعلق بمدركات الفساد لدى المواطنين الفلسطينيين وانطباعاتهم حول أهم المشاكل التي يعانون منها وتصنيفهم للفساد من بين هذه المشاكل، وأشكال الفساد في بعض الخدمات العامة الحيوية كالتعليم والصحة والقضاء ومسببات الإحجام عن التبليغ عن الفساد ومعرفة المواطنين بالجهات ذات العلاقة بمكافحة الفساد وغيرها، يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

- المواطن الفلسطيني قادر على تفريق فعل الفساد عن غيره فنتائج المسح اشارت الى وجود درجة جيدة من الوعي لدى المواطن الفلسطيني حول مفهوم الفساد، الا انه وبنفس الوقت لا زال يخلط بين الواسطة والمحاباة والمحسوبية كفعل فساد وبين تقديم المساعدة، حيث لا تزال توجد منطقة رمادية بينها تصعب على المواطن التفريق بين الواسطة والمساعدة التي يقوم بتصنيفها كمساعدة عندما يكون بحاجة لها وفسادا عندما لا يكون بحاجتها او يتضرر منها، من هنا لا بد من وضع تعريف واضح للمساعدة وتحديد المؤسسات المسؤولة عنها ووضع آليات ومعايير واضحة لضبطها.
- الفساد من اهم المشاكل التي يعاني منها الفلسطينيون، بالإضافة لمشاكل اخرى بعضها يتعلق بوجود الاحتلال وبعضها بسبب الانقسام وبعضها بسبب سوء الحكم والتعثر الديمقراطي وقلة الوعي العام بقضايا النزاهة في إدارة الشأن العام.
- لا تزال الواسطة والمحسوبية والمحاباة تشكل شكل الفساد الأكثر انتشار في القطاع العام يليه القطاع الخاص ومن ثم القطاع الأهلي الفلسطيني.
- استخدام الموارد العامة لأغراض شخصية ظاهرة ممارسة في فلسطين وفي مختلف القطاعات.
- المواطنون لا يزالون غير مقتنعين بتحسن جدي في نزاهة التعيينات للوظائف العامة، بالرغم من ادخال تعديلات على نظام التوظيف الا ان ادخال معايير جديدة تمثلت بموضوع السلامة الامنية اضافة الى اللجوء الى الاستثناءات في الترقيات والتعيينات افقد المواطن ثقته بالعملية ككل.
- بعد المواطن الفلسطيني عن مركز تلقي الخدمة يخلق لديه شعور بالظلم والتضرر ويدفعه للاعتقاد بوجود تجاوزات وضعف النزاهة، وهذا هو حال اهالي قطاع غزة الذين يعتمدون في خدمات الصحة والتعليم والاحوال المدنية على الحكومة في الضفة الغربية.
- الرشوة ليست العائق الأهم الذي يمنع المواطنين من التوجه للمحاكم بل الوقت الطويل الذي تستغرقه الاجراءات.
- عندما يلجئ المواطن للواسطة في المحاكم لا يفرق بالاستعانة في ذلك بالقضاة او النيابة او المحامين أو بأشخاص ذوي نفوذ.
- المواطنون لا يزالون لا يثقون بقدرة النظام على مكافحة الفساد وحماية المبلغين عنه.
- أشارت النتائج أيضا أن معظم المواطنين لم يبلغوا عن الفساد لأنهم يعتقدون أن الفساد هو سلوك طبيعي وبالتالي لا يستحق الإبلاغ عنه وان له ما يبرره في ضوء الحالة الاقتصادية الراهنة (هذا واقع مفاجئ بحاجة إلى رصد لاحق لتفسيره أو تصويب النتائج).
- غياب محاسبة ومعاقبة المسئولين تشرع وترسخ ظاهرة الفساد كعادة مقبولة في المجتمع الفلسطيني.
- الجهات التنفيذية كالشرطة والاجهزة الامنية هم الاكثر فعالية في مكافحة الفساد من وجهة نظر المواطن غير المطلع على الاجراءات التي سبقت تنفيذ القرار.
- المواطنون لا يعتبرون الرشوة والواسطة والمحسوبية المشكلة أو المعضلة الاهم في خدمات الصحة في حين يعتبرون تدني الفاعلية ومستوى الخدمة ومقدميها العائق الرئيس الذي يواجهونه، ولا يزال موضوع العلاج في الخارج هو الاكثر شبهة بانتشار الفساد.
- خدمات التعليم تعاني من معاملات تفضيلية في خدمات الحصول على منح دراسية والقبول بالجامعات حسب وجهة نظر المواطن.

الجداول

التوصيات

على ضوء نتائج واستخلاصات مسح الأسر في الضفة الغربية وقطاع غزة الذي يعتبر الأول من نوعه من حيث حجم العينة والمؤشرات التي تقيس انطباعات المواطنين حول قضايا الفساد وقياس التجارب الشخصية لهؤلاء المواطنين مع أفعال الفساد، توصي أمان بما يلي:

- ضرورة تركيز حملات التوعية بمفهوم الفساد واشكاله المختلفة خاصة الواسطة والمحسوبية على أن هذه الحملات يجب أن لا تقع على عاتق مؤسسات المجتمع المدني فحسب. إنما يجب على الحكومة ومؤسسات السلطة الفلسطينية الرسمية خاصة وزارة التربية والتعليم العالي وهيئة مكافحة الفساد تنفيذ برامج توعوية في هذا المجال.
- ضرورة التزام جميع الجهات سواء الحكومية أو الأهلية أو القطاع الخاص التي تقدم خدمات عامة للمواطنين الفلسطينيين بالمواظبة على نشر وتحديث معايير وآليات وشروط تقديم هذه الخدمات بالوقت المناسب وبالكفاية والجودة المناسبتين وبكل ما يتوفر من وسائل نشر ووسائط إعلامية.
- وضع تعريف واضح ومحدد للمساعدات وتحديد جهة اشرافية عليها تعمل وفق اطار وآليات واضحة ومنشورة للمواطنين لتمكينهم من التفرقة ما بين الواسطة كفعل فساد والمساعدة.
- وضع اليات تحدد استخدامات الموارد العامة من قبل الموظفين في القطاعات المختلفة (العام والخاص والاهلي). مع ضرورة وجود آليات للرقابة على ذلك ومساءلة كل من يسئ استخدام الموارد لمصلحته الشخصية.
- الالتزام بما حدده القانون فيما يخص التعيينات في الوظائف العامة وعدم ادخال اي اجراءات جديدة والتوقف عن منح الاستثناءات.
- ضرورة أن تقوم المؤسسات الرسمية والاهلية بالعمل على تعزيز ثقافة الابلاغ عن الفساد من خلال نشر الوعي وتعزيز ثقة المواطن بقدرة النظام على حماية المبلغين عن الفساد.
- خدمات التعليم وبالتحديد المنح والبعثات والقبول بالجامعات بحاجة لمعايير وآليات واضحة وشفافة ونشرها للمواطنين.
- وضع معايير وآليات واضحة وشفافية خاصة بخدمات الصحة المتمثلة بالعلاج بالخارج والتحويلات والعمليات الجراحية وتوزيع الادوية الخاصة بالامراض المزمنة والحصول على اسرة في المستشفيات.
- ضرورة أن تنشر جميع المؤسسات العامة معلومات شاملة حول طبيعة الخدمات التي تقدمها ومجال عملها ومسؤولياتها خاصة الجهات المعنية بتلقي شكاوى المواطنين ومتابعة قضايا الفساد حتى يستطيع المواطن التعرف على جهات التبليغ والاجراءات والآليات الخاصة بها.
- ضرورة قيام أمان بتحديث دليل التصاريح والأذونات الذي طبعته ونشرته في العام 2006 وتحديثه وإغنائه بشكل يغطي جميع الخدمات العامة التي تقدمها المؤسسات الرسمية مع تضمين إجراءات وآليات تقديم هذه الخدمات ليتسنى للمواطن التعرف بشكل أفضل عليها.

جدول 1: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب توجهاتهم حول درجة أهمية قضايا إشكالية محددة في الأراضي الفلسطينية، شباط-آذار، 2010

Table 1: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Above) by their Perception toward Particular Problematic Issues in the Palestinian Territory by Problem, February-March, 2010

Problematic Issues	المجموع Total	لا اعرف DK	ليس مهم not important	مهم important	قضايا إشكالية
High Cost of living	100	0.0	1.1	98.9	ارتفاع تكلفة المعيشة
Unemployment	100	0.1	2.4	97.5	البطالة
Safety concerns / crime / Violence	100	1.1	14.0	84.9	الاعتبارات المتعلقة بالأمان/ الجريمة/ العنف
Drug abuse / trafficking	100	2.8	16.4	80.8	تعاطي المخدرات والمتاجرة بها
Political instability	100	2.1	7.6	90.3	عدم الاستقرار السياسي
poor leadership	100	3.9	12.2	83.9	ضعف القيادة السياسية
Public Sector Corruption	100	4.3	7.8	87.9	فساد القطاع العام
Private Sector Corruption	100	6.3	17.0	76.7	فساد القطاع الخاص
Civil society sector Corruption	100	7.3	16.3	76.4	فساد القطاع الأهلي
Low Quality of education	100	0.9	9.1	90.0	تدني جودة التعليم
Low Quality of health care	100	0.7	6.9	92.4	تدني جودة الرعاية الصحية
High Cost of education	100	1.0	6.6	92.4	التكلفة العالية للتعليم
High Cost of health care	100	0.7	7.3	92.0	التكلفة العالية للرعاية الصحية
Housing shortage	100	1.0	17.5	81.5	نقص المساكن
Environmental Destruction	100	0.7	9.9	89.4	تدمير البيئة
Poor Sanitation	100	1.3	13.6	85.1	سوء الصرف الصحي
Food shortage	100	0.5	27.5	72.0	نقص في الطعام
Lack of access to clean water	100	0.3	12.3	87.4	نقص فرص الحصول على المياه النظيفة
Low quality of roads	100	0.3	13.5	86.2	تدني جودة الطرق
Internal conflict (Fateh-Hamas fighting)	100	4.6	8.7	86.7	الاقتتال الداخلي (بين فتح وحماس)

جدول2: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب توجهاتهم حول درجة أهمية قضايا إشكالية محددة في الضفة الغربية، شباط-آذار، 2010

Table 2: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Above) by their Perception toward Particular Problematic Issues in the West Bank by Problem, February-March, 2010

Problematic Issues	المجموع Total	لا اعرف DK	ليس مهم not important	مهم important	قضايا إشكالية
High Cost of living	100	0.0	1.7	98.3	ارتفاع تكلفة المعيشة
Unemployment	100	0.2	3.1	96.7	البطالة
Safety concerns / crime / Violence	100	1.6	17.4	81.0	الاعتبارات المتعلقة بالأمان/ الجريمة/ العنف
Drug abuse / trafficking	100	4.2	20.4	75.4	تعاطي المخدرات والمتاجرة بها
Political instability	100	3.4	9.8	86.8	عدم الاستقرار السياسي
poor leadership	100	6.1	15.0	78.9	ضعف القيادة السياسية
Public Sector Corruption	100	6.4	9.3	84.3	فساد القطاع العام
Private Sector Corruption	100	9.5	22.0	68.5	فساد القطاع الخاص
Civil society sector Corruption	100	11.1	20.7	68.2	فساد القطاع الأهلي
Low Quality of education	100	1.2	11.8	87.0	تدني جودة التعليم
Low Quality of health care	100	1.1	9.3	89.6	تدني جودة الرعاية الصحية
High Cost of education	100	1.5	8.0	90.5	التكلفة العالية للتعليم
High Cost of health care	100	1.1	9.7	89.2	التكلفة العالية للرعاية الصحية
Housing shortage	100	1.6	26.6	71.8	نقص المساكن
Environmental Destruction	100	1.1	13.2	85.7	تدمير البيئة
Poor Sanitation	100	2.1	16.3	81.6	سوء الصرف الصحي
Food shortage	100	0.8	32.2	67.0	نقص في الطعام
Lack of access to clean water	100	0.5	17.4	82.1	نقص فرص الحصول على المياه النظيفة
Low quality of roads	100	0.6	16.5	82.9	تدني جودة الطرق
Internal conflict (Fateh-Hamas fighting)	100	7.1	10.5	82.4	الاقتتال الداخلي (بين فتح وحماس)

جدول3: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب توجهاتهم حول درجة أهمية قضايا إشكالية محددة في قطاع غزة،شباط-آذار، 2010

Table 3: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Above) by their Perception toward Particular Problematic Issues in Gaza Strip by Problem, February-March, 2010

Problematic Issues	المجموع Total	لا اعرف DK	ليس مهم not important	مهم important	قضايا إشكالية
High Cost of living	100	0.0	0.1	99.9	ارتفاع تكلفة المعيشة
Unemployment	100	0.0	1.1	98.9	البطالة
Safety concerns / crime / Violence	100	0.1	8.5	91.4	الاعتبارات المتعلقة بالأمان/ الجريمة/ العنف
Drug abuse / trafficking	100	0.3	9.9	89.8	تعاطي المخدرات والمتاجرة بها
Political instability	100	0.2	3.9	95.9	عدم الاستقرار السياسي
poor leadership	100	0.2	7.7	92.1	ضعف القيادة السياسية
Public Sector Corruption	100	0.6	5.4	94.0	فساد القطاع العام
Private Sector Corruption	100	0.9	8.9	90.2	فساد القطاع الخاص
Civil society sector Corruption	100	0.8	9.2	90.0	فساد القطاع الأهلي
Low Quality of education	100	0.4	4.7	94.9	تدني جودة التعليم
Low Quality of health care	100	0.0	2.9	97.1	تدني جودة الرعاية الصحية
High Cost of education	100	0.1	4.4	95.5	التكلفة العالية للتعليم
High Cost of health care	100	0.0	3.3	96.7	التكلفة العالية للرعاية الصحية
Housing shortage	100	0.0	2.5	97.5	نقص المساكن
Environmental Destruction	100	0.2	4.5	95.3	تدمير البيئة
Poor Sanitation	100	0.0	9.0	91.0	سوء الصرف الصحي
Food shortage	100	0.0	19.7	80.3	نقص في الطعام
Lack of access to clean water	100	0.1	3.9	96.0	نقص فرص الحصول على المياه النظيفة
Low quality of roads	100	0.0	8.5	91.5	تدني جودة الطرق
Internal conflict (Fateh-Hamas fighting)	100	0.4	5.9	93.7	الاقتتال الداخلي (بين فتح وحماس)

جدول 4: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب اعتبارهم لقضايا معينة على أنها فساد من خلال حالات محددة، شباط-آذار 2010

Table 4: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Considering Particular Issues/Actions as Corruption, February-March, 2010

Case	المجموع Total	لا اعرف Don't Know	لا، ليس فساد No, Not Corruption	نعم، فساد Yes, Corruption	الحالة
A public official uses an official car for personal business	100	0.9	11.1	88.0	استخدام موظف حكومي سيارة رسمية للقيام بمهام خاصة وشخصية
A contractor hands money to a public official in order to be favored in a public contract	100	0.4	0.8	98.8	رشوة الموظف في الوظيفة العمومية من قبل المقاول من أجل أن يكون له أفضلية في عقد حكومي
A PA official steals public funds	100	0.4	0.2	99.4	سرقة الأموال العامة من قبل مسؤول في السلطة الفلسطينية
public official receive gifts from citizens for providing service	100	0.7	5.0	94.3	موظف حكومي يتلقى الهدايا من قبل المواطنين مقابل تلقي الخدمة
A person has special access to information about a job in the PA thanks to a family relationship with a public official.	100	1.8	10.5	87.7	شخص لديه قدرة خاصة للوصول إلى المعلومات المتعلقة بوظيفة في السلطة الفلسطينية بسبب العلاقة الأسرية مع موظف عمومي
A person is promoted thanks to a family/ geographical/ factional relationship with a state secretary or high ranking public official.	100	1.3	3.8	94.9	شخص يتم ترقيته بفضل العلاقة الأسرية/ الحزبية/ الجغرافية مع كبار الموظفين العموميين
A person obtains a job, for which other applicants better qualified had applied, thanks to a family relationship with a public official.	100	0.8	2.6	96.6	شخص يحصل على وظيفة بالرغم من أن مقدمي الطلبات الأخرى أفضل تأهيلا، وذلك بفضل وجود علاقة أسرية مع موظف عمومي
High level appointments in the PA based on political affiliation or family affiliation.	100	2.3	5.4	92.3	التعيينات على مستوى عال في السلطة الفلسطينية على أساس الانتماء السياسي أو الانتماء الأسري

A person obtains a job, for which s/he is well qualified, thanks to a family relationship with a PA official.	100	1.3	29.9	68.8	شخص يحصل على وظيفة، والتي هو/هي مؤهلا جيدا لها، وذلك بفضل وجود علاقة أسرية مع مسؤول في السلطة الفلسطينية
A person is having difficulty obtaining a travel document. In order to obtain the document faster, a person calls a friend/family who is familiar with the official to request that the service be expedited.	100	1.5	37.8	60.7	شخص يجد صعوبة في الحصول على وثيقة سفر. من أجل الحصول على هذه الوثيقة بشكل أسرع، يقوم شخص بالاتصال بصديق / فرد من الأسرة على معرفة بمسؤول بهدف التعجيل في الخدمة
A friend of a PA official applies for a permit, and the official transacts his friend's applications ahead of others who had applied before.	100	1.4	14.2	84.4	صديق لمسؤول في السلطة الفلسطينية قدم طلبا للحصول على تصريح، ويقوم المسؤول بمعالجة طلب صديقه قبل طلبات الآخرين والذين تقدموا بطلب التصريح قبل صديقه
A person is having difficulty obtaining a travel document. In order to obtain the document faster, a person pays the PA official some money. The official had not asked for money, but he/she accepts it.	100	1.2	11.4	87.4	شخص يجد صعوبة في الحصول على وثيقة سفر. من أجل الحصول عليها بشكل أسرع، قام بدفع بعض المال لمسؤول في السلطة الفلسطينية. المسؤول لم يطلب المال. ولكنه قبل به
A person is able to secure a health referral abroad by using his family or friends working in the health ministry.	100	1.5	37.3	61.2	يتمكن الشخص من تأمين التحويل للعلاج في الخارج بمساعدة أسرته أو أصدقائه العاملين في وزارة الصحة
The absence of standards for the correct and proper performance of public functions.	100	4.2	4.8	91.0	عدم وجود معايير للأداء الصحيح والسليم للوظائف العمومية

جدول 5: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الضفة الغربية حسب اعتبارهم لقضايا معينة على أنها فساد من خلال حالات محددة، شباط-آذار 2010

Table 5: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the West Bank by their Considering Particular Issues/Actions as Corruption, February-March, 2010

Case	المجموع Total	لا اعرف DK	لا، ليس فساد No, Not Corruption	نعم، فساد Yes, Corruption	الحالة
A public official uses an official car for personal business	100	1.4	11.5	87.1	استخدام موظف حكومي سيارة رسمية للقيام بمهام خاصة وشخصية
A contractor hands money to a public official in order to be favored in a public contract	100	0.7	1.1	98.2	رشوة الموظف في الوظيفة العمومية من قبل المقاول من أجل أن يكون له أفضلية في عقد حكومي
A PA official steals public funds	100	0.6	0.2	99.2	سرقة الأموال العامة من قبل مسؤول في السلطة الفلسطينية
public official receive gifts from citizens for providing service	100	1.0	6.4	92.6	موظف حكومي يتلقى الهدايا من قبل المواطنين مقابل تلقي الخدمة
A person has special access to information about a job in the PA thanks to a family relationship with a public official.	100	2.8	14.0	83.2	شخص لديه قدرة خاصة للوصول إلى المعلومات المتعلقة بوظيفة في السلطة الفلسطينية بسبب العلاقة الأسرية مع موظف عمومي
A person is promoted thanks to a family/ geographical/ factional relationship with a state secretary or high ranking public official.	100	2.1	4.9	93.0	شخص يتم ترقيته بفضل العلاقة الأسرية/ الحزبية/ الجغرافية مع كبار الموظفين العموميين
A person obtains a job, for which other applicants better qualified had applied, thanks to a family relationship with a public official.	100	1.3	2.6	96.1	شخص يحصل على وظيفة بالرغم من أن مقدمي الطلبات الأخرى أفضل تأهيلا، وذلك بفضل وجود علاقة أسرية مع موظف عمومي
High level appointments in the PA based on political affiliation or family affiliation.	100	3.6	6.6	89.8	التعيينات على مستوى عال في السلطة الفلسطينية على أساس الانتماء السياسي أو الانتماء الأسري

A person obtains a job, for which s/he is well qualified, thanks to a family relationship with a PA official.	100	2.1	38.2	59.7	شخص يحصل على وظيفة، والتي هو/هي مؤهلا جيدا لها، وذلك بفضل وجود علاقة أسرية مع مسؤول في السلطة الفلسطينية
A person is having difficulty obtaining a travel document. In order to obtain the document faster, a person calls a friend/family who is familiar with the official to request that the service be expedited.	100	2.4	42.8	54.8	شخص يجد صعوبة في الحصول على وثيقة سفر. من أجل الحصول على هذه الوثيقة بشكل أسرع، يقوم شخص بالاتصال بصديق / فرد من الأسرة على معرفة بمسؤول بهدف التعجيل في الخدمة
A friend of a PA official applies for a permit, and the official transacts his friend's applications ahead of others who had applied before.	100	2.3	14.0	83.7	صديق لمسؤول في السلطة الفلسطينية قدم طلبا للحصول على تصريح، ويقوم المسؤول بمعالجة طلب صديقه قبل طلبات الآخرين والذين تقدموا بطلب التصريح قبل صديقه
A person is having difficulty obtaining a travel document. In order to obtain the document faster, a person pays the PA official some money. The official had not asked for money, but he/she accepts it.	100	1.7	7.6	90.7	شخص يجد صعوبة في الحصول على وثيقة سفر. من أجل الحصول على وثيقة بشكل أسرع، قام بدفع بعض المال لمسؤول في السلطة الفلسطينية، المسؤول لم يطلب المال، ولكنه قبل به
A person is able to secure a health referral abroad by using his family or friends working in the health ministry.	100	2.3	41.2	56.5	يتمكن الشخص من تأمين التحويل للعلاج في الخارج بمساعدة أسرته أو أصدقائه العاملين في وزارة الصحة
The absence of standards for the correct and proper performance of public functions.	100	5.8	6.1	88.1	عدم وجود معايير للأداء الصحيح والسليم للوظائف العمومية

جدول 6: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في قطاع غزة حسب اعتبارهم لقضايا معينة على أنها فساد من خلال حالات محددة، شباط-آذار 2010

Table 6: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in Gaza Strip by their Considering Particular Issues/Actions as Corruption, February-March, 2010

Case	المجموع Total	لا اعرف Don't Know	لا، ليس فساد No, Not Corruption	نعم، فساد Yes, Corruption	الحالة
A public official uses an official car for personal business	100	0.0	10.4	89.6	استخدام موظف حكومي سيارة رسمية للقيام بمهام خاصة وشخصية
A contractor hands money to a public official in order to be favored in a public contract	100	0.0	0.3	99.7	رشوة الموظف في الوظيفة العمومية من قبل المقاول من أجل أن يكون له أفضلية في عقد حكومي
A PA official steals public funds	100	0.0	0.2	99.8	سرقة الأموال العامة من قبل مسؤول في السلطة الفلسطينية
public official receive gifts from citizens for providing service	100	0.2	2.8	97.0	موظف حكومي يتلقى الهدايا من قبل المواطنين مقابل تلقي الخدمة
A person has special access to information about a job in the PA thanks to a family relationship with a public official.	100	0.1	4.9	95.0	شخص لديه قدرة خاصة للوصول إلى المعلومات المتعلقة بوظيفة في السلطة الفلسطينية بسبب العلاقة الأسرية مع موظف عمومي
A person is promoted thanks to a family/ geographical/ factional relationship with a state secretary or high ranking public official.	100	0.0	2.0	98.0	شخص يتم ترقيته بفضل العلاقة الأسرية/ الحزبية/ الجغرافية مع كبار الموظفين العموميين
A person obtains a job, for which other applicants better qualified had applied, thanks to a family relationship with a public official.	100	0.0	2.5	97.5	شخص يحصل على وظيفة بالرغم من أن مقدمي الطلبات الأخرى أفضل تأهيلا، وذلك بفضل وجود علاقة أسرية مع موظف عمومي
High level appointments in the PA based on political affiliation or family affiliation.	100	0.0	3.4	96.6	التعيينات على مستوى عال في السلطة الفلسطينية على أساس الانتماء السياسي أو الانتماء الأسري

A person obtains a job, for which s/he is well qualified, thanks to a family relationship with a PA official.	100	0.0	16.2	83.8	شخص يحصل على وظيفة، والتي هو/هي مؤهلا جيدا لها، وذلك بفضل وجود علاقة أسرية مع مسؤول في السلطة الفلسطينية
A person is having difficulty obtaining a travel document. In order to obtain the document faster, a person calls a friend/family who is familiar with the official to request that the service be expedited.	100	0.0	29.6	70.4	شخص يجد صعوبة في الحصول على وثيقة سفر. من أجل الحصول على هذه الوثيقة بشكل أسرع، يقوم شخص بالاتصال بصديق / فرد من الأسرة على معرفة بمسؤول بهدف التعجيل في الخدمة
A friend of a PA official applies for a permit, and the official transacts his friend's applications ahead of others who had applied before.	100	0.1	14.5	85.4	صديق لمسؤول في السلطة الفلسطينية قدم طلبا للحصول على تصريح، ويقوم المسؤول بمعالجة طلب صديقه قبل طلبات الآخرين والذين تقدموا بطلب التصريح قبل صديقه
A person is having difficulty obtaining a travel document. In order to obtain the document faster, a person pays the PA official some money. The official had not asked for money, but he/she accepts it.	100	0.4	17.6	82.0	شخص يجد صعوبة في الحصول على وثيقة سفر. من أجل الحصول على وثيقة بشكل أسرع، قام بدفع بعض المال لمسؤول في السلطة الفلسطينية، المسؤول لم يطلب المال، ولكنه قبل به
A person is able to secure a health referral abroad by using his family or friends working in the health ministry.	100	0.2	30.8	69.0	يتمكن الشخص من تأمين التحويل للعلاج في الخارج بمساعدة أسرته أو أصدقائه العاملين في وزارة الصحة
The absence of standards for the correct and proper performance of public functions.	100	1.6	2.6	95.8	عدم وجود معايير للأداء الصحيح والسليم للوظائف العمومية

جدول 7: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب وجهة نظرهم من انتشار الفساد حسب شكل الفساد والقطاع، شباط-آذار 2010

Table 7: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on Corruption Frequent by Manifestations of Corruption and Sector, February-March, 2010

Manifestations of corruption/sector	المجموع Total	لا اعرف DK	أبدا Never	أحيانا Sometimes	شكل الفساد/القطاع
Public sector:					القطاع العام:
Bribery	100	10.2	14.1	75.7	الرشوة
Wasta / Nepotism / Favoritism	100	3.7	3.7	92.6	الواسطة/ المحسوبية/ المحاباة
Unauthorized personal use of resources belonging to institution	100	6.8	10.4	82.8	الاستخدام الشخصي غير المصرح به لموارد المؤسسة
Large scale corruption	100	9.7	15.8	74.5	الفساد على نطاق كبير
Conflict of interest	100	8.6	10.5	80.9	تضارب المصالح
Private sector:					القطاع الخاص:
Bribery	100	15.0	23.8	61.2	الرشوة
Wasta / Nepotism / Favoritism	100	7.1	11.5	81.4	الواسطة/ المحسوبية/ المحاباة
Unauthorized personal use of resources belonging to institution	100	9.8	17.9	72.3	الاستخدام الشخصي غير المصرح به لموارد المؤسسة
Large scale corruption	100	13.3	27.4	59.3	الفساد على نطاق كبير
Conflict of interest	100	11.2	15.0	73.8	تضارب المصالح
Civil Society:					القطاع الأهلي:
Bribery	100	16.7	30.1	53.2	الرشوة
Wasta / Nepotism / Favoritism	100	10.5	15.5	74.0	الواسطة/ المحسوبية/ المحاباة
Unauthorized personal use of resources belonging to institution	100	13.6	20.9	65.5	الاستخدام الشخصي غير المصرح به لموارد المؤسسة
Large scale corruption	100	16.4	26.7	56.9	الفساد على نطاق كبير
Conflict of interest	100	14.0	17.5	68.5	تضارب المصالح

جدول 8: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب وجهة نظرهم حول وجود مشاكل في تقديم خدمات عامة مختارة في الأراضي الفلسطينية، شباط-آذار 2010

Table 8: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on Existing Problems in Providing Selected Public Services, February-March, 2010

Service	المجموع Total	لا اعرف DK	الفساد Corruption	يوجد مشكلة* problem	لا يوجد مشكلة No problem	الخدمة
Public Health Services	100	1.2	3.9	73.1	21.8	خدمات الصحة العامة
Public Education Services	100	3.7	2.4	65.3	28.6	خدمات التعليم العام
Registration Office	100	3.7	2.2	47.6	46.5	خدمة الأحوال المدنية
Police Services	100	11.6	9.3	31.2	47.9	خدمات الشرطة
Customs Services	100	29.8	2.4	40.1	27.7	خدمات الجمارك
Taxes Services	100	23.5	1.9	45.1	29.5	خدمات الضرائب
Judiciary and court-related services	100	16.1	3.7	50.1	30.1	خدمات القضاء والمحاكم
Social solidarity Services	100	14.8	8.9	42.0	34.3	خدمات الإعانة والشؤون الاجتماعية
Property Services	100	20.4	1.4	42.9	35.3	خدمات الأملاك/العقارات
Traffic department Services	100	13.2	3.6	48.5	34.7	خدمات السير
Business professional work license	100	28.1	1.6	38.3	32.0	خدمات ترخيص المهن والشركات
Civil Affairs Services	100	11.7	2.1	63.4	22.8	خدمات الشؤون المدنية
Public official employment services	100	8.8	29.7	45.1	16.4	خدمات التوظيف العام
Borders services	100	12.7	6.1	52.7	28.5	خدمات المعابر والحدود
Water	100	0.7	0.4	60.6	38.3	خدمات المياه
Electricity Network	100	0.6	0.8	60.9	37.7	خدمات الكهرباء
Sanitation Services	100	3.8	0.4	50.0	45.8	خدمات الصرف الصحي
Garbage collection	100	1.5	0.3	38.7	59.5	خدمات جمع النفايات
Housing (permits)	100	11.5	0.8	44.2	43.5	خدمات الإسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	2.6	1.1	54.2	42.1	خدمات إنارة/ تعبيد الشوارع

* Includes a High Cost, Poor Quality, long waiting time, Complex administrative process, Other

* تشمل تكلفة عالية، جودة رديئة، الوقت الطويل، عملية ادارة معقدة، اخرى

جدول 9: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب وجهة نظرهم حول الطلب من الأسر الفلسطينية دفع الرشوة للحصول على الخدمات العامة في الأراضي الفلسطينية، شباط-آذار 2010

Table 9: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on Asking Households to Pay Bribe to Obtain Selected Public Services, February-March, 2010

Service	المجموع Total	لا اعرف DK	أبدا Never	نادرا Rare	أحيانا Sometimes	الخدمة
Public Health Services	100	2.9	74.3	5.6	17.2	خدمات الصحة العامة
Public Education Services	100	4.6	76.5	5.2	13.7	خدمات التعليم العام
Registration Office	100	4.0	76.2	5.3	14.5	خدمة الأحوال المدنية
Police Services	100	8.9	73.0	4.5	13.6	خدمات الشرطة
Customs Services	100	19.1	62.0	5.7	13.2	خدمات الجمارك
Taxes Services	100	15.6	66.4	5.0	13.0	خدمات الضرائب
Judiciary and court-related services	100	12.0	69.3	5.9	12.8	خدمات القضاء والمحاكم
Social solidarity Services	100	11.1	72.6	5.9	10.4	خدمات الإعانة والشؤون الاجتماعية
Property Services	100	14.6	68.2	5.4	11.8	خدمات الأملاك/العقارات
Traffic department Services	100	10.0	66.5	5.8	17.7	خدمات السير
Business professional work license	100	18.6	62.6	5.2	13.6	خدمات ترخيص المهن والشركات
Civil Affairs Services	100	8.8	66.8	5.5	18.9	خدمات الشؤون المدنية
Public official employment services	100	7.8	62.5	4.7	25.0	خدمات التوظيف العام
Borders services	100	9.7	69.0	5.8	15.5	خدمات المعابر والحدود
Water	100	2.3	84.1	4.5	9.1	خدمات المياه
Electricity Network	100	1.9	85.4	4.0	8.7	خدمات الكهرباء
Sanitation Services	100	6.2	81.8	4.4	7.6	خدمات الصرف الصحي
Garbage collection	100	2.7	86.2	4.4	6.7	خدمات جمع النفايات
Housing (permits)	100	8.4	76.4	5.1	10.1	خدمات الإسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	3.6	83.4	4.8	8.2	خدمات إنارة/ تعبيد الشوارع

جدول 10: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب وجهة نظرهم حول وجود معاملة تفضيلية للحصول على الخدمات العامة في الأراضي الفلسطينية، شباط-آذار 2010

Table 10: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on Preferential Treatment for Access Selected Public Services, February-March, 2010

Service	المجموع Total	لا اعرف DK	أبدا Never	نادرا Rare	أحيانا Sometimes	الخدمة
Public Health Services	100	3.0	18.7	7.9	70.4	خدمات الصحة العامة
Public Education Services	100	5.0	28.3	11.3	55.4	خدمات التعليم العام
Registration Office	100	5.6	32.6	11.2	50.6	خدمة الأحوال المدنية
Police Services	100	11.8	29.8	12.2	46.2	خدمات الشرطة
Customs Services	100	27.4	23.8	9.7	39.1	خدمات الجمارك
Taxes Services	100	23.3	27.6	9.4	39.7	خدمات الضرائب
Judiciary and court-related services	100	16.4	30.9	12.2	40.5	خدمات القضاء والمحاكم
Social solidarity Services	100	15.8	26.2	10.6	47.4	خدمات الإعانة والشؤون الاجتماعية
Property Services	100	20.6	32.8	11.1	35.5	خدمات الأملاك/العقارات
Traffic department Services	100	14.2	27.8	11.9	46.1	خدمات السير
Business professional work license	100	25.8	27.6	10.9	35.7	خدمات ترخيص المهن والشركات
Civil Affairs Services	100	13.9	33.7	8.5	43.9	خدمات الشؤون المدنية
Public official employment services	100	8.8	14.3	4.3	72.6	خدمات التوظيف العام
Borders services	100	13.5	30.0	6.4	50.1	خدمات المعابر والحدود
Water	100	4.3	61.4	9.0	25.3	خدمات المياه
Electricity Network	100	3.4	63.2	8.7	24.7	خدمات الكهرباء
Sanitation Services	100	8.7	63.6	9.5	18.2	خدمات الصرف الصحي
Garbage collection	100	4.6	67.6	10.0	17.8	خدمات جمع النفايات
Housing (permits)	100	11.9	52.4	9.4	26.3	خدمات الإسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	6.2	59.5	8.1	26.2	خدمات إنارة/ تعبيد الشوارع

جدول 11: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب مصدر تصوراتهم حول الفساد في الخدمات العامة في الأراضي الفلسطينية، شباط-آذار 2010

Table 11: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by The Source Of their Perception on Corruption in Selected Public Services, February-March, 2010

Service	المجموع Total	تقارير المؤسسات الرقابية Monitoring Institutions Reports	وسائل الإعلام The Media	القادة الدينيين أو السياسيين Religious or Political leaders	الأصدقاء والأقارب Friends and other Relatives	من خلال تجربة شخصية/ فرد من أفراد الأسرة From Personal Experience / or any Household member	الخدمة
Public Health Services	100	2.1	4.3	0.0	30.5	63.1	خدمات الصحة العامة
Public Education Services	100	0.0	1.8	1.6	41.6	55.0	خدمات التعليم العام
Registration Office	100	0.0	9.4	5.0	26.0	59.6	خدمة الأحوال المدنية
Police Services	100	0.4	10.4	1.9	45.2	42.1	خدمات الشرطة
Customs Services	100	5.3	9.6	1.6	69.4	14.1	خدمات الجمارك
Taxes Services	100	7.2	1.6	0.7	67.3	23.2	خدمات الضرائب
Judiciary and court-related services	100	0.8	5.9	0.6	45.2	47.5	خدمات القضاء والمحاكم
Social solidarity Services	100	0.0	1.9	0.0	46.8	51.3	خدمات الإعانة والشؤون الاجتماعية
Property Services	100	5.9	5.9	0.0	57.5	30.7	خدمات الأملاك/العقارات
Traffic department Services	100	0.0	0.7	0.2	51.3	47.8	خدمات السير
Business professional work license	100	0.0	1.4	3.1	68.0	27.5	خدمات ترخيص المهن والشركات
Civil Affairs Services	100	0.0	0.0	0.0	45.0	55.0	خدمات الشؤون المدنية
Public official employment services	100	1.1	3.6	0.7	52.9	41.7	خدمات التوظيف العام
Borders services	100	0.0	4.2	1.7	52.8	41.3	خدمات المعابر والحدود
Water	100	5.5	6.6	0.0	21.7	66.2	خدمات المياه
Electricity Network	100	0.0	0.0	0.0	22.5	77.5	خدمات الكهرباء
Sanitation Services	100	0.0	0.0	0.0	30.3	69.7	خدمات الصرف الصحي

جدول 12: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب مدى موافقتهم على عبارات محددة في الأراضي الفلسطينية حسب المنطقة، شباط-آذار 2010

Table 11: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Agreement on Particular Statements by Region, February-March, 2010

Statement/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	لا أوافق Disagree	أوافق Agree	العبارة/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
Employment in the public sector currently is based on merits	100	5.5	69.3	25.2	يستند التوظيف حاليا في القطاع العام على أسس موضوعية
In the last three years, recruitment practices in the public sector have improved	100	8.3	66.3	25.4	في السنوات الثلاث الأخيرة، طرأ تحسن في إجراءات التوظيف في القطاع العام
West Bank					الضفة الغربية
Employment in the public sector currently is based on merits	100	8.8	57.8	33.4	يستند التوظيف حاليا في القطاع العام على أسس موضوعية
In the last three years, recruitment practices in the public sector have improved	100	12.9	53.3	33.8	في السنوات الثلاث الأخيرة، طرأ تحسن في إجراءات التوظيف في القطاع العام
Gaza Strip					قطاع غزة
Employment in the public sector currently is based on merits	100	0.3	88.0	11.7	يستند التوظيف حاليا في القطاع العام على أسس موضوعية
In the last three years, recruitment practices in the public sector have improved	100	1.0	87.5	11.5	في السنوات الثلاث الأخيرة، طرأ تحسن في إجراءات التوظيف في القطاع العام

جدول 13: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب تلقي أحد أفرادها خدمات عامة مختارة خلال العام الماضي، شباط-آذار 2010

Table 13: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Household member's Receiving Selected Public Services During Last Year, February-March, 2010

Service	المجموع Total	لا اعرف DK	لا No	نعم Yes	الخدمة
Public Health Services	100	0.2	24.8	75.0	خدمات الصحة العامة
Public Education Services	100	0.2	38.7	61.1	خدمات التعليم العام
Registration Office	100	0.0	53.4	46.6	خدمة الأحوال المدنية
Police Services	100	0.3	89.5	10.2	خدمات الشرطة
Customs Services	100	0.9	96.5	2.6	خدمات الجمارك
Taxes Services	100	1.3	89.5	9.2	خدمات الضرائب
Judiciary and court-related services	100	0.7	87.1	12.2	خدمات القضاء والمحاكم
Social solidarity Services	100	0.3	85.8	13.9	خدمات الإعانة والشؤون الاجتماعية
Property Services	100	0.7	93.0	6.3	خدمات الأملاك/العقارات
Traffic department Services	100	0.4	79.4	20.2	خدمات السير
Business professional work license	100	0.4	96.0	3.6	خدمات ترخيص المهن والشركات
Civil Affairs Services	100	0.2	85.4	14.4	خدمات الشؤون المدنية
Public official employment services	100	0.1	90.1	9.8	خدمات التوظيف العام
Borders services	100	0.4	83.9	15.7	خدمات المعابر والحدود
Water	100	0.1	22.7	77.2	خدمات المياه
Electricity Network	100	0.2	18.0	81.8	خدمات الكهرباء
Sanitation Services	100	1.4	45.8	52.8	خدمات الصرف الصحي
Garbage collection	100	0.6	27.1	72.3	خدمات جمع النفايات
Housing (permits)	100	1.4	78.0	20.6	خدمات الإسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	1.1	51.8	47.1	خدمات إنارة/ تعبيد الشوارع
Garbage collection	100	0.0	0.0	0.0	25.7	74.3	خدمات جمع النفايات
Housing (permits)	100	2.3	0.0	3.7	48.6	45.4	خدمات الإسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	6.8	2.3	0.0	42.7	48.2	خدمات إنارة/ تعبيد الشوارع

جدول 14: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب دفعها رشوة عند تلقي أحد أفرادها خدمات عامة مختارة خلال العام الماضي، شباط-آذار 2010

Table 14: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Household member's paying a Bribe While Receiving Selected Public Services During Last Year, February-March, 2010

Service	المجموع Total	لا اعرف DK	لا No	نعم Yes	الخدمة
Public Health Services	100	0.3	98.6	1.1	خدمات الصحة العامة
Public Education Services	100	0.3	99.7	0.0	خدمات التعليم العام
Registration Office	100	0.3	99.3	0.4	خدمة الأحوال المدنية
Police Services	100	0.6	98.3	1.1	خدمات الشرطة
Customs Services	100	0.7	94.3	5.0	خدمات الجمارك
Taxes Services	100	2.4	97.1	0.5	خدمات الضرائب
Judiciary and court-related services	100	0.3	99.2	0.5	خدمات القضاء والمحاكم
Social solidarity Services	100	0.4	99.6	0.0	خدمات الإعانة والشؤون الاجتماعية
Property Services	100	0.0	99.2	0.8	خدمات الأملاك/العقارات
Traffic department Services	100	1.2	98.2	0.6	خدمات السير
Business professional work license	100	0.7	99.3	0.0	خدمات ترخيص المهن والشركات
Civil Affairs Services	100	0.5	98.1	1.4	خدمات الشؤون المدنية
Public official employment services	100	0.2	99.8	0.0	خدمات التوظيف العام
Borders services	100	0.9	98.5	0.6	خدمات المعابر والحدود
Water	100	0.5	99.4	0.1	خدمات المياه
Electricity Network	100	0.6	99.4	0.0	خدمات الكهرباء
Sanitation Services	100	0.3	99.5	0.2	خدمات الصرف الصحي
Garbage collection	100	0.8	99.2	0.0	خدمات جمع النفايات
Housing (permits)	100	0.7	99.3	0.0	خدمات الإسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	0.6	99.2	0.2	خدمات إنارة/ تعبيد الشوارع

جدول 15: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب استخدامها الواسطة عند تلقي أحد أفرادها خدمات عامة مختارة خلال العام الماضي، شباط-آذار 2010

Table 15: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Household member's Using Wasta While Receiving Selected Public Services During Last Year, February-March, 2010

Service	المجموع Total	لا اعرف DK	لا No	نعم Yes	الخدمة
Public Health Services	100	0.5	93.3	6.2	خدمات الصحة العامة
Public Education Services	100	0.5	96.7	2.8	خدمات التعليم العام
Registration Office	100	0.3	93.9	5.8	خدمة الأحوال المدنية
Police Services	100	1.1	85.6	13.3	خدمات الشرطة
Customs Services	100	1.6	94.5	3.9	خدمات الجمارك
Taxes Services	100	4.8	93.1	2.1	خدمات الضرائب
Judiciary and court-related services	100	0.3	94.3	5.4	خدمات القضاء والمحاكم
Social solidarity Services	100	0.3	97.0	2.7	خدمات الإعانة والشؤون الاجتماعية
Property Services	100	0.1	96.2	3.7	خدمات الأملاك/العقارات
Traffic department Services	100	1.6	93.3	5.1	خدمات السير
Business professional work license	100	0.8	91.0	8.2	خدمات ترخيص المهن والشركات
Civil Affairs Services	100	0.4	93.5	6.1	خدمات الشؤون المدنية
Public official employment services	100	0.8	86.7	12.5	خدمات التوظيف العام
Borders services	100	0.7	95.9	3.4	خدمات المعابر والحدود
Water	100	0.8	98.1	1.1	خدمات المياه
Electricity Network	100	0.8	98.5	0.7	خدمات الكهرباء
Sanitation Services	100	0.6	98.9	0.5	خدمات الصرف الصحي
Garbage collection	100	1.1	98.7	0.2	خدمات جمع النفايات
Housing (permits)	100	1.0	97.4	1.6	خدمات الإسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	0.4	98.8	0.8	خدمات إنارة/ تعبيد الشوارع

جدول 16: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب تلقيها خدمات عامة مختارة من قبل المجالس المحلية والمنطقة،شباط-آذار 2010

Table 16: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Receiving Selected Public Services from Local Councils and Region, February-March, 2010

Service/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	لا No	نعم Yes	الخدمة/ المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
Water	100	1.3	12.6	86.1	مياه
Electricity Network	100	1.3	22.2	76.5	كهرباء
Sanitation Services	100	2.6	34.6	62.8	صرف الصحي
Garbage collection	100	1.4	9.1	89.5	جمع النفايات
Housing (permits)	100	3.9	13.8	82.3	إسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	1.6	10.2	88.2	إنارة/ تعبيد الشوراع
West Bank					الضفة الغربية
Water	100	2.1	15.9	82.0	مياه
Electricity Network	100	1.7	18.4	79.9	كهرباء
Sanitation Services	100	4.1	45.4	50.5	صرف الصحي
Garbage collection	100	2.2	9.8	88.0	جمع النفايات
Housing (permits)	100	5.0	19.7	75.3	إسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	1.5	9.8	88.7	إنارة/ تعبيد الشوراع
Gaza Strip					قطاع غزة
Water	100	0.0	7.3	92.7	مياه
Electricity Network	100	0.3	28.6	71.1	كهرباء
Sanitation Services	100	0.1	16.8	83.1	صرف الصحي
Garbage collection	100	0.0	7.9	92.1	جمع النفايات
Housing (permits)	100	1.8	4.3	93.9	إسكان (الرخص)
Lighting/paving the streets	100	2.0	10.7	87.3	إنارة/ تعبيد الشوراع

جدول 17: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب درجة أهمية العقبات التي تحول دون استخدام المحاكم والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 17: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by Extent of Obstacles Importance for not Using Courts and Region , February-March, 2010

Obstacle/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	ليس مهم not important	مهم Important	العقبات/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
Legal costs involved in accessing justice	100	7.0	24.8	68.2	تكاليف الوصول إلى المحاكم
Extra-legal/bribe-related costs involved in accessing justice	100	10.3	34.3	55.4	التكاليف الأخرى للوصول إلى المحاكم مثل الرشاوى
Access to adequate legal counsel	100	7.3	18.6	74.1	الحصول على مشورة قانونية كافية
Judges' little professional capacity	100	10.2	17.8	72.0	تدني القدرات المهنية للقضاة
The excessive amount of time taken by proceedings	100	5.6	5.9	88.5	الوقت الطويل الذي تستغرقه الإجراءات
Difficulties in and lack of enforcement of court decision	100	6.5	10.2	83.3	صعوبة/قلة تنفيذ قرار المحاكم
Complicated and tricky legislation	100	9.4	15.0	75.6	تعقيد/عدم وضوح التشريعات
Role of wasta/ favoritism in court decisions	100	8.7	20.5	70.8	دور الواسطة / المحسوبية في قرارات المحاكم
West Bank					الضفة الغربية
Legal costs involved in accessing justice	100	9.4	32.5	58.1	تكاليف الوصول إلى المحاكم
Extra-legal/bribe-related costs involved in accessing justice	100	14.5	32.1	53.4	التكاليف الأخرى للوصول إلى المحاكم مثل الرشاوى
Access to adequate legal counsel	100	9.8	20.9	69.3	الحصول على مشورة قانونية كافية
Judges' little professional capacity	100	14.7	18.1	67.2	تدني القدرات المهنية للقضاة
The excessive amount of time taken by proceedings	100	7.5	8.3	84.2	الوقت الطويل الذي تستغرقه الإجراءات
Difficulties in and lack of enforcement of court decision	100	9.2	11.3	79.5	صعوبة/قلة تنفيذ قرار المحاكم
Complicated and tricky legislation	100	13.2	15.2	71.6	تعقيد/عدم وضوح التشريعات
Role of wasta/ favoritism in court decisions	100	12.5	21.2	66.3	دور الواسطة / المحسوبية في قرارات المحاكم

جدول 17: (تابع) التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب درجة أهمية العقبات التي تحول دون استخدام المحاكم والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 17: (Cont.) Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by Extent of Obstacles Importance for not Using Courts and Region , February-March, 2010

Obstacle/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	ليس مهم not important	مهم Important	العقبات/المنطقة
Gaza Strip					قطاع غزة
Legal costs involved in accessing justice	100	3.0	12.2	84.8	تكاليف الوصول إلى المحاكم
Extra-legal/bribe-related costs involved in accessing justice	100	3.5	37.8	58.7	التكاليف الأخرى للوصول إلى المحاكم مثل الرشاوى
Access to adequate legal counsel	100	3.0	14.8	82.2	الحصول على مشورة قانونية كافية
Judges' little professional capacity	100	3.0	17.3	79.7	تدني القدرات المهنية للقضاة
The excessive amount of time taken by proceedings	100	2.4	2.1	95.5	الوقت الطويل الذي تستغرقه الإجراءات
Difficulties in and lack of enforcement of court decision	100	2.4	8.2	89.4	صعوبة/قلة تنفيذ قرار المحاكم
Complicated and tricky legislation	100	3.2	14.7	82.1	تعقيد/عدم وضوح التشريعات
Role of wasta/ favoritism in court decisions	100	2.6	19.3	78.1	دور الواسطة / المحسوبية في قرارات المحاكم

جدول 18: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب حصول خلاف/نزاع مع أحد أفرادها وكان بحاجة لتدخل قضائي أو صلح عشائري خلال العام الماضي والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 18: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Household members being part of Conflict during the last year and Region, February-March, 2010

Being part of Conflict	Region / قطاع غزة Gaza Strip	المنطقة / الضفة الغربية West Bank	الأراضي الفلسطينية Palestinian Territory	حصول خلاف/نزاع
Yes	13.4	12.5	12.8	نعم
No	86.6	87.5	87.2	لا
Total	100	100	100	المجموع

جدول 19: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية التي حصل مع أحد أفرادها خلاف/نزاع خلال العام الماضي حسب استخدامها للمحاكم الفلسطينية والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 19: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory Where its members has Conflict during the last year by Using Palestinian Courts and Region, February-March, 2010

Using Palestinian Courts	Region / قطاع غزة Gaza Strip	المنطقة / الضفة الغربية West Bank	الأراضي الفلسطينية Palestinian Territory	استخدام المحاكم الفلسطينية
Yes	43.0	82.3	66.8	نعم
No	57.0	17.5	33.1	لا
DK	0.0	0.2	0.1	لا اعرف
Total	100	100	100	المجموع

جدول 20: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب استخدامها واسطة للتأثير على عملية التقاضي خلال العام الماضي والجهة الفاعلة والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 20: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Using Wasta to influence Judiciary process during the last year, actor and Region, February-March, 2010

Actor/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	لا No	نعم Yes	الجهة الفاعلة/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
Judge	100	2.0	91.9	6.1	القاضي
Lawyer	100	2.3	87.4	10.3	المحامي
Prosecutor	100	2.7	92.2	5.1	مدعي عام/ وكيل النيابة
Other official	100	2.7	89.6	7.7	مسؤول آخر
West Bank					الضفة الغربية
Judge	100	2.7	90.9	6.4	القاضي
Lawyer	100	3.1	89.7	7.2	المحامي
Prosecutor	100	3.6	91.4	5.0	مدعي عام/ وكيل النيابة
Other official	100	3.6	90.0	6.4	مسؤول آخر
Gaza Strip					قطاع غزة
Judge	100	0.0	94.7	5.3	القاضي
Lawyer	100	0.0	80.5	19.5	المحامي

Prosecutor	100	0.0	94.7	5.3	مدعي عام/ وكيل النيابة
Other official	100	0.0	88.4	11.6	مسؤول آخر

جدول 21: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب توجهاتهم نحو درجة أهمية العقبات التي تحول دون استخدام العيادات والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 21: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their perception on the Extent of Obstacles Importance for not Using Clinics and Region, February-March, 2010

Obstacles/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	ليس مهم not important	مهم Important	العقبات/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
high official Cost	100	0.4	16.5	83.1	تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها
Costs related to pay bribes	100	6.0	42.7	51.3	التكلفة المتعلقة بدفع رشاوى أو ما شابه
low quality of services	100	0.7	10.1	89.2	تدني جودة الخدمات
Incompetent staff	100	1.0	9.2	89.8	تدني كفاءة الطواقم الطبية
Too long to receive care	100	0.4	8.7	90.9	الوقت الطويل لتلقي الخدمة
Too complex process	100	1.6	14.1	84.3	تعقيد إجراءات تلقي الخدمة
Too far from resident place	100	0.3	41.7	58.0	المسافة الطويلة عن مكان السكن
Role of wasta in access to services	100	4.5	26.2	69.3	دور الواسطة/المحسوبية في تلقي الخدمة
West Bank					الضفة الغربية
high official Cost	100	0.7	17.5	81.8	تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها
Costs related to pay bribes	100	9.6	39.7	50.7	التكلفة المتعلقة بدفع رشاوى أو ما شابه
low quality of services	100	1.2	12.8	86.0	تدني جودة الخدمات
Incompetent staff	100	1.5	12.1	86.4	تدني كفاءة الطواقم الطبية
Too long to receive care	100	0.6	10.5	88.9	الوقت الطويل لتلقي الخدمة
Too complex process	100	2.5	18.5	79.0	تعقيد إجراءات تلقي الخدمة
Too far from resident place	100	0.4	36.8	62.8	المسافة الطويلة عن مكان السكن

Role of wasta in access to services	100	7.1	26.9	66.0	دور الواسطة/المحسوبية في تلقي الخدمة
Gaza Strip					قطاع غزة
high official Cost	100	0.0	14.8	85.2	تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها
Costs related to pay bribes	100	0.2	47.5	52.3	التكلفة المتعلقة بدفع رشاوى أو ما شابه
low quality of services	100	0.0	5.6	94.4	تدني جودة الخدمات
Incompetent staff	100	0.1	4.6	95.3	تدني كفاءة الطواقم الطبية
Too long to receive care	100	0.0	5.8	94.2	الوقت الطويل لتلقي الخدمة
Too complex process	100	0.1	6.8	93.1	تعقيد إجراءات تلقي الخدمة
Too far from resident place	100	0.0	49.8	50.2	المسافة الطويلة عن مكان السكن
Role of wasta in access to services	100	0.4	25.0	74.6	دور الواسطة/المحسوبية في تلقي الخدمة

جدول 22: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب توجهاتهم نحو درجة أهمية العقبات التي تحول دون استخدام المستشفيات والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 22: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by Their Perception on the Extent of Obstacles Importance for not Using Hospitals and Region, February-March, 2010

Obstacles/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	ليس مهم not important	مهم Important	العقبات/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
high official Cost	100	0.8	15.7	83.5	تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها
Costs related to pay bribes	100	6.2	39.4	54.4	التكلفة المتعلقة بدفع رشاوى أو ما شابه
low quality of services	100	1.0	7.6	91.4	تدني جودة الخدمات
Incompetent staff	100	1.1	7.8	91.1	تدني كفاءة الطواقم الطبية
Too long to receive care	100	0.6	5.2	94.2	الوقت الطويل لتلقي الخدمة
Too complex process	100	1.5	8.5	90.0	تعقيد إجراءات تلقي الخدمة
Too far from resident place	100	0.5	34.8	64.7	المسافة الطويلة عن مكان السكن
Role of wasta in access to services	100	4.5	22.5	73.0	دور الواسطة/المحسوبية في تلقي الخدمة

الضفة الغربية					West Bank
تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها	82.9	15.8	1.3	100	high official Cost
التكلفة المتعلقة بدفع رشاوى أو ما شابه	54.7	35.4	9.9	100	Costs related to pay bribes
تدني جودة الخدمات	88.5	9.9	1.6	100	low quality of services
تدني كفاءة الطواقم الطبية	87.6	10.8	1.6	100	Incompetent staff
الوقت الطويل لتلقي الخدمة	92.7	6.3	1.0	100	Too long to receive care
تعقيد إجراءات تلقي الخدمة	86.4	11.2	2.4	100	Too complex process
المسافة الطويلة عن مكان السكن	71.4	27.9	0.7	100	Too far from resident place
دور الواسطة/المحسوبية في تلقي الخدمة	71.5	21.5	7.0	100	Role of wasta in access to services
قطاع غزة					Gaza Strip
تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها	84.4	15.6	0.0	100	high official Cost
التكلفة المتعلقة بدفع رشاوى أو ما شابه	53.9	45.9	0.2	100	Costs related to pay bribes
تدني جودة الخدمات	96.2	3.8	0.0	100	low quality of services
تدني كفاءة الطواقم الطبية	97.0	2.8	0.2	100	Incompetent staff
الوقت الطويل لتلقي الخدمة	96.7	3.3	0.0	100	Too long to receive care
تعقيد إجراءات تلقي الخدمة	95.9	4.1	0.0	100	Too complex process
المسافة الطويلة عن مكان السكن	53.7	46.3	0.0	100	Too far from resident place
دور الواسطة/المحسوبية في تلقي الخدمة	75.5	24.2	0.3	100	Role of wasta in access to services

جدول 23: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب توجهاتهم للعقبة الأهم التي تحول دون استخدام العيادات والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 23: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on the most Serious Obstacle for not Using Clinics and Region, February-March, 2010

العقبة/المنطقة	الأراضي الفلسطينية	المنطقة	Region	Obstacle/Region
	Palestinian Territory	الضفة الغربية West Bank	قطاع غزة Gaza Strip	
تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها	20.7	21.2	19.8	High official Cost
التكلفة المتعلقة بدفع رشاوى أو ما شابه	2.5	2.1	3.1	Costs related to pay bribes
تدني جودة الخدمات	20.7	20.2	20.9	low quality of services
تدني كفاءة الطواقم الطبية	23.4	21.9	25.7	Incompetent staff
الوقت الطويل لتلقي الخدمة	14.6	16.7	11.0	Too long to receive care
تعقيد إجراءات تلقي الخدمة	4.5	5.0	3.8	Too complex process
المسافة الطويلة عن مكان السكن	4.3	6.6	1.3	Too far from resident plac e
دور الواسطة/المحسوبية في تلقي الخدمة	9.3	6.3	14.4	Role of wasta in access to services
المجموع	100	100	100	Total

جدول 24: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب توجهاتهم للعقبة الأهم التي تحول دون استخدام المستشفيات والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 24: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on the most Serious Obstacle for not Using Hospitals and Region, February-March, 2010

العقبة/المنطقة	الأراضي الفلسطينية	المنطقة	Region	Obstacle/Region
	Palestinian Territory	الضفة الغربية West Bank	قطاع غزة Gaza Strip	
تكلفة الخدمات الصحية وما يتعلق بها	14.0	19.4	5.2	High official Cost
التكلفة المتعلقة بدفع رشاوى أو ما شابه	2.4	1.8	3.3	Costs related to pay bribes

low quality of services	15.0	19.7	17.9	تدني جودة الخدمات
Incompetent staff	36.8	21.1	27.0	تدني كفاءة الطواقم الطبية
Too long to receive care	13.8	16.3	15.3	الوقت الطويل لتلقي الخدمة
Too complex process	4.8	6.2	5.7	تعقيد إجراءات تلقي الخدمة
Too far from resident place	1.7	8.6	6.0	المسافة الطويلة عن مكان السكن
Role of wasta in access to services	19.4	6.9	11.7	دور الواسطة/المحسوبية في تلقي الخدمة
Total	100	100	100	المجموع

جدول 25: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب استخدام أحد أفرادها خدمات صحية عامة مختارة خلال العام الماضي والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 25: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Using Households members Selected Public Health Services during the last year and Region, February-March, 2010

Selected Health Services/ Region	المجموع Total	لا اعرف DK	لا اذكر Don't	لا No	نعم Yes	خدمات صحية مختارة/المنطقة
Palestinian Territory						الأراضي الفلسطينية
Receiving Medication from primary clinic	100	0.1	0.2	30.0	69.7	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	0.1	0.2	45.2	54.5	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	0.1	0.2	69.4	30.3	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	0.2	0.2	69.7	29.9	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	0.1	0.2	67.7	32.0	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	0.1	0.1	91.4	8.4	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	0.2	0.2	85.2	14.4	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	0.1	0.1	36.5	63.3	الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	0.2	0.1	96.7	3.0	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	0.3	0.1	95.6	4.0	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)
West Bank						الضفة الغربية

Receiving Medication from primary clinic	100	0.2	0.3	41.8	57.7	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	0.3	0.2	52.2	47.3	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	0.2	0.1	69.0	30.7	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	0.2	0.2	71.1	28.5	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	0.1	0.2	68.5	31.2	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	0.2	0.1	91.9	7.8	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	0.4	0.2	87.6	11.8	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	0.3	0.0	41.9	57.8	الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	0.3	0.2	96.5	3.0	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	0.4	0.1	95.2	4.3	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)
Gaza Strip						قطاع غزة
Receiving Medication from primary clinic	100	0.0	0.0	10.7	89.3	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	0.0	0.1	33.7	66.2	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	0.0	0.3	70.0	29.7	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	0.0	0.3	67.4	32.3	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	0.0	2.	66.4	33.4	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	0.0	0.0	90.6	9.4	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	0.0	0.1	81.3	18.6	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	0.0	0.2	27.6	72.2	الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	0.0	0.0	96.9	3.1	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	0.0	0.0	96.3	3.7	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)

جدول 26: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب دفع رشوة عند تلقي أحد أفرادها خدمات صحية عامة مختارة خلال العام الماضي، شباط-آذار 2010

Table 26: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Paying a Bribe while Receiving Households members Selected Public Health Services during the last year, February-March, 2010

Selected Health Services	المجموع Total	لا اعرف DK	لا No	نعم Yes	خدمات صحية مختارة
Receiving Medication from primary clinic	100	0.1	99.7	0.2	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	0.3	99.4	0.3	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	0.4	99.3	0.3	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	0.2	99.7	0.1	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	0.1	99.7	0.2	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	0.0	99.1	0.9	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	0.4	98.6	1.0	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	0.4	99.2	0.4	الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	0.6	99.4	0.0	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	0.0	98.9	1.1	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)

جدول 27: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب استخدام واسطة عند تلقي أحد أفرادها خدمات صحية عامة مختارة خلال العام الماضي والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 27: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Using Wasta while Receiving Households members Selected Public Health Services during the last year and Region, February-March, 2010

Selected Health Services/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	لا No	نعم Yes	خدمات صحية مختارة/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
Receiving Medication from primary clinic	100	0.2	96.6	3.2	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	0.7	96.0	3.3	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	0.8	94.2	5.0	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	0.6	94.0	5.4	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	0.1	97.1	2.8	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	0.3	97.7	2.0	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	0.2	95.4	4.4	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	0.7	97.8	1.5	الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	0.7	90.3	9.0	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	0.0	82.2	17.8	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)
West Bank					الضفة الغربية
Receiving Medication from primary clinic	100	0.4	96.4	3.2	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	1.2	95.4	3.4	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	1.3	92.8	5.9	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	0.9	92.6	6.5	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	0.2	97.5	2.3	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	0.5	97.0	2.5	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	0.3	93.9	5.8	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	1.4	97.2	1.4	الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	1.0	93.3	5.7	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	0.0	80.4	19.6	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)

جدول 28: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب تأثير استخدام الواسطة عند تلقي أحد أفرادها خدمات صحية عامة مختارة خلال العام الماضي، شباط-آذار 2010

Table 28: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Impact of Using Wasta while Receiving Households members Selected Public Health Services during the last year, February-March, 2010

Selected Health Services	المجموع Total	لا اعرف DK	لا تأثير No Impact	تأثير إيجابي Positive Impact	خدمات صحية مختارة
Receiving Medication from primary clinic	100	1.7	2.5	95.8	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	0.0	0.8	99.2	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	0.0	0.0	100	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	0.0	6.5	93.5	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	0.0	0.0	100	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	0.0	0.0	100	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	0.0	2.9	97.1	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	6.3	0.0	93.7	الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	0.0	0.0	100	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	0.0	0.9	99.1	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)

جدول 29: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب وجهة نظرهم حول وجود معاملة تفضيلية تعتمد على مركز الشخص أو علاقاته في تلقي خدمات صحية عامة مختارة والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 29: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on Existing Preferential Treatment based on their family status or connections in Receiving Selected Public Health Services and Region, February-March, 2010

Selected Health Services/ Region	المجموع Total	لا اعرف DK	أبدا Never	نادرا Rare	أحيانا Sometimes	خدمات صحية مختارة/المنطقة
Palestinian Territory						الأراضي الفلسطينية
Receiving Medication from primary clinic	100	3.2	29.8	10.6	56.4	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	3.9	31.3	13.8	51.0	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	4.0	38.2	12.3	45.5	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	3.7	29.8	13.0	53.5	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	3.2	38.9	10.7	47.2	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	5.6	49.6	10.8	34.0	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	4.0	40.0	12.6	43.4	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	4.7	42.0	12.7	40.6	الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	3.4	29.6	10.0	57.0	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	5.7	24.5	9.1	60.7	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)
West Bank						الضفة الغربية
Receiving Medication from primary clinic	100	6.2	44.1	6.8	42.9	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	7.2	47.1	8.3	37.4	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	6.4	48.5	5.8	39.3	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	6.3	40.5	7.9	45.3	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	5.3	54.5	5.7	34.5	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	9.7	61.2	3.2	25.9	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	7.8	56.9	1.7	33.6	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	8.3	60.4	6.6	24.7	الحصول على أدوية
Gaza Strip						قطاع غزة
Receiving Medication from primary clinic	100	0.0	96.9	3.1		تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	0.0	96.8	3.2		تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	0.0	96.5	3.5		الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	0.0	96.2	3.8		الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	0.0	96.5	3.5		الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	0.0	98.7	1.3		تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	0.0	97.0	3.0		الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	0.0	98.5	1.5		الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	0.0	85.6	14.4		الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	0.0	85.9	14.1		التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)

Receiving Medical Equipment	100	5.5	46.9	0.0	47.6	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	8.8	32.7	4.7	53.8	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)
Gaza Strip						قطاع غزة
Receiving Medication from primary clinic	100	0.2	14.5	14.6	70.7	تلقي الخدمة الصحية في عيادة أولية
Receiving Medication from outpatient Clinic	100	0.1	12.7	20.2	67.0	تلقي علاج في العيادات الخارجية
Obtaining Hospital Bed	100	0.0	20.8	23.3	55.9	الحصول على سرير في المستشفى
Getting Appointment for Surgery	100	0.0	14.2	20.4	65.4	الحصول على موعد في مستشفى
Receiving emergency care	100	0.1	15.0	18.2	66.7	الحصول على رعاية طارئة
Receiving ambulance services	100	0.0	33.8	21.2	45.0	تلقي خدمات سيارة الإسعاف
Obtaining Medical/Legal certificate	100	0.0	22.3	24.0	53.7	الحصول على شهادة طبية
Receiving Medicines	100	0.1	17.7	20.7	61.5	الحصول على أدوية
Receiving Medical Equipment	100	0.0	1.9	26.0	72.1	الحصول على أجهزة طبية
Referral Abroad	100	0.0	8.8	17.4	73.8	التحويلات الخارجية (العلاج بالخارج)

جدول 30: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب توجهاتهم نحو درجة أهمية العقبات التي تحول دون الوصول إلى نوعية افضل في التعليم والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 30: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perceptions on the Extent of Obstacles Importance for not having Better Quality in education and Region , February-March, 2010

Obstacles/region	المجموع Total	لا اعرف DK	ليس مهم not important	مهم Important	العقبات/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
High Cost of education	100	0.5	6.6	92.9	التكلفة العالية للتعليم
Low Teachers' professional capacity	100	1.1	7.4	91.5	انخفاض الكفاءة المهنية للمعلمين
Low Teachers' salaries	100	2.2	14.9	82.9	انخفاض رواتب المعلمين
Poor Teachers' attendance	100	2.0	18.8	79.2	ضعف دوام المعلمين
Insufficient Number of teachers	100	3.1	16.8	80.1	عدم كفاية عدد المعلمين

Inadequate Buildings, infrastructure	100	2.6	12.7	84.7	مباني وبنية تحتية غير كافية
Insufficient supplies and equipment	100	2.8	10.4	86.8	مستلزمات ومعدات غير كافية
Poor Subject coverage / syllabi	100	2.6	16.6	80.8	ضعف المناهج أو نقص تغطية المواضيع
Poor Students' motivation	100	1.6	7.2	91.2	افتقار الطلاب للدوافع أو الحوافز
Favoritism, wasta	100	3.7	16.9	79.4	المحسوبية والواسطة
Bribery	100	7.9	29.9	62.2	الرشوة
West Bank					الضفة الغربية
High Cost of education	100	0.9	7.5	91.6	التكلفة العالية للتعليم
Low Teachers' professional capacity	100	1.7	10.1	88.2	انخفاض الكفاءة المهنية للمعلمين
Low Teachers' salaries	100	3.3	12.6	84.1	انخفاض رواتب المعلمين
Poor Teachers' attendance	100	2.8	19.9	77.3	ضعف دوام المعلمين
Insufficient Number of teachers	100	4.5	18.6	76.9	عدم كفاية عدد المعلمين
Inadequate Buildings, infrastructure	100	3.8	15.1	81.1	مباني وبنية تحتية غير كافية
Insufficient supplies and equipment	100	4.3	12.8	82.9	مستلزمات ومعدات غير كافية
Poor Subject coverage / syllabi	100	4.0	19.3	76.7	ضعف المناهج أو نقص تغطية المواضيع
Poor Students' motivation	100	2.2	9.0	88.8	افتقار الطلاب للدوافع أو الحوافز
Favoritism, wasta	100	6.0	16.6	77.4	المحسوبية والواسطة
Bribery	100	11.5	27.2	61.3	الرشوة
Gaza Strip					قطاع غزة
High Cost of education	100	0.0	5.1	94.9	التكلفة العالية للتعليم
Low Teachers' professional capacity	100	0.1	3.0	96.9	انخفاض الكفاءة المهنية للمعلمين
Low Teachers' salaries	100	0.3	18.8	80.9	انخفاض رواتب المعلمين
Poor Teachers' attendance	100	0.6	17.0	82.4	ضعف دوام المعلمين
Insufficient Number of teachers	100	0.8	13.7	85.5	عدم كفاية عدد المعلمين
Inadequate Buildings, infrastructure	100	0.4	8.9	90.7	مباني وبنية تحتية غير كافية

Insufficient supplies and equipment	100	0.4	6.5	93.1	مستلزمات ومعدات غير كافية
Poor Subject coverage / syllabi	100	0.4	12.0	87.6	ضعف المناهج أو نقص تغطية المواضيع
Poor Students' motivation	100	0.5	4.3	95.2	افتقار الطلاب للدوافع أو الحوافز
Favoritism, wasta	100	0.1	17.3	82.6	المحسوبية والواسطة
Bribery	100	2.0	34.2	63.8	الرشوة

جدول 31: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب توجهاتهم للعقبة الأهم التي تحول دون الوصول إلى نوعية افضل في التعليم والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 31: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on the most Serious Obstacle for not Having Better Quality in Education and Region, February-March, 2010

Obstacle	Region قطاع غزة Gaza Strip	المنطقة الضفة الغربية West Bank	الأراضي الفلسطينية Palestinian Territory	العقبة
High Cost of education	35.3	30.1	32.1	التكلفة العالية للتعليم
Low Teachers' professional capacity	26.9	19.8	22.5	انخفاض الكفاءة المهنية للمعلمين
Low Teachers' salaries	2.1	8.5	6.0	انخفاض رواتب المعلمين
Poor Teachers' attendance	1.5	3.0	2.4	ضعف دوام المعلمين
Insufficient Number of teachers	3.2	4.5	4.0	عدم كفاية عدد المعلمين
Inadequate Buildings, infrastructure	2.5	4.7	3.9	مباني وبنية تحتية غير كافية
Insufficient supplies and equipment	2.7	1.4	1.9	مستلزمات ومعدات غير كافية
Poor Subject coverage / syllabi	9.0	9.0	9.0	ضعف المناهج أو نقص تغطية المواضيع
Poor Students' motivation	6.1	7.1	6.7	افتقار الطلاب للدوافع أو الحوافز
Favoritism, wasta	7.9	7.3	7.5	المحسوبية والواسطة
Bribery	2.8	4.6	4.0	الرشوة
Total	100	100	100	المجموع

جدول 32: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب استخدام أحد أفرادها أنشطة تعليمية مختارة خلال العام الماضي والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 32: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Using Households members Selected educational Activities during the last year and Region, February-March, 2010

Selected Educational Activities/ Region	المجموع Total	لا اعرف DK	لا No	نعم Yes	أنشطة تعليمية مختارة/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
Registration of children	100	0.0	80.7	19.3	تسجيل الأطفال لأول مرة
Transfer student from one school to other, more appropriate,	100	0.0	92.1	7.9	نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة
Application/ acceptance to university	100	0.0	79.2	20.8	القبول في الجامعات
Obtaining scholarships	100	0.0	91.6	8.4	الحصول على منح دراسية
West Bank					الضفة الغربية
Registration of children	100	0.1	83.0	16.9	تسجيل الأطفال لأول مرة
Transfer student from one school to other, more appropriate,	100	0.1	91.4	8.5	نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة
Application/ acceptance to university	100	0.0	82.7	17.3	القبول في الجامعات
Obtaining scholarships	100	0.0	93.1	6.9	الحصول على منح دراسية
Gaza Strip					قطاع غزة
Registration of children	100	0.0	23.3	76.7	تسجيل الأطفال لأول مرة
Transfer student from one school to other, more appropriate,	100	0.0	93.0	7.0	نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة
Application/ acceptance to university	100	0.0	73.6	26.4	القبول في الجامعات
Obtaining scholarships	100	0.0	89.1	10.9	الحصول على منح دراسية

جدول 33: التوزيع النسبي للأسر في الأراضي الفلسطينية حسب استخدام واسطة عند تلقي أحد أفرادها أنشطة تعليمية مختارة خلال العام الماضي والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 33: Percentage Distribution of Households in the Palestinian Territory by Using Wasta while Receiving Households members Selected Educational Activities during the last year and Region, February-March, 2010

Selected Educational Activities/ Region	المجموع Total	لا اعرف DK	لا No	نعم Yes	أنشطة تعليمية مختارة/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
Registration of children	100	0.6	98.1	1.3	تسجيل الأطفال لأول مرة
Transfer student from one school to other, more appropriate,	100	0.7	94.3	5.0	نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة
Application/ acceptance to university	100	0.8	96.2	3.0	القبول في الجامعات
Obtaining scholarships	100	2.2	90.0	7.8	الحصول على منح دراسية
West Bank					الضفة الغربية
Registration of children	100	1.0	98.1	0.9	تسجيل الأطفال لأول مرة
Transfer student from one school to other, more appropriate,	100	1.1	92.4	6.5	نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة
Application/ acceptance to university	100	1.5	95.9	2.6	القبول في الجامعات
Obtaining scholarships	100	4.2	87.6	8.2	الحصول على منح دراسية
Gaza Strip					قطاع غزة
Registration of children	100	0.0	98.2	1.8	تسجيل الأطفال لأول مرة
Transfer student from one school to other, more appropriate,	100	0.0	98.1	1.9	نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة
Application/ acceptance to university	100	0.0	96.5	3.5	القبول في الجامعات
Obtaining scholarships	100	0.0	92.5	7.5	الحصول على منح دراسية

جدول 34: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب وجهة نظرهم حول وجود معاملة تفضيلية تعتمد على مركز الشخص أو علاقاته في تلقي أنشطة تعليمية مختارة والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 34: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on Existing Preferential Treatment based on their family status or connections in Receiving Selected Educational Activities and Region, February-March, 2010

Selected Educational Activities/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	أبدا Never	أحيانا Sometimes	أنشطة تعليمية مختارة/المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
Registration of children	100	3.6	64.5	31.9	تسجيل الأطفال لأول مرة
Transfer student from one school to other, more appropriate,	100	4.4	54.1	41.5	نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة
Application/ acceptance to university	100	4.5	43.1	52.4	القبول في الجامعات
Obtaining scholarships	100	4.5	31.3	64.2	الحصول على منح دراسية
West Bank					الضفة الغربية
Registration of children	100	6.4	67.7	25.9	تسجيل الأطفال لأول مرة
Transfer student from one school to other, more appropriate,	100	6.6	53.9	39.5	نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة
Application/ acceptance to university	100	8.3	45.9	45.8	القبول في الجامعات
Obtaining scholarships	100	8.8	29.9	61.3	الحصول على منح دراسية
Gaza Strip					قطاع غزة
Registration of children	100	0.3	60.6	39.1	تسجيل الأطفال لأول مرة
Transfer student from one school to other, more appropriate,	100	0.0	54.5	45.5	نقل الأطفال من مدرسة إلى أخرى أكثر ملاءمة
Application/ acceptance to university	100	0.5	40.0	59.5	القبول في الجامعات
Obtaining scholarships	100	0.0	32.8	67.2	الحصول على منح دراسية

جدول 35: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب تعرضهم لفعل من أفعال الفساد أو كانوا شهوداً عليه خلال السنوات الثلاث الماضية والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 35: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by Exposed or Witness to an act of corruption During the Last Three Years and Region February-March, 2010

Exposed or Witness to an act of corruption	Region	المنطقة	الأراضي الفلسطينية	التعرض/شاهد على فعل فساد
	قطاع غزة	الضفة الغربية		
	Gaza Strip	West Bank	Palestinian Territory	
Yes	15.1	11.8	13.0	نعم
NO	84.9	88.2	87.0	لا
Total	100	100	100	المجموع

جدول 36: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية الذين تعرضوا لفعل فساد أو كانوا شهودا عليه خلال السنوات الثلاث الماضية حسب تبليغهم عن الفساد والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 36: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory Who Exposed or Witness to an act of corruption During the Last Three Years by Reporting on Corruption and Region , February-March, 2010

Reporting on Corruption	Region	المنطقة	الأراضي الفلسطينية	التبليغ عن الفساد
	قطاع غزة	الضفة الغربية		
	Gaza Strip	West Bank	Palestinian Territory	
Yes	19.2	24.9	22.4	نعم
NO	80.8	75.1	77.6	لا
Total	100	100	100	المجموع

جدول 37: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية الذين بلغوا عن الفساد خلال السنوات الثلاث الماضية حسب الجهة التي تم تبليغها، شباط-آذار 2010

Table 37: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory Who have Reported Corruption During the Last Three Years by Entity Reported to, February-March, 2010

Entity	المجموع	لا	نعم	الجهة
	Total	No	Yes	
Courts/ Police/ Security Forces/ Attorney General	100	27.1	72.9	القضاء/ المحاكم/ الشرطة/ أجهزة الأمن/ المدعي العام/وكيل النيابة
Members of Parliament/ Armed Groups/ Media (Print and TV)/ Non-Government Organizations/ Academics and Teachers/ Other	100	57.1	42.9	عضو في البرلمان/ جماعات مسلحة/ الصحافة (مطبوعة وتلفزة)/ مؤسسات غير حكومية/ أكاديميون ومدرّسون/ أخرى
Local Council/ Religious bodies (Mosques, churches…)/ Prominent Community Leader/Sheik/ Professional Associations/ Political factions	100	62.9	37.1	مجلس محلي/ جهات دينية (مساجد، كنائس)/ قادة في المجتمع المحلي/شيخ/ اتحادات نقابية/ مهنية/ الأحزاب السياسية
Agency in which the corruption took place	100	75.9	24.1	المؤسسة المعنية بمرتكب فعل الفساد
State Audit & Administrative Control Bureau	100	97.2	2.8	ديوان الرقابة المالية والإدارية
The independence commission for human rights	100	94.2	5.8	الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان

جدول 38: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية الذين تعرضوا لفعل فساد أو كانوا شهودا عليه خلال السنوات الثلاث الماضية حسب سبب عدم قيامهم بالتبليغ عن الفساد، شباط-آذار 2010

Table 38: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory Who Exposed or Witness to an act of corruption During the Last Three Years by Reason of not Reporting Corruption, February-March, 2010

Reason	المجموع	لا	نعم	السبب
	Total	No	Yes	
You don't know where to report				عدم معرفتك بالجهة التي تقوم بالتبليغ لها
You cannot prove your case/ It is too complex and long to report/ No investigation would be made even if you report/ Even if a decision is taken in your favor, it will not be enforced	100	8.4	91.6	انك لا تستطيع إثبات حالة الفساد/ إجراءات التبليغ معقدة وطويلة/ لن يتم التحري عن حالة الفساد حتى لو قمت بالتبليغ/ حتى إذا اتخذ قرار بإدانة مرتكب الفعل، لن يتم تنفيذ القرار
Corruption is a normal behavior, it is not worth reporting/ Corruption is justified given the current economic situation	100	41.8	58.2	الفساد هو سلوك طبيعي، وبالتالي لا يستحق البلاغ عنه/ الفساد له ما يبرره في ضوء الحالة الاقتصادية الراهنة

You are concerned about potential harassment and reprisal/ You don't want to betray someone you know or work with/ Other	100	31.0	69.0	أنت تشعر بالقلق إزاء احتمال المضايقة والانتقام/ أنت لا تريد أن تخون شخص تعرفه أو تعمل معه/ أخرى

جدول 39: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب تقيمهم لصعوبة التبليغ عن حالات الفساد والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 39: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their assessment of Difficulties of Reporting Corruption and Region, February-March, 2010

Difficulties of Reporting Corruption	Region	المنطقة	الأراضي الفلسطينية	صعوبة التبليغ عن الفساد
	قطاع غزة	الضفة الغربية	Palestinian	
	Gaza Strip	West Bank	Territory	
Difficult	79.6	74.1	76.6	صعبة
Simple	20.4	24.4	22.6	بسيطة
DK	0.0	1.5	0.8	لا اعرف
Total	100	100	100	المجموع

جدول 40: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب اعتقادهم بتقديم مرتكبي أفعال الفساد للمحاكمة في حال التبليغ عنهم والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 40: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their believe on bringing perpetrators to justice if Citizens reported a corruption case and Region, February-March, 2010

Brought perpetrators to Justice	Region	المنطقة	الأراضي الفلسطينية	تقديم مرتكبي أفعال الفساد للمحاكمة
	قطاع غزة	الضفة الغربية	Palestinian	
	Gaza Strip	West Bank	Territory	
Yes	22.0	25.8	24.0	نعم
No	75.9	64.6	69.8	لا
DK	2.1	9.6	6.2	لا اعرف
Total	100	100	100	المجموع

جدول 41: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب اعتقادهم بحماية الأفراد الذين يقومون بالتبليغ عن الفساد من المضايقات والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 41: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their believe on Protection reporters of corruption from harassment and Region,February-March, 2010

Protection reporters of corruption from harassment	Region	المنطقة	الأراضي الفلسطينية	حماية المبلغين عن الفساد من المضايقات
	قطاع غزة	الضفة الغربية	Palestinian	
	Gaza Strip	West Bank	Territory	
Yes	17.8	11.8	14.6	نعم
No	77.3	79.4	78.4	لا
DK	4.9	8.8	7.0	لا اعرف
Total	100	100	100	المجموع

جدول 42: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب اعتقادهم أن تبليغ المسؤولين عن موظف ارتكب فعل فساد سيعطيهم معاملة عادلة والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 42: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their believe on Receiving a fair treatment if reporting against officials to another official or to superior and Region, February-March, 2010

Receiving fair treatment	Region	المنطقة	الأراضي الفلسطينية	تلقي معاملة عادلة
	قطاع غزة	الضفة الغربية	Palestinian	
	Gaza Strip	West Bank	Territory	
Yes	21.0	16.3	18.4	نعم
No	76.8	72.5	74.5	لا
DK	2.2	11.2	7.1	لا اعرف
Total	100	100	100	المجموع

جدول 43: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب توجهاتهم نحو درجة أهمية مسببات محتملة للفساد والمنطقة، شباط-آذار 2010

Table 43: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their Perception on the Extent Importance of Potential Reasons for Corruption and Region, February-March, 2010

Potential Reasons for Corruption/Region	المجموع Total	لا اعرف DK	ليس مهم not important	مهم Important	مسببات محتملة للفساد /المنطقة
Palestinian Territory					الأراضي الفلسطينية
Bribes have been a custom for a long time here	100	0.9	4.6	94.5	الرشوة والواسطة ممارسات قديمة ومستمرة وتحولت إلى عادة مع مرور الزمن
Salaries of public officials are low	100	1.6	15.1	83.3	رواتب موظفي القطاع العام متدنية
Public officials want to have power	100	1.8	10.0	88.2	يريد المسؤولون في الوظيفة العمومية السلطة (النفوذ)
Corrupt officials are never punished in courts	100	1.5	4.6	93.9	المسؤولون الفاسدون لا يتم معاقبتهم أبدا في المحاكم
Media is captured by corrupt officials	100	3.2	12.7	84.1	عدم استقلالية وسائل الإعلام
People don't know whom to report corruption to	100	0.9	10.4	88.7	الناس لا يعرفون لمن يبلغوا عن الفساد
West Bank					الضفة الغربية
Bribes have been a custom for a long time here	100	0.5	6.0	93.5	الرشوة والواسطة ممارسات قديمة ومستمرة وتحولت إلى عادة مع مرور الزمن
Salaries of public officials are low	100	3.0	11.9	85.1	رواتب موظفي القطاع العام متدنية
Public officials want to have power	100	3.4	10.2	86.4	يريد المسؤولون في الوظيفة العمومية السلطة (النفوذ)
Corrupt officials are never punished in courts	100	2.8	8.1	89.1	المسؤولون الفاسدون لا يتم معاقبتهم أبدا في المحاكم
Media is captured by corrupt officials	100	6.0	12.1	81.9	عدم استقلالية وسائل الإعلام
People don't know whom to report corruption to	100	1.6	17.0	81.4	الناس لا يعرفون لمن يبلغوا عن الفساد
Gaza Strip					قطاع غزة
Bribes have been a custom for a long time here	100	1.4	3.0	95.6	الرشوة والواسطة ممارسات قديمة ومستمرة وتحولت إلى عادة مع مرور الزمن

Salaries of public officials are low	100	0.0	18.9	81.1	رواتب موظفي القطاع العام متدنية
Public officials want to have power	100	0.0	9.6	90.4	يريد المسؤولون في الوظيفة العمومية السلطة (النفوذ)
Corrupt officials are never punished in courts	100	0.0	0.3	99.7	المسؤولون الفاسدون لا يتم معاقبتهم أبدا في المحاكم
Media is captured by corrupt officials	100	0.0	13.4	86.6	عدم استقلالية وسائل الإعلام
People don't know whom to report corruption to	100	0.0	2.6	97.4	الناس لا يعرفون لمن يبلغوا عن الفساد

جدول 44: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب اعتقادهم حول عمل مؤسسات/ جهات محددة على مكافحة الفساد، شباط-آذار 2010

Table 44: Percentage Distribution of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their believe on selected entities working on fighting Corruption, February-March, 2010

Entity	المجموع Total	لا اعرف DK	لا تعمل Doesn't work	تعمل works	المؤسسة/الجهة
Courts	100	6.2	17.6	76.2	القضاء/ المحاكم
Members of Parliament	100	14.1	39.8	46.1	عضو في البرلمان
Local Council	100	8.1	41.3	50.6	مجلس محلي
Police	100	2.3	10.7	87.0	الشرطة
Security Forces	100	3.8	12.3	83.9	أجهزة الأمن
Armed Groups	100	11.6	49.5	38.9	جماعات مسلحة
Media (Print and TV)	100	4.2	22.4	73.4	الصحافة (مطبوعة وتلفزة)
Non-Government Organizations	100	10.9	44.3	44.8	مؤسسات غير حكومية
Academics and Teachers	100	6.5	31.7	61.8	أكاديميون ومدرّسون
Religious bodies (Mosques, churches…)	100	2.9	20.5	76.6	جهات دينية (مساجد، كنائس)
Prominent Community Leader/ Sheik	100	4.6	25.0	70.4	قادة في المجتمع المحلي/شيخ
Professional Associations	100	9.9	41.7	48.4	اتحادات نقابية/مهنية
Attorney General	100	8.7	19.5	71.8	المدعي العام/وكيل النيابة

Agency in which the corruption took place	100	7.7	53.9	38.4	المؤسسة المعنية بمرتكب فعل الفساد
Political factions	100	10.0	49.4	40.6	الأحزاب السياسية
State Audit & Administrative Control Bureau	100	17.3	32.1	50.6	ديوان الرقابة المالية والإدارية
The independence commission for human rights	100	10.9	23.6	65.5	الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان
Other	100	92.0	0.7	7.3	أخرى

جدول 45: نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب اعتقادهم بالمؤسسات/ الجهات الأكثر فعالية في مكافحة الفساد، شباط-آذار 2010

Table 45: Percentage of Individuals (18 Years and Over) in the Palestinian Territory by their believe on Most efficient entities working on fighting Corruption, February-March, 2010

Entity	Region	المنطقة	الأراضي الفلسطينية	المؤسسة/الجهة
	قطاع غزة Gaza Strip	الضفة الغربية West Bank	Palestinian Territory	
Courts	7.3	17.9	13.9	القضاء/ المحاكم
Members of Parliament	1.0	2.5	1.9	عضو في البرلمان
Local Council	0.0	1.6	1.0	مجلس محلي
Police	37.9	26.6	30.9	الشرطة
Security Forces	28.4	12.9	18.8	أجهزة الأمن
Armed Groups	2.8	1.8	2.2	جماعات مسلحة
Media (Print and TV)	3.7	7.8	6.2	الصحافة (مطبوعة وتلفزة)
Non-Government Organizations	0.5	1.0	0.8	مؤسسات غير حكومية
Academics and Teachers	0.9	1.6	1.4	أكاديميون ومدرّسون
Religious bodies (Mosques, churches…)	5.3	7.1	6.4	جهات دينية (مساجد. كنائس)
Prominent Community Leader/ Sheik	3.8	2.9	3.3	قادة في المجتمع المحلي/شيخ
Professional Associations	0.3	0.3	0.3	اتحادات نقابية/مهنية
Attorney General	0.8	3.5	2.5	المدعي العام/وكيل النيابة
Agency in which the corruption took place	0.2	0.8	0.6	المؤسسة المعنية بمرتكب فعل الفساد

Political factions	0.5	1.1	0.9	الأحزاب السياسية
State Audit & Administrative Control Bureau	1.2	2.5	2.0	ديوان الرقابة المالية والإدارية
The independence commission for human rights	4.1	7.3	6.1	الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان
Other	1.4	0.7	1.0	أخرى

Recommendations

In light of the results and conclusions of the survey of households in the West Bank and The Gaza Strip, which is considered the first of its kind in terms of size of sample, the indicators measuring citizens' perspectives on corruption cases and measuring these citizens' personal experiences with acts of corruption, AMAN recommends the following:

- The need to focus awareness campaigns of the concept of corruption and its different forms, especially Wasta and favoritism, such that these campaigns should not be the sole responsibility of civil society institutions, but the government and official Palestinian authority institutions, notably the Ministry of Education and the Anti-Corruption Committee must execute awareness programs in this field.
- The need of commitment of all parties, whether government, civil or private sector, that offer public services to Palestinian citizens to work on spreading and updating the standards, mechanisms and conditions of offering these services at the appropriate time and in the sufficient amount and quality, using all media and communication means available.
- Stating a clear and specific definition of help and specifying a supervisory body of it that works within a clear framework and mechanisms which are published for citizens to enable them to distinguish between Wasta as an act of corruption or as help.
- Putting mechanisms in place that specify the use of public resources by employees in various sectors (public, private and civil), with the necessity of mechanisms to supervise this and hold whomever misuses the resources for his personal benefit accountable.
- Commitment to what the law specified regarding appointments in public posts, refraining from issuing any new procedures and stopping all exceptions.
- The need for official and civil institutions to work on strengthening the culture of reporting corruption through spreading awareness and bolstering the citizen's confidence in the ability of the system to protect those reporting corruption.
- Education services, in particular scholarships, fellowships and university acceptance are in need of clear and transparent standards and mechanisms that are published for citizens.
- The need to put in place clear standards and mechanisms and particular transparency regarding health services of treatment abroad, reference, surgical procedures, distribution of medicines specific to chronic illnesses and obtaining beds in hospitals.
- The need for all public institutions to publish comprehensive information on the nature of services that they offer, their scope of work and their responsibilities especially those parties related to receiving citizens' complaints and following corruption cases, so that the citizen is able to recognize where to report corruption and the specific procedures and mechanisms of doing so.
- The need for "AMAN" to update the Permits and Permissions Guide which it printed and published in 2006 and enrich it in a form that covers all public services offered by official institutions, including the procedures and mechanisms of offering these services, so that the citizen can better recognize them.

TABLES

Conclusions

According to the aforementioned important and comprehensive indicators of many aspects related to the inception of corruption among Palestinian citizens, their impressions of the most important problems they suffer from, their classification of corruption among these problems, the forms of corruption in some vital public services such as education, health and the judiciary, the reasons for failure to report corruption and the citizens' knowledge of anti-corruption parties and others, it is possible to conclude the following:

- The Palestinian citizen is able to differentiate the act of corruption from another, for the survey results showed the presence of a good level of awareness in the Palestinian citizen of the concept of corruption; however, at the same time, citizens are still confused between Wasta nepotism and favoritism as an act of corruption and as an act of help. There is still a gray area between the two in which the citizen finds it difficult to distinguish between Wasta and between help that he classifies as help when he needs it and as corruption when he does not need it or is harmed by it. As such, a clear definition of help must be made, the institutions responsible for it must be specified and clear mechanisms and standards must be put in place to control it.
- Corruption is one of the most significant problems that Palestinians suffer from, in addition to other problems, some related to the presence of the occupation, others to the internal division and others to bad governance, floundering democracy and the lack of public awareness of issues of integrity in the management of public affairs.
- Wasta, nepotism and favoritism still make up the most widespread form of corruption in the public sector, followed by the private sector then the Palestinian non-governmental sector.
- The use of public resources for personal purposes is a practiced phenomenon in Palestine and in different sectors.
- Citizens remain unconvinced of serious improvement in the integrity of appointment for public posts, despite the introduction of amendments to the process of appointment. Yet the insertion of new standards reflected in the issue of security in addition to the use of exceptions in promotions and appointments results in the loss of the citizen's trust in the process as a whole.
- The geographical distance of the Palestinian citizen from the center of services creates in him a feeling of injustice and harm and causes him to think that there are abuses and weak integrity. Such is the situation of the citizens of the Gaza Strip who rely in the health, education and civil services on the West Bank government.
- Bribery is not the most important obstacle preventing citizens from going to court, rather the long time that the proceedings take.
- When a citizen resorts to a medium (connection) in the courts, he does not differentiate in doing so among judges, prosecutors, lawyers or people of influence.
- Citizens still do not trust the ability of the system to fight corruption and protect those who report it.
- The results also showed that most citizens did not report corruption because they believe that it is normal practice and thus not worth reporting, and that it can be justified in the current economic situation (this is a surprising reality that needs subsequent monitoring to interpret it or correct the results).
- The lack of accountability and punishment of officials justifies and establishes the phenomenon of corruption as an accepted habit in Palestinian society.
- Executive bodies such as the police and security services are the most effective in fighting corruption from the point of view of the citizen who has not reviewed the proceedings that precluded the implementation of the decision.
- Citizens do not consider bribery, Wasta , and nepotism the most important problem or dilemma in health services; they consider the decreased effectiveness, level of service and its providers to be the main obstacle that they face. The issue of treatment abroad is still the most similar to the spread of corruption.
- Education services suffer from favoritism in the proceedings of obtaining scholarships and university acceptance, from the citizen's point of view.

71.8% of the respondents believe that the Public Prosecution is involved in the fight against corruption compared to 19.5% who don't, and 8.7% who answered "I do not know." 70.4% believe that the local community and its leaders are involved in the fight against corruption. According to 65.5% the Palestinian Independent Commission for Human Rights (ICHR) is involved in the fight against corruption. Moreover, 61.8% of respondents believe that academics and teachers work in this area as well.

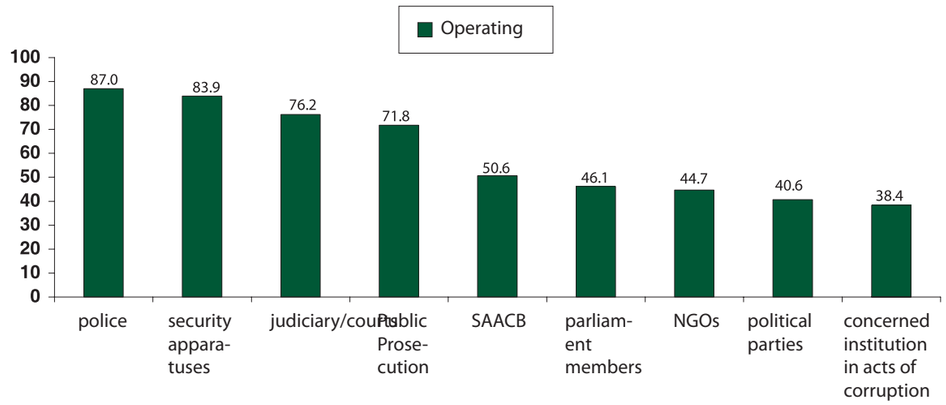
Local councils: 50.6% of respondents believe that it is involved in the fight against corruption, on the other hand, the same percentage of respondents, 50.6%, believe that the State Audit and Administrative Control Bureau - SAACB is involved in anti-corruption compared to 32.1% who believe that it is not, and 17.3% who said "I do not know."

Only 46.1% of respondents believe that members of the parliament are involved in the fight against corruption compared to 39.9% who believed they were not, and 14.1% who answered "I do not know." Political parties are involved in the fight against corruption as 40.6% of respondents believe, while 49.4% believe they are not, and 10% who answered "I do not know."

Trade and professional unions: 48.4% of the respondents believe they are involved in anti-corruption compared to 41.7% who believe they are not, and 9.9% who answered "I do not know." 44.7% of respondents believe that there are NGOs involved in the fight against corruption in contrast to 44.3% who believe that these organizations are not, and 10.9% who answered "I do not know."

Armed groups are active in the fight against corruption according to 38.9% of the respondents, while 49.5% said they believe they are not, and 11.7% responded "I do not know." Institutions concerned with the perpetrators of corruption are involved in this area according to 38.4% compared to 53.9% who thought they are not, and 7.7% who answered "I do not know."

Figure (18): proportional distribution of households on the work of anti-corruption institutions in the Palestinian territories, February- March 2010



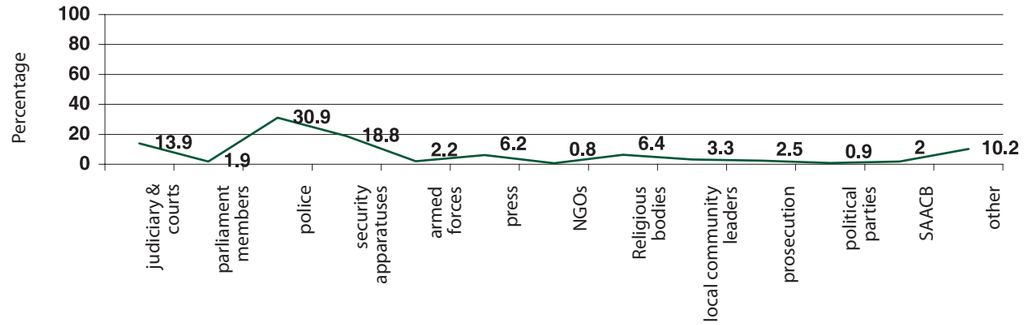
These results reflect that the Palestinian citizen considers that combating corruption is the responsibility of all parties and is not limited to only one. This perspective can be justified by one of two reasons, either that citizens are convinced of the fact that fighting corruption is a participatory mission that requires the participation of all parties or it could be the ignorance of citizens of the parties which are actually involved in fighting corruption.

3.5 The systems' effectiveness in combating corruption

Citizens perceive the police and the security services as the most effective parties in combating corruption, while they consider political parties, SAACB and civil institutions as the least effective.

When respondents were asked which institutions or parties they believed are the most effective in the fight against corruption, the responses were as follows: the highest percentage was for the police service at 30.9%, followed by the security services at 18.8%, and then the judiciary and the courts at 13.9%. After which came the Religious bodies at 6.4%, then the press at 6.2%, then the Palestinian Independent Commission for Human Rights at 6.1%, and leaders of civil society at 3.3%, the Public Prosecutor at 2.5%, the armed forces at 2.2%, followed by SAACB at 2.0%, then members of parliament at 1.9%. Teachers and academics were active at 1.4%, and then the local councils at 1%, other parties at 1%, and political parties, 0.9%. NGOs came at 0.8%, the institutions concerned about the perpetrator of an act of corruption 0.6%, and finally trade and professional unions at 0.3% .

Figure (19): proportional distribution of households on the most efficient parties in combating corruption in the Palestinian territories, February-March 2010



By analyzing ratios in figure 19 it is evident that the most effective party in anti- corruption in the citizens' point of view is the executive authority. To that end, it is the police and security services as they conduct arrests and execute punitive verdicts, from the Palestinian citizens' standpoint.

However, the citizens are not fully aware of the role of non-executive institutions. Such institutions include the general prosecutor and other institutions responsible for monitoring and combating corruption. These institutions in turn gather the information, investigate it and take action, however, the citizens are unaware of these procedures. Thus citizens resort to police to report corruption due to their ignorance of the other authorized parties to receive such claims.

To that end, AMAN strongly suggests forming a specialized committee to combat corruption in Palestine. Moreover, AMAN highlights the necessity that all non-executive parties involved in the combat of corruption hold intensified public awareness campaigns in order to promote citizens confidence not only in their ability to make a difference but also in their ability to protect citizens. Not to mention providing citizens with contact information and other methods of communication thus making their services available to citizens.

3. Reporting on corruption and citizens perceptions of anti-corruption systems

3.1 Exposure to acts of corruption

When respondents were asked whether they were victims of an act of corruption or witnessed one during the past three years, 13% concurred, and when they were asked if they had reported it, 77.6% said they had not, compared to 22.4% who have reported it. **This result confirms that the culture of reporting corruption is still ineffective among Palestinian citizens.** Therefore, it is crucial to join various forces to promote reporting corruption. It was evident that the victims of corruption were most prone to report it compared to witnesses who hardly ever reported corruption. This was clearly seen though AMAN's experience with the public, in addition to the complaints received by the Support and legal advice center. This puts emphasis on the need to create public awareness on reporting corruption in addition to providing protection to those who report it from vindictive actions such as firing, withholding privileges, promotion, rewards/allowances, compensations, and the like.

3.2. Reasons for not reporting corruption

When the majority of those who did not report corruption were questioned about the reasons they did not, 91.6% reported the following; not being able to prove the case of corruption, long and complicated reporting procedures, the case of corruption will not be investigated even if they reported it, and even if the perpetrator of an act of corruption is convicted, the verdict will not be carried out against him. The results also indicated that 58.2% have not reported corruption because they believe that corruption is a normal behavior; hence it is not worth reporting, and it is justifiable in light of the current economic situation which brings us to the gravity of this belief.

The third reason pointed out by 96% which justified not reporting corruption in their opinion is their concern toward possible harassment and retaliation, not to mention that they do not want to betray a person they know or have worked with. Thus, it is evident that the witnesses of corruption are still reluctant to report it.

To that end, 76.6% of respondents reported difficulty in reporting corruption in the Palestinian territories, noting that 96.8% believe that perpetrators of an act of corruption will not be brought to justice, while 78.4% stressed that whistleblowers on corruption will not be protected. In addition, 74.5% of them do not believe that reporting an employee who committed an act of corruption to the officials will give them fair treatment as whistleblowers. **These findings suggest that people still do not trust the ability of the system to combat corruption and protect whistleblowers.**

Once an anti-corruption committee is formed and a law to protect the rights of whistleblowers is passed, AMAN will definitely work hand in hand with the relative institutions to promote reporting corruption, enlighten citizens of the available methods to do so and reassure them that the system is well capable of protecting those who report corruption.

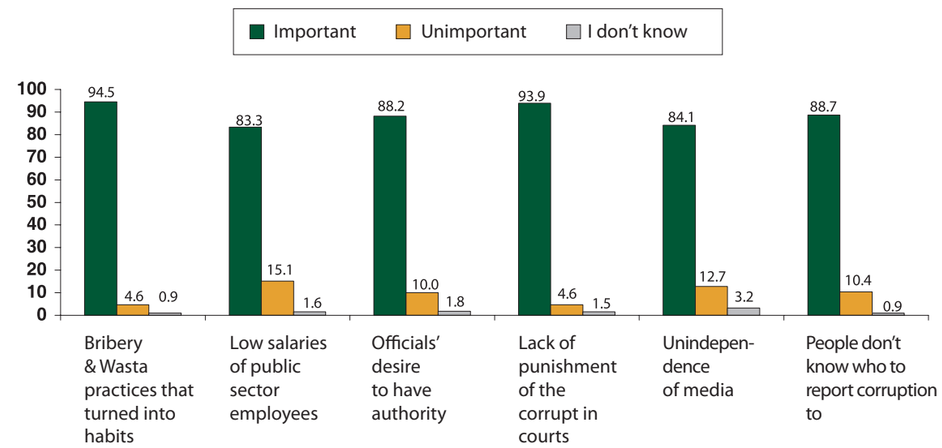
3.3 Causes of corruption

The inability to hold officials accountable and the lack of punitive measures validates and entrenches corruption as an acceptable habit in the Palestinian society. When respondents were asked about the importance of possible causes of corruption, their responses were as follows: 94.5% consider bribery and Wasta an ongoing old practice that became a habit with time which constitutes an important cause of corruption, while 4.6% believed otherwise. Whereas 93.9% of respondents consider the failure to punish corrupt officials in courts an important reason compared to 4.6% who considered it otherwise. On the other hand, 88.7% believe that not knowing the party to report corruption to is an important reason in comparison to 10.4% who believed otherwise. 88.2% believed that the public office officials' desire to be influential is an important reason whereas 10% of them regarded it unimportant. According to 84.1% of respondents the lack of independent media was an important cause of corruption compared to 12.7% who considered this cause unimportant. Moreover, 83.3% believed that the low salaries of public sector employees are an important reason for the manifestation of corruption compared to 15.1% who considered it unimportant.

In view of these results, the following conclusions can be drawn: **citizens still believe that failure to punish corrupt people for their actions is an important reason for the spread of corruption leading citizens to fail to report acts of corruption.** We must refer to the **gravity of allowing the public to believe that corruption has become a habit that they not only have to accept but also to adapt to it.** In addition, it is illogical that some citizens are convinced that the low salaries of public sector employees may be a cause specially that the same results indicated that they believed that corruption is also prevalent at the top level positions which are well paid! Noting that the actual practices did not reflect the proliferation of corruption in the middle and lower levels of the public service.

Therefore, institutions responsible for combating corruption in both the governmental sector and civil society need to raise awareness and develop procedures and decision-making processes to put an end to it. People's lack of knowledge on where they should report corruption reflects the shortcoming in the delivery of information to citizens on behalf of official institutions.

Figure (17): proportional distribution of households on the importance of probable causes of corruption in the Palestinian territories, February-March 2010



3.4 Identifying the authorized Parties to combat corruption

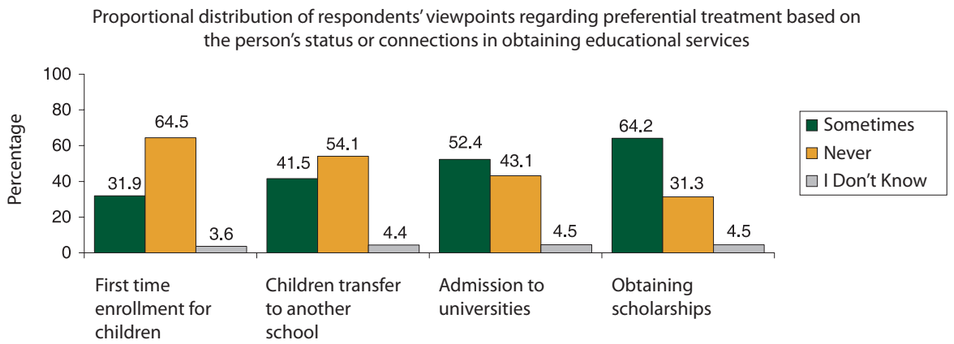
When the respondents were asked whether the parties we named were involved in anti-corruption, distinguishing them by (involved, not involved, I do not know) the results were as follows:

87% considered the police involved compared to 17.6% who think they are not, and 6.2% replied "I do not know". Security services: 83.9% think they are, while 12.3% think they are not, and 3.9% answered "I do not know". Religious bodies such as mosques and churches are involved according to 76.6% while 76.2% believed that the courts are involved. As for the press: the percentage of those who believed it was involved was73.4%.

to universities, obtaining scholarships). It is noteworthy to mention that more respondents used Wasta is to get scholarships, where the percentage reached a maximum of 7.8%.

As for the existence of privileged treatment based on the individual's status or relationship to receive selected educational activities, 31.9% of respondents reported that sometimes it exists. For example when registering children for the first time versus 64.5% who denied this. 41.5% reported that there is such treatment when transferring children from one school to another compared to 54.1% who denied it. 52.4% reported that occasionally there is privileged treatment for admission to universities compared to 43.1% who denied this. Finally, 64.2% pointed to preferential treatment to obtain scholarships compared with 31% who denied that.

Figure (14): proportional distribution of households on privileged treatment based on the person's status or connections in obtaining educational services



Based on the analysis of education services data and people's actual experiences, it is apparent that the use of Wasta to obtain scholarships and university admission outweighs all other services. Notably, university scholarships have witnessed a significant improvement. To that end, AMAN monitored the changes made by the scholarships department at the Ministry of Education and Higher Education which included publicizing scholarship information, publishing an online guidebook for high school graduates on how to obtain a scholarship and all its requirements. Furthermore, over the past two years the department publicized the names of selected students and its reasons for selecting them.

In order to ensure integrity and transparency in the conduct of interviews of the selected students during the last two years, the department formed a joint committee that includes embassy representatives, chairs of departments from Palestinian universities and representatives from the Ministry.

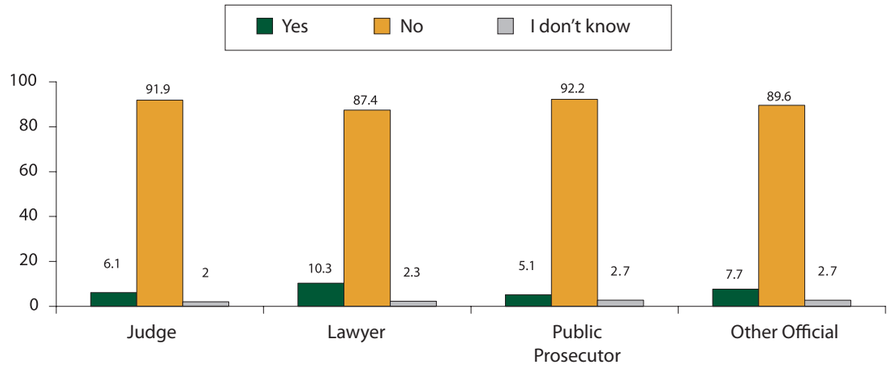
2.4 Wasta, nepotism, favoritism and bribery in the Judiciary Services

When citizens resort to Wasta in courts they do not differentiate between seeking the help of judges, prosecutors, lawyers or influential officials. Through a question related to respondents' actual experiences with the judicial system during the past year, the survey revealed that only 12.8% of the families resorted to judicial system to resolve particular disputes. When respondents were asked about the use of Wasta to influence the litigation process, 6.1% reported the use of judges, while 10.3% reported the use of lawyers, 5.1% reported the use of deputy prosecutors and attorney generals, while 7.7% reported they used other officials as Wasta to resolve their issues in courts.

To conclude, the survey results revealed that the phenomenon of Wasta continues to exist, however in low

percentages. Probably the other problems mentioned by citizens are the main reason they avoid resorting to courts to resolve disputes. These include the time-consuming process, the non-enforcement of the verdicts, the vague legislation, and the lack of competent judges according to the respondents' opinion.

Figure15: proportional distribution of households using Wasta as a means to influence the judicial procedures during the past year and the effective party in the Palestinian territories, February-March 2010



2.5 Wasta, nepotism, favoritism and bribery in the Local Authorities

The majority of respondents emphasize that there is no favoritism in providing the following services (water, electricity, sanitation, waste collection, housing services, lighting and paving the streets). When citizens were asked about the source of their perceptions of the existence of favoritism in the above-mentioned services, the majority reported their personal experiences and the experiences of relatives and friends as the source.

Figure (16): proportional distribution of households on the extent preferential services rendered to selected public services in the Palestinian territories, February- March 2010

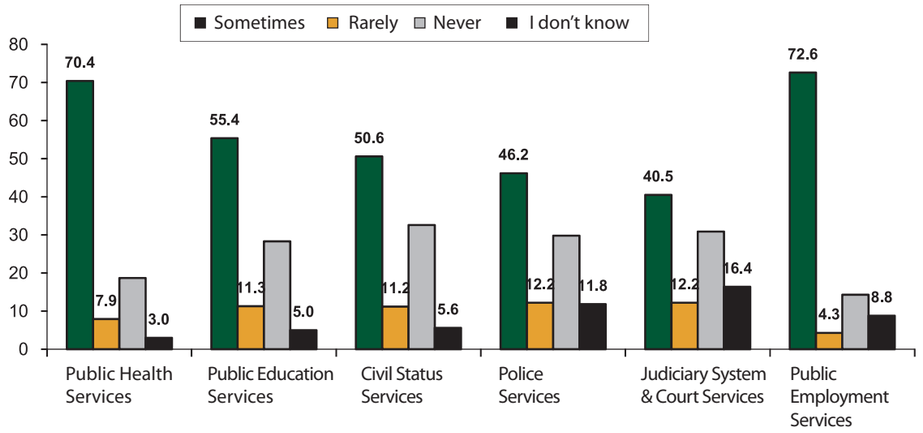
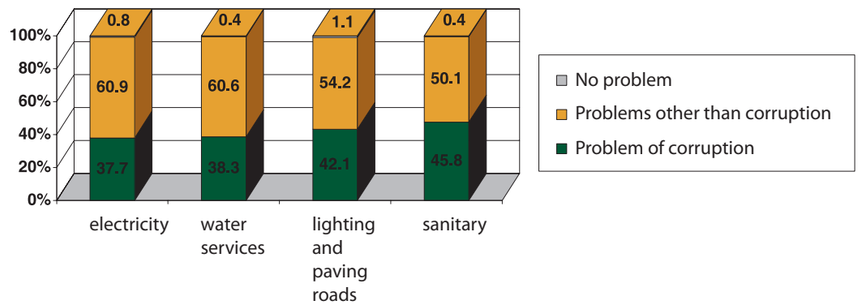


Figure 12: proportional distribution of households on their perspective towards the selected public services in the Palestinian territories, February- March 2010



It is a known fact that corruption is far more infested in public services provided centrally by governmental institutions compared to public services provided by local authorities. Due to citizens direct contact with local authorities thus they are able to observe the undertaken accomplishments, projects and plans. This is made possible either by being close to the location or through the relationship between residents and local authorities which is believed to run in a more seamless manner than that with the ministries and public institutions.

To that end, the percentage of corruption in services provided by local authorities was the least of all twenty public services surveyed. As water, electricity, sanitation and waste collection had less than 1% compared to 1.1% for lighting and paving streets which ranked fourteenth.

2. Personal exposure to corruption practices

Before elaborating on the respondents' personal exposure to corruption in public services, we ought to analyze their responses to the question about the source of their perceptions of the existence of corruption in these services. Over 50% of respondents reported that the source of this perception is personal experience whether his/her own or that of a relative while the majority reported the experiences of relatives and friends.

2.1 Wasta, nepotism, favoritism, and bribery in the Public Services

Although a relatively large percentage of respondents reported their perceptions of corruption based on personal experiences, when asked whether they or a family member used Wasta for employment purposes in the public sector; the majority reported that they did not. This came to confirm the results that reflect 12.5% of respondents used Wasta for employment services in the public sector, and 13.3% reported use of Wasta to obtain services from police. However, the general perception of the infestation of types of corruption continues to outweigh the number of personal experiences reported. To that end, 2-3% of respondents reported that they believe that corruption exists in civil affairs, higher education and public health services. Moreover, that ratio increased to 6-13% for believed corruption at points of entry and border services, social affairs, and police, while it reached 30% for public employment services.

- **The phenomenon of Bribery is non prevalent in the Palestinian society**

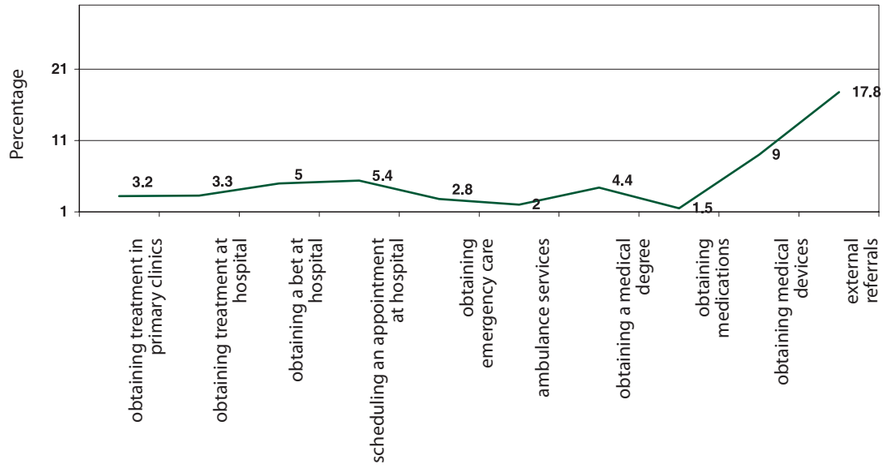
  Similar to corruption, during the last survey over 99% of respondents reported that neither they nor their family members paid bribes in return for public services. This is to confirm that the initial result regarding the manifestation of bribery is based on preset perceptions and stereo types rather than actual experiences. Noting that the majority of respondents 98.1% confirmed that they believe that there is no need to pay a bribe to obtain public services.

2.2 Wasta, nepotism, favoritism, and bribery in the Healthcare Services

A distinction must be made to distinguish citizens perceptions based on personal opinions from actual experience in order to obtain accurate results. When citizens who received healthcare services over the past year were asked whether they paid a bribe in exchange for the service, nearly 99% reported that they did not. This confirms that corruption is not existent or is present but at a very low ratio.

As for those families' use of Wasta to receive a service, 17.8% of the households reported the use of Wasta to obtain external medical referrals, 9.0% reported that they used Wasta to obtain medical equipment, while 5.4% confirmed using Wasta to attain hospital appointments, and 5% used Wasta for a hospital bed, while 4.4% used Wasta to obtain a medical report, noting that the percentage of using Wasta for the rest of the services did not exceed 3%.

Figure (13): percentage of households that referred to Wasta to receive selected health services in the Palestinian territories,February-March 2010



The illustration above reveals that **receiving treatment abroad has the highest rates of Wasta, therefore we must set and publicize clear standards to ensure that this phenomenon does not further prevail in the health sector.**

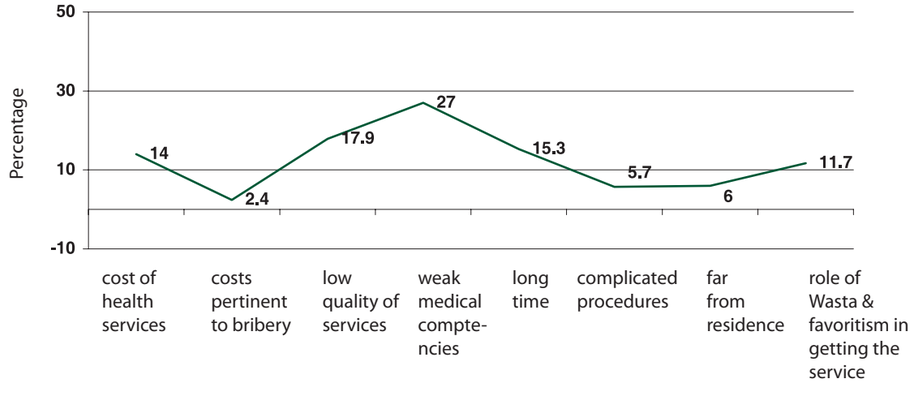
Although actual experiences revealed that most recipients of healthcare services did not use Wasta, feedback from citizens about the positive impact of the use of Wasta to obtain healthcare services (to receive the service due to Wasta), was a minimum of 93% and a maximum of 100%. With reference to preferential treatment depending on the status of the person or who he knows to receive public health services, most reported that it is the case sometimes. The ratios were as follows; in the areas of overseas medical transfers (60.7%), access to healthcare services in primary clinics (56.4%), medical equipment (57.0%), and a hospital appointment (53.5)%.

2.3 Wasta, nepotism, favoritism and bribery in the Educational Services

This sector suffers from the privileged treatment in services related to obtaining scholarships and admission to universities, regarding the use of Wasta to receive selective educational services during the past year, the vast majority of users ranging between 90-98.1% reported not using Wasta in any of the four main activities (registration of children for the first time, the transfer of children to a more appropriate school, admission

healthcare. However, 11.7% considered Wasta, nepotism, and favoritism as the major obstacle to receiving health care in hospitals which ranked fifth out of a total of eight obstacles.

Figure (10): proportional distribution of households on the main obstacle against going to hospitals in the Palestinian territories, February-March 2010



by analyzing the health sector's findings, a fact that citizens of the Gaza Strip have an advantage over their peers in the West Bank should be taken into consideration, notably 19.4% of the targeted subjects perceived the healthcare costs and related services as the main reasons that prevent them from hospital use compared to only 5.2% in Gaza. To that end, it's noteworthy to mention that Gazans have full healthcare coverage from the government in addition to coverage provided by UNRWA, therefore in most cases they are not liable for treatment costs unlike their peers in the West Bank. That explains the low rates of bribery and nepotism in relation to receiving health care in the Gaza strip versus the West Bank.

Hence, it is important to set and publicize clear procedures and standards for a series of services provided by the health sector mainly exemplified in overseas treatment, bed allocation in hospitals, operations' schedules, distribution and use of medications related to chronicle diseases and finally referral services among local hospitals.

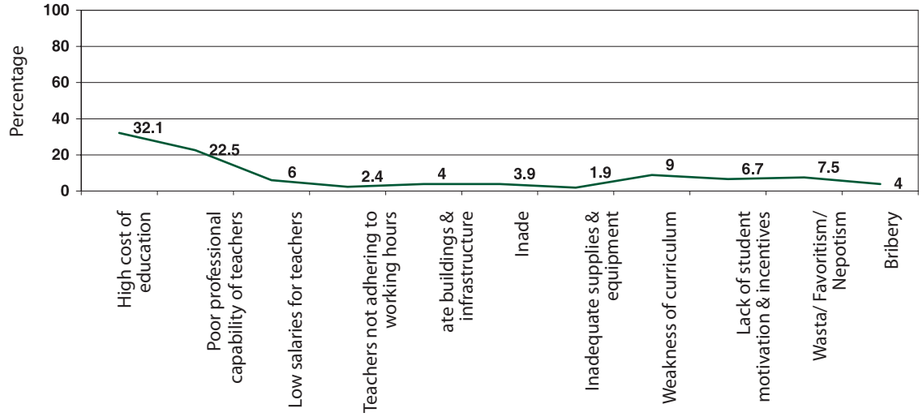
1.3.4 Educational Services:

According to citizens, the main obstacle facing Palestinian families is the expenses of education which are relatively high, followed by the lack of teachers' professional competence. The survey posed a question on the magnitude of obstacles hindering access to advanced quality education, 92.9% reported the high cost of education as a significant impediment while 6.6% reported otherwise. According to 91.5% of respondents, poor professional competence of teachers is important, while 7.4% believe it was not, and 1.1% of which answered "I do not know." On the other hand, 91.2% of respondents reported the lack of student motivation or incentives on their behalf create a significant impediment, 7.2% deemed it insignificant while the rest answered "I do not know." In regards to the unavailability of sufficient supplies and equipment, 86.7% considered it a significant impediment compared to 10.4% that considered it otherwise, leaving 2.9% who answered "I do not know". As for inadequate buildings and infrastructure 84.7% considered it a significant impediment compared to 12.7% of respondents who considered it otherwise, while 2.6% answered "I do not know".

Furthermore, the low salaries of teachers are believed to be a significant impediment by 82.9% of the respondents, while 14.9% considered that obstacle unimportant, and 2.2% answered "I do not know." The inadequate number of teachers was considered a significant impediment by 80.1% of the respondents, while 16.8% believed otherwise, and 3.1% answered "I do not know." The inadequate curriculum or lack of a well rounded curriculum was considered an obstacle by 80.8% of the respondents, while 16.6% considered it otherwise, and 2.6% answered "I do not know." As for teachers lack of commitment to working hours, 79.2% indicated it was a significant impediment compared to 18.8% who regarded it otherwise, while 2% who answered "I do not know."

Finally, on indicators of corruption, as seen in figure (11), Wasta and nepotism were ranked eighth place out of the eleven obstacles hindering access to improved quality education. To that end, 79.4% of the respondents reported that Wasta and nepotism are an important obstacle while 16.9% reported otherwise, and 3.7% answered "I do not know". As for bribery as a significant obstacle, 62.2% of the respondents believed it was compared to 29.9% who believe that it was not, and 7.9% who answered "I do not know." Wasta and nepotism came in fifth place out of a total of eleven for the most important obstacle hindering respondents access to a better quality of education marked at 7.5%, followed by bribery at 4% occupying the eighth place.

Figure (11): proportional distribution of households on the main obstacles facing the access to improved quality of education in the Palestinian territories, February-March 2010



1.3.5 Local Authorities

When citizens were asked whether they were satisfied with the services provided in relation to (water, electricity, sanitation, waste collection, housing services, lighting and paving the streets) there was an overall satisfaction with some services and a dissatisfaction with others, however, it was reported that such services were sometimes subject to favoritism and nepotism. The respondents rated the magnitude of twenty public services as the major obstacle facing citizens as follows; electricity at 60.9% thus ranking the fourth place, followed by water in fifth place at 60.6%, while lighting and paving the streets ranked sixth place at 54.2%, sanitary took ninth place at 50%, housing services took third at 44.2% and solid wastes took eighth place at 38.7%.

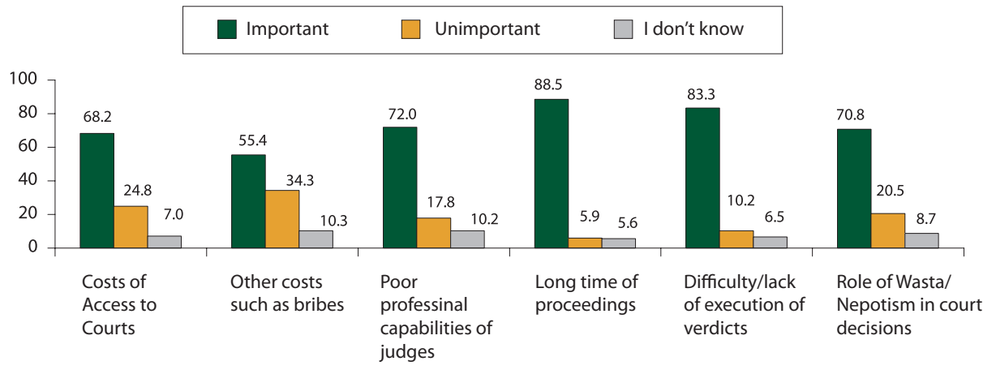
examinations, Palestinian citizens are still of the belief that there are flaws in the recruitment process. This belief was not established without foundation, since there are a number of factors which have contributed to it, the most important of which is the introduction of a new criterion, namely, a security check.

1.3.2 Judiciary and Courts

Respondents were asked to sort the obstacles that prevent them from resorting to courts, into important, unimportant and if undecided, I do not know. To that end, the majority, 88.5%, reported that the time-consuming nature of the proceedings is important, while 5.9% reported it was not, and 5.6% answered "I do not know." On the other hand, 83.3% reported that the difficulty of issuing court verdicts let alone implementing them as important; while 10.2% considered it unimportant, and 6.5% replied "I do not know." 75.6% reported the vague legislation important compared to 15.0% who regarded it unimportant, and 9.4% answered "I do not know." Moreover, 74.1% claimed that access to adequate legal counsel impedes resorting to courts significantly, while 18.6% reported it unimportant, and 7.3% answered "I do not know." In addition, 72.0% of respondents reported the lack of competent judges important compared to 17.8% who considered it unimportant, and 10.2% who answered "I do not know." With regard to the costs of access to courts, the results showed that 68.2% considered it important, while 24.8% considered it unimportant, and 7.0% answered they do not know.

Regarding the importance of corruption as an impediment to access court services, 70.8% of respondents deemed Wasta and nepotism as important ranking it fourth place out of a total of six impediments, 20.5% believed otherwise while 8.7% answered I do not know. In contrast, 55.4% considered the other costs of access to courts, such as bribes, important while 34.3% considered it unimportant, and 10.3% answered "I do not know." In view of these results, it can be concluded that citizens believe that the judicial system suffers from many obstacles, mainly Wasta, nepotism and bribery yet that is not the main reason withholding citizens from resorting to courts.

Figure (8): proportional distribution on households in accordance with the obstacles that hinder returning to courts in the Palestinian territories, February – March 2010



1.3.3 Healthcare services

Citizens do not consider bribery, Wasta, and favoritism as the main obstacle facing the public health sector. Their main concerns were the lack of quality, consistency and providers of healthcare services.

The survey posed a question about the respondents' view of the importance of a series of obstacles in relation to the use of the health system in Palestine. According to 94.2% of respondents, the most important obstacles preventing them from using hospitals are the long waiting hours to receive the service, while 5.2% reported it as unimportant, and 0.6% were undecided.

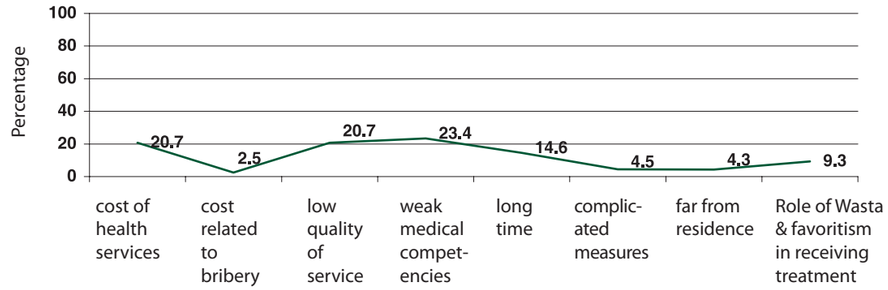
On the other hand, 91.4% reported poor quality of service as an important impediment in receiving healthcare services, while 7.6% stated that it was not, noting that 1% said "I do not know." 91.1% of the respondents considered the lack of qualified medical staff an important obstacle, while 7.8% reported it unimportant, and the percentage reflecting undecided respondents as in "I do not know" reached 1.1%. However, the complicated procedures prior to receiving a service was a significant impediment from the viewpoint of 90.0%, whereas 83.5% viewed the cost of service and related costs as the important impediment.

In regards to corruption, as an impediment in receiving healthcare services, 73.0% reported the issue of corruption, the role of Wasta and nepotism as an important obstacle, compared to 22.5% who regarded it otherwise, noting that 4.5% answered "I do not know." According to 54.4% of the respondents, reported the bribe related costs are a significant impediment compared to 39.4% who stated otherwise, while 6.2% said "I do not know".

When respondents were inquired about the most important impediment preventing them from using healthcare clinics: 23.4% reported that it was the lack of qualified medical staff, while 20.7% considered that it was the poor quality of service, followed by 20.7% who considered the costs related to healthcare services as the main impediment. As for the long waiting hours to receive the service, 14.6% stated it as the most important obstacle.

As for Health services in clinics, Figure (9) below depicts that respondents did not consider corruption as the main impediment noting that bribery barely exists in their perspective as the ratio was only 2.5% and ranked eighth out of eight major obstacles hindering citizens from receiving healthcare. However, 9.3% consider Wasta, nepotism, and favoritism as the major obstacles to receiving health care which ranked fifth out of the total of eight obstacles.

Figure (9): proportional distribution of households on the main obstacle pertinent to external clinics in the Palestinian territories, February – March 2010

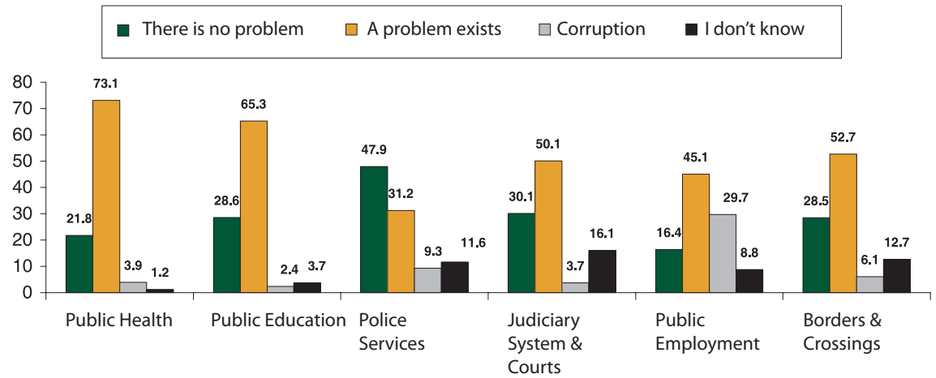


As for the most important obstacle, previously mentioned, which impedes the respondents from benefiting of hospital services, the results revealed the following: 27.0% considered it to be the lack of competent doctors, while 17.9% considered it to be poor quality of service, 15.3% considered it to be the long waiting hours prior to receiving the service, and 14.0% considered it to be the costs related to healthcare services in hospitals.

As for Healthcare services in hospitals, figure (10) below depicts that respondents did not consider corruption as the main impediment noting that bribery barely exists, in their perspective, as it was only 2.5% and ranked eighth out of eight major obstacles hindering citizens from receiving

With regard to corruption as one of the main problems affecting the provision of public services, 3% of respondents stated that it represented one of the most significant problems in relation to health services over against 2.4% who held this to be the case in relation to higher education services, 2.4% in relation to civil affairs services, 9.3% in relation to police services, 8.9% in the area of social assistance services, and 6.1% in relation to borders and crossings. As for remaining services, the percentage of citizens who saw their fundamental flaw as being related to corruption came to no more than 4%, who pointed to the existence of other problems.

Figure (5): proportional distribution of households on the issues related to rendering selected public services in the Palestinian territories, February-March 2010

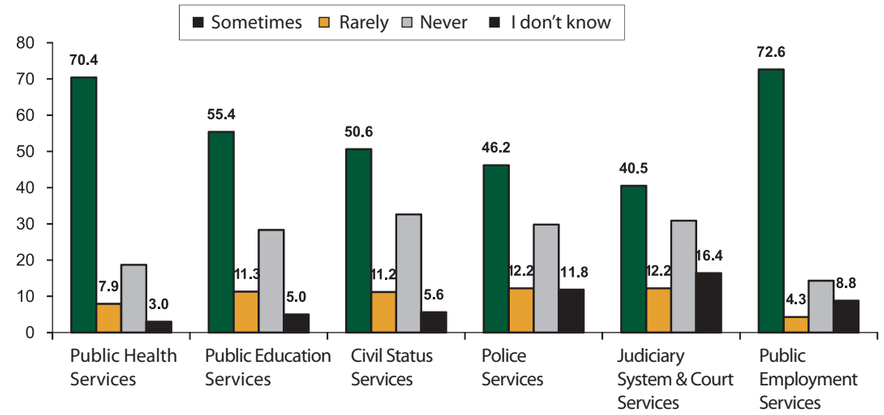


Citizens expressed the view that in relation to public services, problems having to do with rising costs of living, low-quality, slow service and complex administrative procedures were more important than the problem of corruption.

In response to a question regarding whether respondents believed that some people were given preferential treatment in obtaining public services (favoritism), the majority of them believed that there is, in fact, favoritism in the provision of services in the areas of health, education, civil status, the police, customs duties, taxes, courts and the judiciary, social assistance and social affairs, real estate, traffic, licensing of professions and companies, civil affairs services, employment in the public sector, and borders and crossing points. The percentage of respondents who held that there was preferential treatment was highest in the area of obtaining public sector jobs (72.6%), followed by health services (70.4%).

When citizens were asked to identify the basis for their ideas about corruption in relation to the foregoing services, 63.1% stated that their perceptions were based on personal experience or the experience of someone in their family, whereas 30.5% stated that they were based on the experiences of relatives and friends. However, the majority of those polled did not base their impressions on political and religious leaders, nor on the media, or on reports from oversight institutions.

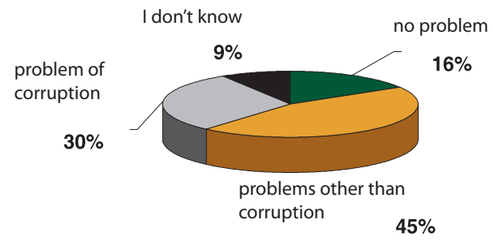
Figure (6) proportional distribution of households on the existence of having privileged treatment for a number of selected public services in the Palestinian territories, February- March 2010



1.3.1 Recruitment and appointments

The percentage of those who believe there is corruption in services relating to recruitment in the public sector came to approximately 29.7%, while results showed that 2-3% of those polled believe there is a corruption problem in services relating to civil affairs, higher education and health care, with the proportion increasing by 6-13 % points when it came to services relating to crossing points, borders, social affairs and the police.

Figure (7): proportional distribution of households on their standpoint of the key problems pertinent to recruitment in the Palestinian territories, February – March 2010



When citizens were asked what they considered to be the most important problem they faced in relation to public services, services relating to recruitment came in first place, with 45.1% stating that it represented the most important problem[1] they faced as compared with 29.7% who said that corruption was one of the most important problems they faced in employment services, with 16.4% stating that they faced no problems in employment-related services, and 8.8% answering that they did not know.

Despite the introduction of a number of reforms and clear mechanisms into the employment process, including job advertisements, the formation of interview committees, and the use of oral and written

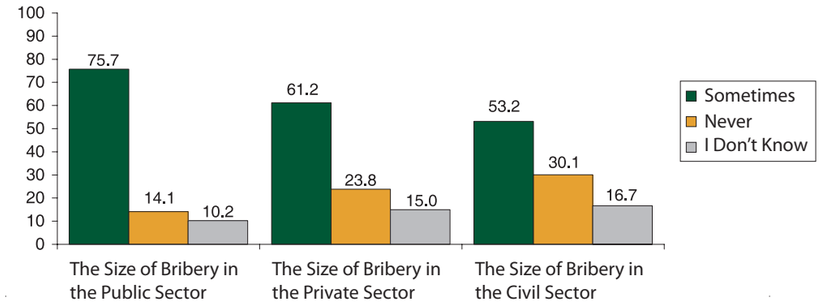
1 This problem includes high cost, bad quality, time-consuming procedures, and complex bureaucratic processes.

Seventy-four point five (74.5%) of those surveyed said they believed that corruption is particularly widespread in the public sector, that is, among its highest ranking employees, whereas 13.3% stated that they had made use of Wasta in order to obtain services from the police, and 12.5% said they had used Wasta to obtain a public sector job, while, according to the observations gathered by AMAN, Wasta is practiced in relation to these two services only by the highest ranking employees.

- **Bribery is not widespread in Palestinian society.**

The survey results indicated that Palestinian citizens believe—based not on concrete experience but, rather, on subjective impressions—that bribery is widespread in Palestinian institutions. 75.7% of those surveyed believe that bribery is widespread in the public sector, while 61.2% believe it to be widespread in the private sector, and 53.2% believe it to be widespread in the non-governmental sector.

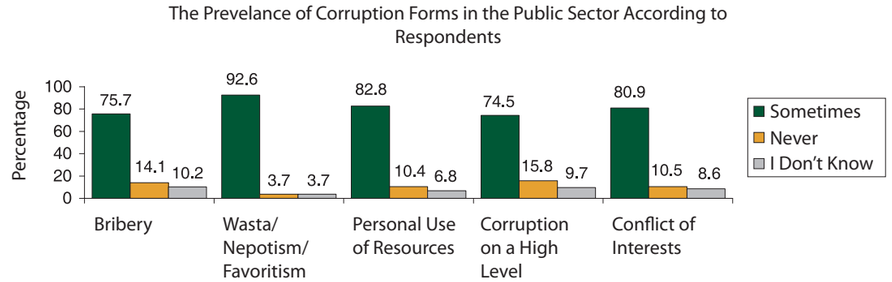
Figure (3) proportional distribution of households on the prevalence of bribery in the various sectors in the Palestinian territories. February- March 2010

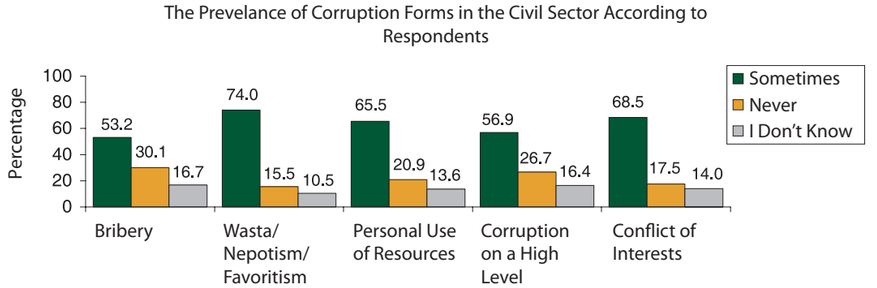


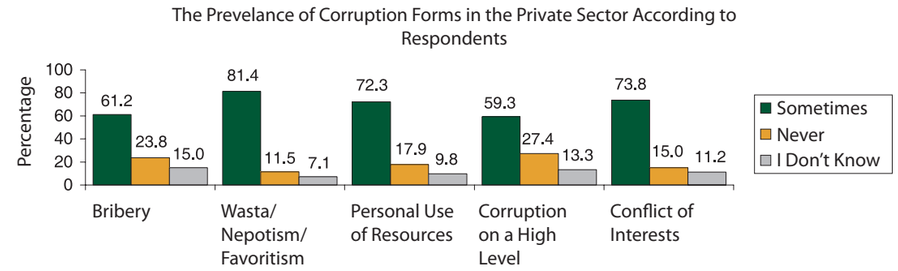
In response to a question posed to respondents about their impressions concerning whether Palestinian families are obliged to pay bribes in order to obtain public services, 25% of those polled stated that families sometimes have to pay a bribe in order to obtain public employment services, while 18.9% said that Palestinian families are obliged to pay bribes in order to obtain civil affairs services, 15.5% believe that families have to pay bribes in order to obtain services related to crossing points and borders, and 15-18% believe that families have to pay bribes in order to obtain health, education and civil status services. However, the majority of those surveyed stated that there was no need in their view to pay bribes in return for public services.

These impressions of Palestinian citizens need to be taken into consideration. Moreover, an effort needs to be made to identify the causes for citizens' belief in the prevalence of bribery in the three Palestinian work sectors. For as will be seen in Part Two of this report, which is devoted to a discussion of actual experiences of citizens with corrupt practices, concrete experience does not bear out the aforementioned impressions. Moreover, based on AMAN's observations, Palestinian citizens have too much self-respect to ask for bribes, no matter how valuable they might be.

Figure (4) proportional distribution of households on the prevalence of corruption in the private, public and NGO sector in the Palestinian territories, February- March 2010



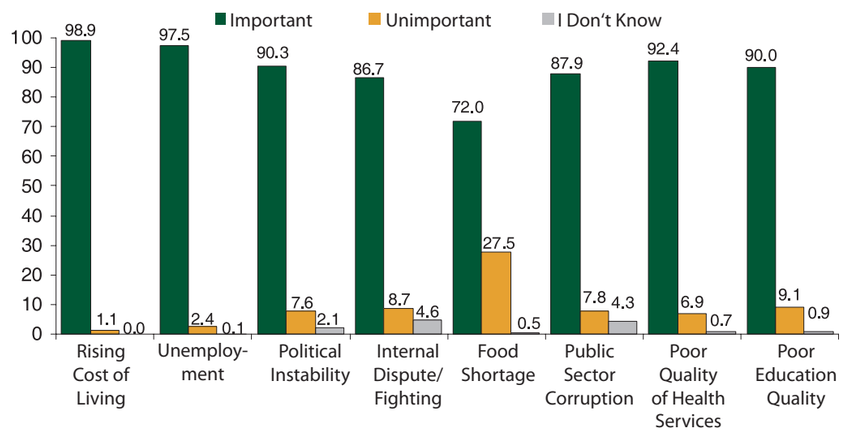




1.3 Corruption in public services

In response to a question about problems faced by citizens in public services, 73.1% of respondents stated that there was a problem in public health service provision, while 21.8 % said there was none. In relation to higher education services, 65.3% of those surveyed stated that there was a problem, over against 28.6 % who stated that there was no problem. In the area of civil affairs services, 63.4% stated that there was a problem, while 22.8 % said otherwise. Thirty-one point two 31.2% of respondents indicated that there was a problem in the provision of police services, while 47.9% said there was none. In relation to social assistance services, 42% reported a problem, while 34.3% denied that there was any problem. And as for services relating to crossing points and borders, 52.7% of those polled reported problems in this regard, while 28.5% denied the existence of any problem.

Figure (1): proportional distribution of families with regards to the importance of some issues in the Palestinian territories, February- March 2010



A factor that should be taken into consideration when analyzing the aforementioned results is the difference in the ways problems were classified and ranked by those surveyed in the West Bank and those surveyed in the Gaza Strip. Specifically, 84.3% of those surveyed in the West Bank viewed corruption in the public sector as an important problem facing the Palestinian society as opposed to 94% of those surveyed in the Gaza Strip. The reason for this may lie in the fact that the basic public-sector services received by those in the Gaza Strip (health care, education, civil status and civil affairs) are provided for the most part by government ministries and public institutions located on the West Bank. Consequently, Gazans' distance from the locus from which these services originate and their lack of first-hand knowledge of the criteria, conditions and mechanisms on the basis of which these services are provided produces a feeling of discontent and a belief that transactions that take place in the West Bank are lacking in transparency. Further, Gazans have been led to believe that bribery is involved in obtaining these services, in connection with which they have no way of ascertaining what standards govern them, or the degree of transparency adhered to in their provision. These feelings and beliefs are thus reflected in the outcomes of this survey.

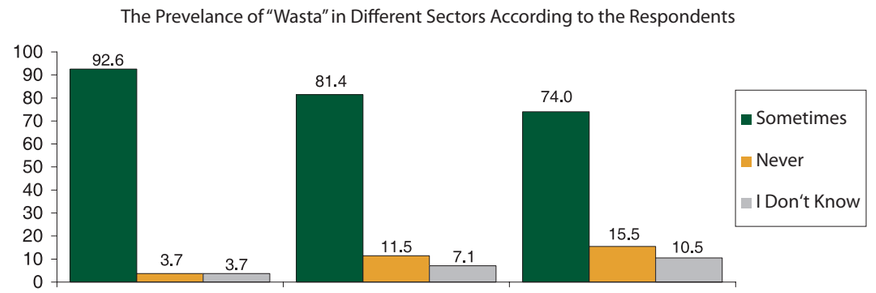
1.2 The most widespread forms of corruption in Palestine

- **Wasta, favoritism and nepotism are the most widespread forms of corruption in the public sector, followed by the private sector, and lastly, the non-governmental sector.**

  The results of the survey confirmed once again that Palestinian citizens consider Wasta, favoritism and nepotism to be the most salient forms of corruption in Palestinian society, as 92.6% of those surveyed indicated that these three practices are at times widespread in the public sector, 61.2% viewed them as being widespread in the private sector, and 53.2% saw them as being widespread in the non-governmental sector. Similarly, respondents were asked whether they themselves, or any of their relatives, had used Wasta to obtain a specific service from the public sector, and the results indicated that the majority of those surveyed had not done so. However, 12.5% responded that they had used Wasta in order to obtain employment in the public sector, while 13.3% indicated that they had used it to obtain services from the police. This simultaneous consideration of Wasta to be a kind of corruption and the willingness to use it in order to achieve some benefit indicate that there is a lack of clarity in the distinction between Wasta as a form of corruption, and assistance or help which involves no violation of others' rights and which is offered without the expectation of anything in return, since many people believe that help or assistance is synonymous with Wasta.

Consequently, **we recommend in future that there be a greater focus on the importance of distinguishing between the concept of Wasta in the sense of intervention in a situation on behalf of some individual or group without regard for the law as a crime punishable by law** (in keeping with the Anti-Corruption Law passed in June 2010), and the concept of assistance, which may be described as a humanitarian service which one person performs on behalf of another without this taking place at the expense of anyone else who merits the same assistance under the law. Additionally, the social, financial or in-kind assistance which is offered to particular sectors or regions should be organized and regulated through responsible organizations which oversee distribution mechanisms and criteria in order to avoid discrimination against individuals or groups who deserve assistance.

Figure (2): proportional distribution of households with regards to the prevalence of Wasta in the various sectors in the Palestinian Territories,February- March 2010



- **Integrity in employment and appointments to public sector jobs.**

  Citizens are still not convinced that there has been serious improvement in the level of integrity with which appointments are made to public sector jobs, since, in their responses to a question concerning the extent to which they agreed with the statement, «Employment in the public sector currently rests on objective criteria,» 69.3% of those surveyed replied that they did not agree. Similarly, 66.3 % replied that they did not agree with the statement that «Over the last three years, there has been improvement in employment procedures in the public sector.»

  This impression on citizens> parts makes it clear that improvement in the realm of employment has yet to be felt in a tangible way despite the fact that a certain degree of improvement has, in fact, occurred in the realm of appointments in civil service positions. For example, vacancies are now announced in local newspapers by the General personnel Council in cooperation with the relevant parties, while written and oral examinations have come into use to evaluate candidates for job vacancies.

- **Use of public resources for people's personal benefit is a practice that occurs in Palestine**

  Survey results indicated that 82.8% of respondents believe that there are those who make illegitimate personal use of public sector resources, as opposed to 10.4% who believe that this phenomenon does not occur, and 6.8% who said that they did not know whether it occurs or not. In relation to the private sector, 72.3% of respondents believe that there are those who sometimes make illegitimate personal use of private sector resources, as opposed to 17.9% who believe that this phenomenon does not occur, and 9.8% who said that they did not know whether it occurs or not. Lastly, 65.5% of respondents believe that there are those who make illegitimate personal use of resources of the non-governmental sector, as opposed to 20.9% who believed that this phenomenon does not occur, and 13.6% who said that they did not know whether it occurs or not.

Military Court:

The military court specializes in issues that involve members of the security services and military affairs.

Shari'a (Religious) Court:

Shari'a court has jurisdiction over all matters of "personal status". This includes most family law matters such as marriage, divorce, alimony and inheritance

Main Results

1. Perceptions of corruption

1.1 Awareness of the concept of corruption

In the course of its ongoing surveys, AMAN has sought to measure the degree of citizens' awareness of the concept of corruption given its importance in creating the ability to combat corruption and avoid participation in it. Such awareness was gauged through a question which the survey posed in which a set of practices were presented to respondents, who were then asked to state whether or not such practices are examples of corruption.

The outcomes of the survey indicate that Palestinian citizens are capable of distinguishing between corrupt and non-corrupt practices in that they realize that the use of public resources for someone's individual or private benefit is an instance of corruption. 88% in the survey considered use of government vehicles for personal purposes to be corruption. Similarly, conflicts of interests were considered to be corruption by 87.7% while *Wasta*, favoritism and nepotism in relation to promotions and appointments were also viewed as examples of corruption by more than 92%. 94.3% considered it corruption for a government employee to accept gifts from citizens in return for some service rendered.

The first question of the survey presents twenty problems which face Palestinian society and asks respondents to classify them as important or unimportant. In this way, it seeks to ascertain how important citizens consider the problem of corruption to be, and the ranking it occupies in their opinion by comparison with other problems. Individuals' attitudes as revealed by the survey were as follows:

66.5% of those surveyed viewed corruption in the public sector, which occupies ninth place among the twenty problems presented, as a very important problem. 98.9% viewed rising costs of living as important as opposed to 1.1 % who viewed it as unimportant. Of all the problems presented, this was considered important by the largest percentage of those surveyed. Unemployment was classified by 97.5 % as important, while low-quality health care, educational services, the high costs of education and health care were important by more than 90% of those surveyed. Political instability was classified by 90.3% of those surveyed as important, weak political leadership was classified as important by 83.9%, infighting between Fatah and Hamas was classified by 86.7% as important, considerations relating to security, crime and violence were classified by 84.9% as important, and as for drug use and trafficking, they were viewed as important by 80.8%. The destruction of the environment, poor sewage disposal, poor access to clean water and housing, and poor-quality roads were classified as important by 81.5-89.4% of those surveyed. Lastly, inadequate nutrition was classified by 72% as being important as compared with 27.5% who viewed it as unimportant.

Corruption in the public sector was classified as important by 87.9% as opposed to 7.8% who viewed it as unimportant. As for corruption in the private sector, it was viewed by 76.7% as important, and by 17% as unimportant. Corruption in the non-governmental sector was also posed to respondents, 76.4% of whom viewed it as important over against 16.6% who viewed it as unimportant.

An overview of these results makes clear that corruption is one of the most important problems facing the Palestinian society, which is preoccupied with numerous problems at the root of which lies a reality in which citizens suffer the effects of occupation, bad economic conditions and infighting. Not one of the twenty problems which were presented to respondents was judged to be unimportant; that is to say, the percentage of those who viewed each of these problems as important was consistently higher than the percentage of those who viewed it as unimportant. What this means is that the Palestinian population view themselves as suffering from all of the twenty problems posed in the survey.

Governance:

Governance expresses the practice of a political authority and the administration of such authority of the society's affairs and resources as well as its socioeconomic development. Governance is a larger concept compared with government since it embodies the operations of the unofficial institutions, the civil society organizations, and the private sector in addition to the operations of the official state agencies including the executive, legislative, and judicial authorities as well as the public administration. The concept of governance also reflects the political, economic, and social practices of the authorities in running public affairs at all centralized and decentralized levels, i.e. the national, regional, and local levels.

Rule of law:

There is no precise definition for the term "rule of law", and can have different meaning in the context of the legal tradition from one country to another.

In general, it can be the legal system, which restricts the government through the promotion of freedom and the imposition of the law and the ability to predict how a state will perform its functions. The basis for the rule of law is to protect the rights of citizens from abuse by the state.

Corruption:

To break a law or the regulations based on such law or to violate the approved general policies by the public servants for own or other people benefits or to consciously abuse the absence of the law for such benefits.

It is also the work resulted from the misuse or exploitation of public office to serve private purposes or obtain personal material or moral benefits.

Bribery:

To obtain money or other benefits for the implementation of an action or to refrain from implementing it in violation of accepted practices.

Favoritism:

Any work implemented on behalf of an individual or an entity to which the person is affiliated such as a party or a family or a region…etc., without deserving it.

Nepotism:

Any preference in the service of one party over another without any right for the purpose of obtaining certain interests.

Wasta:

Intervene on behalf of an individual or group without complying with work practices and necessary competence, such as the appointment of a person in a specific post for reasons of kinship or party affiliation despite the fact he/she is incompetent or does not deserve it.

Looting of public funds:

Obtaining state funds and disposing of it unlawfully under various names.

Conflict of interest:

Is a situation where an employment position or public office is exploited for giving priority or probable priority to favor special interests at the expense of public interest.

Extortion:

Obtaining funds from a particular party in society for the implementation of interest associated with the job of the person described as corrupted.

Local Authority:

This is the body which is authorized to supervise the provision of public services and administer the affairs of the whole population whole in a locality.

Government public sector:

It includes all institutions of the three branches: legislative, judicial and executive.

Non-government organizations:

An independent entity established by agreement of at least seven persons to achieve legal purposes of public concern, without aiming to gain financial profits to be shared among them or for personal gain.

Private sector:

Includes all institutions owned by individual/s or part of an organization and its propose is for profit in most cases.

Court of First Instance:

Court of First Instance has jurisdiction in all criminal matters including misdemeanor crimes referred to it under the indictment. It hears civil actions where the amount involved does not exceed JD 1000. It also specializes, by its appellate capacity, in appeals filed in the decisions of the Magistrates Courts.

Magistrate Court

The Magistrates Court is competent to consider all criminal offenses and misdemeanors within its jurisdiction. It hears civil actions where the amount involved does not exceed JD 1000, as well as other issues like distribution of funds (fixed and intangible assets) and the evacuation of renters.

Court of Appeal:

Court of appeal hears all cases of appeal the Courts of First Instance and all cases of appeal from the magistrate's court as the first degree.

The Supreme Court consists of:

1. Court of Cassation:

   Court of Cassation is competent to consider appeals submitted to it by the courts of appeal in criminal and civil cases, matters of personal status for non-Muslims and appeals submitted to it by the courts of first instance, as well as issues related to changing the reference of a case.

2. Supreme Court of Justice:

   Supreme Court of justice specializes in appeals of administrative decisions issued by the executive departments in the state.

Concepts and Terminology

Household:

The household is defined as one person or a group of persons with or without a family relationship, who live in the same housing unit or part of the housing unit, share meals and make joint provision of food and other essentials of living.

Household member:

Persons staying in the housing unit at the time of the interview are considered members of the household if:

1. The housing unit is their usual or only place of residence.
2. The person resides most of his/her time in the same housing unit despite the fact that it is possible that he/she spends some time in another housing unit or elsewhere. In this survey, persons residing in certain localities in the West Bank and Gaza Strip to study (students), students who are studying abroad as well as workers separated from their families and return home at the end of the week or month, and workers who work abroad but return every year to visit relatives and stay with them, as well as the prisoners are considered as residents with their families, and not in their places of work or studies or prison.

Head of household:

It refers to the person who usually lives with the household and is considered as the head of the household by its other members. Often, he/she is the main decision-maker and responsible for the financial support and economic welfare of the household

Years of schooling completed successfully:

For persons currently attending, attended and left, or successfully graduated, reference shall be made to the successfully completed formal educational years (completed years.) It neither includes drop out years, failure years nor ongoing formal schooling year. Educational training courses are not included as part of formal schooling years.

Years of schooling completed successfully includes schooling years in formal educational institutions (schools, universities, colleges), but not:

- The combination of several short courses to equal one year of education or
- Long-term courses (one year or more) or
- Period of education that is less than one year

Marital Status

The status of those 12 years old and over in terms of marriage traditions and laws in the country. The status could be one of the following cases:

- **Never married:** It applies if the person aged 12 years and over has not been married or legally engaged (according to customs and traditions applicable in the country).
- **Legally engaged:** It applies if the person aged 12 years and over has an official marriage document (issued by a competent court) but has not been actually married yet according to customs and traditions applicable in the country. The divorced, widowed, and married twice do not belong to this category. This category does not include individual male who is currently married and got engaged for the second time because he is classified as married.
- **Married:** It applies if the person aged 12 years and over is actually and officially married (according to customs and traditions applicable in the country) irrespective of his / her past marital status as well as of whether the couple were together during the reference period or not. The person married to more than one wife is classified as married.
- **Divorced:** The person aged 12 years and over who previously married and legally divorced but was not married again.
- **Widowed:** The married person aged 12 years and over whose marriage was ended by the death of the spouse and was not married again.
- **Separated:** The individual 12 years old and over who was married, but his/her marriage was revoked for some reason without any legal or official registration, and he/she did not marry again.

Age:

The completed age in years of the person enumerated, which is the difference between the date of birth and the survey's reference period.

Formal education:

This means the registration of the person in one of the stages of formal education, whether as regular or associate. Stages of formal education includes primary or preparatory (basic) or secondary school, college, academic or professional institutions that issue certification or diploma, and university; but do not include centers or institutes that provide training courses, regardless of the duration of these courses. Kindergartens or nurseries or literacy centers are not considered as part of educational stages.

Educational Attainment:

It refers to the highest successfully completed educational attainment level. The educational level is for persons aged 10 years and over.

Curriculum:

This is the strategic plan that directs the education policies in schools and is usually accumulated in a document that can be retrieved at several levels of generality; while the plans are implemented in classes and experiences are gained in a learning environment.

Income:

Total amounts in cash or in-kind from whatever source received by each member of the household during the reference period. Household's income does not include income of servants who work with the household. There are two reference periods for income in this survey: Reference of one month called the monthly income and is collected at the end of the registration month, and annual income and is collected for the last 12 months from the date of last visit to the household.

Employed:

Persons who were at work at least one hour during the reference period, whether for their own account or for others paid or unpaid or in the interest of the household.

Work:

Work includes any activity for wage or salary, for profit or family gain, in cash or in kind. One hour or more of such activity constitutes work. Work also includes unpaid activity on a family farm or business as long as the work is regular. However, volunteer work and charity for others without pay is not considered work.

Evaluation of data entry and editing procedures

Data entry programs were tested in advance using sample questionnaires. Improvements and corrections were added to the data entry program as part of the preparation for the data capturing of the pretest's questionnaires. In the actual data capturing of the pretest data, minor improvements were added to the data entry program to ensure user friendly interface and proper validation routines.

A general assessment of the experience

Strengths:

1. The ability to conduct the survey without sensitivity from respondents
2. Effectiveness of fieldwork training
3. Effectiveness of fieldworkers in the field to fill in questionnaires with high quality and minimal number of errors.
4. Cooperation of respondents with fieldworkers was good.
5. Appropriate survey's tools, including the questionnaires.

Weaknesses:

1. Some of the questions were ambiguous to respondents
2. Length of questionnaires increased the interview time
3. Lack of documentation regarding non-response cases (number and reasons)

General recommendations:

- Proper documentation of non-response cases
- Illustrate the methodology in consistent manner regarding the substitution of households and persons in the sample.
- Rephrasing of some of the questions that were unclear or ambiguous.
- Rearrangement of some of the questions on the questionnaire to ensure consistency and smooth interview.
- Reflect changes to the questionnaire on the data entry program.

Fieldwork operations

The purpose of fieldwork operation is to collect the required data from its primary sources, and considered the most important stage in the implementation of any survey.

As a result, greater attention was given to the details of the fieldwork operations of the

Governance survey to ensure the implementation is within the standards. These details included all of technical and administrative requirements, fieldwork procedures, recruitment procedures, training of fieldworkers, and provision of necessary physical requirements to successfully implement the survey.

Fieldwork procedures

Fieldworkers were instructed to work according to the following instructions:

1. Locate the beginning of the enumeration area using either the relevant guide or the map (if available)
2. Turn right and walk clockwise within the enumeration area
3. List adjacent households until the completion of twenty households
4. Do not allocate questionnaires for households or individuals who refuse to respond to or who were not available during the visit of the fieldworker.
5. Use of the Kish Tables for selection of a person randomly from the list of household members.
6. Select male member from those households with odd number in the enumeration area, and female member from households with even numbers.

Training and selection of fieldworkers

Qualified fieldworkers with previous experience in statistical data collection were selected to work in the data collection of the survey. Fieldworkers participated in specialized fieldwork training in which the details of the survey's questionnaires were explained thoroughly along with practical exercises to ensure clarity. A special attention was given on the uniqueness of the survey of Governance, including the questions, terminology, and concepts. The training program of fieldworkers included:

- Introduction to the Governance survey and its objectives
- Explanation of used terminology
- Procedures for data collection using the designated questionnaire

Distribution of the field work team:

The fieldwork team consisted of fieldwork coordinator, supervisors and fieldworkers. Every five fieldworkers were supervised by one supervisor. Fieldwork offices were used to facilitate the administration of fieldwork activities including the distribution and delivery of questionnaires, fieldwork editing during data collection, and preparation as well as submission of daily progress reports.

Data collection

Fieldwork activities had started on Feb. 9/2010 till May 5/2010. The sample of the survey reached 3000 households in the Palestinian Territory distributed to 2000 households in the West Bank and 1000 in the Gaza Strip. Fieldworkers were provided with all necessary requirements (i.e. questionnaires, sample list).

Data processing

Data processing phase includes many interdependent activities that aim to electronically capture the collected data to be ready for analysis. These activities are:

1. Office editing: Questionnaires were reviewed according to rules specified in special editing manual specifically designed for the survey. The purpose of this activity was to ensure that the questionnaires had no consistency errors, and no uncompleted questionnaires.
2. Data entry stage: The data entry process had been arranged by MS-Access application. The functionalities and features of the application are listed here under:
   - Ability to function with a duplicate stage copy of the questionnaire on the computer monitor.
   - Ability to analyze and compute all logical probabilities for all the data in the questionnaire.
   - Ability to perform internal examination for answering the questions.
   - Ability to limit data entering numerical errors or fieldwork related errors.
   - User- Friendly application.
   - Ability to convert data into different formats that could be used and analyzed another analytical and statistical application such as SP.S.S.

Methodology

This chapter presents the scientific methodology that was adopted in the planning and

implementation of the Governance Survey in the Palestinian Territory in 2010, including the methodology design of basic research instruments and methods of data collection, data processing and analysis of the survey's data.

Survey questionnaire:

The survey questionnaire on Governance is the main instrument for data collection, and thus its design took into consideration the standard technical specifications to facilitate the collection, processing and analysis of data. Because this type of specialized surveys is new to PCBS, relevant experiences of other countries and international best practices were thoroughly reviewed to ensure the contents and design of the survey's instruments are within international standards. The survey's questionnaire includes the following basic components:

Identification data:

The identification data constitutes the key that uniquely identifies each questionnaire.

The key consists of the questionnaire' serial number, locality name and code, governorate name and code according to the classification of localities/governorates that was adopted by a national committee composed of representatives of various national institutions, and applied by PCBS in the Population, Housing and Establishment Censuses 2007.

Data quality control:

A set of quality controls were developed and incorporated into the different phases of the survey including field operations, office editing, office coding, data processing, and survey documentation.

Survey's main indicators:

Main indicators cover areas based on personal experiences as well as other areas based on perceptions on different topics addressed by the survey including: living issues, public services, corruption in judiciary, corruption in health sector, corruption in the education sector, and reporting corruption.

Sample and sampling frame

Target population: All Palestinians 18 years and over whose usual place of residence is with their households in the Palestinian Territory in 2010.

The sampling frame: Listing of all Enumeration Areas (EAs) that were used in the Population, Housing, and Establishment census 2007. Each Enumeration Area consists, on the average, of 120-150 housing units.

Sample size: The sample size of the survey was estimated to about 3000 households in the West Bank and Gaza Strip.

Sample design: The sample is stratified clustered systematic random sample. The design is comprised of three phases:

1. Random sample of 150 enumeration areas
2. Selection of (20) households from each enumeration area, selected in phase one, using systematic random manner
3. Selection of a person by KISH TABLES (aged 18 years or more) in the field from the selected households; (alternating one male and the next female) to ensure indiscriminate selection.

Sample strata: Distribution of the sample was stratified by

1. Governorate (16)
2. Locality Type (Urban, Rural, Camps)

Pretest

As part of the work plan for the survey on Governance – 2010, a pretest was conducted to examine the survey's instruments, training manual, implementation plan, data collection procedures, selection and training of fieldworkers, time estimates for various stages, and data entry program.

Pretest schedule

The pretest was conducted in the remaining West Bank in four days during the period January 17 /2010 till January 20 /2010.

The sample

Target population

All Palestinians (18 years and over) whose usual place of residence is with their households in the Palestinian Territory in 2007.

The sampling frame

Listing of all Enumeration Areas (EAs) that were used in the Population, Housing, and Establishment census 2007. Each Enumeration Area consists, on the average, of 120-150 housing units.

Sample size:

The sample size of the pretest was estimated to 30 persons.

Training:

Eight trainees were recruited for the pretest. The training for the pretest was for three days started on January 12 /2010 and ended on January 14 /2010. The selected fieldworkers have experience in household surveys.

Achievement rates:

The daily achievement rate for each fieldworker is 2 completed questionnaire contrary to preliminary estimates of 3 questionnaires. The time estimate for the completion of one questionnaire was 70 minutes.

Response rate:

The total number of questionnaires collected during the pretest amounted to 50, which is equal to the designated sample size for the pretest. The distribution of these questionnaires: 45 questionnaires were completed and 5 were partially completed. The completion rate of questionnaires is due to the survey's methodology which was based on area sample.

purchases, appointments to high-ranking positions, budget decisions, and policies of relevance to priorities and approaches, is still somewhat weak due to the broad discretionary powers [enjoyed by government entities] and political interventions.

At the same time, societal participation in the war on corruption and the construction of an effective integrity system are still faltering. For despite the fact that a number of institutions have launched activities aimed at combating corruption, these initiatives have remained limited and weak as a result of a lack of interaction with other institutions, the absence of a law that guarantees the right of access to information, and the lack of agencies which specialize in fighting corruption. It was in response to this lack that on 9 March, 2010 the Anti-Corruption Commission was established on the basis of a law approved by the President of the Palestinian Authority in the context of the efforts being made to fight corruption on both the governmental and non-governmental planes. The aforementioned law grants the commission broad-ranging powers to prosecute all forms of corruption. In addition, it incriminates Wasta, favoritism and nepotism, which are now subject to deterrent criminal penalties. Moreover, in keeping with the provisions of the new law, the investigation of corruption-related cases and their prompt referral to the courts are among the most important functions of the aforementioned commission. Moreover, the commission will be assisted in carrying out such functions by the recent establishment of a special corruption crimes court which specializes solely in corruption-related cases referred to it by said commission.

Introduction

This report presents AMAN's view of the household survey results, which AMAN carried out in cooperation with the World Bank and the Central Bureau of Statistics during Feb 9 /2010 – March 4 /2010. The survey targeted a total sample of 3,000 families (2,000 in the West Bank and 1,000 in the Gaza Strip) where one member of the household (18 years of age and above) was surveyed.

The survey aims to collect a set of indicators relating to corruption in the Palestinian territories. It also aims to induce the trends of Palestinian civilians toward several issues that concern the private and public sectors. A questionnaire containing specialized queries about several issues was distributed. What follows is a presentation of the main aspects that shall be addressed in the survey and which have been dealt with in two ways. The first is based on personal experience and the second is on the impressions of civilians. Furthermore, the main purpose of the survey is to link the reactions of respondents with corruption. The survey demonstrates the following main points:

A. Perceptions of corruption

This section aims to present and analyze the public's opinions which reflect their understanding of the concept of corruption. It also clarifies their opinion on public services, and their assessment of the extent to which corruption is manifested in these services particularly the types of corruption that they see exist in health services, education, judiciary, recruitment, as well as services rendered by the local entities. The report reflects the most spread forms of corruption in the Palestinian society as perceived by the Palestinian citizens.

B. Personal experience of civilians with corruption practices

Some of the questions included in the survey focused on whether civilians or members of their families have gone through the experience of corruption. The purpose is to evaluate personal experiences with corruption, assess its dissemination in public services, and find out the most widespread types of corruption. This part attempts to link between personal experiences of civilians and personal impressions in order to bring an affinity between assumptions and what happens on the ground.

C. Reporting corruption

Due to the importance of having a culture of reporting on corruption, part of the questionnaire has been dedicated to this topic in particular. This section focuses on the ratio of the existence of this culture, reasons for not reporting cases of corruption, the level of civilian trust on anti-corruption systems, and civilian knowledge about anti-corruption institutions and their efficiency.

D. Conclusions and recommendations

This report concludes with several conclusions and recommendations based on the findings of the results and AMAN's analysis.

Thanks and Acknowledgements

Coalition for Integrity and Accountability AMAN would like to extend its gratitude and appreciation to the staff working at the Palestinian Central Bureau of Statistics, especially Acting President Ms. Ula Awad, Director of the Research Team Mr. Mustafa Khawaja, and all technical and field researchers, for their diligent work in conducting this survey that demonstrates a high level of professionalism and credibility.

AMAN would like as well to thank the World Bank for funding the survey. Special thanks go to Mr. Mark Ahlren and Ms. Nithya Nagarajan for their valuable advice on the questionnaire and its analysis.

AMAN's gratitude goes also to civilians in the West Bank, the Gaza Strip and East Jerusalem for hosting researchers in their homes and answering the questionnaire.

Last but not least AMAN would like to thank its own staff in Ramallah and Gaza, especially Hama Zidan, for their rich contribution in facilitating the work of the researchers, analyzing the results of the survey, and preparing this report.

General Overview

The Palestinian political situation and its implications for economic and social conditions represent a special case. For despite the numerous agreements that have been signed with Israel, the Palestinian Authority does not enjoy sovereignty or full control over the territories for which it has responsibility in the West Bank and Gaza Strip. Consequently, the process of institutional and legislative development in the Palestinian National Authority faces major challenges. Add to this the fact that the Palestinian-Israeli agreements which have been signed have not put a stop to the decades-long Palestinian-Israeli conflict, as a result of which the political stability necessary for the drawing up of national plans and strategies is sadly lacking.

Needles to say that the Israeli occupation plays a major role in the spread of corruption in the Palestinian territories by impeding the work of those engaged in law enforcement and preventing the arrest and prosecution of those involved in corruption, since the occupation authorities provide such individuals with political cover and safe haven while, in addition, facilitating the processes of smuggling and money laundering.

The internal power struggle in Palestine has further exacerbated the problem, having led to a split between the West Bank and the Gaza Strip. This split has reflected negatively on the overall process of state institutions building, development, democratization, the peaceful transfer of power and good governance, especially in light of the absence of a role for the Legislative Council. The latter constitutes one of the most important institutions for the fight against corruption, be it through its monitoring role over the executive authority (thereby reinforcing this authority's commitment to fairness, transparency and accountability in its management of public affairs and public funds), or through its legislative role in the construction of a legislative system which effectively combats corruption.

The divide that has occurred in the political and geographical system between the two halves of the country has been accompanied by a lack of transparency and a lack of free access to and exchange of information. As a result, it has become difficult for citizens to create a basis for holding public officials accountable. This situation has encouraged the monopolization of power and resources and the exclusion of certain people or groups from jobs in the public sector. It has also reinforced a culture that stresses belonging to a family or a particular political faction or institution, which has caused personal and individual interests to hold sway over public and shared interests.

In order to combat corruption effectively, it is important that there be political will on the part of senior officials in the Palestinian Authority and representatives of political parties and powers. However, despite attempts made by the Palestinian Authority to demonstrate its willingness to combat corruption, such as the adoption of the United Nations Convention Against Corruption, the issuance of an official decree calling for the formation of a national team devoted to prepare a strategic national plan to combat corruption, it has nevertheless failed to follow up on these attempts with serious practical steps. Add to this government agencies' reluctance to bring to justice those high-ranking officials who are suspected of being implicated in corrupt practices, a fact which has perpetuated a lack of accountability and a failure to prosecute such individuals. This phenomenon may also contribute to the spread of corruption among middle and low management employees due to the fact that they know ahead of time that there is no accountability and no willingness to prosecute corruption-related crimes. As a result of these factors combined, citizens have become skeptical of the measures being taken to combat corruption.

Since 2002, successive Palestinian governments have taken steps to reduce corruption. The first of these was the 100-day plan which lay the foundation for a separation of powers, an independent judiciary, the rule of law, and the restructuring of government ministries and public institutions. This was followed by the 2004-2005 reform program and the 2008-2010 reform and development plan, as well as, more recently, the government program entitled, "Palestine: Ending the Occupation and Establishing an Independent State." However, the management of government spending, particularly in the area of grants and bonuses,

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة
aman أمان
Transparency Palestine

Coalition for Integrity and Accountability - AMAN

Main office: Ramallah, Irsal St, Remawi Building, 1st floor
Tel: +970 2 2974949 \ +970 2 2989506
Fax: +970 2 2974948
P.O.Box 69647 Jerusalem 95908

Gaza office: Al-Hasham Building, Al-Halabi street
Tel: +970 8 2884767
Fax: +970 8 2884766

Email: aman@aman-palestine.org
Website: www.aman-palestine.org

Design and print by: ZEINA tech'n design - www.zeinatech.com

Table of contents

Thanks and Acknowledgements 04
General Overview 05
Introduction 07
Methodology 08
Concepts and Terminology 12
Main Results 17

1. Perceptions of corruption 17
 1.1. awareness of the concept of corruption 17
 1.2 The most widespread forms of corruption in Palestine 18
 1.3 Corruption in public services 21
  1.3.1 Recruitment and appointments 23
  1.3.2 Judiciary and courts 24
  1.3.3 Healthcare services 24
  1.3.4 Educational Services 26
  1.3.5 Local Authorities 27
2. Personal exposure to corruption practices 28
 2.1 Wasta, nepotism, favoritism, and bribery in the Public Services 28
 2.2 Wasta, nepotism, favoritism, and bribery in the Healthcare Services 29
 2.3 Wasta, nepotism, favoritism and bribery in the Educational Services 29
 2.4 Wasta, nepotism, favoritism and bribery in the Judiciary Services 30
 2.5 Wasta, nepotism, favoritism and bribery in the Local Authorities 31
3. Reporting on corruption and citizens perceptions of anti-corruption systems 32
 3.1 Exposure to Acts of Corruption 32
 3.2 reasons for not reporting on corruption 32
 3.3 causes of corruption 32
 3.4 Identifying the authorized Parties to combat corruption 33
 3.5 The systems' effectiveness in combating corruption 35

Conclusions 36
Recommendations 38
Tables 39

Analysis of the Results of Household Survey

On Indicators of Governance and Anti-Corruption

June 2010