

# الشركة الدولية للمعلومات تستطلع لمرحلة الأبحاث عن الرسوم والضرائب وأكلاف الخدمات الرسمية والخاصة

## مقدمة

تقوم "الشركة الدولية للمعلومات" "Information International" وهي شركة دراسات وإحصاءات متخصصة باستطلاع بتناول الرسوم والضرائب وأكلاف الخدمات الرسمية والخاصة.

وتتظر هذه الحلقة في أكلاف الخدمات العامة من رسوم كهرباء وهاتف ومعاملات ونسبتها إلى الدخل. كما تتطرق أيضا إلى سبب استمرار ارتفاع هذه الخدمات، بالإضافة إلى واقع الهاتف الخليوي من حيث الحاجة إلى استخدامه، وارتفاع تكاليفه.

**هل لديك عداد وكيف تقيم رسوم الكهرباء؟**

أشارت النسبة الساحقة من المستطلعين إلى امتلاكها عداد كهرباء (٩٥,٢%) مقابل نسبة ٤,٨% نفت هذا الأمر. أما تقييم الرسوم المترتبة عن خدمة الكهرباء، فأتى على الشكل التالي: أشارت نسبة ٤٩,٨% من الأشخاص الذين شملتهم الدراسة إلى أنها مرتفعة مقابل نسبة ٢٧,٣% قالت أنها مرتفعة جدا، في حين رأت نسبة ٢٢,٨% فقط أنها عادية (رسم ١).

## (مرفق)

ويبدو الارتباط وثيقا بين الدخل الشهري للمستطلع وامتلاك عداد كهرباء، إذ يتبين لنا أن أكبر نسبة من الذين لا يملكون عداد وجدت في صفوف أصحاب الدخل الذي يقل عن ٢٥٠ دولار شهريا، لتتخفف تدريجيا كلما ارتفع الدخل، وتتعلم بشكل كامل عند الذين يتخطى دخلهم الشهري الألفي دولار أمريكي.

## معدل فاتورة الكهرباء ونسبتها من الدخل الشهري

ولدى سؤالنا المستطلعين عن قيمة فواتير الكهرباء التي يدفعونها مرة كل شهرين، بلغ معدل الفاتورة الواحدة ١٣٠ ألف ليرة لبنانية وشكل ما يقارب الـ ١٥% من الدخل الشهري للفرد. ولأن أكثرية المستجوبين في منطقة بيروت الكبرى يقطنون في عمارات، نراهم يتشاركون في دفع فاتورة واحدة لكهرباء العمارة إضافة إلى فاتورة الكهرباء الخاصة بكل شقة، حيث بلغت القيمة الإجمالية لهذه الفاتورة ٣٤ ألف ليرة لبنانية في الشهر الواحد وشكلت حوالي ٥% من الدخل الشهري للفرد. وفي هذا الإطار أشارت نسبة ٤٥,٥% من المستطلعين إلى كونها تشارك بمثل هذه المصاريف، مقابل نسبة ٥٤,٥% ذكرت العكس.

كما ذكرت النسبة الساحقة (٩٨,٨%) من المستطلعين أنها تسدد فواتير الكهرباء بانتظام. أما عن قيمة هذه الفواتير مقارنة بالاستهلاك، فقد رأت نسبة ٦٩,٩% من الأشخاص الذين تم استطلاع رأيهم أنها مرتفعة، في حين رأت نسبة ٣٠,١% أنها منصفة. وعزا المستطلعون أسباب هذا الارتفاع في فواتير الكهرباء إلى الجباية غير المنصفة التي تطال منطقة دون أخرى بنسبة (٣٧,٥%)، وإلى كلفة خدمة الدين العام بنسبة ٢٢,٧%، في حين أعادت نسبة ٢٤,٨% السبب إلى الهدر، وأخيرا نسبة ضئيلة بلغت ٤,٥% فقط أرجعت السبب إلى السرقة (رسم ٢).

## (مرفق)

## البحرورية اللبنانية

مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية  
مركز مشاريع ودراسات القطاع العام

ويظهر لنا التقسيم بحسب الدخل الشهري للمستطلعين أن نسبة ٧٤,٧% من الذين يتراوح دخلهم بين ٢٥٠-٥٠٠ دولار أميركي يعتقدون أن فواتير الكهرباء غير منصفة، مقابل ٦٧,٣% من الذين يتراوح دخلهم بين ٥٠٠-١٠٠٠ دولار، و٦٣,٣% للذين يتراوح دخلهم بين ١٠٠٠-١٥٠٠ دولار في الشهر الواحد.

أما في تقسيم أسباب ارتفاع التكاليف بحسب الدخل الشهري، فتبين لنا أن الذين يقل دخلهم عن ٢٥٠ دولار شهرياً، والذين يتراوح دخلهم بين ٢٥٠-٥٠٠ دولار أعادوا السبب إلى كلفة خدمة الدين العام بنسب ٣٩,١% و٣٦% على التوالي لكل منهما؛ في حين كان السبب للفئات التي يتراوح دخلها بين ١٠٠٠-٢٠٠٠ دولار، وبين ١٠٠٠-١٥٠٠ دولار في الجباية غير المنصفة بنسب هي على التوالي للفتتين ٣٩,٦%، و٤٢,٣% تبعاً.

كما أن تقسيم الإجابات بحسب منطقة السكن يظهر لنا أن نسبة ٤٤,٥% من المستطلعين القاطنين في جبل لبنان حددوا سبب ارتفاع أكلاف الكهرباء بالجباية غير المنصفة. أما سكان الضاحية الجنوبية، فقد أشاروا بنسبة ٤٥,٦% إلى كلفة خدمة الدين العام. في حين تقاربت النسب في بيروت بين السبيين وبلغت ٣٦% للجباية غير المنصفة، و٣٤,٣% لكلفة خدمة الدين العام (رسم ٣).

### (مرفق)

#### هل تعتمد التقنين في منزلك؟ وكيف تقيم جباية فواتير الكهرباء؟

إن ارتفاع أكلاف الكهرباء حداً بنسبة ٨٧,٩% من المستطلعين إلى اعتماد التقنين في المنازل لمصرف الطاقة. كما وأعتبر ٦٦,٦% من المستطلعين أن جباية فواتير الكهرباء لا تتم بطريقة عادلة، مقابل نسبة ٣٣,٤% قالت العكس. أما سبب انعدام العدالة في طريقة الجباية، فمرده برأي ٣٦,٤% من المستطلعين إلى التقصير الإداري، في حين رأت نسبة ٣٥,٤% أن السبب هو سيطرة النفوذ السياسي والطائفي، ونسبة أخرى بلغت ٢٨,٢% قالت بوجود إعفاء خاص من قبل الدولة لهذه المناطق (رسم ٤).

### (مرفق)

كما بينت الدراسة أن أكبر نسبة من الذين نفوا اعتماد التقنين سجلت في صفوف الذين يفوق دخلهم الألفي دولار شهرياً وبلغت ٣٢,١%، تليها نسبة ١٨,٨% للذين يتراوح دخلهم بين ١٠٠٠-١٥٠٠ دولار، و١٠,٦% للذين يتراوح دخلهم بين ٢٥٠-٥٠٠ دولار، مما يعني أنه كلما ارتفع الدخل كلما انخفض اعتماد التقنين.

ويمكننا تسجيل اختلاف بسيط في تقسيم الإجابات بحسب المنطقة السكنية، إذ أن نسبة ٩٠,٩% من المستجوبين القاطنين في جبل لبنان يعتمدون التقنين في الكهرباء، مقابل نسبة ٨٨,٦% لسكان الضاحية الجنوبية، و٨٣% لسكان بيروت.

ويبرز اختلاف عند تقسيم الإجابات حول تقييم جباية فواتير الكهرباء بحسب منطقة السكن، فترى نسبة ٧٧% من سكان بيروت أن الجباية لا تتم بطريقة عادلة، مقابل ٦٣,٤% لسكان جبل لبنان، لتتخفض إلى ٦٠% لسكان الضاحية الجنوبية.

ويستمر هذا الاختلاف في التعاضم عند تعداد أسباب عدم العدالة في الجباية، فنلاحظ أن النسبة الكبرى (٤٢,٣%) من سكان جبل لبنان أعادت السبب إلى سيطرة النفوذ السياسي والطائفي، في حين أشارت غالبية سكان الضاحية الجنوبية (٥٠%) إلى أن السبب يعود إلى التقصير الإداري. أما سكان بيروت، فأشاروا بنسبة ٣٧,٤% إلى أن السبب هو إعفاء تتلعم به بعض المناطق (رسم ٥).

### (مرفق)

هل تعلم بقرار وزير الموارد المائية والكهربائية بإزالة عقوبات بحق الممتنعين عن تسديد الفواتير؟ وهل ينفذ برأيك هذا القرار؟

أشارت النسبة الغالبة (٨٧,٦%) من المستطلعين إلى إطلاعها على قرار وزير الموارد المائية والكهربائية القاضي بإزالة عقوبات بحق الممتنعين عن تسديد الفواتير. إنما الملاحظ أن نسبة ٦١,٨% اعتبرت أن هذا القرار لا يرى طريقاً للتنفيذ، مقابل نسبة ٣٨,٢% رأيت العكس.

أما أسباب عدم التنفيذ، فأوردها المستطلعون على الشكل التالي: ٥١,٣% للتقصير الإداري مقابل ٤٨,٧% لسيطرة النفوذ السياسي والطائفي.

#### هل تملك هاتفاً؟

أشار ٧٣,٦% من المستطلعين إلى امتلاكهم هاتف مقابل نسبة ٢٦,٤% ذكرت عدم امتلاكها هاتفاً، وذلك بغض النظر عن نوعه.

أما تقسيم مالكي الهاتف حسب النوعية، فيظهر لنا أن نسبة ٤٣,٢% تملك هاتفاً عادياً، ثم نسبة ٢٠,٦% تملك هاتفاً "خلوياً" مجهزاً ببطاقة تعبئة ونسبة ١١,٣% تملك هاتفاً "خلوياً" ذو خط ثابت. أما النسبة التي تملك هاتفين معا (عادي وخلوي) فبلغت ٢٤,٩% من المستطلعين (رسم ٦).

#### (مرفق)

أما المعدل الإجمالي للفاتورة الفصلية للهاتف، فبلغ ٢٢٠ ألف ليرة لبنانية أي ما يشكل حوالي الـ ٢٥% من نسبة الدخل الشهري. في حين قيست فاتورة الخلوي شهرياً وبلغ معدلها الإجمالي ١٢٠ ألف ليرة لبنانية، أي ما يعادل نسبة ١٥,٤% من الدخل الشهري للمستطلعين (رسم ٧).

#### (مرفق)

ويظهر لنا تقسيم الإجابات بحسب المدخول الشهري للمستطلعين أن ٥٠% من الذين يفوق دخلهم الألفي دولار يملكون خط هاتف عادي وخط خلوي في الوقت عينه، في حين تتخفف النسب تدريجياً كلما إنخفض المدخول. أما الفئة التي يقل مدخولها عن ٢٥٠ دولار شهرياً، فهناك نسبة ٦١,٥% منها تملك خطاً عادياً فقط.

ولدى سؤالنا المستطلعين عن امتلاكهم لهاتف خلوي، تبين لنا أن امتلاك خط خلوي عادي ظهر بنسب أكبر عند أصحاب المداخيل المرتفعة، في حين إرتفعت نسب الذين أشاروا إلى امتلاك خط مجهز ببطاقة تعبئة عند أصحاب المداخيل المنخفضة. وعلى سبيل المثال، هناك نسبة ٢٦,٧% من أصحاب المدخول الذي يتراوح بين ٥٠٠-١٠٠٠ دولار تملك خطاً "خلوياً" مجهزاً ببطاقة تعبئة، مقابل نسبة ٢٣,٣% للذين يتراوح دخلهم بين ١٠٠٠-١٥٠٠ دولار و ٧,٧% من الذين يفوق دخلهم الألفي دولار أميركي شهرياً.

#### هل أنت راضٍ عن خدمات الهاتف العادي؟

الملاحظ إن التحسينات التي أدخلتها الدولة في السنوات الأخيرة على شبكة الهاتف العادية قد أثمرت عن رضى الفئة الكبرى من المستطلعين (٧٤,٨%)، في حين أعربت نسبة ٢٥,٢% عن عدم رضاها عن هذه الخدمات.

وأشارت الغالبية (٨٦,٥%) إلى عدم مواجهتها أي صعوبة في الحصول على خط هاتف عادي في ضوء التسهيلات المعتمدة لتأمين الإمدادات اللازمة، أما نسبة الـ ١٣,٥% التي أشارت إلى وجود مثل هذه الصعوبات، فقد انقسمت في تحديد ماهيتها على الشكل التالي: ٥٢,٣% أشاروا إلى ارتفاع الكلفة، مقابل ٣٦,٤% إلى طول المدة و ١١,٣% إلى كثرة المستندات المطلوبة (رسم ٨).

## (مرفق)

**ما هو السبب الأساسي لاقتنائك هاتف خلوي؟ ولماذا يقتنيه "الغير"؟**

أشارت نسبة ٧١,٥% إلى أن هدف اقتنائها الخلوي مرده إلى ضروريات العمل مقابل نسبة ١٨,٧% عزت السبب إلى عدم وجود هاتف عادي في المنزل، في حين اقتصرت نسبة الذين نكروا أنهم اقتنوا خلويًا للتكلم مع أصدقائهم على (٦,٥%)، وأخيراً نسبة ٣,٣% أشارت إلى هدف التشبه بالغير.

ولكن الصورة تختلف لدى سؤال المستطلعين حول أسباب اقتناء "الغير" لهاتف خلوي. فيأتي التشبه بالغير في المرتبة الأولى بنسبة ٦٩,٤% من المستطلعين تليه ضروريات العمل بنسبة ٢٥,٦%، وأخيراً عدم وجود هاتف عادي في المنزل بنسبة ٥,٠% فقط (رسم ٩).

## (مرفق)

كما أن النسبة الساحقة من المستطلعين (٧٩,٣%) لا تتعدى مدة استخدامها لهذا الجهاز في المحادثة الساعة الواحدة يومياً، في حين تنخفض هذه النسبة إلى ١٨,٧% للذين يستخدمون الخلوي بين الساعة والساعتين يومياً، وإلى ٢% فقط للذين يستخدمونه بين الساعتين والثلاث. ولم تسجل فروقات تذكر في تقسيم الإجابات عن هذا السؤال بحسب المدخول الشهري للمستطلعين.

ولدى تقسيم الإجابات حول سبب إقتناء الخلوي بحسب الجنس، ظهرت فروقات واضحة بين الذكور والإناث فأثت النسب للفئة الأولى على الشكل التالي: ٧٩,٦% نكروا ضروريات العمل، مقابل ٢,٨% للتكلم مع الأصدقاء، في حين أثت نسب الإناث ٦٠,٦% لضروريات العمل، و١١,٥% للتكلم مع الأصدقاء. وتوزعت النسب الباقية على أجوبة مختلفة (رسم ١٠).

## (مرفق)

ويتبين لنا أيضاً بنتيجة التقسيم بحسب الجنس أن نسبة ٢١,٨% من الذكور يتكلمون على الخلوي لمدة تتراوح بين الساعة والساعتين في اليوم. أما عند الإناث فإن نسبة ١٤,٤% فقط تستخدم الخلوي لمثل هذه الفترة.

**هل تفكر بالتخلي عن الخلوي؟ ولماذا؟**

إن التخلي عن خنمات الخلوي أمر مرفوض بالنسبة لـ ٧٤,٦% من المستطلعين خاصة وأنه بات من الضروريات، في حين أشارت نسبة ٢٥,٤% أنها تفكر حالياً بالتخلي عن هاتفها الخلوي. أما الأسباب التي تنفع بالفئة الأخيرة إلى هذا التفكير، فتتمثل أولاً بارتفاع الرسوم المفروضة وقد أشارت نسبة ٦٨% إلى هذا السبب، مقابل نسبة ١٠,٧% أشارت إلى التخفيض الذي لحق برسوم الهاتف العادي. وتوزعت النسب الباقية بشكل ضئيل على أجوبة مختلفة.

**كيف تقيم فعالية إنجاز المعاملات الرسمية؟ وكيف تقارنها بالمسابق؟**

إن محاربة الفساد الإداري لتسهيل المعاملات، شكل أبرز العناوين التي رفعها العهد الجديد. وقد جاء تقييم المستطلعين لفعالية إنجاز المعاملات الرسمية في النواتر المختصة على الشكل التالي: ٥٠,٤% أشاروا إلى كونها عادية، ٢٦,٣% وصفوها بالسينة، في حين اقتصرت النسبة التي رأته أنها جيدة على ٢٣,٣%.

أما المقارنة بين الواقع الإداري الحالي والسابق، فتظهر لنا أن أكثر من نصف المستطلعين (٥٥,٢%) ترى أن فعالية إنجاز المعاملات أفضل من السابق، في حين ترى نسبة ٣٥,٨% أنها مشابهة، ونسبة قليلة بلغت ٩% فقط ترى أنها أسوأ من السابق.

ما هي أهم مشكلة تواجهها اليوم عند محاولتك إنجاز إحدى المعاملات الرسمية؟ وما هي أفضل طريقة لتحسين الوضع؟

إن الأمراض التي تفتك بالدوائر الرسمية وتشل عمل الجسم الإداري معروفة ومكررة وقد أكد عليها المستطلعون إذ أشاروا بنسبة ٣٧,٦% إلى أن أبرز مشكلة عند إنجاز أي معاملة رسمية هي طول الوقت الذي يتطلبه الإنجاز، ونسبة ٣٢,٢% حددت المشكلة بالرشوة الضرورية للإسراع في إنجاز المعاملة، ثم انخفضت النسبة إلى ١٥,٥% للواسطة، واستمرت في التراجع للأسباب الأخرى.

وفي مواجهة المشاكل المستفحلة، رأت النسبة الغالبة من المستطلعين (٤٧,٣%) أن الحل يكمن في المراقبة والمحاسبة، فيما انقسمت النسب الأخرى على الشكل التالي: ١٦,٩% لإصدار دليل أصول لتقديم المعاملات، ١٦,٢% لتحديث القوانين ٩,٩% للتأهيل والتدريب، وأخيراً ٩,٧% لإعطاء حوافز للموظفين (رسم ١١).

(مرفق)

### آراء أصحاب الإختصاص

شملت هذه الحلقة أيضاً استطلاع آراء أصحاب الإختصاص حول الموضوع المطروح من موظفين في وزارات الإقتصاد والموارد المائية والكهربائية، وكهرباء لبنان وشركات الهاتف الخاصة والرسمية، ومكاتب تخليص المعاملات في المرافق الرسمية.

### أسباب ارتفاع أسعار خدمات الهاتف

أظهرت النتائج أن هناك قناعة بارتفاع أسعار خدمات الهاتف العادي والخليوي، وقد عزا أصحاب الإختصاص هذا الإرتفاع إلى (١) استحداث البلى التحتية لشبكات الهاتف ووجوب تغطية تكاليفها (٢) المساعدة في تغطية قسم من عجز الخزينة. وهناك فئة أخرى اعتبرت أن كلفة الهاتف العادي مقبولة في حين أشار قسم من المستطلعين إلى أن كلفة الهاتف الخليوي هي فعلاً باهظة، وعللوا السبب إلى ارتفاع ضريبة الهاتف الخليوي نسبة إلى الهاتف العادي نظراً لإرتباطه بالقطاع الخاص.

### الحلول المقترحة لتحسين الأداء والكلفة

أما الحلول التي اقترحت بالنسبة للهاتف العادي، فتركزت حول (١) ضبط احتساب الفواتير (٢) زيادة الرقابة عليها (٣) استيفاء أكلاف الهاتف شهرياً وليس كل ثلاثة اشهر، (٤) وجوب مكنته هذا المرفق لزيادة فعاليته ودقته. وكونه أقل كلفة من الهاتف الخليوي، فقد أشار معظم أصحاب الإختصاص على (٥) وجوب توفير شبكات الهاتف العادي على كافة الاراضي اللبنانية و (٦) نشر الهاتف للعموم على جوانب الطرقات والاماكن العامة.

أما بالنسبة لكلفة الهاتف الخليوي، فلقد أقرح بعض أصحاب الإختصاص (١) للتكئين وضبط استعمال الهاتف الخليوي، كما أشارت نسبة أخرى مرتفعة إلى (٢) وجوب تخفيض قيمة الإشتراكات الشهرية (٣) تخفيض تسعيرة الوحدات في أوقات محددة من النهار و (٤) إعطاء الشركات تسهيلات خاصة و (٥) ضرورة قبولها بأرباح معقولة. وهناك قسم آخر اقترح (٦) تأمين شركات الهاتف الخليوي، و (٧) إلغاء الخط الثابت كوسيلة ناجحة لخفض الكلفة.

### حب المظاهر والخليوي

واللافت حصول إجماع لدى أصحاب الإختصاص في اختيار حب اللبناني للمظاهر وشغفه بكل جديد كسبب يعامل به ارتفاع استخدام الخليوي. وهناك أسباب أخرى بنسب أقل أعادت السبب إلى عدم وجود هاتف عادي، بالإضافة إلى كون الهاتف الخليوي عملي وسهل الإستعمال ويغطي كل المناطق اللبنانية تقريباً وانعدام وجود غرف هاتف للعموم على الطرقات وفي الأماكن العامة.

## كلفة الكهرباء وتقييمها

أما عن كلفة الكهرباء مقارنة بالتنوع والخدمة المتوفرة، فقد أشارت النسبة الكبرى إلى أن كلفة الكهرباء مقبولة ومناسبة للخدمات المتوفرة، مقابل نسبة أخرى اعتبرت أن الكلفة مرتفعة جدا خاصة في غياب المراقبة الدقيقة على الفواتير وتحصيل المواطنين أعباء إعفاء بعض المناطق من جباية فواتير الكهرباء.

## الحلول المقترحة لتحسين نوعية خدمات الكهرباء

وعن الحلول المقترحة لتحسين نوعية خدمات الكهرباء وتخفيض أسعارها، أشار بعض أهالي الإختصاص إلى (١) وجوب التدقيق في الفواتير (٢) تحسين الجباية (٣) عدم إعفاء أي من المواطنين أو المناطق من دفع مستحقات الكهرباء، فيما طالبت فئة أخرى (٥) بإيجاد مصادر بديلة للقبول لتوليد الكهرباء وذلك بالإستفادة من الموارد المائية أو استيراد مادة القبول عبر مناقصات عادلة تعكس إيجاباً على الأسعار.

## أهل الإختصاص والخصخصة

لقد أعرب حوالي نصف المستطلعين من أصحاب الإختصاص عن رفضهم لخصخصة قطاعات الكهرباء والهاتف وذلك لان الدوائر الرسمية المختصة بهذه المرافق لم تثبت فشلها بعد! كما وعزا البعض رفضهم إلى إمكانية إعادة تأهيل الكوادر التقنية الرسمية وزيادة إنتاجيتها وتحسين نوعية خدمات هذه المرافق. أما الذين وافقوا على خصخصة هذه المرافق فأعادوا السبب إلى نجاح القطاع الخاص في الإدارة وتأمين الخدمات بجودة أكبر وأحياناً بأسعار أقل، ولكون القطاع الخاص أكثر تأهيلاً خاصة تقنياً مما يؤمن خدمات تركيب وصيانة وملاحقة أسرع. كما نكر البعض أن الخصخصة من شأنها تخفيض أعباء الدولة المادية جراء تحويل الموظفين في القطاع العام إلى القطاع الخاص بعد تدريبهم وتأهيلهم.

## أسباب المشكلة في المعاملات الرسمية حسب رأي أهل الإختصاص

إن أكثرية المستجوبين من أصحاب الإختصاص ترى أن أسباب المماطلة في إنهاء المعاملات الرسمية تعود إلى (١) الروتين الإداري (٢) كثرة الإجراءات (٣) عدم مكننة الإدارات الرسمية. فيما رأت نسبة أخرى أن السبب يكمن في (٤) استفحال الرشوة وعدم نزاهة الموظفين على مختلف درجاتهم ورتبهم، بالإضافة إلى (٥) عدم فعالية التفتيش والرقابة (٦) قلة إنتاجية الموظفين نسبة لقصر ساعات العمل أسبوعياً (٣٢ ساعة مقارنة بـ ٤٦ ساعة للموظفين في القطاع الخاص). في حين أشار البعض الآخر إلى أن أسباب التأخير تعود إلى (٧) حصر هذه المعاملات في مراكز محددة وقليلة، وإلى (٨) عدم وجود حوافز للموظف وعدم مسؤوليته المهنية.

## الحل بحسب رأي أهل الإختصاص

أما الحل فيكمن في نظر الأغلبية (١) بتفعيل إنتاجية الموظفين في القطاع العام وتحفيزهم على الإنضباط (٢) وتدريبهم وتأهيلهم لإنتاجية قصوى أثناء ساعات العمل. في حين رأت فئة أخرى (٣) ضرورة تعزيز وضع الموظفين الإقتصادي كخطوة لمكافحة الرشوة، مقابل نسبة أخرى أشارت إلى (٤) أهمية تبسيط الإجراءات (٥) وإصدار دليل يرشد المواطنين ويسهل عليهم تحضير الأوراق الرسمية اللازمة للمعاملات المختلفة. كما وأعرب قسم آخر عن اعتقاده (٦) بضرورة مكننة الدوائر الرسمية (٧) (تعميل الإدارة وتحديث القوانين وتطبيقها، في حين اقترح آخرون (٨) اللامركزية الإدارية لتخفيف الضغط على بعض الدوائر الرسمية في المعاملات.

#### وصف العينة:

شملت الدراسة منطقة بيروت الكبرى بناءً على طلب من جريدة "الأخبار"، وتوزعت الإستمارات مناصفة بين الذكور والإناث، فبلغت ٥٠,٧% من المجموع للفئة الأولى و٤٩,٣% للفئة الثانية.

توزعت أعمار المستطلعين على فئتين أساسيتين حيث شكل الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٠-٣٩ سنة ٤٦,٧% من المستطلعين، مقابل نسبة ٥٣,٣% للذين تتراوح أعمارهم بين ٤٠ و٦٤ سنة.

كما أتى التقسيم الديني مناصفة بين المسلمين والمسيحيين (٤٨,٥% مقابل ٥١,٥% تبعاً). أما التقسيم المذهبي، فتوزع على الشكل التالي: ٣٤,٤% للموارنة، ٢٣,٣% للشيعة، ١٦,٤% للسنة، ١١,١% للأرثوذكس، ٨,٧% للدروز، و٦,١% للكاثوليك.

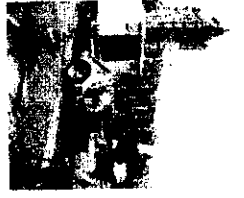
وشملت الإستمارة مختلف القطاعات المهنية وجاء التوزيع على الشكل التالي:

٢٩,٤	مهارات صغيرة
١٨,٩	تجارة/ مهنة حرة
١٨,٣	موظف قطاع خاص
٩,٢	مهندس/ طبيب
٧,٤	أستاذ
٧,٤	طالب
٣,٥	موظف قطاع حكومي
٣,٣	سكرتيره
١,٤	مدير قسم
١,٢	جيش/قوى أمن

ويظهر لنا التقسيم وفقاً للدخل الشهري أن أغلبية المستطلعين (٤٣,٢%) يتراوح دخلهم بين ٢٠٠-٥٠٠ دولار أميركي في الشهر، مقابل نسبة ٣٤,٥% يتراوح دخلها بين ٥٠٠-١٠٠٠ دولار، ونسبة ١٣,٤% بين ١٠٠٠-٢٠٠٠ دولار أميركي في الشهر الواحد. في حين اقتصرت نسبة الذين يتعدى دخلهم الـ ٢٠٠٠ دولار شهرياً على ٤,٧% على المستطلعين، والذين يقل دخلهم عن ٢٠٠ دولار على ٤,٢% فقط.

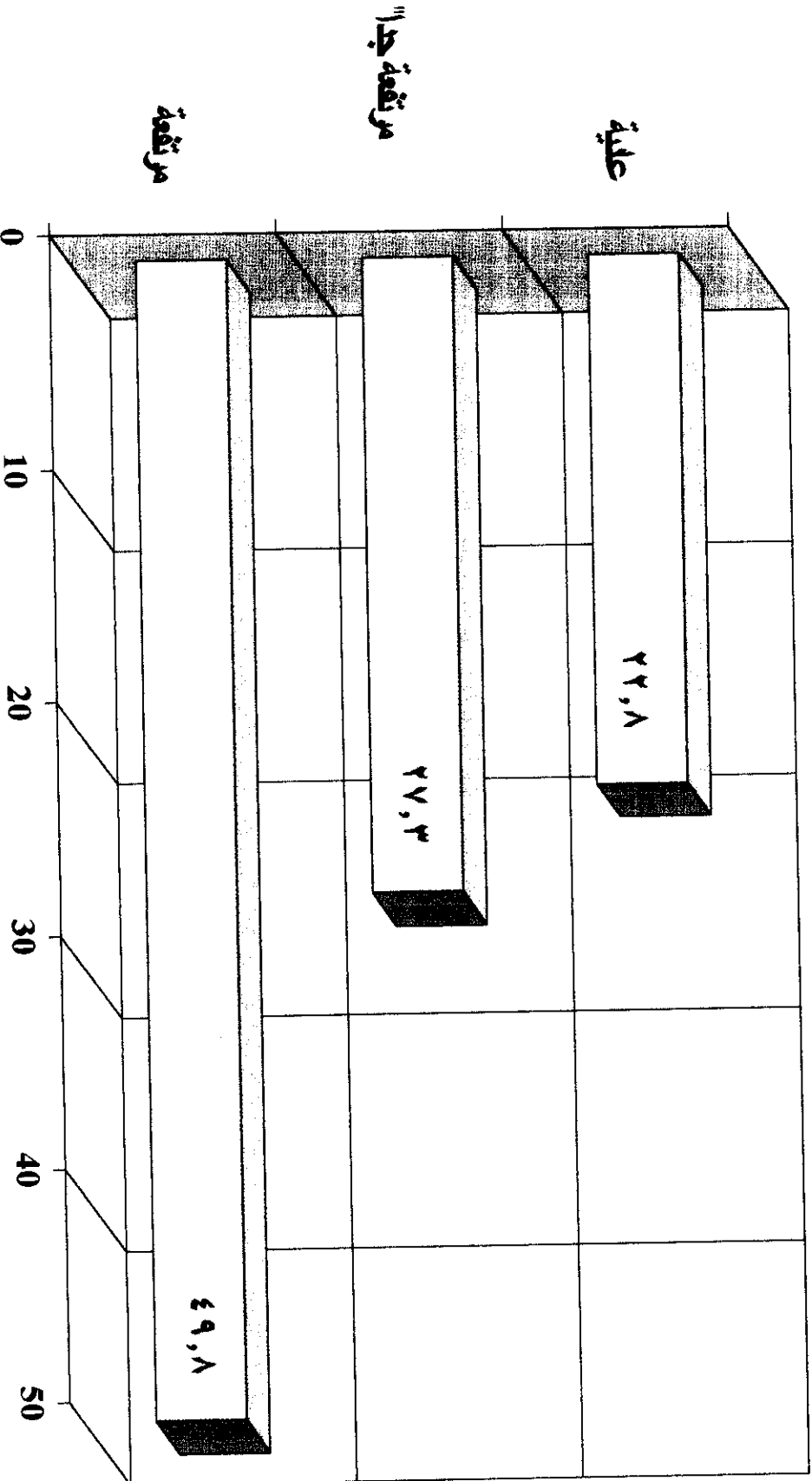
ويظهر لنا الوضع الاجتماعي للمستطلعين أن الغالبية متأهلة وتبلغ ٥٩,٢%، تليها نسبة ٣٤% غير متأهلة مقابل نسبة ٤% من الأراذل، ثم ٢,٨% من المطلقين.

كما يتراوح المستوى التعليمي للمستطلعين بين الابتدائي والدراسات العليا مروراً بالمهني. وقد شكل الذين أنهوا دراستهم التكميلية ٢٧,٢% من المستطلعين، وكذلك الأمر بالنسبة للثانويين (٢٧,٢%). أما الجامعيين، فتبلغ نسبتهم ٢٠,٣% مقابل ١٦% للذين أنهوا دراستهم الابتدائية. وتوزعت النسب الباقية على المستطلعين الذين أنهوا الدراسات الجامعية العليا (٤,٥%)، ثم الذين إلتحقوا بالتدريب المهني حيث بلغت نسبتهم ٤,٨%.



## كيف تقيم رسوم الكهرباء؟ (%)

رسوم

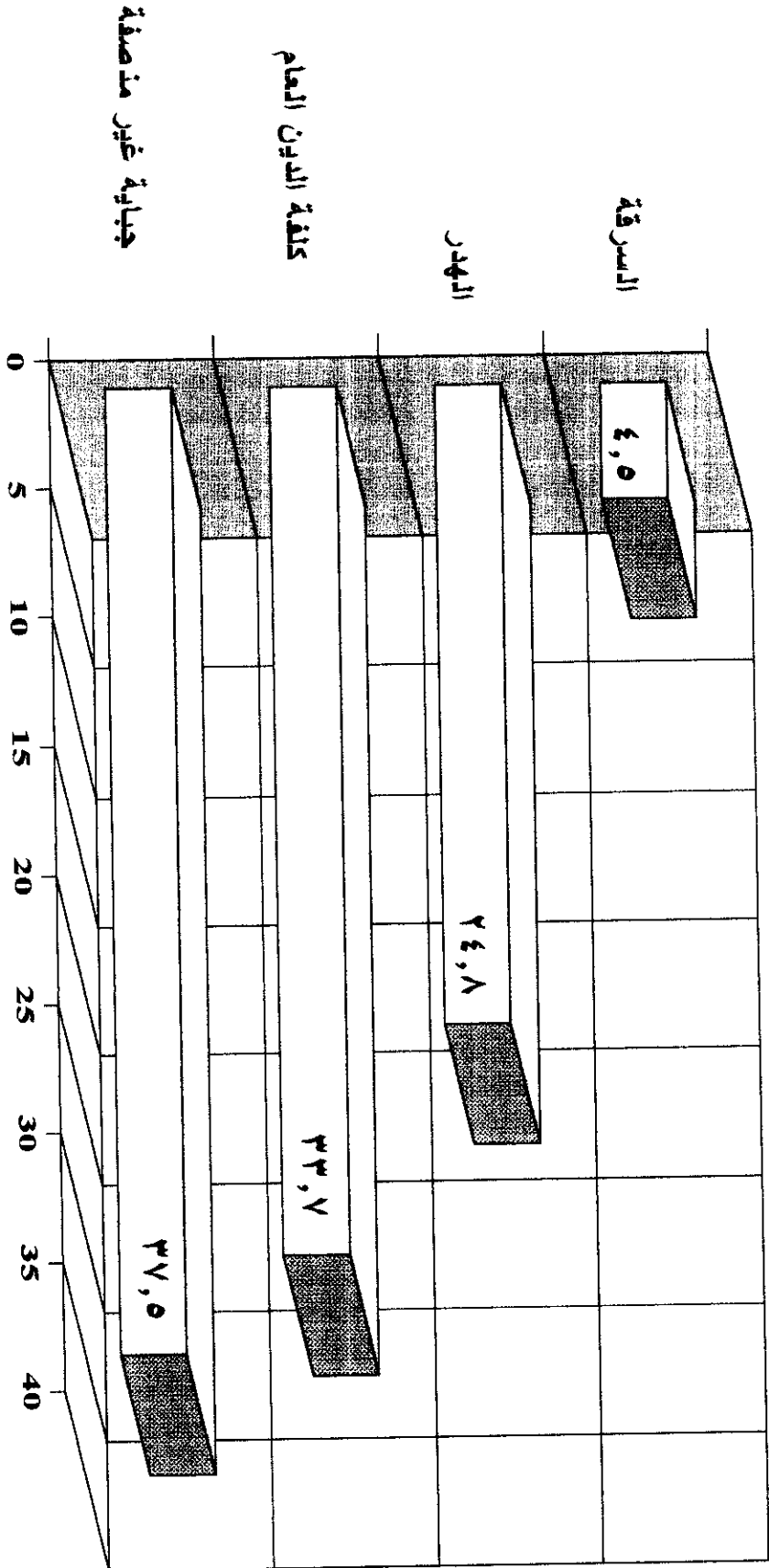






ما هي أسباب ارتفاع فواتير الكهرباء؟ (%)

رسم ٢



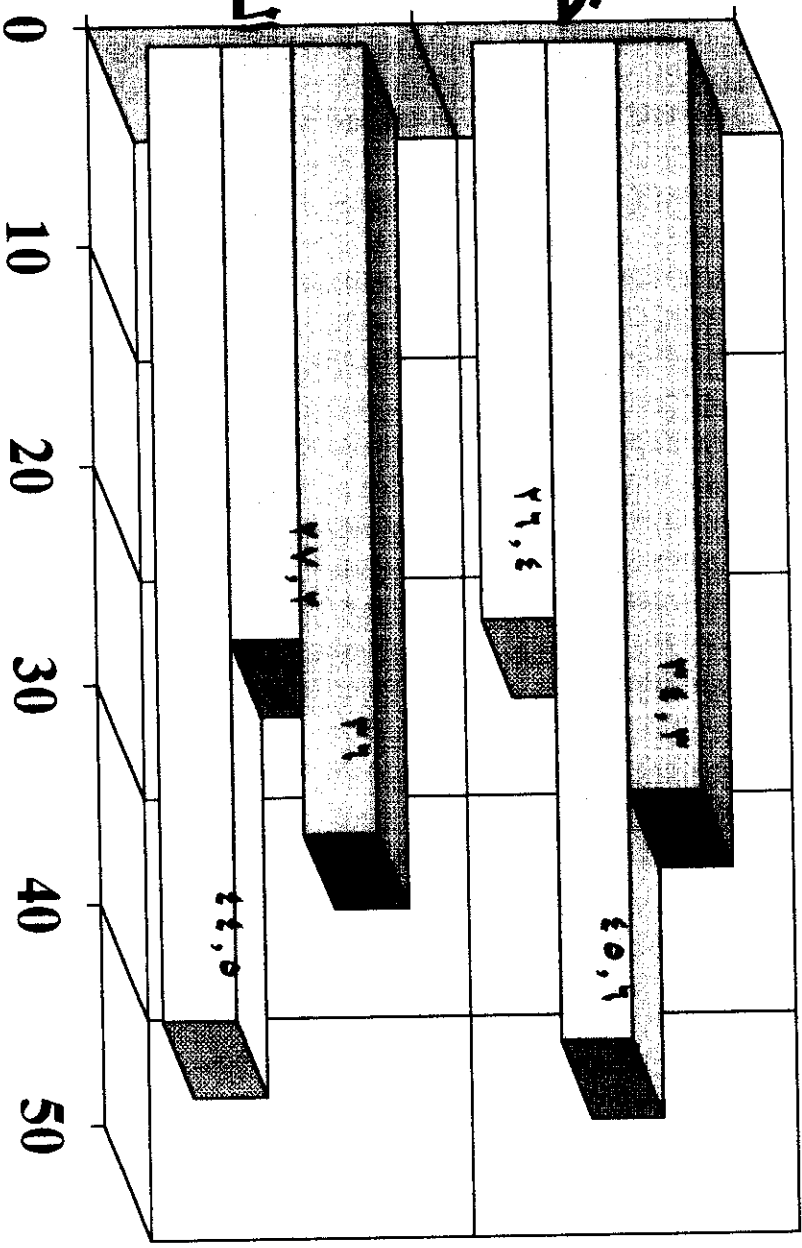


ما هو سبب ارتفاع الكلاف الكهربائي  
بحسب منطقة السكن؟ (%)

رسم ٢

خدمة الدين العام

لجباية غير المنصفة

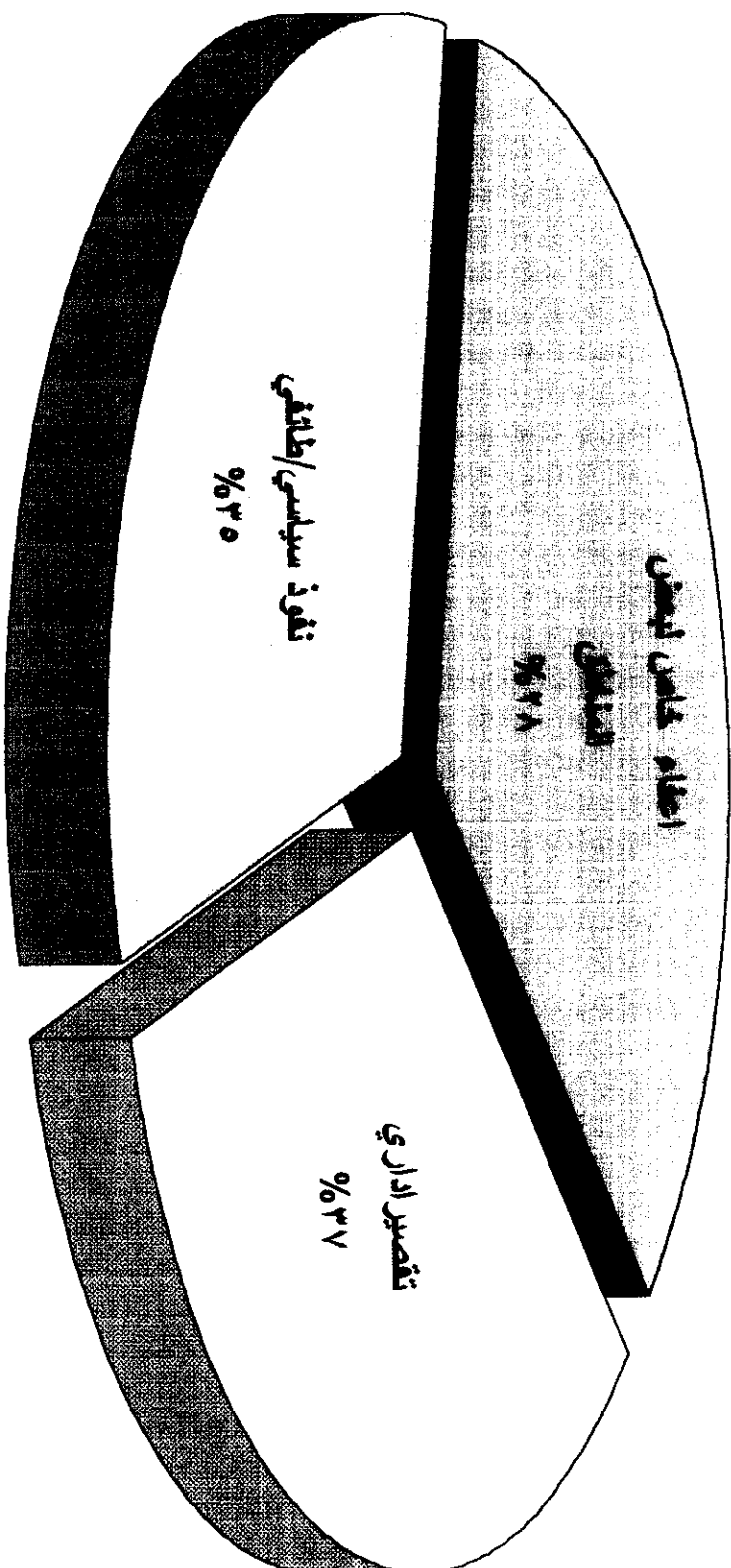


- بيروت
- الضاحية الجنوبية
- جبل لبنان



## انعدام المعدلة في جباية فواتير الكهرباء ما اسبابها؟ (%)

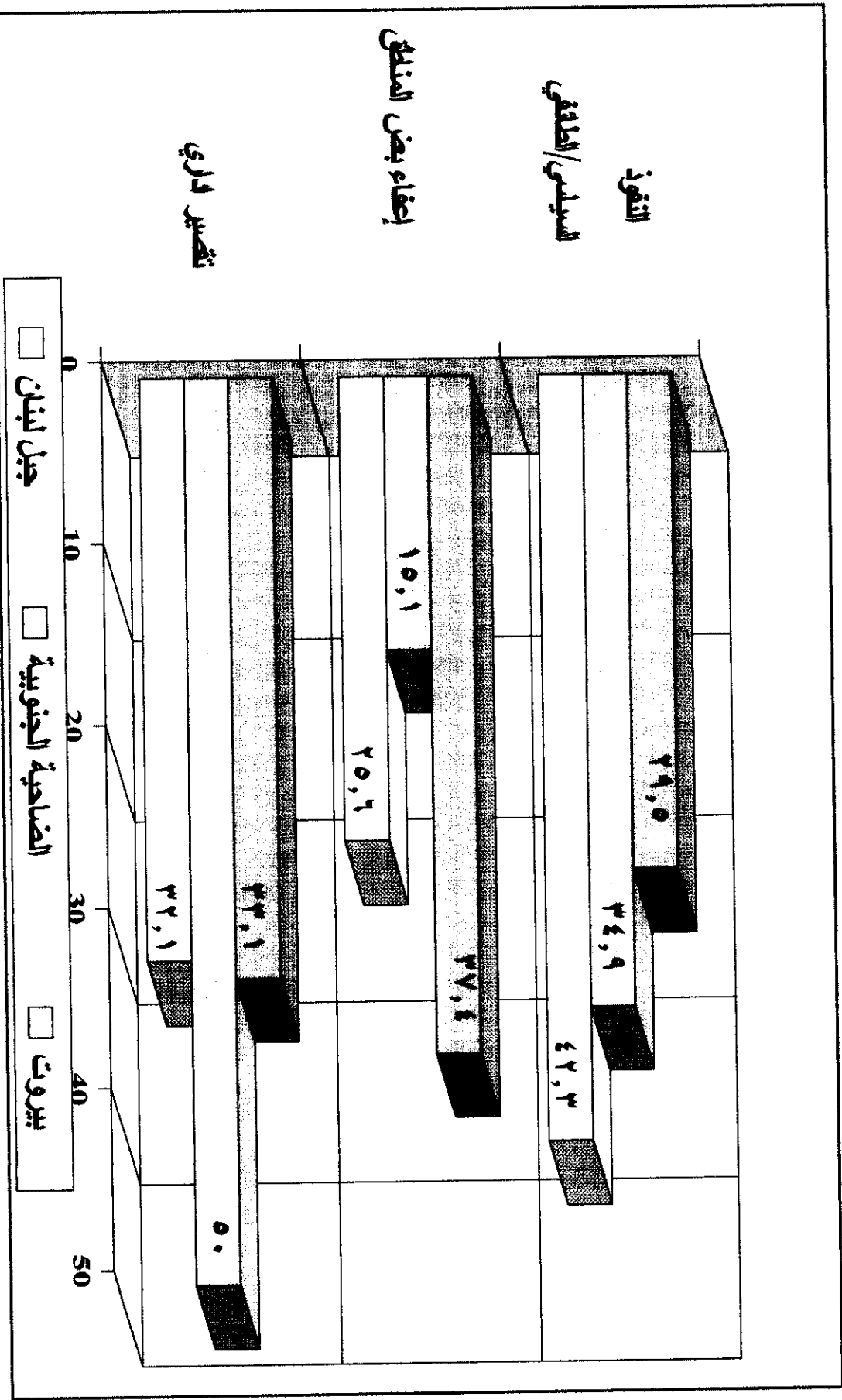
رسم ٤





ما هي أسباب عدم العدالة في جباية  
فواتير الكهرباء بحسب منطقة السكن؟ (%)

رسم



لصاكي الهاتف في بيروت الكبرى (ونسبتهم ٧٣،٦%)  
 ما هو نوع الهاتف المستعمل؟ (%)



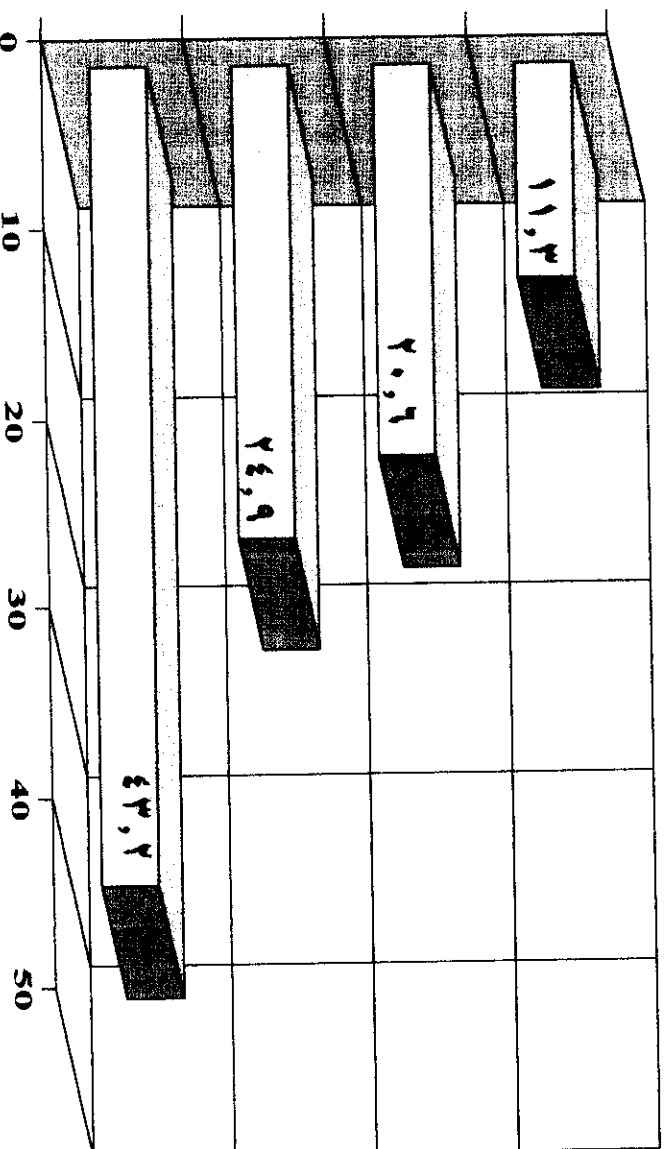
هاتف خلوي/خط ثابت

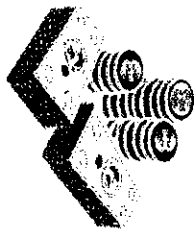
هاتف خلوي/بطاقة تمبلة

الائتين صأ (عادي و خلوي)



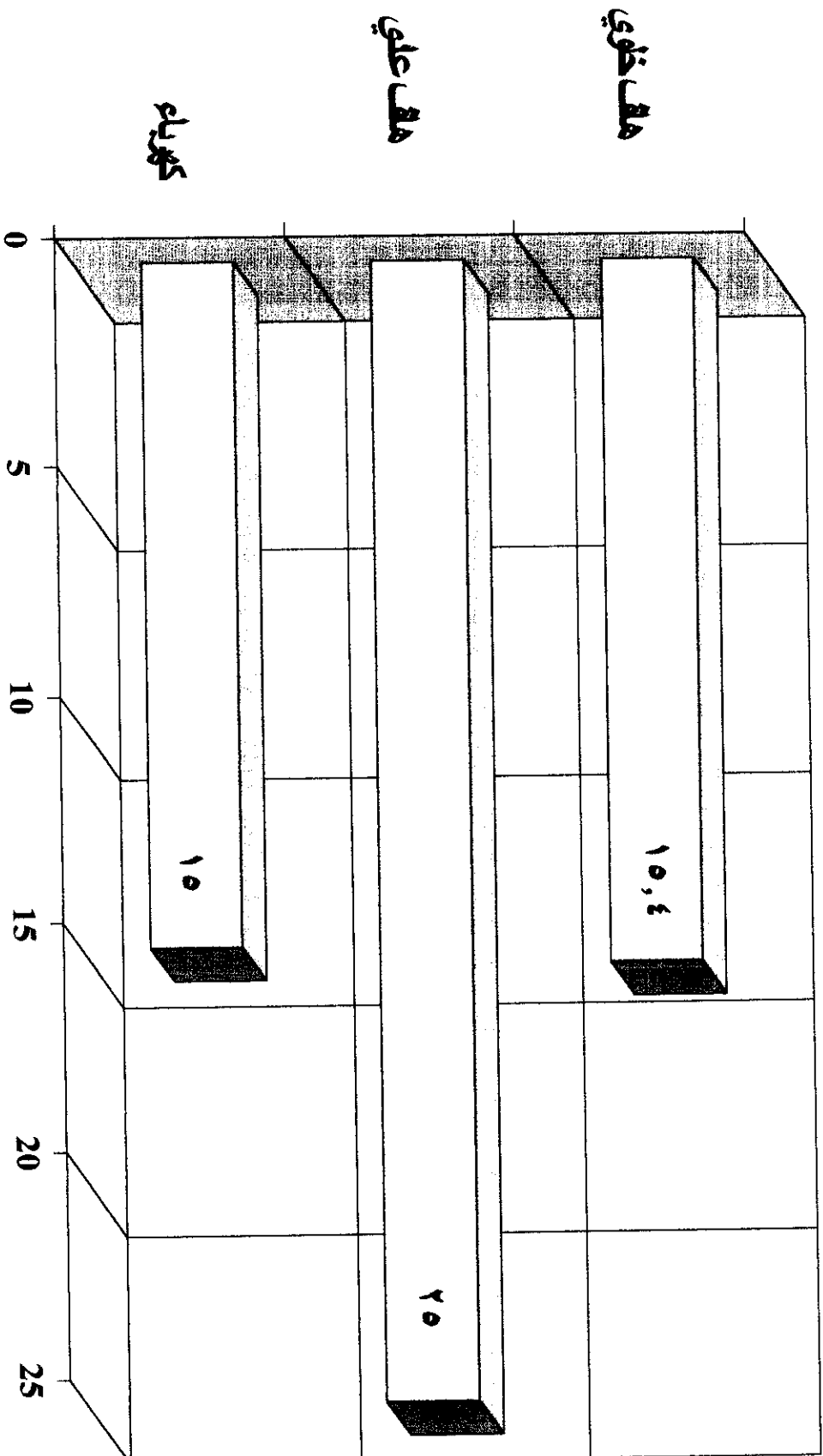
هاتف عادي





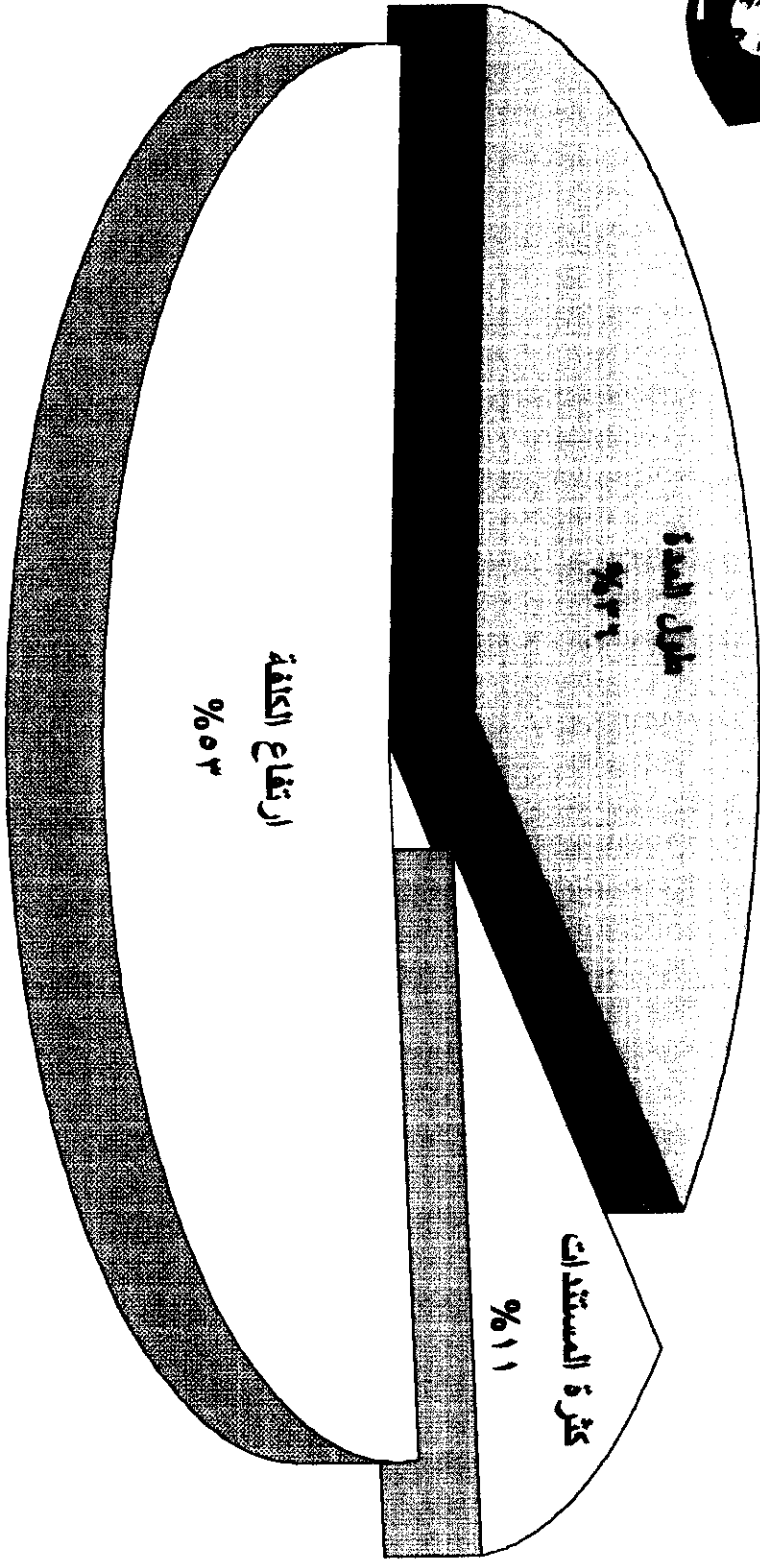
ما هو معدل كلفة الكهرباء والهاتف العادي  
والخلوي من الدخل الشهري؟ (%)

رسم ٧



ما هي صعوبات الحصول على خط هاتف عادي؟ (%)

رسم ٨



رسم ٩

السبب الاساسي لاقتناء هاتف خلوي  
"أنت" و"مقابل" "الغير" (%)

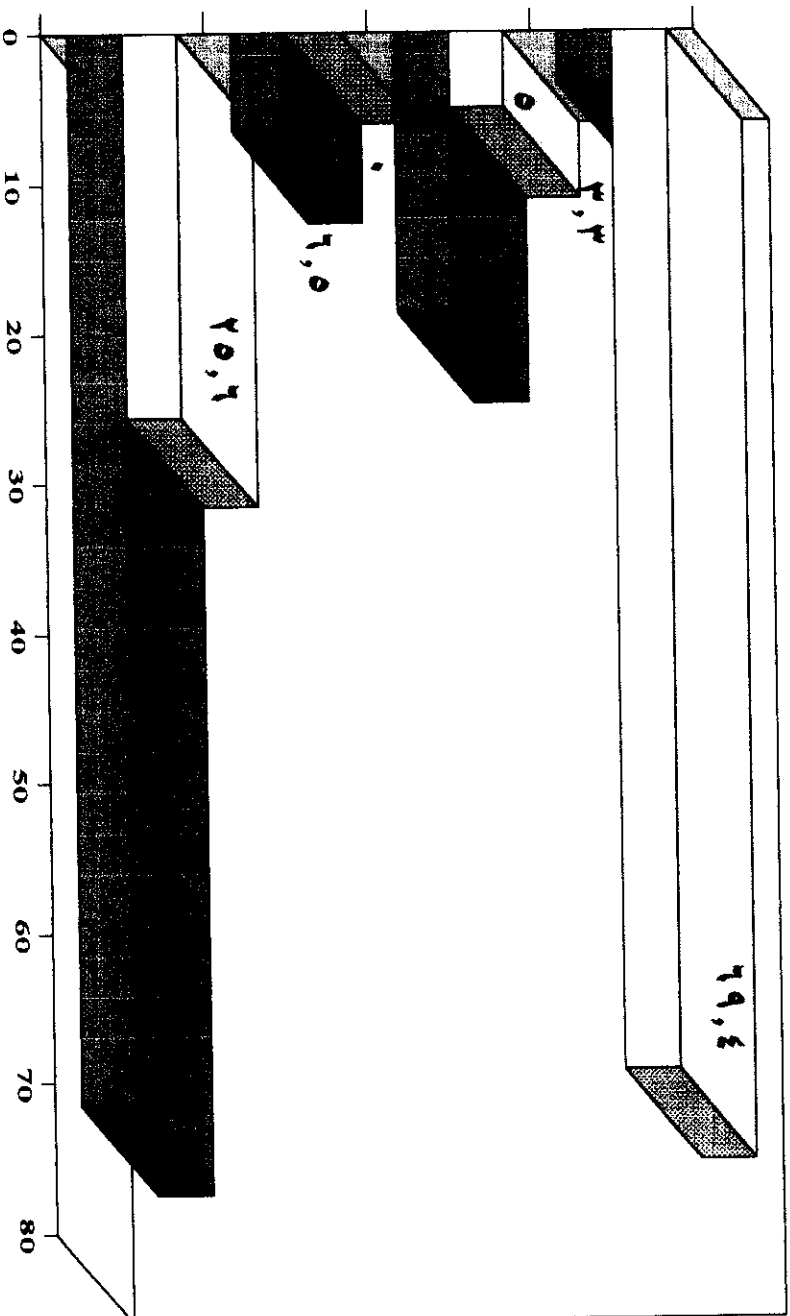


التشبيه بالغير

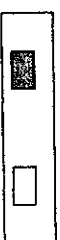
عدم وجود هاتف  
عادي

التكلم مع الاصدقاء

ضرويات العمل



،أنت" لماذا تستعمل الخلوي؟



،الغير" لماذا يستعملون الخلوي؟



# سبب اقتناء الهاتف الخليوي بحسب الجنس (%)

رسم ١٠

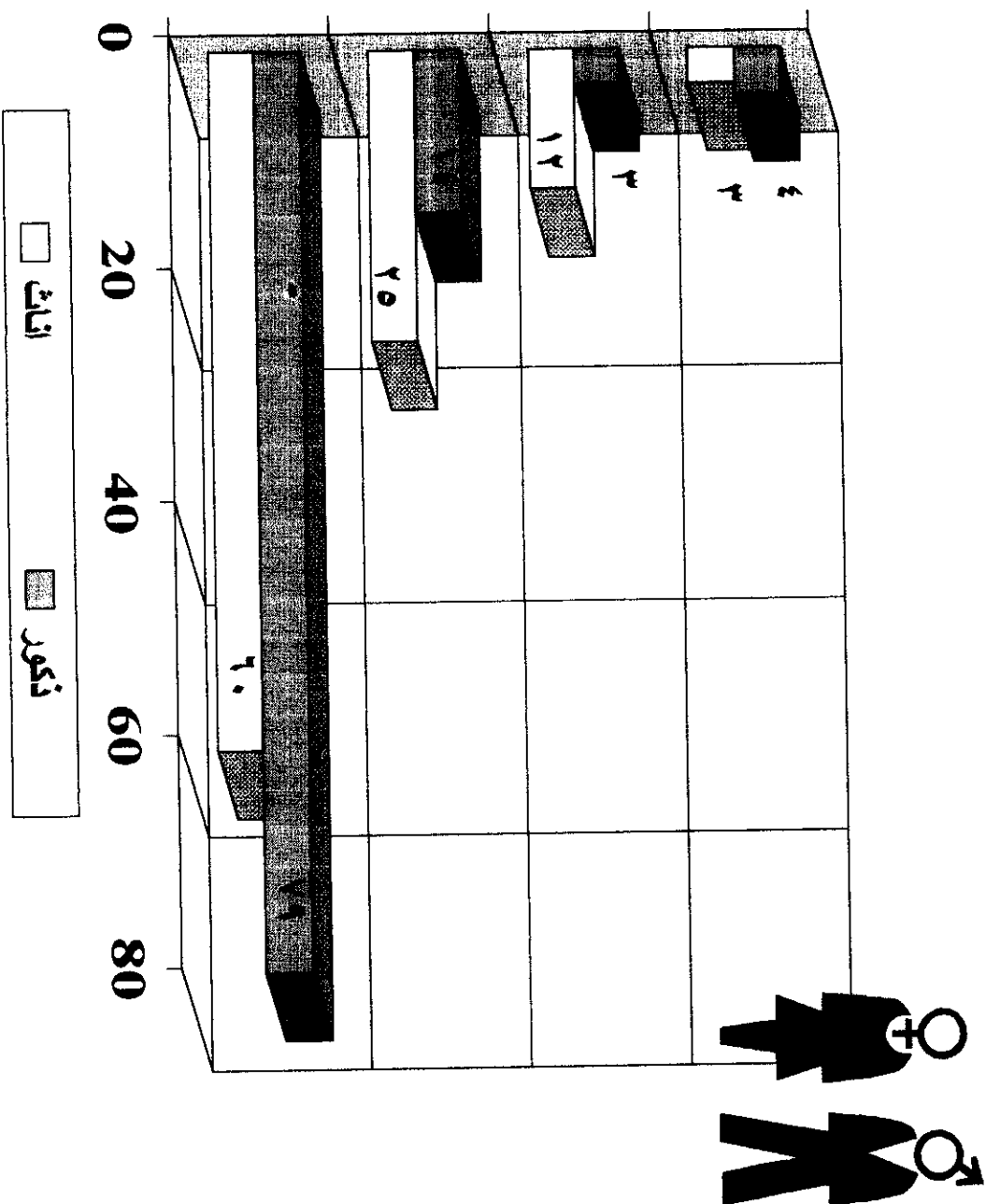


التشبه بالغير

التكلم مع الأصدقاء

عدم وجود هاتف علي

ضروريك العمل





## ما هي سبل تحسين انجاز المعاملات الرسمية؟ (%)

رسم ١١

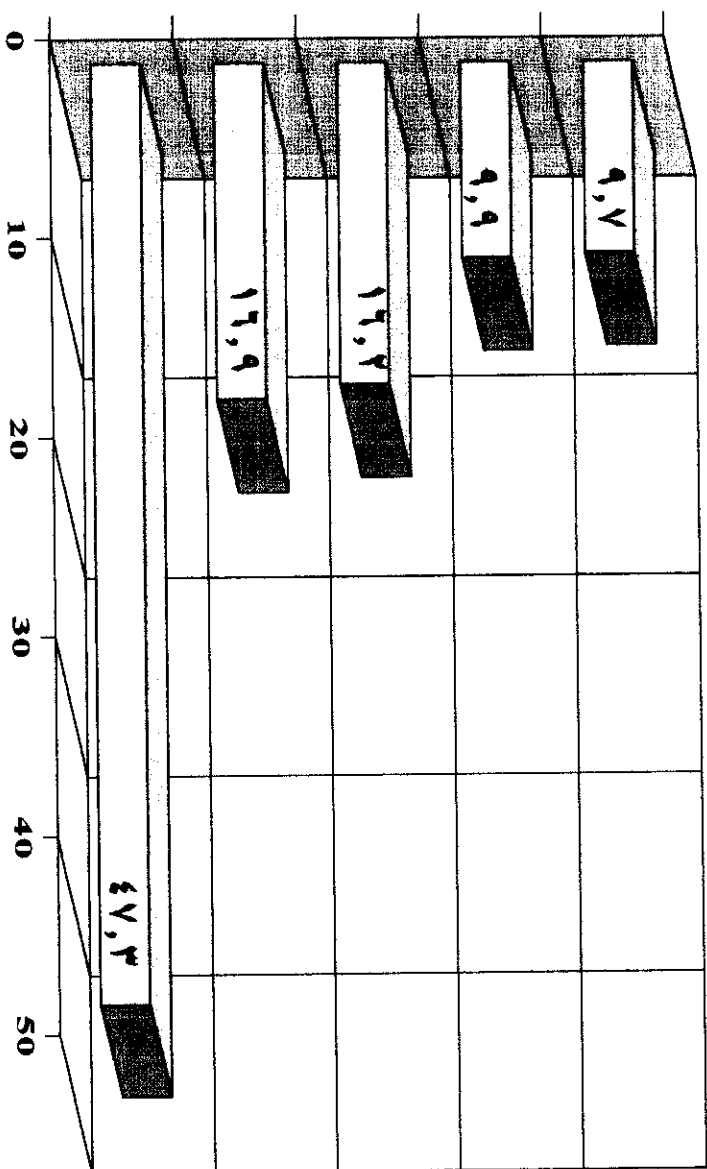
اعطاء حوافز للموظفين

التأهيل والتدريب

تحديث القوانين

دليل اصول تقييم المعاملات

المراقبة والمحاسبة



المركز الوطني للدراسات والبحوث

مكتب وزير الدولة للشؤون التنموية الإدارية  
مركز مشاريع ودراسات القطاع العام