الجامعة الإسلامية – غزة
عمادة الدراســات العليــا
كليـــــة التجـــــــارة
قســـم إدارة الأعمـــال

" تقييم مدى فعالية نظام الرقابة على الأغذية"
دراسة حالة بلدية غزة وبلديات شمال غزة

"Evaluate the Effectiveness of the Food Control System"
A case study on the Municipality of Gaza And Municipalities Of North Gaza

إعداد الطالب
رشيد سيف الدين عودة

إشراف الدكتور
وسيم إسماعيل الهابيل

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

1435هـ - 2014 م

قال تعالى:

" يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ "

(المجادلة، آية 11)

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى من اقترن اسمي باسمه.. إلى روح أبي الطاهرة رحمه الله.
إلى الوالدة الغالية حفظها الله وأعانني على برها.
إلى أخي الحبيب الدكتور أسامة وأخواتي الغاليات رعاهم الله.
إلى أعمامي وعماتي الأفاضل حفظهم الله.
إلى زوجتي الحبيبة وأبنائي قرة عيني سيف الدين وأسامة ومروة.
إلى كل من علمني حرفاً، وأخذ بيدي وأمدني بالعون في سبيل تحصيل العلم، والمعرفة.

أهدي ثمرة جهدي .....

شكر وتقدير

"وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" (النمل: 19)

لو كنت أعرف فوق الشكر منزلة أعلى من الشكر عند الله في الثمن
إذاً منحتكها مني مهذبةً حذواً على حذو ما أوليت من حسن

لذلك أتقدم بخالص الشكر والعرفان لكل من أسدى لي علماً، أو أفادني بتجربة، أو قدم لي نصحاً وذلك من باب رد الإحسان بالإحسان لما بذلوه من جهود طيبة.

وأخص بالشكر الجزيل أستاذي الفاضل الدكتورِ وسيم الهابيل ، لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة ، فقد وجدته نعم المعلم والناصح، والذي منحني من وقته وجهده الكثير وأتحفني بوافر ملاحظاته وعظيم علمه، والشكر موصول لجميع أساتذتي الأفاضل في كلية التجارة .

وأتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتور وفيق الأغا والدكتور ياسر الشرفا لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة .

ويمتد الشكر أيضاً لعائلتي الغالية التي شجعتني على العلم ووقفت بجانبي دوماً، إلى أعمامي وعماتي الأفاضل حفظهم الله، وأتوجه بالشكر أيضاَ لزملاء الدراسة وأصدقائي الأعزاء الذين سعدت بصحبتهم ولكل من تعاون معي في إتمام هذه الرسالة وإخراجها إلى النور ، جعله الله في ميزان حسناتكم .

الباحث

قائمة المحتويات

م	الموضوع	رقم الصفحة
1	الاستهلال	ب
2	الإهداء	ج
3	شكر وتقدير	د
4	قائمة المحتويات	هـ
5	قائمة الجداول	ط
6	قائمة الأشكال	ك
7	ملخص الدراسة باللغة العربية	ل
8	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	م
	الفصل الأول **الإطار العام للدراسة**	
1.1	مقدمة	2
2.1	مشكلة الدراسة	3
3.1	أهمية الدراسة	4
4.1	أهداف الدراسة	5
5.1	أسئلة الدراسة	5
6.1	متغيرات الدراسة	5
7.1	فرضيات الدراسة	6
8.1	منهجية الدراسة	6
	الفصل الثاني **الإطار النظري للدراسة** **المبحث الأول: مفهوم نظام الرقابة**	
1.1.2	مقدمة	9
2.1.2	مفهوم الرقابة	10
3.1.2	أغراض الرقابة	10
4.1.2	مستويات الرقابة	11

5.1.2	أساسيات الرقابة	12
6.1.2	أنواع الرقابة	12
7.1.2	مراحل العملية الرقابية	15
8.1.2	وسائل الرقابة	17
9.1.2	سمات نظام الرقابة الفعال	18
10.1.2	مقاومة الرقابة وسبل التغلب عليها	23
المبحث الثاني **الرقابة الغذائية**		
1.2.2	مقدمة	26
2.2.2	الإطار القانوني المنظم لقطاع الأغذية في فلسطين	26
3.2.2	الإطار المؤسسي المشرف على قطاع الأغذية في فلسطين	29
4.2.2	واقع الرقابة على الأغذية المستوردة عبر المعابر والأنفاق في قطاع غزة	32
5.2.2	واقع الرقابة على الأغذية المصنعة محلياً في قطاع غزة	33
المبحث الثالث **بلدية غزة وبلديات شمال غزة والرقابة على الأغذية فيها**		
1.3.2	بلدية غزة	35
2.3.2	بلدية جباليا النزلة	42
3.3.2	بلدية بيت لاهيا	45
4.3.2	بلدية بيت حانون	47
5.3.2	بلدية أم النصر	49
الفصل الثالث **الدراسات السابقة**		
1.3	مقدمة	53
2.3	الدراسات المحلية	53
3.3	الدراسات العربية	56
4.3	الدراسات الأجنبية	58
5.3	التعليق على الدراسات السابقة	61

الفصل الرابع **الإطار العملي للدراسة** **المبحث الأول: منهجية الدراسة**		
1.1.4	مقدمة	65
2.1.4	منهج الدراسة	65
3.1.4	مجتمع الدراسة	66
4.1.4	عينة الدراسة	66
5.1.4	أداة الدراسة	66
6.1.4	صدق الاستبانة	67
7.1.4	ثبات الاستبانة	74
8.1.4	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	76
المبحث الثاني **تحليل البيانات واختبار الفرضيات**		
1.2.4	مقدمة	79
2.2.4	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية	79
3.2.4	اختبار فرضيات الدراسة	84
الفصل الخامس **النتائج والتوصيات**		
1.5	مقدمة	100
2.5	نتائج الدراسة	100
3.5	توصيات الدراسة	101
4.5	دراسات مقترحة	102
المراجع		
1	المراجع العربية	103
1.1	الكتب	103
2.1	الرسائل العلمية	103
3.1	الدوريات والأبحاث	103
4.1	التقارير	104
5.1	المقابلات	104

6.1	المواقع الالكترونية	105
2	المراجع الأجنبية	105
1.2	الكتب	105
2.2	الرسائل العلمية	106
3.2	الأبحاث والتقارير	106
الملاحق		
1	ملحق رقم (1) : قائمة بأسماء المحكمين	107
2	ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها الأولية	108
3	ملحق رقم (3): الاستبانة في صورتها النهائية	113

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
(1.2)	أهم الأعمال التي قام بها قسم الرقابة على الأغذية ببلدية غزة	41
(1.4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية" والدرجة الكلية للمجال	68
(2.4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية "والدرجة الكلية للمجال	69
(3.4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية" والدرجة الكلية للمجال	70
(4.4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين" والدرجة الكلية للمجال	71
(5.4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية " والدرجة الكلية للمجال	72
(6.4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية " والدرجة الكلية للمجال	73
(7.4)	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	74
(8.4)	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	75
(9.4)	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	76
(10.4)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	79
(11.4)	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	80
(12.4)	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	81
(13.4)	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	82

(14.4)	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	83
(15.4)	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال" الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية"	85
(16.4)	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال" مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية"	87
(17.4)	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال" تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية"	89
(18.4)	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال" مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين"	91
(19.4)	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال" الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية "	93
(20.4)	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال" توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية"	95
(21.4)	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات الاستبيان	97

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1.2)	مراحل العملية الرقابية	16
(2.2)	نظام الرقابة	19
(1.4)	توزيع افراد العينة حسب الجنس	80
(2.4)	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	81
(3.4)	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	82
(4.4)	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	83
(5.4)	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	84

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم مدى فعالية نظام الرقابة على الأغذية المتبع في بلدية غزة وبلديات شمال غزة (بلديات جباليا النزلة وبيت لاهيا وبيت حانون وأم النصر) من خلال محاور الدراسة الأساسية والمتمثلة في (الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة الأغذية، ومدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية، وتدريب العاملين للقيام بمهامهم الوظيفية، ومدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الشرطية والحكومية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين، والالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية، وتوفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية)، كما واستعرضت الدراسة مفهوم الرقابة الإدارية ثم الرقابة الغذائية وصولاً إلى تقييم نظام الرقابة على الأغذية في البلديات تحديداً وآلية عملها.

واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، التي طبقت على عينة عشوائية طبقية من العاملين في مجال مراقبة الأغذية في بلديات غزة وشمالها والبالغ عددهم ما يقارب (60) شخصاً، واعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (50) استبانة وتم استردادها جميعاً، ومن ثم تم إدخال البيانات على الحاسوب وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج والتي كان من أهمها: أن البلديات تلعب دوراً هاماً في الرقابة على الأغذية، وأن البلديات الخمس يوجد بينها وبين مباحث التموين وشرطة البلديات ووزارتي الاقتصاد والصحة تعاون وثيق فيما يخص الرقابة على الأغذية، وأن العاملين في مجال مراقبة الأغذية يلتزمون باللوائح والقوانين التي تخص عملهم والتي تضعها الإدارة، وأن هذه اللوائح والقوانين تتوافق إلى حد كبير مع المعايير الدولية. كذلك تتعاون البلديات مع المجتمع المحلي فيما يخص الرقابة على الغذاء من خلال استقبال الشكاوى ومعالجتها، وكذلك خلصت الدراسة إلى وجود رقابة وقدر كاف من المسائلة والشفافية من قبل إدارة تلك البلديات للعاملين في مجال الرقابة على الأغذية.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات بهدف زيادة فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في البلديات، والتي كان من أهمها العمل على الارتقاء بالطواقم المسئولة عن الرقابة على الأغذية من خلال ورش العمل والتدريب المناسب وتوفير الامكانيات والتحفيز المادي والمعنوي، وكذلك التواصل مع البلديات الأخرى المحلية أو الخارجية وكذلك مع المؤسسات الدولية والمحلية الخاصة والحكومية بهدف التطوير وزيادة فاعلية نظام الرقابة المتبع.

Abstract

This study aims to assess the efficiency and effectiveness of the food control system which is adopted by Gaza municipality and the municipalities of north Gaza (Jabalia Al Nazla, Beit Lahia, Beit Hanoun and Um Al Nasser municipalities) through comparing the attributes of such system against the baseline criteria (compliance with the international standards of food control, level of support of higher management structures and their follow-up of food control procedures, training of personnel to enable to them to carry out their functions, the degree of cooperation between the municipality and police and government authorities to adopt the best methods of food control and protect the health of consumers, commitment to enacting laws, regulations and directives in regard to food quality and safety, and delivery of means and potentials required for the activation of food control and food quality assurance). The study also explored the concept of administrative control and food control and concluded with an assessment of the food control system and its mechanisms in the municipalities.

The researcher adopted the descriptive analytical approach in conducting the study, which was applied to a stratified random sample of the food control personnel of the municipalities of Gaza and north of Gaza, the sample population included approximately 60 respondents. The researcher used a questionnaire as an essential tool for data collection, and (50) questionnaires were provided and collected, afterwards the data has been entered into the computer and analyzed using SPSS statistical tool.

The study concluded with an array of results, the most important of which were as follows: the municipalities play a significant role in food control; there is a strong cooperation among these five municipalities, the municipalities police and the ministries of economy and health in regard to food control; the food control personnel comply with the relevant laws and regulations set out by the management structures; and these laws and regulations conform to international standards. The municipalities also cooperate with the local community in regard to food control by receiving and processing complaints. The study also concluded with the conception that the management structures of these municipalities perform control functions and demonstrate adequate levels of accountability and transparency in handling and supervising the food control personnel.

The study proposed a set of recommendations to raise and improve the effectiveness of the food control system of the municipalities, the most important of which included working on promoting the work teams which are responsible for food control by engaging them in workshops and appropriate training and providing them with the potentials and moral and physical motivation, the recommendations also highlighted the need to communicate with the municipalities locally and abroad and international and local organizations, whether private or governmental, to better develop and raise the efficiency and effectiveness of the existing food control system.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1مقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أهمية الدراسة

4.1 أهداف الدراسة

5.1 أسئلة الدراسة

6.1 متغيرات الدراسة

7.1 فرضيات الدراسة

8.1 منهجية الدراسة

1.1مقدمة:

النُظم الفعالة للرقابة على الأغذية في مختلف البلدان هي أمر ضروري لحماية صحة المستهلكين وضمان سلامتهم. وتفرض بيئة تجارة المنتجات الغذائية العالمية في الوقت الحاضر التزامات كبيرة على كل من البلدان المستوردة والمصدرة حتى تُعزز نُظم الرقابة على الأغذية لديها وحتى تُطبق وتُنفذ استراتيجيات للرقابة على الأغذية استناداً إلى تقييم الأخطار، وقد أصبح المستهلكون يهتمون اهتماماً غير مسبوق بطريقة إنتاج الأغذية وتجهيزها وتسويقها، وتتزايد مطالباتهم بأن تتحمل الحكومات مسؤولية أكبر لحماية المستهلك وضمان سلامة الأغذية. وفي كثير من البلدان تكون الرقابة على الأغذية ضعيفة بسبب كثرة التشريعات وبسبب تعدد جهات الاختصاص وبسبب نقاط الضعف في الرقابة والرصد والإنفاذ (الموقع الالكتروني لمنظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة ،2013).

ويسعى الباحث في هذه الدراسة إلى تقييم مدى فعالية إجراءات الرقابة المتبعة على الأغذية ومعرفة الثغرات في نظام الرقابة المتبع تحديداً في البلديات، وخاصة أن قضية الغش في الأغذية واللحوم الطازجة على وجه الخصوص أضحت قضية عالمية يتم تداولها في وسائل الإعلام وخاصة بعد إثارة القضية التي طرحت مؤخراَ في بريطانيا عندما تم اكتشاف حالات استبدال لحوم البقر بلحوم الخيول وكذلك قضية الغش في لحوم الأسماك التي أثارتها جمعيات حماية المستهلكين في الولايات المتحدة (الجزيرة نت، 2013).

كما وتهدف الدراسة للخروج بخطوط توجيهية وتوصيات بشأن الرقابة على جودة الأغذية ومن شأن هذه الخطوط التوجيهية أن تساعد السلطات على اختيار أنسب الخيارات في نُظم الرقابة على الأغذية من حيث التشريع والبنية الأساسية وآليات النفاذ . كما أن هذه الدراسة ستساعد كثيراً كل من أصحاب المصلحة ومنهم مجموعات المستهلكين والمزارعين وأي مجموعات أو أي رابطات أخرى تؤثر في السياسة الوطنية في هذا المجال. ولعل أبرز المؤسسات التي تعمل على الرقابة على الأغذية في فلسطين هي البلديات. حيث ستساعد الدراسة البلديات في زيادة فعالية نظم الرقابة المتبعة من قبلها على الأغذية من خلال مجموعة من النتائج والتوصيات.

وقد حث ديننا الحنيف على عدم الغش والتي من أخطرها الغش في الغذاء ففي الحديث الذي رواه مسلم حذّر النبي صلى الله عليه وسلم من الغش وتوعّد فاعله، وذلك أن النبي صلى الله عليه وسلم مر على صُبرة طعام فأدخل يده فيها فنالت أصابعه بللاً .فقال: « ما هذا يا صاحب الطعام؟ » قال: أصابته السماء يا رسول الله. قال :« أفلا جعلته فوق الطعام كي يراه الناس؟ من غش فليس مني » وفي رواية « من غشنا فليس منا » وفي رواية « ليس منا من غشنا ». وهذا فيه تحذير صريح من الغش بأنواعه وخصوصاَ الغش في الغذاء.

2.1 مشكلة الدراسة:

تعتبر جودة الأغذية المصنعة واللحوم الطازجة من القضايا الملحة التي تهم المستهلكين والحكومات والمؤسسات على حد سواء لما لها من علاقة مباشرة بالصحة العامة وارتباطها أيضاً بالاقتصاد من خلال التجار وأصحاب المصالح الذين يعملون في مجال الأغذية بشكل عام. لذلك فإن الرقابة على الأغذية بحاجة إلى نظام جيد وفعال لحماية كل من المستهلكين والتجار. ومن هنا برزت الحاجة لدراسة النظم المتبعة في هذا المجال وإيجاد الآليات الأفضل لتفعيلها وزيادة كفاءتها.

وتبرز أهمية الموضوع في الوقت الحاضر بعد أزمة الثقة بين المستهلكين الأوروبيين وأنظمة وأجهزة الرقابة على الأغذية في بلدانهم بعد فضيحة بيع لحم الخيول على أنها لحوم أبقار والتي بدأت في بريطانيا وامتدت إلى فرنسا وعدد من دول أوروبا (الجزيرة نت، 2013).

حيث ترددت في أوروبا اتهامات ونفي لها وتهديدات برفع دعاوى قضائية، حيث رفض تجار لحوم وشركات مصنعة وتجار تجزئة وحكومات التهم بشأن لحوم الخيول التي اكتشفت في منتجات لحوم البقر في أنحاء القارة. ففي فرنسا تبادل تجار الجملة والمسئولون الاتهامات مع سحب المزيد من المنتجات من التداول في بريطانيا وألمانيا والنمسا والنرويج وداهمت الشرطة مصانع في عدة بلدان واتهم الادعاء الهولندي أحد موردي اللحوم بالاحتيال.

ولم ترد أنباء عن إصابة أحد بأمراض من أكل لحم الخيل لكن الأدلة على وضع بطاقات تعريف مضللة موجودة على نطاق واسع، في حين أضر الكشف عن سوق معقد بطول وعرض الاتحاد الأوروبي بثقة الأوروبيين في المنتجات الغذائية (موقع البوابة الإخباري، 2013).

وتعرضت الحكومات لضغوط للتحرك وتفسير الثغرات في الرقابة على الجودة بينما كافحت متاجر كبرى وسلاسل مطاعم للوجبات السريعة لإنقاذ سمعتها وبعضها حارب من أجل البقاء وسط سيل من العناوين الرئيسية التي تستغل شعورا عاما بالغثيان من أكل لحم الخيل.

وسلطت الحكومات الضوء على أن لحم الخيل لا ينطوي على مخاطر أو أن مخاطره لا تذكر على صحة الإنسان، رغم اكتشاف أن بعض الذبائح كانت ملوثة بأدوية مسكنة للألم كانت تعطى لخيول السباق ويحظر استخدامها للاستهلاك البشري، وقالت إن شركات التجزئة هي المسئولة في النهاية عن التأكد من أن المنتجات التي تبيعها مطابقة للمواصفات المعلنة (موقع البوابة الإخباري، 2013).

وفي بريطانيا قالت وكالة معايير الغذاء إنها أجرت 2501 فحص لعينات من منتجات لحوم الأبقار في متاجر كشف 29 منها عن وجود مستويات من لحوم الخيل تزيد على واحد بالمئة (وقد أنشئت هذه الوكالة في عام 2001 بعد فضيحة جنون البقر).

وقد ذكرت صحيفة الرياض السعودية في عددها الصادر يوم 2013/2/15 م أن مسئولين في عدة منظمات أهلية فرنسية تعنى بالدفاع عن المستهلك قالوا أن الفضيحة الجديدة تكشف عجز المؤسسات الوطنية والأوروبية التي تعنى بمراقبة سلامة الأغذية عن تطبيق القواعد التي وضعت منذ قرابة عقدين

وأهمها ما يسمى قاعدة "التتبع". وترمي هذه القاعدة إلى مراقبة مسار المنتجات الغذائية عبر مختلف مراحلها أي انطلاقاً من عملية الإنتاج ومروراً بإعداد الأطعمة وحفظها ونقلها وتوزيعها ووصولاً بها إلى سلة المستهلك.

وكانت المفوضية الأوروبية بحسب الصحيفة قد توصلت مع دول الاتحاد الأوروبي إلى وضع علامة تؤكد أن هذا المنتج أو ذاك مصنوع في الاتحاد الأوروبي. وهذه العلامة تضمن بالتالي سلامة المنتج من الناحية الصحية. ولكن فضيحة لحوم البقر التي دس فيها لحم الحصان تثبت أن الاتحاد الأوروبي غير ملتزم بتنفيذ القواعد التي يضعها.

ومن هنا برزت أهمية دراسة أنظمة وأجهزة الرقابة على الأغذية في بلادنا العربية بشكل عام وفي قطاع غزة على وجه الخصوص وتقييم فعالية هذه الأنظمة في مؤسسات مراقبة الغذاء المختلفة والتي من أهمها البلديات، وكذلك استقصاء إجراءات الرقابة المتبعة من قبل الحكومة على المعابر والأنفاق التي تمر بها الأغذية إلى قطاع غزة.

3.1 أهمية الدراسة:

يعد موضوع الرقابة على الأغذية من المواضيع الملحة في الوقت الحاضر وخاصة أن قضية الغش وقضايا جودة الأغذية وصحة المستهلكين من القضايا الهامة في عصرنا الحاضر في ظل التجارة العالمية وانفتاح الأسواق ومنها تجارة الأغذية. لذلك قد تشكل هذه الدراسة مرجعاً مهماً لكل من الجهات التالية:

- للبلديات والجهات والمؤسسات الحكومية التي تعنى بالصحة العامة في قطاع غزة لمعرفة مدى فعالية نظام الرقابة المتبع على الأغذية في بلديات القطاع وتقديم الاقتراحات المبنية على الإحصائيات والحقائق العلمية لزيادة فاعلية هذا النظام بما ينعكس إيجاباً على الصحة العامة ويزيد ثقة المستهلكين
- المستهلكين والجهات غير الحكومية من جمعيات حماية المستهلكين ومؤسسات أخرى، وذلك للتعرف على نظام الرقابة المتبع في بلديات القطاع والعمل على زيادة فاعليته والقيام بدورها الضروري لحماية الصحة العامة وجودة الأغذية.
- المكتبات المحلية: حيث تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة وإثراءً للمكتبات في قطاع غزة في موضوع يعتبر من الموضوعات الملحة والجديدة والمعاصرة والتي يتم تداولها بشكل كبير في وسائل الإعلام العربية والعالمية وتشكل هاجساً للكثير من المستهلكين.

ويجدر الإشارة هنا إلى أن مسئولية الرقابة على الأغذية تتقاسمها البلدية مع بعض الوزارات مثل التموين والصحة. حيث تقوم البلدية بالتفتيش والرقابة على أساس معايير تضعها وزارتي الصحة والتموين وتقوم مباحث التموين بالدور الشرطي والتنفيذي لملاحقة المخالفين وإتلاف الأغذية الفاسدة.

4.1 أهداف الدراسة:

– التعرف على مفهوم الرقابة الإدارية بشكل عام وأغراضها ومستوياتها وأنواعها ومراحلها ووسائلها.

– دراسة نظام الرقابة على الغذاء في إطاريها القانوني والمؤسساتي، واستقصاء الإجراءات التي تقوم بها الحكومة على المعابر والأنفاق في مجال الرقابة على الأغذية التي تمر من خلالها.

– التعرف على بلدية غزة وبلديات شمال غزة وأهدافها وسياساتها المتبعة والخدمات التي تقدمها للمواطنين ودورها في الرقابة على الغذاء.

– تقييم مدى فاعلية نظام الرقابة على جودة الأغذية المتبع في أقسام الصحة العامة في بلدية غزة وبلديات شمال غزة من خلال تحديد مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على هذا النظام وكفاءته وتحليل هذه العوامل للوصول إلى اقتراحات وتوصيات لزيادة فاعلية هذا النظام.

5.1 أسئلة الدراسة:

سؤال الدراسة الرئيسي:

- تقييم ما مدى فعالية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة؟

أسئلة الدراسة الفرعية:

- ما هي العوامل المؤثرة في فاعلية هذا النظام؟
- وما هي الثغرات في هذا النظام؟
- وما هي أفضل الطرق لزيادة فاعلية هذا النظام وبالتالي زيادة ثقة المستهلكين؟

6.1 متغيرات الدراسة:

المتغير التابع:

– فعالية نظام الرقابة على الأغذية المتبع في دوائر الصحة التابعة لبلدية غزة وبلديات شمال غزة

المتغيرات المستقلة:

- مدى الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة الأغذية.
- مدى دعم الإدارة العليا في بلدية غزة وبلديات شمال غزة ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية.
- تدريب العاملين للقيام بمهامهم الوظيفية.
- مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الشرطية والحكومية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين.
- الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية.
- توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية.

7.1 فرضيات الدراسة:

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين الالتزام بالمعايير الدولية وفاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا في البلديات المعنية بمتابعة الرقابة وتطبيقها وفاعلية نظام الرقابة المتبع في هذه البلديات.
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين تدريب العاملين في مجال الرقابة على الأغذية وبين فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في البلديات.
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين التعاون بين البلديات والجهات الشرطية والحكومية وبين فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين التزام الجهات المختصة بتوفير الأنظمة القوانين واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية وبين فعالية نظام الرقابة المتبع في البلديات
- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين التزام البلديات المعنية بتوفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وبين فاعلية نظام الرقابة على الأغذية المتبع في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

8.1 منهجية الدراسة

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة، والتي طبقت على عينة طبقية عشوائية من العاملين في مجال مراقبة الأغذية في البلديات الخمسة (بلدية غزة وبلدية جباليا النزلة وبلدية بيت لاهيا وبلدية بيت حانون وبلدية أم النصر)، حيث تم توزيع (50) استبانة وتم استرداد (50) استبانة منها، واعتمد الباحث على الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات ، وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: مفهوم نظام الرقابة

المبحث الثاني: الرقابة الغذائية

المبحث الثالث: بلدية غزة وبلديات شمال غزة والرقابة على الأغذية فيها

المبحث الأول

مفهوم نظام الرقابة

1.1.2 مقدمة

2.1.2 مفهوم الرقابة

3.1.2 أغراض الرقابة

4.1.2 مستويات الرقابة

5.1.2 أساسيات الرقابة

6.1.2 أنواع الرقابة

7.1.2 مراحل العملية الرقابية

8.1.2 وسائل الرقابة

9.1.2 سمات نظام الرقابة الفعال

10.1.2 مقاومة الرقابة وسبل التغلب عليها

1.1.2 مقدمة:

إن من سمات الحياة البشرية في سهولتها وفي تعقيدها وفي بدائيتها وفي تقدمها تكوين جماعات مختلفة للسيطرة على البيئة التي يعيش فيها الإنسان وفقاً لطاقاته وإمكانياته المحدودة. فالإنسان منذ القدم يعيش في جماعات لأنه مدني بطبعه وكل جماعة يسير أمورها شخص يمارس نوعاً من أنواع الإدارة. حتى الإنسان البدائي كان يعيش في قبائل ولكل قبيلة منها رئيس يساهم في توزيع الأدوار على الأفراد وحل النزاعات بينهم وتوجيههم وتحفيزهم للدفاع عن القبيلة وهو بذلك يمارس نوعاً من أنواع الإدارة.

فالإدارة وسيلة لتسيير أمور المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتطبيق الإدارة ضروري لتحقيق النجاح داخل المؤسسة سواء كانت كبيرة أو صغيرة ، وسواءَ كانت تجارية أو صناعية أو رياضية أو عسكرية.

إن المهمة الأساسية للإدارة هو جعل المنظمة بمختلف مكوناتها منجزة لأداء عالي من خلال الاستخدام الأفضل للموارد البشرية والمادية. فالإدارة عمليات فكرية تنعكس في واقع المنظمات العملي بشكل ممارسات في مجال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية لتحقيق أهداف المنظمة التي تم صياغتها مسبقاً (العامري ،والغالبي، 2007 : 24)

إذن تعتبر الرقابة من الوظائف الإدارية المهمة والتي ترتبط ارتباطاً كبيراً بالتخطيط وباقي عناصر الإدارة الأخرى، ولقد تطورت أساليب الإدارة وفلسفتها ومنظورها الإداري بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة وبدلاً من أن ينظر إليها كمرادف للسلطة والسيطرة أصبحت أكثر تشاركية وشحذاً للهمم وتلعب دوراً أكثر إيجابية في الممارسات الإدارية. وهناك عدة أنواع للرقابة منها الرقابة المالية والرقابة الإدارية وغيرها وسيكون تركيز الباحث في هذا المبحث على الرقابة الإدارية بالتحديد.

ومما يلفت الانتباه وجود ثروة من النظريات والمبادئ الإدارية في تراثنا الإسلامي والتي تحتاج إلى من يخرجها بصيغة حديثة يقربها إلى أذهان القراء. فهناك آيات وأحاديث كثيرة تحث على الرقابة الذاتية النابعة من إيمان الشخص لقوله تعالى " مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلاَّ لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ " (سورة ق: 18) ، وقوله جل وعلا " إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا " (سورة النساء : 1) . وفي حديث أبي برزة الأسلمي أن النبي صلى الله عليه وسلم قال "لا تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يسأل عن عمره فيما أفناه وعن علمه فيما فعل، وعن ماله من أين اكتسبه وفيما أنفقه وعن جسمه فيما أبلاه" (رواه الترمذي). والحديث المشهور "كلكم راع ومسئول عن رعيته.." (رواه الشيخان) وكثير من الأحاديث التي تحث على الرقابة بكافة أشكالها وأهمها الرقابة النابعة من الذات.

2.1.2 مفهوم الرقابة:

الرقابة كما سبق وأشار الباحث هي أحد الوظائف الإدارية الأربعة وهي مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالتخطيط والتنظيم والقيادة فلو تمكنت الإدارة من القيام بهذه العمليات الثلاث على أكمل وجه فهي بلا شك تفتقد إلى الرقابة للتعرف على مدى نجاحها في تحقيق الأهداف المنشودة (عليش، لا يوجد سنة : 447). ويمكن القول أن هناك العديد من النشاطات في المشاريع التجارية تحتاج إلى الرقابة وذلك من خلال إجراء قياس للنتائج الفعلية ومقارنتها بالخطط المرسومة ثم اتخاذ الإجراءات الضرورية لتصحيح الأخطاء حتى تقترب النتائج الفعلية أكثر ما يمكن من الهدف المطلوب (درويش ،والبطروخ ، 22:2012)

وهناك عدة تعريفات للرقابة فقد عرفها الغالبي والعامري على أنها أنشطة تنظيمية منهجية تهدف إلى جعل الأنشطة المنظمية المختلفة والخطط والنتائج منسجمة مع التوقعات والمعايير المستهدفة وفي حال وجود انحرافات تؤشر الأسباب وتتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة ، وبدون هذه الأنشطة المنظمية لا تستطيع المنظمة معرفة مواطن الخلل في أدائها مقارنة بالأهداف المحددة مسبقاً. إذن فالرقابة تركز على مقارنة ما هو حاصل فعلاً على أرض الواقع عند التنفيذ بما تم إقراره في الخطط مسبقاً (العامري ،والغالبي، 2007 : 224). وقد عرفها عليش على أنها عملية تهدف إلى التأكد من أن الأهداف المحدودة والسياسات المرسومة والخطط الموضوعة والأوامر والتعليمات الموجهة أنها تنفذ بدقة وعناية. الشنواني فيعرفها على أنها وظيفة رقابية تنطوي على قياس وتصحيح أعمال المساعدين والمرؤوسين بغرض التأكد من الأهداف والخطط المرسومة قد حققت ونفذت (الشنواني ، 1966 :195). ومما سبق يمكن استنتاج أن الرقابة هي مقارنة ما هو حاصل فعلاً مع الخطط الموضوعة مسبقاً مع تصحيح الانحرافات إن وجدت.

3.1.2 أغراض الرقابة (العامري ،والغالبي، 2007 : 255):

1- التكيف مع المتغيرات البيئية المعقدة حيث إن الفاصلة الزمنية بين وقت تحديد الأهداف ووقت الوصول إليها يتأثر بكثير من الأحداث سواء على مستوى المنظمة أو البيئة المحيطة بها ، وهذه الأحداث تعوق الوصول للهدف وهنا يبرز دور النظام الرقابي الجيد الذي يساعد المدراء على استباق التغيرات والتعامل معها والتكيف مع الحالة الجديدة.

2- تقليل تراكم الأخطاء حيث إن تراكم الأخطاء الصغيرة قد ينتج عنه ضرر أكبر لذلك يجب أن تكون المعالجة أولاً بأول.

3- المواكبة والانسجام مع التعقيد التنظيمي: حيث كلما كان عمل المنظمة معقداً أكثر كلما تعقد النظام الرقابي في المؤسسة.

4- تخفيض التكاليف وذلك إذا استخدم نظام رقابي فعال سيؤدي إلى خفض كبير في التكاليف من خلال ضبط عملية الإنتاج ووضع معايير دقيقة للأداء ونسب التالف والوقت الضائع.
5- حماية الصالح العام وذلك بمراقبة النشاطات والكشف عن الانحرافات والمخالفات وتحديد المسئولية الإدارية ، وسير العمل وفق الخطط والبرامج لتحقيق الأهداف المرجوة (عليش : 450).

4.1.2 مستويات الرقابة:

إن مسئولية وظيفة التخطيط تختلف باختلاف المستويات الإدارية ولذلك فإن مسئولية وظيفة الرقابة تختلف باختلاف المستوى، وبالتالي فإن هناك ثلاث مستويات رقابية تعمل على زيادة احتمالات تحقيق الخطط والسياسات والأهداف المحددة وهي (الفرا، وآخرون، 2008 : 208):-

أولاً : الرقابة الإستراتيجية :

وهذا النوع من الرقابة يتضمن مراقبة ومتابعة العوامل البيئية الأكثر تعقيداً والتي يمكنها التأثير وبصورة كبيرة على مدى تطبيق الخطط الإستراتيجية، كما ويتضمن تقييم جوهر أو فحوى الإجراءات التنظيمية الإستراتيجية المتخذة والتأكيد على تنفيذ الخطط الإستراتيجية كما خطط لها ، وتساهم الرقابة الإستراتيجية في وضع خطط رقابية تكتيكية وتشغيلية ، والجدير ذكره أن الرقابة الإستراتيجية تتم وبصورة أساسية من خلال مدراء الإدارة العليا الذين يتمتعون بالخبرة وبالنظرة الشمولية لكل أنشطة وأقسام المنشأة المختلفة .

ثانياً : الرقابة التكتيكية :

وهي نوع من أنواع الرقابة التي تقوم بها الإدارة الوسطى والتي تركز على تقييم عملية التنفيذ للخطط التكتيكية ،ومتابعة النتائج الدورية المرافقة لعملية التنفيذ ، ومتابعة مدى التقدم ومدى تحقيق الأقسام لأهدافها وبرامجها وموازنتها و متابعة التقارير الأسبوعية والشهرية للخطط ، ويمكن القول أن الرقابة التكتيكية يمكنها المشاركة مع الرقابة الإستراتيجية من خلال تقديم المعلومات المتعلقة بالقضايا الإستراتيجية .

ثالثاً : الرقابة التشغيلية :

وهذا النوع من الرقابة يقوم به مديرو المستويات الإدارية الدنيا من خلال الإشراف على تنفيذ الخطط التشغيلية ، ومتابعة النتائج اليومية للأنشطة، واتخاذ الإجراءات الصحيحة عند الطلب، وإعداد الجداول، والموازنات ، والقواعد ، ومخرجات محددة عادة ما تكون مخصصة للأفراد .
والرقابة التشغيلية تقدم تغذية راجعة عما يجري في المنشأة وعلى المدى القريب وللتعرف أيضاً على مدى تحقيق كل من الأهداف القصيرة والطويلة الأجل .

5.1.2 أساسيات الرقابة:

لكي تتم الرقابة على أساس سليم، ولكي تتم الأداء والإنجاز على النحو الذي تحدده الأهداف والمعايير الموضوعة ولأجل أن تكون الرقابة أكثر فاعلية فلا بد من الاسترشاد ببعض المبادئ (عليش، لا يوجد سنة : 450):

1- دقة النتائج ووضوحها.
2- استمرارية الرقابة.
3- الاقتصاد والمرونة.
4- وضوح المسئوليات وتحديد الواجبات.
5- توافر القدرات والمعارف الإدارية والفنية للقائمين على أجهزة الرقابة.
6- إمكانية تصحيح الأخطاء والانحرافات.
7- الموضوعية في اختيار المعايير الرقابية.
8- تحقيق الأهداف على مستوى عالي من الفعالية والكفاية والعلاقات الإنسانية السليمة.
9- اتفاق النظام الرقابي المقترح مع حجم وطبيعة النشاط الذي تتم الرقابة عليه.

6.1.2 أنواع الرقابة

أولاً: الرقابة حسب المستوى

حيث يمكن تصنيف الرقابة حسب المستوى الإداري الذي تمارس فيه كالتالي (العامري ، والغالبي،2007:228):

1- رقابة إستراتيجية : تركز على كيفية مراقبة تنفيذ الإستراتيجيات الشاملة للمنظمة أو وحدات أعمالها أو أقسامها الرئيسية ووظائفها
2- الرقابة الهيكلية: وهذه الرقابة تهتم بكيفية إنجاز مختلف عناصر الهيكل التنظيمي لوظائفها ومهامها للوصول إلى غاياتها
3- الرقابة المالية: وتهتم بمراقبة الموارد المالية للمنظمة
4- رقابة العمليات: ومجال تركيزها المراحل التي بموجبها تحول المنظمة المدخلات من الموارد إلى سلع وخدمات مثل الرقابة على ضبط جودة المنتجات.

ثانياَ : الرقابة حسب موعد إنجازها

وتصنف الرقابة حسب موعد إجرائها إلى (العامري ، والغالبي،230:2007):

1- الرقابة قبل التنفيذ: وهي الرقابة التي تجري قبل البدء بالتنفيذ في محاولة لتجنب الأخطاء والانحرافات قبل وقوعها وتجنب التكاليف التي تنجم عن هذه الانحرافات والأخطاء. لذلك تسمى رقابة قبلية أو مبدئية.

2- الرقابة المتزامنة مع التنفيذ: يركز هذا النوع على ما يجري أثناء التنفيذ حيث يتم بموجب هذا النوع التأكد من أن الأعمال تنجز وفق ما يرد في الخطط بهدف حل المشكلات حال وقوعها وقت التنفيذ.

3- الرقابة بعد التنفيذ: وهذا النمط يركز على رقابة المخرجات أو العمل بعد تنفيذه وانتهاؤه. حيث يتم حل المشكلات ولكن بعد حصولها في محاولة لتلافي تكرارها مستقبلاَ مرة أخرى.

وتكون منظمات الأعمال أكثر فاعلية عندما يكون لديها نظام رقابي متكامل يستطيع أن يوفر هذه الأنماط الثلاثة.

ثالثاَ : الرقابة حسب المصدر

وتصنف الرقابة حسب مصدرها إلى نوعين رئيسيين (العامري ، والغالبي،232:2007):

1- الرقابة الداخلية:

ويقصد بها أن تكون الرقابة من داخل المنظمة وكذلك تكون نابعة من الفرد نفسه ومن المجموعات العاملة نفسها وذلك من خلال ثقافة المنظمة وقواعدها وإجراءاتها وما أنفقته من تدريب ساهم في تعزيز سلوكيات العاملين المنضبطة والتي بموجبها يمارس الأفراد الرقابة الداخلية على أنفسهم

2- الرقابة الخارجية:

وهي الرقابة التي تمارس من قبل المشرفين والمدراء على سلوكيات وتصرفات الآخرين وعادة ما تكون وحدات متخصصة ضمن التنظيم الرسمي للمنظمة.

ولكي تكون الرقابة فاعلة لابد أن تجمع بين النوعين. والاتجاهات الحديثة في مكان العمل تقتضي بتعزيز جوانب الرقابة الداخلية التي تتطلب درجة عالية من الثقة.

رابعاَ : الرقابة حسب الجهة القائمة بالرقابة(العامري ، والغالبي،232:2007):

يمكن أن تمارس الرقابة من قبل جهاز رقابي داخلي أو جهاز رقابي خارجي. فالرقيب الداخلي قد يكون أفراداً أو وحدات تنظيمية داخل المؤسسة تقوم بعملية الرقابة سواءً كانت مالية أو غير مالية. أما

الرقيب الخارجي فهي أطراف خارجية مستقلة تمارس عملها الرقابي وفق القانون ولعل أشهر صور هذا النوع من الرقابة رقابة وتدقيق القوائم المالية وأوضاع الشركات من قبل الشركات المتخصصة بالتدقيق.

خامساً : الرقابة حسب المجال(العامري ، والغالبي،233:2007):

مجالات الرقابة في أي منظمة يمكن أن تحدد في إطار أربعة أنواع أساسية من الموارد وهي المادية والبشرية والمعلوماتية والمالية.

أما الرقابة المادية فهي الرقابة التي تمارس على الموارد المادية في المنظمة مثل الرقابة على المخزون والرقابة على جودة المنتجات وعلى التجهيزات والمكائن وصيانتها وضبطها. وأما الرقابة على الموارد البشرية فهي التي تمارس على اختيار وتدريب وتطوير العاملين في المنظمة وتقييم أدائهم ومكافآتهم. والرقابة على الموارد المعلوماتية فتشمل على كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالتنبؤ بالمبيعات وبيانات الظروف الاقتصادية وغيرها. وأخيراً فإن الرقابة على الموارد المالية في الرقابة التي تتضمن الرقابة على جميع ما يتعلق بالجوانب المالية كالتدقيق النقدي والالتزامات تجاه الغير وهذا النوع من الرقابة له علاقة بكافة الأنواع الأخرى.

سادساً : الرقابة حسب المعايير

وتنقسم الرقابة حسب المعايير إلى قسمين(درويش، والبطروخ،2012 :25):

1- الرقابة على أساس الإجراءات:

ويقوم على النوع من الرقابة على أساس القواعد والإجراءات التي تصدر عن المنظمات العامة ومطابقتها بالقواعد والقوانين والإجراءات .

2- الرقابة على أساس النتائج

أما الرقابة على أساس النتائج فتقوم على أساس النتائج النهائية التي تحققها المنظمات العامة وفق معايير يمكن قياسها موضوعياً فهذا النوع من الرقابة لا يتابع وإنما يركز دائماً على النتائج التي تحققها المنظمات.

سابعاً : الرقابة حسب أهدافها وموضوعها(الفرا، وآخرون ،223:2008):

1- رقابة ايجابية: وتهدف إلى التأكد من أن الأنشطة والإجراءات والتصرفات تسير وفق الأنظمة والقوانين واللوائح والتعليمات الخاصة بالمنشأة لتجنب وقوع المخالفات والأخطاء بما يكفل تحقيق الأهداف

2- رقابة سلبية: وتهدف لاكتشاف الانحرافات والأخطاء بطريقة يقصد بها تصيد المسئولين عن تلك الأخطاء دون توجيه انتباههم إلى مواطن القوة والضعف أثناء عملية التنسيق ودون تقديم الافتراضات

والحلول للمشاكل القائمة وهذا النوع من الرقابة غير بناء لأنه يعني الخوف والإرهاب في النفوس لأفراد المؤسسة.

7.1.2 مراحل العملية الرقابية

بشكل عام فإن العملية الرقابية تمر بأربعة مراحل متسلسلة كالتالي(العامري ، والغالبي،226:2007):

1- تحديد أهداف ومعايير:

إن الخطط التي تضعها المنظمة لابد أن تحتوي على أهداف ولا بد من وضع معايير أداء لمجالات العمل الرئيسية والتي تسعى الأقسام والأفراد لتحقيقها. لذلك تعتبر عملية وضع المعايير عملية مهمة وهي الخطوة الأولى التي ترتكز عليها العملية الرقابية. والمعيار هو رقم محدد كمياً أو حالة نوعية تسعى المنظمة للوصول إليها واعتبارها حكماً لقبول أو رفض الإنجاز، وقد يكون معيار للمخرجات ويقصد به قياس النتائج والأداء في إطار كمي أو نوعي أو كلفوي أو زمني ، وقد يكون معيار للمدخلات والذي يكون مخصصاً لجهد العمل الداخل في أداء المهام والعمليات.

2- قياس الأداء الفعلي

وهي المرحلة الثانية من العملية الرقابية والتي تتضمن قياس ما حصل أو ما أنجز فعلاً من مهام وأنشطة سواءً على مستوى العاملين أو الأقسام أو المنظمة بأكملها في مجال المخرجات والمدخلات، وهنا يجب أن يكون القياس دقيقاً لمعرفة ما تحقق بالضبط على أرض الواقع لمقارنته فيما بعد بما تم تخطيطه مسبقاً

3- مقارنة النتائج بالمعايير والأهداف

في هذه المرحلة تقوم المؤسسة بمقارنة النتائج المتحققة فعلاً بما تم تحديده من معايير وأهداف.ويمكن التعبير عن ذلك بمعادلة الرقابة التالية:

الحاجة للفعل أو الإجراء التصحيحي (الانحراف)= الأداء المرغوب – الأداء الفعلي

ومن هذه المعادلة نجد أنه في بعض الأحيان قد تكون الانحرافات سالبة وهي الحالة التي يكون فيها الأداء الفعلي أكبر من الأداء المرغوب وهي حالة جيدة ولكنها قد تؤشر أن الأهداف والمعايير المحددة لم توضع على أسس سليمة أو أنها متواضعة لذا يجب تحليل هذا الأمر بدقة.

إن المقارنات التي يجريها المدراء قد تكون:

- مقارنات تاريخية: وهنا يقارن الأداء في فترات زمنية سابقة بالأداء الحالي.
- مقارنات نسبية: وهنا تتم المقارنة بين الأداء المتحقق من الأفراد أو الأقسام أو المنظمة ككل مع أقسام أو أفراد أو منظمات معيارية .

- مقارنات هندسية: وهذه الطريقة تستخدم معايير محددة علمياً بطرق فنية مثل دراسة الوقت والحركة.

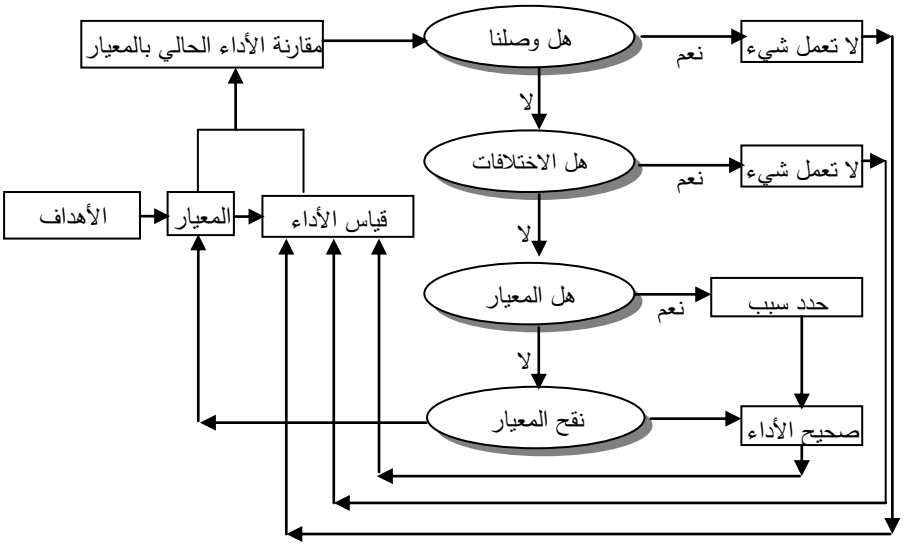
4- اتخاذ الإجراءات التصحيحية

وهذه الخطوة هي الخطوة الأخيرة في العملية الرقابية حيث يتم تصحيح الأخطاء والانحرافات التي اكتشفت في المرحلة السابقة عند المقارنة مع المعايير. وتجدر الإشارة إلى أن هناك أنشطة ومجالات تولى عناية خاصة واهتمام أكثر من غيرها ضمن ما يسمى الإدارة بالاستثناء. والإدارة بالاستثناء هي الممارسة الإدارية التي تعطي اهتماماً خاصة للأنشطة الحرجة والتي تتطلب عناية خاصة أثناء العملية الرقابية وهنا يجب الانتباه إلى وجود نوعين من الاستثناء:

- الأول يخص المواقف التي تحصل فيها مشاكل لذا يجب الحذر مع هذه المواقف باستمرار والانتباه للمؤشرات التي تنذر بحصول مشاكل.
- والنوع الثاني فهي مواقف الفرص والتي يكون فيها الأداء الفعلي أكبر من المعايير المحددة لذا يجب دراسة الوضع بعناية ومعرفة الأسباب التي أدت إلى ذلك.

ويمكن تلخيص مراحل العملية الرقابية في الشكل التالي:

شكل (1.2) مراحل العملية الرقابية



المصدر: العامري، صالح، والغالبي، طاهر، 2007

8.1.2 وسائل الرقابة:

هناك عدة وسائل للرقابة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1- الموازنات التقديرية(العامري ، والغالبي،2007:234):

وتعتبر الموازنات التقديرية أداة رقابية مهمة في أيدي الإدارة وتمثل خطة رقمية معروضة بشكل كشوف مالية مقيمة بوحدات نقدية أو وحدات عينية من المنتجات أو بوحدات زمنية أو أي عوامل يمكن قياسها كمياً. وتعد الموازنات لكل قسم من الأقسام وكل نشاط من الأنشطة. ونتيجة لطبيعتها الكمية فإنها تعطي المنظمة القدرة على قياس الأداء بسهولة. والموازنات تخدم منظمات الأعمال في أربع قضايا:

- الأولى : مساعدة المدراء على تنسيق الموارد واستخدامها في إطار مختلف البرامج والمشروعات.
- الثانية : مساعدة الإدارة في تحديد المعايير الخاصة بالرقابة.
- الثالثة: تمثل دليل عمل لاستخدام موارد المنظمة وتوقع النتائج من هذا الاستخدام.
- والرابعة: فإن الموازنات تسهل عملية تقييم الأداء للمدراء والوحدات التنظيمية.

ويمكن تلخيص أهم أنواع الموازنات كالتالي:

- الموازنات المالية : وتتضمن مصادر واستخدامات الأموال.
- الموازنات التشغيلية: وتتضمن ترجمة الخطط العملياتية إلى أرقام مالية.
- الموازنات غير المالية: وهنا تتم ترجمة الخطط العملياتية إلى وحدات كمية غير مالية.

2- البيانات الإحصائية والرسوم البيانية

وتستخدم في النشاطات التي لا يتيسر تسجيل نتائجها أو توضيحها مالياً أو محاسبياً مثل ما يتعلق بالتطور التاريخي والتنبؤات والمقارنات على أساس السلاسل الزمنية وسير العمليات الجارية . وتعرض تلك البيانات على هيئة أشكال وخرائط ورسوم بيانية حتى يمكن إجراء مقارنات بين مختلف النتائج بالنظرة السريعة(الفرا ،وآخرون ، 2008: 235).

3- الخرائط الرقابية:

حيث كان لهنري جانت الفضل في ابتكار الخرائط الرقابية التي لا يزال العمل الرقابي يسير على أساسها في كثير من النواحي ، ومن أهم هذه الخرائط سجل الآلة وسجل العامل وخريطة التصميم وخريطة تقدم العمل(الفرا ،وآخرون ، 2008: 238).

4- الملاحظة الشخصية:

وهي من أقدم وسائل الرقابة المتبعة لجمع المعلومات عن الأعمال ، وتعرف بالتفتيش أي فحص سلامة الأعمال شكلاً (الإجراءات) وموضوعاً (نتائج العمل) ورفع نتائجه بتقارير إلى الجهات المسئولة، وهي اتصال مباشر بين الملاحظ والموظفين عن قرب. وهنا يجب على

المدير استخدام الملاحظة الشخصية بتوازن فإن المغالاة في استخدام هذه الطريقة قد يؤدي إلى نتائج عكسية وذلك بسبب المضايقات التي ربما تسببها الملاحظة الشخصية للمرؤوسين مما يدفعهم لتفسيرها على أنها عدم ثقة بهم وتقل بالتالي فعالية أدائهم وكذلك يفقد المدير النظرة الشاملة للأعمال من جراء اهتمامه بالتفاصيل الدقيقة. كما أن الاعتماد الكامل على الملاحظة الشخصية يؤدي إلى إهدار وقت المدير في التفاصيل على حساب الأعمال الهامة الأخرى ولا يؤدي المدير في هذه الحالة عملاً رقابياً متكاملاً(الفرا ،وآخرون ، 2008: 235).

5- التقارير الإدارية:

وهي عرض كتابي للبيانات ،وقد تقتصر على عرض وتسجيل المعلومات فقط ، وقد تتعدى إلى تحليل البيانات واستخلاص النتائج وعرض التوصيات لحل المشكلات. وهي تشمل معلومات عن تقدير كفاية العاملين في الإدارة (أداء الموظف) وعن كيفية سير الأعمال (كمية العمل المنجز، ومدة العمل) وعن عملية التنفيذ وعن سلوك العاملين وعن تحليل بعض الظواهر(مثل ضعف الرضا الوظيفي). ويمكن أن يكون اتجاه التقارير الإدارية من أسفل الهيكل التنظيمي إلى أعلاه (ويكون عن أداء الموظفين وسلوكهم وتنفيذ الأعمال وتحليل بعض الظواهر)، أو من أعلى إلى أسفل (لنقل البيانات عن السياسات والبرامج والتوجيهات الواجب تنفيذها). كما ويمكن أن يكون الاتصال أفقياً لتسهيل تنسيق جهود الإدارات المرتبطة بالأعمال أو يكون اتصالاً خارجياً بين المنظمات والأفراد الخارجيين مثل المواطنين والمنتفعين والإدارات الحكومية المختلفة(الفرا ،وآخرون ، 2008: 237).

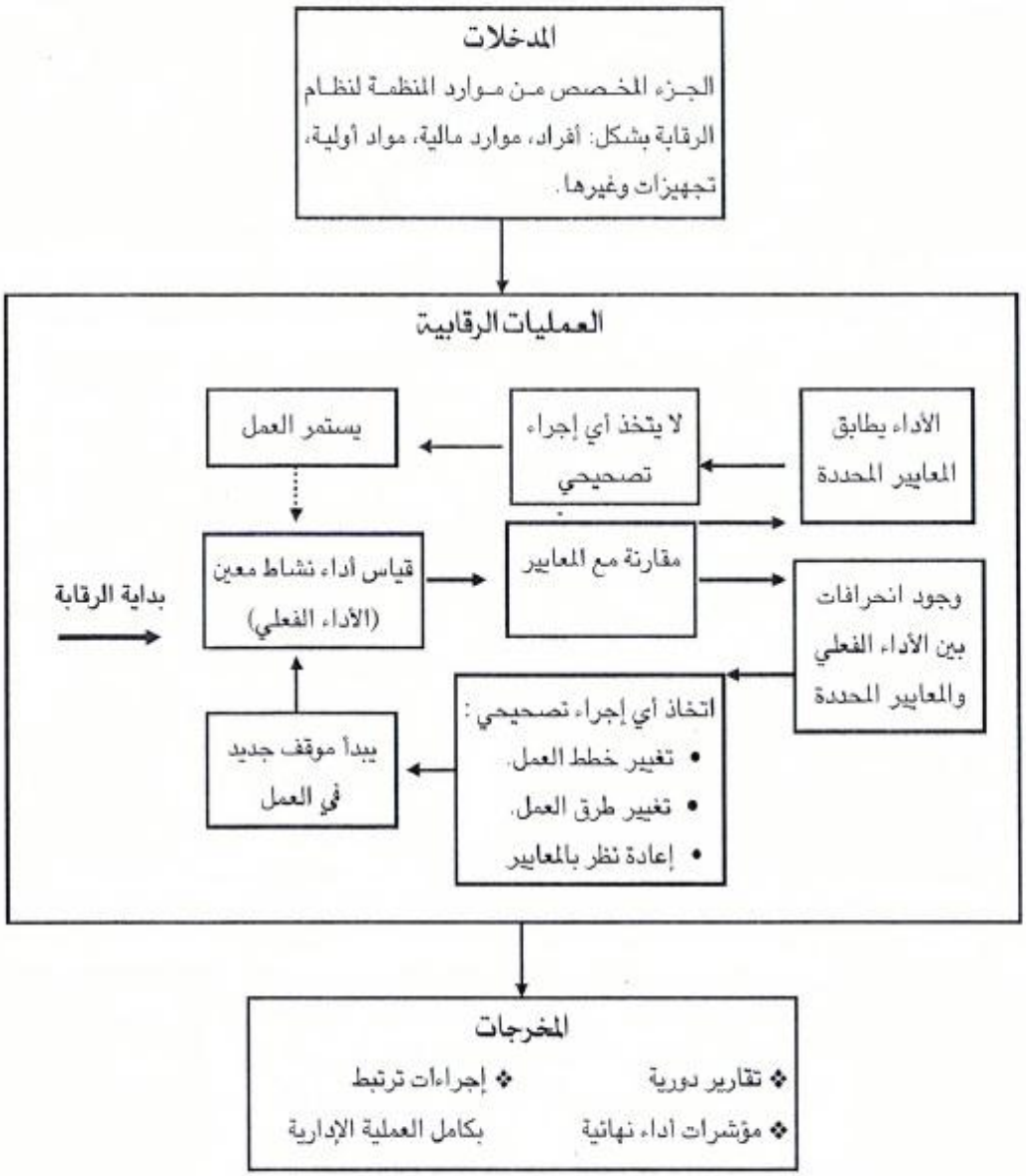
9.1.2 سمات نظام الرقابة الفعال:

أولاً: مفهوم النظام الرقابي

إن نظام الرقابة الفعال هو في الحقيقة نظام فرعي من نظام الإدارة الكلي في المنظمة. لذلك يجب أن يتكامل عمل هذا النظام الفرعي مع باقي الأنظمة الفرعية للإدارة وخاصة نظامي التخطيط والمعلومات في المنشأة. إن الهدف الأساسي لنظام الرقابة كنظام فرعي للإدارة هو مساعدة المدراء على توكيد النجاح في النظام الكلي للإدارة من خلال رقابة فاعلة. ولمعرفة مكونات هذا النظام من مدخلات وعمليات ومخرجات فإنه يمكن القول أن دخلات هذا النظام هي الجزء المخصص له من موارد المنظمة كأفراد وموارد مالية ومواد أولية ومكائن ومعدات وغيرها. أما عمله فمراقبة مختلف أوجه النشاط في المنظمة من خلال عمليات متكاملة للرقابة (قبل وأثناء وبعد التنفيذ) والتي تنصب على وضع المعايير وقياس الأداء ومقارنة الأداء المقاس مع المعايير واتخاذ الإجراءات التصحيحية. وأما مخرجات النظام فهي النتائج المستهدفة والتي يساهم النظام الرقابي في التأكد من الوصول إليها كما

هو موضح في الشكل التالي مع العلم بأن المخرجات لها أشكال وأنواع مختلفة من تقارير ومؤشرات مالية وتشغيلية وغيرها (العامري ، والغالبي،243:2007).

شكل(2.2) نظام الرقابة



المصدر: العامري، صالح، والغالبي، طاهر، 2007

ثانياً: خصائص النظام الرقابي الفعال (الفرا ،وآخرون ، 2008: 238):

1- الدقة

حتى يكون النظام الرقابي دقيق يجب أن يعتمد على بيانات ومعلومات دقيقة وصحيحة ومثبتة، فالنظام الرقابي الذي يعتمد على بيانات ومعلومات غير دقيقة سينتج عنه قرارات إدارية رقابية غير قادرة على مواجهة أو حل المشكلات المتعلقة بالعملية الإنتاجية.

2- الاقتصاد

حيث أن أي نظام رقابي فعال يجب أن يكون اقتصادياً بمعنى أن يساوي النظام الرقابي تكلفته لأن الهدف الأساسي من وجود النظام الرقابي هو ضبط العمليات والنشاطات المختلفة في المؤسسة للحد قدر الإمكان من إهدار التكاليف فإذا كانت تكلفة النظام الرقابي المستخدم تفوق الفوائد المحققة منه فهذا قد يعني أن هناك انحرافاً أدى إلى زيادة التكلفة عما هو مقرر وبالتالي أصبحت العملية الرقابية انحرافاً بحد ذاتها. والجدير ذكره هنا هو أن مسألة الاقتصاد في الأنظمة الرقابية هي مسألة نسبية نظراً للتفاوت في الفوائد والمزايا ونظراً لاختلاف النشاط والتكاليف ، ومن هنا لا بد من التركيز على مسألة التوازن الاقتصادي بين العائد على الرقابة وتكلفتها.

3- سهولة الفهم

إن أي نظام رقابي لا يكون واضحاً ومفهوماً فلا قيمة له وقد يؤدي إلى الوقوع في أخطاء كثيرة ويحبط الموظفين ومن ثم سيتم تجاهله. فبعض النظم الرقابية وخاصة تلك التي تقوم على المعادلات الرياضية وخرائط التعادل والتحاليل الإحصائية والتفصيلية والتي لا يفهمها المديرون الذين يجب عليهم استخدامها . لذلك لا بد لهذه النظم أن تستند على شرح وافٍ ومفصل لكل أداة من أدواته.

4- يعكس طبيعة النشاط واحتياجاته

حتى يكون النظام الرقابي المستخدم فعال لابد من أن يتلاءم مع طبيعة الأعمال والأنشطة في المؤسسة ، فمثلاً النظام الرقابي المستخدم في عملية تقييم الأداء لأفراد المؤسسة يختلف عن ذلك المستخدم في الإدارة المالية كما وتختلف النظم الرقابية المستخدمة في إدارة التسويق عنها في إدارة المشتريات. ومع ذلك فإن هناك مجموعة من الأساليب التي يمكن استخدامها وتطبيقها بصفة عامة في مجموعة الميزانيات ونقطة التعادل والنسب المالية ، إلا أنه لا يمكن افتراض أن هناك أسلوب رقابي أمثل يمكن استخدامه في كل المجالات كما يختلف الأسلوب المستخدم في المنشأة الكبيرة عنه في المنشأة الصغيرة.

5- المرونة

إن النظام الرقابي الفعال والجيد والقادر على الاستمرار هو ذلك النظام الذي يمكن تعديله ليس فقط لمواجهة الخطط المتغيرة والظروف غير المتوقعة وإنما هو ذلك النظام الرقابي القادر على

انتهاز أي فرصة جديدة دون تغيير جذري في معالمه الأساسية. حيث إن القليل من الشركات تواجه بيئة مستقرة ولا تحتاج إلى مرونة. فعلى سبيل المثال فإن الموازنات التقديرية تقوم على أساس التنبؤ بمستوى معين من المبيعات وقد تحدث بعض المعوقات أو الظروف أو المتغيرات البيئية التي تحول دون بلوغ مستوى المبيعات الذي تم تقديره مما قد يفقد النظام الرقابي فعاليته إذا لم يكن مرناً بالقدر الذي تستخدم فيه أدوات أخرى. وأيضاً وعلى سبيل المثال فإنه ينبغي لمدير الإنتاج أن يكون مستعداً لمقابلة حالات الفشل الناشئة عن تعطل إحدى الآلات أو غياب أحد العاملين الفنيين أو انقطاع التيار الكهربائي.

6- سرعة الإبلاغ عن الانحرافات

إن النظام الرقابي المثالي هو ذلك النظام الرقابي الذي يمكن من خلاله اكتشاف الانحرافات قبل حدوثها مما يتطلب السرعة في الإبلاغ عنها والسرعة في توصيل المعلومة اللازمة والملائمة والدقيقة التي يحتاجها المدير في معالجة الانحرافات وتصحيحها قبل تفاقمها .والجدير ذكره أن توصيل المعلومة يحتاج إلى نظم معلومات إدارية تتناسب مع طبيعة الأنشطة، والذي يمكن من خلاله توفير المعلومات الكافية للمساعدة في اتخاذ القرارات الصحيحة.

7- التنبؤ بالمستقبل.

يجب أن لا تقتصر النظم الرقابية المستخدمة على اكتشاف الانحرافات الحالية أو المتزامنة مع العملية الإنتاجية وإنما على المدير أن يسعى جاهداً للحصول على أساليب رقابية تمكنه من التنبؤ بالانحرافات قبل وقوعها واتخاذ الإجراءات التصحيحية التي من شأنها تفادي إهدار التكاليف والتي قد تكون جسيمة . فعلى سبيل المثال لا يستطيع المدير أن يقف مكتوف الأيدي حين يكتشف أن السيولة النقدية قد نفذت من المؤسسة منذ شهرين سابقين.

8- الأعمال التصحيحية

إن أي نظام رقابي فعال هو ذلك النظام الذي لا يشير فقط إلى الانحرافات الجوهرية عن المعايير الموضوعة ولكنه النظام الذي يوضح ويقترح مجموعة من الخطوات الإجراءات والأعمال التصحيحية لتصحيح الانحرافات. وهذا يعني أن النظام الرقابي يجب أن يشير إلى المشكلة وحلولها ، وهذا يتطلب من المدراء أن يضعوا مسبقاً مجموعة من الإرشادات في الحالات التي يتوقع أن يكون فيها انحرافات. فعلى سبيل المثال لو انخفض العائد المتحقق من بيع وحدة واحدة يجب أن يتبعه مباشرة انخفاض عائد في التكلفة.

9- التركيز على الإستراتيجية

إن النظام الرقابي لا يستطيع مراقبة كل الأنشطة والخطوات والممارسات والإجراءات بالتفصيل ، وإذا حدث هذا فإن تكلفته قد لا تكون مبررة. ولهذا يجب التركيز على العوامل والنقاط الإستراتيجية والأنشطة والعمليات والأحداث الحرجة والمعقدة والتي قد تهدد أصول وممتلكات الشركة.

10- استخدام جميع خطوات الرقابة

إن العملية الرقابية تتكون من مجموعة من الخطوات سواءً في تحديد المعايير الرقابية أو في تجميع البيانات والمعلومات عن الأداء الفعلي أو مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير ومن ثم اتخاذ إجراءات تصحيحية. ومن هنا فإن أي نقص في إحدى الخطوات السابقة قد يؤدي إلى عدم فعالية النظام الرقابي.

11- المشاركة

ينبغي لأي نظام رقابي حتى يكون فعالاً أن يكون مقبولاً لجميع الأعضاء والموظفين في الشركة. وحتى يكون هناك قبول لابد من مشاركة الأعضاء في تصميم هذا النظام وخاصة عند وضع المعايير الرقابية. فكلما كانت هناك مشاركة كلما كان هناك قبول وتعهد والتزام بالتنفيذ والمتابعة وكلما أدى ذلك إلى نجاح العملية الرقابية وتحقيق أهدافها.

12- الاتفاق مع التنظيم

فعالية نظام الرقابة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتنظيم كونه الأداة الرئيسية لتنسيق الأعمال وتوضيح العلاقات وتحديد الواجبات والمسئوليات وهو كذلك مركز لتوزيع المهام وتفويض السلطات ، لذلك لا يجوز أن يمارس الرقابة إلا من كانت سلطته تسمح بذلك. فالمدير في التنظيم الرسمي هو المركز الذي تتركز فيه وظيفة الرقابة على من يخضع له من أفراد، وأما التنظيم غير الرسمي فلا يجوز له ممارسة الرقابة وإلا سيؤدي إلى الإخلال والإساءة لنظام العمل.

13- الموضوعية

أي نظام رقابي فعال يجب أن لا يخضع لمحددات واعتبارات شخصية ، فعندما تكون الأدوات والأساليب الرقابية المستخدمة شخصية فإن شخصية المدير أو شخصية المرؤوس قد تؤثر على الحكم على الأداء وتجعله حكماً غير سليم. ولهذا يجب أن تتميز الأنظمة الرقابية بالموضوعية. والمعايير الموضوعية قد تكون معايير كمية مثل التكاليف أو ساعات العمل للوحدة أو تاريخ الانتهاء من العمل ،أو معايير نوعية مثل برامج أفضل تدريب أو تحقيق نوع محدد من التحسين على الجودة ونوعية الأفراد. والمهم هنا أنه بغض النظر عن المعيار الموضوعي يجب أن يكون المعيار قابلاً للتحديد والاختيار والتدقيق.

ثالثاً: مؤشرات ضعف النظام الرقابي

إن الحكم على أي نظام رقابي في أي مؤسسة يمكن أن يكون من خلال مؤشرات عديدة ليست داخلية فحسب بل هناك أطراف وجهات خارجية يمكن أن تدل المدراء على ضعف كبير في نظامهم الرقابي، وفيما يلي يمكن إجمال بعض المؤشرات التي تدل على أن النظام الرقابي في المؤسسة نظام ضعيف ويحتاج إلى إعادة نظر وإصلاح(العامري ، والغالبي،246:2007) :

– كثرة شكوى الزبائن وتذمرهم من السلع والخدمات المقدمة من قبل منظمة الأعمال. لذلك فإن كثيراً من الشركات اليوم تستطلع آراء زبائنها من خلال صناديق الشكاوى والاقتراحات أو من خلال أرقام تليفونية مجانية أو مواقع انترنت أو استبيانات مباشرة توزع على الزبائن.

– عدم رضا العاملين وكثرة شكواهم وتذمرهم وتظلماتهم وارتفاع مؤشر الغياب وزيادة معدل الدوران في العمل ، حيث أن كل هذه الأمور تخفي وراءها ضعفاً في نظام الرقابة الخاص بالتحفيز والتدريب والترقيات والاختيار والتعيين.

– نقص في رأس المال العامل ينتج عن زيادة في كمية المخزون حيث إن هذا الأخير هو رأس مال مجمد أو بسبب انخفاض السيولة بشكل حاد وعدم إجراء مراجعة دقيقة للديون ومتابعة تحصيلها بسبب ضعف الجوانب الرقابية المالية.

– كثرة توقف وعطل المكائن أو توقف عمل الأفراد العاملين بسبب نقص المواد الأولية أو عدم كفاءة الإدارة في جدولة العمل أو عدم كفاءة نظام الصيانة ومراقبة ومتابعة المكائن من حيث الصيانة الدورية واستبدال أجزاء في موعدها وهذا بسبب ضعف الرقابة العملياتية.

– كثرة العمل الورقي ووجود الاختناقات في سير العمل بسبب تعقد الإجراءات وعدم وضوح الصلاحيات وتضارب الأدوار والصراع على الموارد وهذه تدخل في إطار ضعف الرقابة الهيكلية.

– تكاليف إنجاز عالية لمختلف الأعمال وكثرة التالف وإعادة التشغيل للوحدات المنتجة يدل على ضعف الرقابة على الجودة.

–علاقات سيئة مع أطراف مؤثرة في البيئة الخارجية بسبب ضعف الرقابة الإستراتيجية وعدم قدرتها على إدامة العلاقة معهم بشكل جيد لصالح المنظمة.

– دفع غرامات ومعالجة دعاوى وقضايا مرفوعة ضد المنظمة يرتبط بعضها بالسلوكيات اللا أخلاقية لبعض العاملين وهذا يدل على ضعف في نظام الرقابة .

10.1.2 مقاومة الرقابة وسبل التغلب عليها

كثيراً ما تواجه أنظمة الرقابة مقاومة من قبل العاملين خاصة عندما يكون هناك تعديلات أو تحديث للنظام بإضافة آليات جديدة أو تعديل المعايير المعتمدة. وقد يفترض بعض المدراء المقاومة المتولدة هي لأسباب تتعلق بشخصية العاملين وليس العيب في نظام الرقابة وفلسفته وتركيزه وخصائصه.

ولعل أهم أسباب مقاومة الرقابة ما يلي (العامري ، والغالبي،247:2007) :

- الرقابة المبالغ فيها:

عندما يكون نظام الرقابة مركزاً على جميع التفاصيل الدقيقة يصبح الموقف مزعجاً للعاملين خاصة إذا كان يراقب أفعالهم وتصرفاتهم بالتفصيل وبشكل مباشر. لذلك فإن نظام الرقابة يجب

أن يركز على ما نسميه النقاط الحرجة في العمل أو الأنشطة الأساسية والتي يجب أن يحدد لها مؤشرات أداء دقيقة ولكل مؤشر معايير محددة أيضاً.

- التركيز غير المناسب

قد يكون تركيز النظام الرقابي أحياناً على المعايير الكمية الضيقة دون تحليلها أو تفسيرها. فعلى سبيل المثال التركيز على زيادة المبيعات في الأمد القصير بشتى الطرق وتحديد أرقام كمعيار لأداء البائعين دون تفسير لحدوث انخفاض في الأرقام لأسباب فنية معقولة قد يضطر هؤلاء البائعين لمقاومة نظام الرقابة والمعايير الرقمية المحددة وغيرها من الأمثلة.

- مكافأة عدم الكفاءة

إن ما يقصد بمكافأة عدم الكفاءة هو أن تفهم الإدارة ما تخفي الأرقام وتفسيرات هذه الأرقام وليس الأرقام بحد ذاتها كمعيار للحكم على الأداء وبالتالي اتخاذ قرارات بالمكافأة أو العقوبة.

- محاسبة مبالغ فيها

تسمح الرقابة الفعالة للمدراء تحديد ما إذا كان العاملون يتحملون مسئولياتهم بشكل صحيح ، لكن المبالغة في محاسبة العاملين على الإنجاز رغم كون المعايير المحددة قد تحققت يدفع العاملين لمقاومة نظام الرقابة.

وبعد أن تم استعراض أسباب مقاومة الرقابة نحاول أن نحدد السبل الكفيلة بالتغلب على هذه المقاومة ويتم ذلك من خلال مرحلتين:

- الأولى: مشاركة العاملين في جميع إجراءات ومراحل العملية التخطيطية والتنفيذية والرقابية وهذا سيؤدي إلى تقليل مقاومتهم للرقابة من خلال المشاركة الفعالة.
- والثانية: تطوير إجراءات لتدقيق العملية الرقابية وآلياتها والمعايير المحددة للأداء كلما حدثت مشكلة أو حصل تطور في الوضع البيئي الذي تعمل فيه المؤسسة.

المبحث الثاني

الرقابة الغذائية

1.2.2 مقدمة

2.2.2 الإطار القانوني المنظم لقطاع الأغذية في فلسطين

3.2.2 الإطار المؤسسي المشرف على قطاع الأغذية في فلسطين

4.2.2 واقع الرقابة على الأغذية المستوردة عبر المعابر والأنفاق في قطاع غزة

5.2.2 واقع الرقابة على الأغذية المصنعة محلياً في قطاع غزة

1.2.2 مقدمة

إن سلامة الأغذية وجودتها من أولويات اهتمامات المواطنين لتأثيرها على الجانب الصحي في حياتهم. حيث أن تناول الأغذية الفاسدة أو المغشوشة أو الضارة يؤثر بشكل مباشر على الصحة العامة ويؤدي إلى المرض مما يزعزع الثقة في نظم الرقابة والعاملين في قطاع الأغذية بشكل عام من منتجين وموردين وموزعين. لذلك يتوقع المستهلكون أن تكون هناك حماية على طول مراحل السلسلة الغذائية من المنتجين وحتى المستهلكين والتي يشار إليها غالباً بأنها السلسلة من المزرعة وحتى المائدة. ولن تتحقق الحماية الكاملة إلا إذا كانت جميع قطاعات السلسلة تعمل بطريقة متكاملة وكانت نظم الرقابة على الأغذية فعالة وتتناول جميع مراحل تلك السلسلة. وهنا يجدر أن ننوه إلى الفرق بين سلامة الأغذية وجودتها. فمفهوم سلامة الأغذية يقصد به جميع مصادر الأخطار التي قد تكون مزمنة أو حادة والتي قد تجعل الأغذية مضرة بصحة المستهلكين. وأما جودة الأغذية فتعني جميع الصفات الأخرى التي تؤثر في تقييم المستهلكين للمنتجات ومن هذه الصفات صفات سلبية مثل التلف أو التلوث بالأوساخ أو تغير اللون أو وجود رائحة ، كما وتشمل صفات ايجابية مثل المنشأ واللون والطعم والرائحة وطريقة تجهيز الأغذية.

تعتبر النظم الفعالة للرقابة على الأغذية في مختلف البلدان هي أمر ضروري لحماية صحة المستهلكين وضمان سلامتهم. وتعرف الرقابة على الأغذية بأنها نشاط تنظيمي إلزامي تتولى إنفاذه السلطات الوطنية أو المحلية لتوفير الحماية للمستهلكين والتأكد من أن جميع الأغذية ستكون مأمونة ومغذية وصالحة للاستهلاك البشري أثناء مراحل الإنتاج والمناولة والتخزين والتجهيز والتوزيع، وأن تتفق مع اشتراطات السلامة والجودة ، وأن تكون موسومة بطريقة صادقة ودقيقة على النحو المنصوص عليه في القانون(مركز الميزان، 2010: 4،6).

لقد تناول الباحث في المبحث الأول موضوع الرقابة بشكل عام وفي هذا المبحث بإذن الله سيتناول موضوع الرقابة على الأغذية على وجه التحديد. وسيركز على الرقابة على الأغذية في فلسطين وتحديداً في قطاع غزة.

2.2.2 الإطار القانوني المنظم لقطاع الأغذية في فلسطين

هناك عدة قوانين وقرارات تنظم عملية الرقابة على الأغذية في فلسطين يمكن سردها فيما يلي:

1- قانون الصحة العامة

يعرف قانون الصحة العامة رقم 20 لسنة 2004 الأغذية بأنها "كل مادة يستخدمها الإنسان أكلاً أو شرباً أو مضغاً ،أو يمكن أن يدخل في تحضير تلك المواد أو تركيبها" وأضاف القانون أن الأغذية الخاصة هي "كل مستحضر غذائي غير دوائي مخصص لتغذية الأطفال الرضع أو

لمرضى السكري أو يستخدم لإنقاص الوزن أو زيادته أو أي أغذية خاصة أخرى يصدر بشأنها قرار من الوزير"

وحددت المادة الثانية المهام الموكلة إلى وزارة الصحة من حيث ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها ومراقبتها ووضع اللوائح والأنظمة الخاصة بسلامة الغذاء ، وكذلك الفحص الدوري لمياه الشرب من حيث صلاحيتها للاستخدام الآدمي.أما الفصل الرابع من قانون الصحة العامة فقد أوجب على مصنعي الأغذية تزويد الوزارة بالتركيبة الكيماوية للمواد الغذائية لفحصها ونص على حظر تداول الأغذية الخاصة إلا بعد تسجيلها وترخيصها في الوزارة .كما نص على وجوب الالتزام بالمواصفات والشروط المحددة في التعليمات الفنية الإلزامية الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس. وحظرت المادة 18 من القانون تداول الأغذية إذا كانت مخالفة للشروط والمواصفات المحددة من قبل الوزارة أو وقع بها غش على نحو يغير من طبيعتها أو يجعلها غير صالحة للاستخدام الآدمي. كما وأشارت المادة 19 أن المنتج الغذائي يعتبر غير صالح للاستخدام الآدمي إذا حدث تغير في خواصه الطبيعية من حيث الطعم واللون والرائحة أو ثبت بالتحليل حدوث تغير في تركيبته الكيماوية أو حدث تلوث له بملوث إشعاعي أو كيماوي أو انتهت مدة صلاحيته أو تم تداوله في ظروف غير صحية. كما ونصت المادة 20 أن المنتج يكون غير صالح للاستخدام الآدمي إذا كان ملوثاً بالمبيدات أو الطفيليات أو المواد المشعة أو غيرها على نحو يؤثر على صحة الإنسان أو كان المنتج من حيوان نافق أو مصاب بمرض يعدي الإنسان أو كانت عبوته تحتوي على مواد ضارة بالصحة (حرب ، 2012 : 1).

2- قرار بقانون بشأن قانون الصناعة

لقد وسع نطاق قانون الصناعة ليشمل بالإضافة للمنشآت الصناعية بعض الحرف كالمخابز وحرف أخرى تتعلق بالأغذية، حيث تنص المادة 3 من القانون على أن المنشآت الصناعية يجب عليها الالتزام بتطبيق التعليمات الفنية الإلزامية المعتمدة التي تحدد خصائص المنتج الصناعي(حرب، 2012: 1).

3- قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 (حرب، 2:2012):

حيث يهدف قانون حماية المستهلك إلى حماية حقوق المستهلك بما يكفل له عدم التعرض لأية مخاطر صحية أو غبن أو خسائر اقتصادية وتوفير السلع والخدمات ومنع الاستغلال والتلاعب بالأسعار. فقد نصت المادة الثالثة من قانون حماية المستهلك على الحقوق التي يتمتع بها المستهلك والتي منها :

- الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله للسلعة أو الخدمة من حيث الجودة والنوعية.

- الحصول على المعاملة العادلة دون تمييز من قبل مزود المنتج أو المصنع.
- تشكيل جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها.
- العيش في بيئة نظيفة وسليمة وحصوله على سلعة وخدمة مطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية.
- الاختيار الحر للسلع والخدمات بين بدائل سلعية أو خدماتية.
- الحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها المستهلك ليتسنى له ممارسة حقه بالاختيار الحر والواعي بين كافة السلع والخدمات المعروضة بالسوق.
- التعويض بالتقاضي إما مباشرة أو بواسطة جمعيات حماية المستهلك لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي قد تكون لحقت به.
- استبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها في حال عدم مطابقتها للمواصفات لدى استعمالها بشكل سليم.
- طلب فاتورة من المزود يحدد فيها اسم المؤسسة، ورقم تسجيلها في السجل التجاري، وعنوانها، وتعريف السلعة أو الخدمة ووحدة البيع أو التأجير، والثمن والكمية المتفق عليها والقيمة الإجمالية للفاتورة بالعملة المتداولة.

4- قانون الزراعة

يتشكل الإطار القانوني الزراعي من قانون الزراعة رقم 3 لسنة 2003 والذي يشمل كلاً من الأراضي الزراعية والأحراش والمراعي والثروة الحيوانية والثروة السمكية. ويحدد قانون الزراعة القواعد الخاصة بحماية هذه الثروة وتحقيق الأمن الغذائي والحفظ على الصحة العامة.

5- قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية رقم 6 لسنة 2000

صدر قانون المواصفات والمقاييس رقم 6 لسنة 2000 بتاريخ 2000-9-17 ،حيث منح القانون مؤسسة المواصفات والمقاييس صلاحية حصرية في السلطة الفلسطينية بإعداد واعتماد المواصفات والمقاييس الفلسطينية ،كما وميز القانون ما بين المواصفات الفلسطينية والتعليمات الفنية الإلزامية ،فالأولى اختيارية وهي تتعلق بالجودة أما الثانية فهي إلزامية حيث يجب أن يكون المنتج مستوفياً للشروط الفنية للاستخدام الآدمي وتسويقه في السوق (حرب ، 2012 :2).

6- بطاقة البيان للمواد والسلع التموينية

أصدر وزير التموين بتاريخ 2003-3-23 قرار رقم 1 لسنة 2003 بشأن بطاقة البيان "وسم الإنتاج" للمواد والسلع التموينية منع بموجبه إنتاج أو استيراد أو إدخال أو بيع أو عرض بقصد البيع للمواد والسلع التموينية المعبأة ما لم تكن وحدات تداولها للمستهلك مستوفية للمتطلبات العامة والبيانات الخاصة وفقاً لقانون المواصفات الفلسطينية رقم 135 بشأن بطاقة بيان المنتجات الغذائية المعبأة والمواصفة الفلسطينية رقم 163 بشأن بطاقة بيان المنتجات الكيميائية. كما وحظر القرار إدخال المواد والسلع التموينية التي مضى عليها أكثر من ثلث مدة صلاحيتها للاستهلاك الآدمي أو نصف المدة في حالة الاستيراد المباشر (حرب ، 2012 : 2).

3.2.2 الإطار المؤسسي المشرف على قطاع الأغذية في فلسطين

اهتمت السلطة الوطنية الفلسطينية بمراقبة السلع التي ترد إلى الأسواق حرصاً منها على الصحة العامة للمجتمع وسلامة وجودة السلع والمنتجات وحماية المواطنين من أساليب الغش والخداع . وقد أنيطت مهمة الرقابة على السوق لوزارة التموين في نهاية عام 1996 ، حيث عملت الوزارة على تشكيل المختبرات وبناء كادر متخصص للقيام بهذه المهام ، وعملت بذلك حتى تم دمجها تحت مظلة وزارة الاقتصاد الوطني في عام 2003 ، ليصبح هذا الاختصاص من المهام الرئيسية لوزارة الاقتصاد الوطني ، فسميت الإدارة العامة للرقابة والتفتيش بدائرة حماية المستهلك. بالإضافة لوزارة الاقتصاد الوطني يوجد عدد آخر من الوزارات التي تعمل في مجال الرقابة على سلامة وجودة الغذاء وهي وزارة الزراعة ووزارة الصحة ، كما وتعمل البلديات في المجال ذاته (مركز الميزان ،2010: 6). وفيما يلي سيقوم الباحث بالإشارة لأهم ما تقوم به هذه الجهات من أعمال رقابية على النحو التالي:

1- وزارة الاقتصاد الوطني (حرب ،2012 :3):

تقوم وزارة الاقتصاد الوطني بالمراقبة على المنتجات الغذائية من خلال دائرة حماية المستهلك على النحو التالي:

- الرقابة على المنتجات الغذائية وغير الغذائية على جميع المنافذ الرئيسية للمعابر
- تسجيل محاضر تحفظ على المعابر لبعض الأصناف التي يشك المفتشين في جودتها أو صلاحيتها للاستهلاك الآدمي أو مصدرها وتحول إلى دائرة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد الوطني
- يكلف مفتشون مختصون ذوو خبرة لجلب عينات من مخازن التجار حسب ما يرد في كشف المعابر.
- عمل الفحوصات اللازمة في مختبر الوزارة وفي حالة مطابقة السلع للمواصفات الفلسطينية يتم الإفراج عنها بعد التفاهم على السعر للمستهلك مع التاجر ،أما إذا كانت

مخالفة للمواصفات الفلسطينية يتم أخذ القرار المناسب إما بإتلاف الكمية أو تحويلها لمادة أخرى يمكن الاستفادة منها

- تقوم وزارة الاقتصاد الوطني أيضاً بمتابعة المنتجات الغذائية وغير الغذائية من حيث مدى سلامتها وجودتها من خلال مفتشي الوزارة.

2- وزارة الزراعة

تقوم وزارة الزراعة بالرقابة على المنتجات الزراعية على المعابر وفي الأسواق وذلك على النحو التالي(مركز الميزان،2010 :7):

- يجب حصول التاجر على إذن مسبق قبل إدخال أي منتج زراعي وذلك من الإدارة العامة للتسويق والمعابر،ولا يمنح الإذن إلا بعد أخذ الموافقة الفنية من الإدارة المختصة مثل البيطرة للمنتجات الحيوانية ،الوقاية للمبيدات ،الإرشاد الزراعي ووقاية النباتات للأشتال والبذور،المياه والتربة للأسمدة ،والثروة السمكية للأسماك.
- يتم فحص المنتجات النباتية مثل الفواكه والخضار الطازجة من قبل مهندسين زراعيين والتأكد من مطابقتها للمواصفات الفلسطينية، وفي حال مخالفتها لتلك المواصفات يتم حجزها وتشكيل لجنة للبت في أمرها.
- يتم فحص المنتجات الحيوانية الطازجة من لحوم وأسماك ودواجن من قبل أطباء بيطريين على المعابر على أن تكون الشحنة مرفقة بشهادة صحية لإثبات خلوها من الأمراض .
- يتم فحص الحيوانات الحية من عجول وأبقار من قبل أطباء بيطريين وتكون مرفقة بالأوراق الثبوتية اللازمة والتي منها شهادة صحية تثبت خلوها من الأمراض.
- أما بالنسبة للحوم والأسماك المجمدة فيتم الاحتفاظ بها في ثلاجات خاصة للتاجر ويؤخذ عليه تعهد بعدم التصرف بها ،حيث يتم إحصاؤها بدقة وتؤخذ عينة من قبل وزارة الاقتصاد الوطني للتأكد من سلامتها ومطابقتها للمواصفات الفلسطينية.
- أما زيت الزيتون فيكون مرفقاً بشهادة فحص مخبري وشهادة منشأ فلسطيني ،أما الزيت الوارد من الخارج فيتم تحريزه من قبل وزارة الاقتصاد الوطني ويفحص مخبرياً.
- وفيما يتعلق بالمبيدات فإنه وبعد الموافقة من جهة الاختصاص ومنحها الإذن الفني الخاص بها لدخولها يتم مراقبة نوع المبيد والتأكد من أنه مطابق للإذن الفني الممنوح.ويطبق المعيار ذاته على مختلف مستلزمات الإنتاج الواردة.
- يتم القيام بجولات مراقبة فجائية ودورية لمحلات بيع المبيدات للتأكد من عدم وجود مخالفات قانونية تتعلق بتزوير الملصقات أو تخزين أو بيع مبيدات محظورة أو مخالفتها

لشروط التداول، ويتم فحص عينات من النبات والتربة بهدف الكشف عن مسببات الأمراض.

- متابعة مزارع الطيور والحيوانات من خلال الكشف الدوري وأخذ العينات وإصدار التوصيات اللازمة.

3- وزارة الصحة

حيث يوجد في وزارة الصحة دائرة خاصة للمراقبة على الأغذية وهي قسم مراقبة الأغذية التابعة لدائرة الطب الوقائي، ومن أنشطتها الرقابية ما يلي(مركز الميزان،2010 :8):

- جمع عينات من مختلف أنواع الأغذية وفحص مدى مطابقتها لمعايير الجودة.
- الفحص الطبي للعاملين بإعداد الأغذية.
- القيام بإتلاف الأغذية غير المطابقة للمواصفات.
- إصدار الأذونات اللازمة لاستيراد الأغذية .
- التفتيش والمراقبة على الأغذية المعدة في المستشفيات.
- القيام بعمليات التحقيق اللازمة لحالات الاشتباه في الأغذية الملوثة.
- منح رخص السيارات التي تستخدم في نقل الأغذية.
- المشاركة في وضع معايير وإرشادات وطنية لجودة الأغذية ،بالإضافة للتثقيف الصحي بين عموم الجمهور والعاملين في مجال الأغذية.
- المساهمة في وضع التشريعات لدعم إجراءات سلامة الأغذية.
- تطوير المرافق المتعلقة بضبط الجودة الغذائية.
- تدعيم برامج رصد ومراقبة وضبط الأغذية.

وفي ذات السياق وضعت وزارة الصحة أسس للعمل بها في نقل المواد الغذائية عبر الأنفاق ،حيث يحظر إدخال الأغذية عالية المخاطر والقابلة للفساد مثل: الأغذية التي بحاجة لظروف خاصة للحفظ أثناء النقل والتداول من تبريد أو تجميد أو أغذية غير منتجة في مصانع ،أو أغذية مغشوشة وغيرها.

4- البلديات

تمارس البلديات في قطاع غزة مهاماً رقابية على المنتجات الغذائية من خلال دوائر الصحة فيها ،ومن المهام التي تقوم بها ما يلي(مركز الميزان، 2010 :9) :

- الكشف على الحيوانات قبل الذبح والتأكد من سلامة ونظافة الذبائح وصلاحيتها للاستهلاك الآدمي وذلك من خلال المسالخ التابعة لعدد من بلديات القطاع.
- التفتيش على المنتجات الغذائية في الأسواق والمتاجر.

- التفتيش على متاجر بيع الأسمدة والمبيدات.
- التفتيش على مزارع الأبقار والدواجن.

هذا وسيتناول الباحث في المبحث التالي دور البلديات وبالتحديد بلدية غزة وبلديات شمال غزة وقسم الصحة فيها في الرقابة على الأغذية بشيء من التفصيل.

4.2.2 واقع الرقابة على الأغذية المستوردة عبر المعابر والأنفاق في قطاع غزة

يعاني قطاع غزة في الوقت الحاضر من حصار خانق أدى إلى محاربة السكان المدنيين في حقهم في الحصول على غذاء مناسب وآمن صحياً وخالٍ من الأضرار، يضاف إلى ذلك الاعتداءات المتكررة التي يتعرض لها القطاع باستخدام بعض الأسلحة المحرمة دولياً مما كان له آثار سلبية كبيرة في حق المواطنين في الحصول على الغذاء الآمن، ومن تلك الممارسات التي يتعرض لها القطاع من قبل سلطات الاحتلال (مركز الميزان لحقوق الإنسان، 2010):

- يتعمد الاحتلال اتخاذ جملة من الإجراءات والمعوقات عند إدخال البضائع إلى القطاع والتي ينتج عنها جملة من الآثار السلبية على سلامة وجودة الأغذية.
- غالبية ما يدخل من منتجات غذائية عبر المعابر مع دولة الاحتلال هو متدني الجودة بشكل كبير، لأن الإسرائيليين غالباً ما يصدرون للقطاع متبقيات الأسواق والمحاصيل متدنية الجودة.
- لا تسمح سلطات الاحتلال بإدخال الأسمدة الضرورية للزراعة والتي تعمل على زيادة جودة المزروعات، بما ينعكس سلباً على القيمة الغذائية لها والذي ينعكس بدوره سلباً على صحة المواطنين.
- لا يدخل الاحتلال المبيدات وفقاً لاحتياجات المزارعين بما ينعكس سلباً على المنتجات الزراعية.
- يتسبب عدم وجود الإمكانيات اللازمة لإجراء كافة الفحوصات الخاصة بالأغذية في مختبرات القطاع في أخطار حقيقية على سلامة وصحة المواطنين، لأن هناك حاجة للتأكد من سلامة الأغذية وهذا لا يتسنى إلا بتوفر المختبرات المجهزة بالإمكانيات اللازمة ، وهذا ما لا يتوفر في القطاع.

من جهة أخرى فإنه وبالرغم من الدور المنوط بالوزارات المعنية والبلديات للقيام بالرقابة على الأغذية (والتي أشار إليها الباحث سابقاً)، إلا أن هناك إشكاليات تتعلق بعدم وجود رقابة كافية على الأغذية في قطاع غزة، والذي ينعكس سلباً على حق المواطنين في الحصول على غذاء آمن صحياً، وأهم هذه الإشكاليات (مركز الميزان لحقوق الإنسان، 2010):

- عدم المراقبة المباشرة للمنتجات الغذائية القادمة من الأنفاق، والاكتفاء بالقيام بذلك عند وصولها إلى الأسواق.
- تقوم متاجر بيع اللحوم والأسماك المجمدة بعض منتجاتها خارج ثلاجات التبريد أي في الهواء الطلق وتحت أشعة الشمس وفي حال لم يتم بيعها يتم إرجاعها إلى الثلاجة، الأمر الذي ينطوي عليه خطورة تمس سلامة الأغذية وجودتها.
- عدم اكتراث الكثير من المزارعين بالاستخدام السليم للمبيدات.
- تتوفر في الأسواق عدد من أنواع المبيدات القادمة من الأنفاق الفاسدة والمغشوشة.
- غياب التنسيق الكافي بين الجهات المعنية في الرقابة على سلامة وجودة الأغذية، والذي بدوره يشكل عائقاً أمام فعالية الأداة الرقابية.

5.2.2 واقع الرقابة على الأغذية المصنعة محلياً في قطاع غزة

لا تجتاز عشرات السلع الغذائية الفلسطينية المصنعة محلياً الفحوصات الميكروبيولوجية والكيميائية التي يجريها الطب الوقائي في الرعاية الصحية الأولية، ما يتطلب إتلافها فوراً (أبوحية، 2013).

ولقد نشرت صحيفة الرسالة نت الإلكترونية المحلية تقريراً بتاريخ 13 يونيو 2013 أخذت فيه المنشآت الصناعية وسط القطاع كعينة وتبين أن هذه المنشآت تخلو من مواصفات الجودة، وعزت ذلك إلى ضعف التنسيق بين البلديات والجهات الرقابية واكتفاء البلديات بمنح تراخيص للمصانع دون معاينة صحية وبيئية وفنية من قبل المختصين بالإضافة إلى ضعف الإمكانيات. حيث وكما أسلفنا فإن قانون الصحة العامة رقم 20 لسنة 2004 ينص على ضرورة ترخيص المهن والحرف والصناعات الغذائية وأماكن بيعها ومراقبتها.

المبحث الثالث

بلدية غزة وبلديات شمال غزة والرقابة على الأغذية فيها

1.3.2 بلدية غزة

2.3.2 بلدية جباليا النزلة

3.3.2 بلدية بيت لاهيا

4.3.2 بلدية بيت حانون

5.3.2 بلدية أم النصر

1.3.2 بلدية غزة:

نبذة عن مدينة غزة:

تعتبر مدينة غزة من مدن فلسطين التاريخية، وهي مدينة عريقة تعاقب عليها الكثير من الحقب والحكومات. وتقع مدينة غزة على خط طول 34 وخط عرض 31، ويصل عدد سكانها نحو 600 ألف نسمة. وقد كانت مساحة المدينة حتى وقت قريب حوالي 45 كم مربع حتى عام 2008م حينما تقرر زيادة مساحتها إلى 55 كم مربع بناءً على قرار من مجلس الوزراء (العلاقات العامة ببلدية غزة، 2010). وهنا في هذا المبحث يسلط الباحث الضوء على بلدية غزة من حيث تاريخها ونشأتها ورسالتها وأهدافها وسياستها والخدمات التي تقدمها، ثم يلقي الضوء على الجهة المسئولة عن الرقابة على الأغذية في البلدية وآلية عملها ومدى تعاونها مع الجهات الأخرى.

رسالة البلدية (الشيخ خليل، 2010):

من أجل ديمومة الازدهار وبقاء غزة هاشم جوهرة ومناعة وثراء، ومن أجل الاستمرار في حمل رسالة الإنسانية لشعبها ولكافة الشعوب من حولها ، تسعى بلدية غزة إلى رفع مستوى الحياة المعيشية لمواطنيها في مدينتهم غزة من خلال تطوير النواحي الخدماتية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية. كما وتسعى بلدية غزة وبتعاون أبنائها سكان المدينة ، إلى الرقي بمستوى مدينتنا لتصبح مدينة متميزة في عمرانها ومرافقها وخدماتها وجمالها ونظافتها بما يتناسب ومكانتها الحضارية العريقة، ومواكبة التطور العلمي في كافة الميادين . ويقودنا في عملنا إيماننا الراسخ بأهمية بناء علاقات طيبة مع مواطنينا وشركائنا من مؤسسات عامة وخاصة محلية وعالمية، وممارسة نشاطاتنا بنزاهة واحترام ، بأمانة وإخلاص ،بإبداع وابتكار.وفي بلديتنا ولتحقيق أهدافنا نؤمن باحترام الأفراد العاملين وبتطوير قدراتهم ، وتوفير أجواء العمل التي تشجع على العطاء والإبداع.

تاريخ البلدية ونشأتها:

أنشئت بلدية غزة في عام 1893م ، وكان أول رئيس مجلس بلدي في مدينة غزة الحاج/مصطفى العلمي وآخر من تولى رئاسة المجلس في العهد العثماني الحاج / سعيد الشوا الذي قام بانجاز المستشفى البلدي الذي أصبح فيما بعد مقراً لبلدية غزة حتى وقتنا الحاضر. وتوالت على مدينة غزة عدة مجالس بلدية ابتداءً من العهد العثماني سنة 1893م ومروراً بفترة الانتداب البريطاني بين عامي 1918م و 1984م ،ثم الإدارة المصرية للقطاع ثم الاحتلال الإسرائيلي بين عامي 1967م و 1994م . وبعودة السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994م ولأول مرة في تاريخ غزة أصدر القائد أبو عمار رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية آن ذاك قراراً بتشكيل مجلس بلدي جديد لإدارة شئون البلدية ، حيث كلف السيد عون سعدي الشوا رحمه الله بتشكيل المجلس البلدي للمدينة بما يتناسب مع المصلحة العامة ومتطلبات المدينة العاجلة ولمواجهة الأحوال المتردية في البنية التحتية والخدمات . حيث قام السيد عون الشوا بتشكيل المجلس البلدي بتاريخ 1994/7/26م ، وهو يعتبر أول مجلس

بلدي في ظل سلطة وطنية فلسطينية في التاريخ الحديث. وفي شهر مارس من عام 2008 تم تعيين مجلس بلدي لمدينة غزة من قبل مجلس الوزراء الفلسطيني برئاسة أ. إسماعيل هنية ، وذلك في وقت عانت فيه البلدية من أزمة كبيرة نتيجة تردي الأوضاع الداخلية ونتيجة الحصار الذي فرضه الاحتلال الإسرائيلي على قطاع غزة. هذا الحصار الذي تسبب في استنفاذ معظم موارد البلدية والتي تعتمد عليها في تقديم خدماتها وأصبح يهدد بشل هذه المؤسسة وتوقف خدماتها بشكل كامل. ولكن تمكنت البلدية فيما بعد من العمل واستعادة دورها في خدمة المدينة ومواطنيها رغم الصعوبات التي تواجهها من حصار وإغلاق معابر وانقطاع مستمر للتيار الكهربي. ويجدر الإشارة هنا إلى أن المجلس البلدي الحالي برئاسة المهندس رفيق سالم مكي (الموقع الالكتروني للبلدية، 2013).

أهداف البلدية:

لقد وضعت بلدية غزة مجموعة أهداف تسعى إلى تحقيقها من خلال الأنشطة المختلفة التي يقوم بها العاملون في البلدية ،ويمكن أن نلخص هذه الأهداف فيما يلي (الموقع الالكتروني للبلدية، 2013):

- توفير خدمات حياتية أفضل للمواطنين .
- تشجيع المشاركة الشعبية في إدارة العمل الذي تقوم به البلدية .
- اتخاذ القرار المناسب مع إعطاء أهمية كبيرة لمواضيع الصحة العامة والبيئة.
- خلق جو صحي للعمل والاستقرار الوظيفي.
- تشجيع المشروعات التنموية والتطويرية في مدينة غزة.
- المساعدة في خلق فرص عمل جديدة.
- العمل الدؤوب على رفع قدرة الجهاز البلدي وكفاءته .
- العمل على خلق آلية تعاون وتكامل مع المؤسسات الحكومية وتكثيف العلاقات مع الجهات الخارجية لتوفير المساعدات الفنية والمالية لمشاريع المدينة .

سياسة البلدية:

ويمكن تلخيص السياسة العامة التي تتبعها البلدية في النقاط التالية (الموقع الالكتروني للبلدية، 2013):

- العدالة والمساواة في توزيع الخدمات.
- تشجيع المشاركة الشعبية وتطوير العلاقة مع الأهالي.
- إتباع سياسة محاسبة المسؤولين وتقييم أداء العاملين في أجهزة البلدية مع مكافأة المجتهد ومحاسبة المقصر.
- تقديم خدمات للجمهور في كافة المجالات الثقافية والاجتماعية والرياضية.
- تطوير المدينة القديمة والحفاظ على طابعها الحضاري والثقافي والتاريخي.
- تكافؤ الفرص عند التعيين أو الترقية.

- استقلالية البلدية من الناحية الإدارية والمالية مع الاحتفاظ بعلاقات تنظيمية وإدارية عملية ومنتجة مع الجهات الرسمية والشعبية وذلك في إطار الهدف العام للسلطة الوطنية الفلسطينية.

الخدمات التي تقدمها البلدية:

تقدم بلدية غزة العديد من الخدمات للمواطنين وللمدينة من خلال إداراتها ومراكزها المختلفة ،وفيما يلي نوجز أهم الخدمات التي تقدمها البلدية (العلاقات العامة ببلدية غزة ، 2010) :

- تخطيط المدينة وتنظيم ومتابعة إقامة المباني ومنح تراخيص البناء.
- إعداد الخطط التنموية والمشاريع الحيوية للمدينة.
- تنظيم المهن والحرف والعمل التجاري في المدينة.
- ترقيم الشوارع والمباني في المدينة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ؛حيث يوفي ذلك نظاماً بريدياً فعالاً يحسن الخدمات المقدمة من كافة الجهات العاملة في المدينة مثل البنوك ،والصحة ،والدفاع المدني وغيرها .
- إنشاء وتلزيم وتنظيم الأسواق.
- فحص ومعالجة مياه الشرب للمحافظة على سلامة وصحة المواطنين من خلال قسم الصحة الوقائية التابع للبلدية حيث يقوم القسم بشكل مستمر بعمل جولات تفقدية لمراقبة مياه الشرب ومتابعة جميع محطات التحلية وسيارات ومحلات توزيع المياه المفلترة للتأكد من سلامتها الصحية ومطابقتها للمواصفات المطلوبة ،وتقوم بإجراء الفحوصات لشبكات المياه والآبار للتأكد من مدى صلاحية المياه وخلوها من التلوث.
- توفير المياه وتوزيعها على المواطنين في كافة مناطق المدينة من خلال تشغيل آبار المياه وتوزيع أوقات عملها لتتمكن من تغطية كافة المناطق متوخيةً العدالة في التوزيع ؛كما وتقوم البلدية بصيانة الآبار وافتتاح آبار جديدة لتغطية نقص المياه في بعض الأحياء والمناطق وتسعى دائماً لتوفير التمويل اللازم لذلك.
- تأسيس شبكات ومناهل الصرف الصحي ،حيث بدأت البلدية بتأسيس تلك الشبكات في المدينة منذ عام 1970 لاحتواء مياه الأمطار ومياه الصرف الصحي وأصبحت اليوم نسبة المناطق التي تغطيها الشبكة في المدينة أكثر من 90% ،وتقوم البلدية باستمرار بعمل صيانة شاملة وكاملة لجميع شبكات الصرف الصحي.
- معالجة مياه الصرف الصحي حيث أنشأت البلدية محطة مركزية لمعالجة مياه الصرف الصحي وتخليصها من المواد الصلبة والمواد العضوية والكيميائية والكائنات الحية الدقيقة وتحويلها إلى مياه نقية حسب المعايير الصحية العالمية ؛حيث يمكن الاستفادة منها بضخها في الخزان الجوفي أو في ري المزروعات أو ضخها إلى البحر بعد تخليصها من

المواد الضارة بالبيئة وبالكائنات البحرية . أما الحمأة التي تجمع في أحواض التجفيف فيتم إزالتها بعد تجفيفها وتستخدم كسماد في الزراعة وتتعاون البلدية في هذا المجال مع وزارة الزراعة.

- تنظيف وصيانة مصارف المياه ،وتقوم البلدية بذلك قبيل موسم الأمطار من كل عام لضمان تصريف مياه الأمطار وعدم تراكمها في الشوارع وتعطيل حركة السير والمرور ،كما وتقوم البلدية بمعالجة أية إنسدادات قد تطرأ في الشبكة خلال فصل الشتاء.
- مراقبة المواد الغذائية حرصاً على صحة المواطنين وسلامتهم ،حيث تبذل البلدية جهود كبيرة في مراقبة الأسواق ومصانع المواد الغذائية للتأكد من صلاحية وسلامة المواد الغذائية سواءً المنتجة في المصانع أو المعروضة للبيع في المحلات التجارية والأسواق وكافة أماكن تداولها.ويقوم قسم مراقبة الأغذية وتراخيص المهن الصحية التابع لبلدية غزة بحملات تفتيش على الأغذية المباعة في أسواق المدينة تشمل محلات إنتاج المواد الغذائية من مطاعم ومخابز ومطابخ وكافتيريات وعمل الفحوصات اللازمة للعاملين في تلك المحلات ،بالإضافة إلى الحملات على محلات بيع اللحوم الطازجة والمجمدة داخل ثلاجات العرض وفحصها بهدف التأكد من توفر الشروط الصحية اللازمة وخلوها من أية ملوثات يمكن أن تلحق الضرر بالصحة العامة.
- فحص اللحوم والخدمات البيطرية حيث تم تصميم المسلخ الآلي وتجهيزه بكافة التجهيزات الفنية اللازمة للتعامل مع المواشي والذبائح بأنواعها.ويقوم الأطباء البيطريون في المسلخ بإجراء كافة الفحوصات البيطرية اللازمة على جميع أنواع الحيوانات قبل الذبح للتأكد من خلوها من الأمراض ،كما يتم في المسلخ تقطيع الذبائح وتنظيف الأحشاء آلياً وتجهيزها بصورة نهائية ونقل اللحوم إلى محلات الجزارة ،كما ويقوم مفتشو المسلخ بجولات تفتيشية على محلات بيع اللحوم والمطاعم للتأكد من سلامة اللحوم المعروضة وسلامة طرق العرض والتأكد من كون الذبح تم داخل المسلخ بالطرق القانونية .
- جمع النفايات الصلبة ومخلفات البناء والأتربة من شوارع المدينة ومخلفات الحدائق العامة وترحيلها إلى مكب النفايات التابع للبلدية بالإضافة إلى كنس وتنظيف الشوارع العامة.
- حماية البيئة والمحافظة عليها للحفاظ على الوجه الجمالي والحضاري للمدينة.
- مكافحة القوارض والبعوض والحشرات والزواحف الضارة من خلال حملات مكثفة في مختلف مناطق المدينة للحد من انتشارها.
- إقامة المنتزهات وتشجير الشوارع حيث تسعى البلدية إلى راحة المواطنين بإيجاد متنفس لهم ولأسرهم من خلال إقامة المنتزهات والأماكن الخضراء في أحياء المدينة المختلفة كما

وتعمل باستمرار على تشجير شوارع المدينة بأشجار النخيل وأشجار الزينة والأزهار المختلفة لإعطاء المدينة مظهراً جميلاً ومريحاً للنفس .

- إنارة الشوارع وتركيب الإشارات الضوئية وتنظيم المرور،وتبذل البلدية جهوداً كبيرة في تنظيم الأسواق والميادين العامة ،وفي تنظيم الشوارع الرئيسة التي تشهد حركة مرورية كثيفة للتخفيف من الازدحام وتسهيل حركة السير والمرور خاصة في الأعياد وإيجاد بدائل مرورية مناسبة ،وتتعاون البلدية في ذلك مع الجهات المعنية وفي مقدمتها وزارة النقل والمواصلات وشرطة البلديات وشرطة المرور.
- شق الطرق وتعبيدها وصيانتها من خلال الإدارة العامة للهندسة والتخطيط في البلدية حيث تقوم على شق طرق جديدة في المناطق المختلفة من المدينة حسب حاجة تلك المناطق وحسب المخطط الهيكلي للمدينة وتقوم أيضاً بصيانة هذه الشوارع وتسوية الشوارع الترابية.
- الطوارئ وعمليات الإنقاذ حيث تقوم فرق الطوارئ المشكلة من عشرات العاملين بين مهندس وفني وعامل معززين بعشرات الآليات والمعدات بالقيام بأعمال الإنقاذ وإزالة الركام عند حصول الكوارث أو الاعتداءات الصهيونية على المباني والطرق في المدينة وذلك بالتعاون مع فرق الدفاع المدني.
- خدمات تقدمها البلدية على شاطئ البحر حيث تقوم البلدية بعدة خدمات على شاطئ البحر مثل الإنقاذ البحري من خلال منقذين مؤهلين ومدربين على الإنقاذ البحري والإسعافات الأولية ،وكذلك تنظيف الشاطئ وخاصة في بداية مواسم الاصطياف ،وأيضاً فحص مياه البحر للتأكد من صلاحية المياه للسباحة والصيد بالاشتراك مع وزارة الصحة وسلطة جودة البيئة.
- تلزيم ومراقبة الاستراحات وكافتيريات الشاطئ .
- التوعية الجماهيرية والتنسيق والتعاون مع لجان الأحياء ،حيث تقوم البلدية بأعمال التوعية والإرشاد الجماهيري بهدف رفع الوعي الصحي والبيئي لسكان المدينة ومساعدتهم على التفاعل مع بيئتهم وتعديل السلوكيات السلبية لديهم والعمل معهم للنهوض بالمدينة وتوجيهها نحو غزة نظيفة وجميلة وآمنة لسكانها صحياً وبيئياً ،كما وتقوم البلدية بتفعيل دور لجان الأحياء في المدينة من جميع النواحي من خلال التواصل الفعال والهادف معها بحيث يكون لها دور تربوي وإرشادي إلى جانب تحسس احتياجات الحي من خدمات البلدية.
- صناعة وتركيب الأطراف الصناعية ،حيث يقوم مركز الأطراف الصناعية والشلل التابع لبلدية غزة بتصنيع وتجهيز الأطراف الصناعية المتنوعة وأجهزة شلل وتآكل مفصل

الحوض وأجهزة مساعدة تقويم الساقين وأجهزة تقويم العمود الفقري بالإضافة إلى صيانة وتصليح عشرات الأجهزة والأطراف الصناعية.

- التنمية الثقافية المجتمعية وذلك من خلال وجود خمسة مراكز ثقافية تتبع للبلدية وتتولى نشر الثقافة والمعرفة والفنون بين المواطنين من مختلف فئاتهم وأعمارهم.
- تجميل مدينة غزة وتنظيفها بصورة مستمرة من خلال إطلاق مشاريع وحملات التنظيف والتجميل.

قسم مراقبة الأغذية وتراخيص المهن الصحية:

في مقابلة مع الأستاذ رشاد عيد والذي يعمل كرئيس لقسم مراقبة الأغذية وتراخيص المهن الصحية بين أن هذا القسم هو القسم المسئول في البلدية عن الرقابة على الأغذية، حيث ينقسم إلى ثلاثة شعب وهي (عيد، 2013):

1- شعبة مراقبة الأغذية.

2- شعبة تراخيص المهن الصحية.

3- شعبة الشكاوى الصحية.

كما أن هناك قسم المسلخ المسئول عن متابعة ومراقبة ذبح الحيوانات ومراقبة ومتابعة اللحوم الطازجة ،ويوجد هناك نوع من التنسيق بين قسم الرقابة على الأغذية وتراخيص المهن الصحية وبين المسلخ .

وتجدر الإشارة هنا إلى أنه يعمل في قسم الرقابة على الأغذية حوالي ستة مفتشين يقومون بمهامهم اليومية بالتنسيق مع الجهات المختلفة مثل مباحث التموين التابعة للداخلية ووزارة الصحة ووزارة الاقتصاد.

ويقوم قسم مراقبة الأغذية – بحسب الأستاذ رشاد عيد رئيس القسم – بعمل جدول أسبوعي فيما يتعلق بالكشف على محلات المواد الغذائية ،ويقوم طاقم المفتشين بالعمل اليومي الميداني بالتنسيق مع مباحث التموين ووزارتي الاقتصاد والصحة من خلال جولات يومية ،وفي حالة وجود عينات أو فحوصات طبية للعاملين في مجال المواد الغذائية يتم ذلك كله عن طريق مختبرات وزارة الصحة ،أما الإتلافات للمواد الغذائية الفاسدة فتتم في المكبات التابعة للبلدية.

وسيستعرض الباحث فيما يلي الشعب الثلاثة التابعة لهذا القسم والمهام التي تقوم بها:

1- شعبة مراقبة الأغذية:

وتتلخص المهام التي تقوم بها فيما يلي:

- الإشراف ومتابعة الأماكن التي يتم فيها تصنيع وبيع المواد الغذائية من حيث الشروط الصحية التي يجب أن تتوافر فيها.
- متابعة صلاحية المواد الغذائية وطرق عرضها وتخزينها.

- إتلاف المواد الغذائية الفاسدة ومنتهية الصلاحية ويتم ذلك في المكبات التابعة للبلدية.
- إخطار ومخالفة أصحاب المحلات الغذائية المخالفة .
- عمل الفحوصات الطبية اللازمة للعاملين في مجال المواد الغذائية ويتم ذلك بالتنسيق مع وزارة الصحة.

2- شعبة تراخيص المهن الصحية:

ومهمتها القيام بالكشف الصحي على جميع الحرف داخل المدينة سواءً تلك التي تتعلق بالمواد الغذائية كالسوبرماركتات ومحلات اللحوم والجزارة ومحلات اللحوم المجمدة ،أو التي لا تتعلق بالمواد الغذائية كالورش والمصانع وباقي الحرف .وذلك للتأكد من أن هذه الحرف تتوفر فيها الشروط الصحية لكل من هذه الحرف ومن ثم إعطاء الموافقة أو عدمها لترخيص الحرفة .

3- شعبة متابعة الشكاوي:

ومن خلال هذه الشعبة يتم التعامل مع الشكاوي الواردة من قبل المواطنين والتي لها علاقة بالحرف مثل الورش والمصانع أو بالمكاره الصحية التي تنتج عن المحلات التي تتداول بالمواد الغذائية.

وفيما يلي ملخص لأهم الأعمال التي قام بها القسم خلال عام 2011:

جدول 1.2: أهم الأعمال التي قام بها قسم الرقابة على الأغذية ببلدية غزة

النوع	البيان
مجموع الإتلافات	390623 كجم بالاشتراك مع وزارتي الصحة والاقتصاد
عدد الجولات التفتيشية	4130
عدد الإخطارات	369
عدد المحاكم	77
تحويل للنيابة	2
إغلاق مؤقت	2
عدد الفحوصات الطبية	70
عدد الرخص	3448
رخص جديدة	910
رخص مجددة	2538
عدد الشكاوى	59

المصدر: عيد، رشاد، 2013

2.3.2 بلدية جباليا النزلة:

نبذة عن مدينة جباليا:

تقع جباليا – وهي إحدى أهم مدن شمال قطاع غزة – على مسيرة كيلومترين إلى شمال الشمال الشرقي من مدينة غزة، وتربطها طريق معبدة بطريق غزة – يافا التي تتفرع فرعين عند دوار جباليا على مسافة كيلومتر واحد إلى الجنوب الشرقي من جباليا، احدهما ساحلي يمر بمدينتي عسقلان واسدود، وثانيهما داخلي يمر بجولس وبرير، وتقوم محطة سكة حديد غزة في جنوب الجنوب الغربي لجباليا على مسافة 1.5 كم، وهناك طرق فرعية أخرى تربط جباليا بغزة والنزلة وبيت لاهيا، وبيت حانون. يحدها من الشرق الخط الأخضر (الأراضي الفلسطينية المحتلة عام 1948م) ومن الغرب البحر الأبيض المتوسط، فيما يحدها من الشمال مدينتا بيت لاهيا وبيت حانون، أما من الجنوب فتحدها محافظة غزة. نشأت جباليا فوق رقعة منبسطة من أرض السهل الساحلي، الجنوبي ترتفع نحو 35 متراً، فوق سطح البحر، وتمتد الكثبان الرملية الشاطئية على بعد كيلو متر واحد إلى الشمال من جباليا، وتتصل بالطرف الغربي لجباليا.

تتكون جباليا من ثمانية تجمعات سكنية هي: (مخيم جباليا، مدينة جباليا، النزلة، تل الزعتر، حي الكرامة، حي عباد الرحمن، حي الزهراء، مشروع العلمي). ويبلغ طول شريطها الساحلي على البحر الأبيض المتوسط قرابة (1.5) كم.

وتعتبر جباليا مركز محافظة الشمال، وتبلغ مساحتها اليوم قرابة 18كم2 نصفها مخصص كمناطق سكنية وحوالي 6 كم2 مخصص كمناطق زراعية فيما تتوزع البقية بين مناطق صناعية وسياحية وتغلب الطبيعة الرملية على تربة جباليا الزراعية. تقع مدينة جباليا ضمن امتداد السهل الساحلي على طول البحر الأبيض المتوسط. يبلغ أقصى طول لجباليا 9 كيلومتر يمتد من الخط الأخضر (الأراضي الفلسطينية المحتلة عام 1948م) شرقاً حتى البحر الأبيض المتوسط غرباً؛ فيما يبلغ أقصى عرض لجباليا 3.7 كيلومتر يمتد من مدينة بيت لاهيا شمالاً وحتى مدينة غزة جنوباً (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014).

أما سكان جباليا فيقدر عددهم اليوم بقرابة 220000 نسمة نصفهم من اللاجئين الفلسطينيين الذين تم تشريدهم من ديارهم بعد النكبة التي حلت بالشعب الفلسطيني في عام 1948م (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014).

نبذة عن بلدية جباليا النزلة:

تأسست بلدية جباليا النزلة في 1952/2/4م بموجب الأمر الصادر رقم (203) بسجل رقم: 757600028 وتعتبر ثالث أكبر بلدية في قطاع غزة من حيث الخدمات المطلوبة للسكان، وتقدم خدماتها إلى حوالي (220000) نسمة يسكنون في حوالي 17 كم2 يمثلون قرابة 70% من سكان محافظة شمال قطاع غزة في مناطق تعتبر الأكثر فقراً وتهميشاً وضعفاً، والأكثر عرضةً

للاجتياحات والقصف الإسرائيلي نظراً لقربها من مناطق التماس، ويوجد في منطقة نفوذها أكبر مخيم للاجئين في قطاع غزة (مخيم جباليا للاجئين)؛ يدير البلدية مجلس بلدي مكون من 15عضو؛ ويعمل فيها أكثر من 400 موظف وعامل في جميع دوائر وأقسام البلدية المختلفة (العلاقات العامة بالبلدية، 2014).

تقدم البلدية للمواطنين خدمات الكهرباء والمياه والصرف الصحي وصرف مياه الأمطار والنظافة والبيئة والصحة العامة وشق وتعبيد وصيانة الطرق وإنارتها؛ بالإضافة لإعداد المخططات الهيكلية والتفصيلية؛ وتنظيم جميع عمليات البناء والأسواق وممارسة الحرف والصناعات؛ والتشجير وصيانة أرصفة الشوارع، كما أنها تقوم بإعادة تأهيل وصيانة أسوار ومداخل المقابر وأماكن دفن الموتى، وتساهم بإنشاء الملاعب والحدائق العامة والمتنزهات؛ وقد انعكس دورها الحيوي على مناطق نفوذها تنميةً وتطويراً وازدهاراً (العلاقات العامة بالبلدية، 2014).

الرؤية:

التميز في خدمة المواطنين، والسعي الجاد نحو بناء مؤسسة عصرية تعكس الصورة الحقيقية لجباليا؛ تتمتع باستقرار مالي وتطور تقني؛ وتحظى بمشاركةٍ شعبيةٍ أوسع وصولاً إلى مدينةٍ مزدهرةٍ تتوفر فيها أسباب الحياة ومقومات النجاح ورفاهية العيش(العلاقات العامة بالبلدية، 2014).

الرسالة:

تسعى لتقديم أرقى الخدمات المتطورة وفق أنظمة ومعايير الجودة؛ وتبني المبادرات التي تخدم المجتمع وتدعم التنمية الشاملة بتكاملها مع المؤسسات الأخرى؛ وتوفر المعلومات لجهات صناعة القرار باستخدام أحدث الأساليب العلمية والتقنية من خلال طاقم يمتلك القدرة والكفاءة ويساوي في التعامل بين متلقي الخدمة بوضوحٍ وشفافيةٍ (العلاقات العامة بالبلدية، 2014).

أهداف البلدية (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014):

1 . تطوير وتعزيز مدينة جباليا كمركز اقتصادي واجتماعي وثقافي قوي ومستقر ومتنوع، وقادر على ضمان الازدهار المعيشي.

2. تحسين مستوى المعيشة؛ وتطوير البنية التحتية لمدينة جباليا؛ وتنويع الخدمات الأساسية المقدمة للمواطنين.

3. تنمية رأس المال البشري؛ وتحفيز الإمكانات الخلاقة لدى الشباب من خلال تشجيع المشاركة في الحياة المدنية وتحسين جودة وكفاءة الأنشطة المقدمة إليهم.

4. التخطيط الهيكلي والتنظيمي والتفصيلي؛ وتطوير مدينة جباليا كنظام حضري مستقر والمحافظة على الآثار والأماكن السياحية وتطويرها.

5. تحديث وتوسيع شبكة المرافق العامة، وتمكين جميع المواطنين من الوصول إليها؛ وتوسيع رقعة المناطق الخضراء والمحافظة عليها.

6. المحافظة على الصحة العامة وسلامة المواطنين؛ والبيئة النظيفة الآمنة؛ ومكافحة التلوث والأوبئة والمكاره الصحية؛ وتعزيز الوقاية والتثقيف الصحي والمجتمعي.

قيم وسياسات البلدية (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014):

1. الشفافية : النزاهة والأمانة والعدالة وبناء الثقة والوضوح في الإجراءات.
2. المبادرة والإبداع: مكافأة المبادرين والمبدعين وتبني المبادرات وتبادل المعرفة.
3. رضى الجمهور: المساواة في التعامل وتقديم الخدمات؛ والالتزام بمشاركة الجمهور وتفهم احتياجاتهم.
4. التكامل والانضباط: العمل بروح الفريق الواحد؛ والتقيد بالتشريعات والقوانين.
5. القيادة: قيادة ملهمة تتبنى التواصل والتنسيق داخلياً وخارجياً؛ وتعتمد الثقة أساساً في التعامل مع الجميع.
6. الأداء والتحول: إنجاز المهام المطلوبة بجودةٍ وكفاءةٍ؛ والإيمان بالتغيير والتطوير والتحسين المستمر.

دائرة الصحة العامة والبيئة في بلدية جباليا النزلة:

تعتبر دائرة الصحة بالتعاون مع دائرة الحرف والصناعات هي المسئولة عن الرقابة على الأغذية بالبلدية، حيث يترأس هذه الدائرة المهندس ناصر النجار. وفي مقابلة مع المهندس النجار بين أن دائرة الصحة والبيئة تحتوي على مجموعة من الأقسام وهي: قسم الصحة، وقسم النظافة، وقسم المنتزهات، وقسم المسلخ، وقسم الإرشاد الصحي(النجار، 2014).

حيث ينضوي تحت قسم الصحة شعبة الرقابة على الأغذية والتي يتعاون فيها قرابة سبعة موظفين ما بين إداريين ومفتشين في الرقابة على الأغذية بشكل دوري، حيث يتم التأكد من سلامة الأغذية عن طريق تواريخ الانتهاء والفحص المخبري بالتعاون مع الطب الوقائي ووزارة الصحة، كما ويوجد عدد من العاملين في المسلخ بينهم طبيب بيطري ومختص في التحاليل الطبية للتأكد من سلامة اللحوم في المسلخ (النجار، 2014).

وبين النجار أن البلدية توفر بعض الإمكانيات للعاملين في مجال مراقبة الأغذية حيث توفر سيارات وسائقين لتسهيل عملية التنقل، ويقوم المفتشون بجولات ميدانية على المحال والأسواق لتفقد الأغذية الطازجة والمعلبة والتأكد من مدى ملاءمتها وسلامتها. كما وبين أنه يجري فحص من قبل اللجان المختصة بالتعاون مع دائرة الحرف والصناعات قبل منح التراخيص لمحلات الأغذية للتأكد من ملائمة المكان وطرق وظروف تخزين الغذاء. وأشار أنه يجري أيضاً التعاون مع شرطة البلديات في حال وجود مخالفات لإيقاف المخالفين وتغريمهم، وأشار إلى أنه يجري إتلاف الأغذية الفاسدة من خلال لجان مختصة بالتعاون مع الطب الوقائي والشرطة بغض النظر عن كميتها وتكلفتها حفاظاً على الصحة العامة.

وعند سؤاله عن الرقابة على اللحوم الطازجة بين أن المسلخ التابع للبلدية هو المسلخ الرئيسي والوحيد في شمال غزة، حيث يتم فحص الذبائح للتأكد من خلوها من الأمراض ويجري فحص مخبري للحومها عن طريق أخذ عينات ولا يتم عرضها للبيع إلا بعد أن تجتاز هذه الاختبارات.

وأضاف المهندس النجار أنه يتم التعامل فوراً مع أي شكوى يتقدم بها المواطنون أو المؤسسات فيما يتعلق بسلامة وجودة الأغذية، كما وتعمل البلدية كذلك من خلال قسم الإرشاد الصحي على توعية المواطنين والتجار والمؤسسات حول سبل نقل وحفظ الأغذية بما يضمن سلامتها، وترعى العديد من النشاطات والندوات التي تتناول موضوع سلامة وجودة الأغذية.

3.3.2 بلدية بيت لاهيا:

نبذة عن مدينة بيت لاهيا:

يعود تسمية بيت لاهيا بهذا الاسم بأنه يحتمل أن يكون أنها كانت بيتًا ومكانًا للآلهة القديمة في العهد الروماني كما يذكر ذلك المؤرخ الروماني القديم (زمانوس) فقد كانوا يقيمون تماثيل ويتعبدون حولها وهناك بعض بقايا الآثار القديمة التي ربما تدل على ذلك كبقايا الآبار القديمة والأحواض والنقود التي كان يوجد بعضها وتعود للعهود القديمة ومنهم من يقول إنها بيتٌ للهو واللعب لما فيها من جمال ومتعة، كما أنهم كانوا يأتون ليلهوا ويلعبوا حول معابد الآلهة يساعد على ذلك الجو اللطيف والمناظر الخلابة والطبيعة الجّذابة ، على كل حال هكذا قيل عن سبب تسميتها بهذا الاسم، فهي قديمة جدًا منذ العصور الرومانية الأولى.

أما موقعها فهو في شمال قطاع غزة على بعد حوالي 9 كم من مدينة غزة و 5 كم شمال جباليا يحدها من الغرب البحر الأبيض المتوسط على بعد 4 كم من وسط القرية ومن الشرق بلدة بيت حانون وعزبتها ومن الشمال قرية هربيا التي احتلها اليهود سنة 1948 ومن الجنوب جباليا والنزلة ثم مخيم جباليا للاجئين.

كانت تبلغ مساحتها قبل سنة 1984 حوالي 50 كم هذا ما عدا الأراضي التي يملكها أهلها شرقا خارج نطاق القرية ،تغيرت هذه المساحة الآن نتيجة للتغيرات التي حدثت فقد اقتطعت بعض هذه الأراضي في الشمال من اليهود كما استخدمت مساحات واسعة لإسكان اللاجئين وبناء الأحياء الجديدة مثل :مدينة الشيخ زايد– ومشروع بيت لاهيا للاجئين وعزبة بيت حانون. وفي نفس الوقت انضمت أحياء جديدة للقرية لم تكن تابعة لها في الماضي مثل أحياء أصلان والسيفا والعطاطرة والسلاطين مما سبب تغييرًا في البنية الديمغرافية للقرية من حيث المساحة والسكان كما قّلت مساحة الأراضي الزراعية نتيجة للتوسع في البناء وزيادة عدد السكان وطرأ تجديد في مجال الزراعة فقد ذهبت أنواع كالتفاح والحبوب و أنواع أخرى كالخضروات والفراولة و التوت الأرضي كما أن هناك مساحات واسعة من الأراضي كانت تزرع بالحمضيات والحبوب إلى جهة الشرق تمتد حتى خطوط الهدنة مع إسرائيل يملكها أهالي

بيت لاهيا فيا يسمى الستين قصبه وهي قد تم تجريفها تمامًا الآن من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014).

نبذة عن بلدية بيت لاهيا:

لقد كانت بيت لاهيا قبل مطلع الستينات من القرن الماضي قرية بسيطة تفتقر للخدمات الأساسية التي يتوجب أن يتمتع بها كل مواطن الأمر الذي حدا بمواطني قرية بيت لاهيا بتقديم ألتماس للسيد الحاكم الإداري العام لقطاع غزة الفريق يوسف العجرودي برغبتهم في إنشاء مجلس قروي لخدمتهم و القيام بالمشاريع التي تفتقر إليها القرية.

و قد استجاب الحاكم العام لرغبة أهالي قرية بيت لاهيا حيث أصدر بتاريخ 1961/9/3 م قراراً بإخضاع قرية بيت لاهيا لأحكام الفصل الثاني " مجالس القرى " من قانون إدارة القرى العام رقم 23 لعام 1944 م و حدد سريان أحكام هذا الفصل على جميع الأراضي المسجلة باسم القرية في قيود دائرة تسجيل الأراضي .و بناء على القرار المشار إليه آنفاً و بتاريخ 1966/6/21 م أصدر المجلس التنفيذي قراره رقم 4 لعام 1966 م بإنشاء مجلس قروي بيت لاهيا، وفي سنة 1995 أعلن الرئيس ياسر عرفات أثناء زيارته الأولى لبيت لاهيا بتحويل بيت لاهيا إلى مدينة و المجلس القروي إلى مجلس بلدي، وفي تاريخ 2005/5/5 أجريت انتخابات بلدية وقام المجلس البلدي الحالي باستلام مهام العمل الموكلة إليه في البلدية في شهر يوليو / 2007 (العلاقات العامة بالبلدية، 2014).

دائرة الصحة في بلدية بيت لاهيا:

يترأس دائرة الصحة في بلدية بيت لاهيا الأستاذ عاطف السلطان، وكما في باقي البلديات فإن هذه الدائرة هي المسئولة عن الرقابة على جودة وسلامة الأغذية، وفي مقابلة معه بين أن دائرة الصحة في بلدية بيت لاهيا تتكون من الأقسام التالية:

- قسم الحرف والصناعات: وهو القسم المشرف على ترخيص الحرف والصناعات والمحال التجارية بأنواعها بما فيها محلات بيع وتصنيع الأغذية والمخابز وغيرها، ولا يتم منح الرخصة لمحال بيع الأغذية والمخابز إلا بعد أن تتحقق فيها شروط الصحة والسلامة للأغذية التي تباع فيها من حيث طريقة التخزين ونظافة المكان.
- قسم الصحة والبيئة والإرشاد: وهو القسم المعني بالرقابة على الغذاء ومدى صلاحيته للاستخدام الآدمي، ومن مهام هذا القسم استقبال الشكاوى على المكاره الصحية، والتفتيش على تلك المكاره ومكافحة البعوض والجرذان، إضافة إلى التفتيش على الأغذية بما فيها تواريخ الانتهاء ومتابعة تراخيص محلات المواد الغذائية(السلطان، 2014).
- قسم الحركة والسائقين: وهو قسم يقدم الدعم لباقي أقسام الدائرة من حيث تسهيل الحركة ونقلهم إلى الأماكن والمحلات المراد التفتيش والرقابة عليها.
- قسم الحدائق : وهو المشرف على الحدائق العامة والزراعة في الطرقات.

كما وبين أ. السلطان أن جميع هذه الأقسام تعمل بشكل متكامل لضمان صحة المواطنين من خلال قيام كل منها بدوره وخاصة في مجال جودة وسلامة الأغذية، وأن هناك تعاون وثيق مع الطب الوقائي التابع لوزارة الصحة في مجال مراقبة الأغذية والفحوص المخبرية، وأن هناك ما يقارب من 10 موظفين ما بين إداريين ومفتشين يعملون في مجال مراقبة الغذاء وصحة المستهلكين تابعين لبلدية بيت لاهيا.

وعند سؤاله عن المزروعات والرقابة عليها بين أنه يتم التعاون مع وزارة الزراعة في هذا المجال حيث يتم فحص المزروعات والدفيئات بشكل دوري من خلال مختصين ويتم توفير الأودية المبيدات المناسبة بما لا يعرض صحة المستهلكين للخطر.

وبين أنه يتم التوعية في المجتمع المحلي بأهمية سلامة الأغذية وتأثيرها على صحة المواطنين من خلال قسم الصحة والإرشاد حيث يتم التواصل مع المؤسسات التعليمية ووزارة التربية والتعليم والجهات والمؤسسات الأخرى والتجار والمستهلكين ويتم عقد اللقاءات الندوات التي تتناول هذا الموضوع. وأشار أيضاً أنه يتم التعامل بجدية وحزم مع الشكاوى التي ترد من المواطنين من خلال طواقم تتلقى الشكاوى وطواقم فنية تتفحص الأغذية الفاسدة وتشرف على إتلافها بالتعاون مع وزارة الصحة وشرطة البلديات ويتم مخالفة ومعاقبة المخالفين.

4.3.2 بلدية بيت حانون:

نبذة عن مدينة بيت حانون:

تقدر مساحة مدينة بيت حانون بحوالي 20025 دونما منها 503 دونمات للطرق و الوديان و السكك الحديدية، وتتكون بيت حانون من 33 قطعة و هي من القطعة 570 حتى القطعة رقم 601 بالإضافة إلى مسطح البلدة، وقد تم تقسيم الأراضي و عمل شهادات طابو للمالكين في عهد الانتداب الانجليزي، وتتكون كل قطعة من عدد من القسائم ، و يبلغ متوسط القطعة حوالي 650 دونماً و لكل قطعة مساحية اسم خاص بها (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014).

نبذة عن بلدية بيت حانون:

رسالة البلدية:

تسعى بلدية بيت حانون إلى تنمية بيئة المجتمع المحلي من خلال تقديم الأفضل في خدمة المواطنين بطواقمها الإدارية و التنفيذية المختلفة ضمن الإمكانيات المتاحة و بطرق فاعلة تحقق أهداف التنمية المحلية آخذين بعين الاعتبار معايير جودة الخدمات المختلفة المقدمة للمجتمع المحلي ، مع الحفاظ على القيم الثقافية ، البنية التحتية والتراث القديم للمدينة وذلك من أجل بيئة آمنة مريحة وحيوية لخدمة المستفيدين.

وتلتزم البلدية أيضا في تحقيق النمو المستدام من خلال الاستخدام الأمثل وتنمية الموارد البشرية والمالية والتقنية والإدارية القائمة على المعرفة (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014).

رؤية البلدية:

بيت حانون معلم حضاري اخضر متميز(الموقع الالكتروني للبلدية، 2014)

الخدمات التي تقدمها بلدية بيت حانون (العلاقات العامة بالبلدية، 2014):

1. تأهيل البنية التحتية : تعبيد الطرق ، تمديد خطوط الصرف الصحي ، إنارة الطرق ، ...الخ.
2. بناء المرافق و المنشآت الخدمية : مدارس ، مستشفيات ، متنزهات ...الخ.
3. مجال المياه و الصرف الصحي.
4. تراخيص الحرف و المهن اليدوي والرقابة على الأغذية.
5. التخطيط و التنظيم الحضري.
6. التنمية المجتمعية بكافة أبعادها.
7. التشبيك و التواصل مع مؤسسات المجتمع القاعدية بما يخدم سكان المدينة.
8. التواصل مع الجهات المانحة و التشبيك مع الجهات الدولية لجذب التمويل المستدام.

دائرة الصحة والبيئة في بلدية بيت حانون:

تعتبر هذه الدائرة وكما في كل البلديات هي المسئولة بشكل أساسي على الرقابة على الغذاء وصحة المستهلكين بشكل عام. ولقد قام الباحث بإجراء مقابلة مع باسم المصري مدير دائرة الصحة في البلدية. وقد بين المصري أن دائرة الصحة تتكون من الأقسام التالية:

- قسم النظافة: وهو المسئول عن جمع وترحيل النفايات بأنواعها من المنازل والمحال التجارية عن طريق سيارات مخصصة إلى مكب النفايات شمال المدينة
- قسم المراقبة والمتابعة والتفتيش: وهو المسئول عن النظافة العامة في المنازل والمحال التجارية والمصانع وإزالة التجاوزات، ومراقبة البقالات والمحلات بما فيها محلات بيع وتصنيع الأغذية وذلك بالتعاون مع قسم الحرف والصناعات ، حيث يتم إتلاف الأغذية الفاسدة فوراً وذلك عن طريق لجان تتكون من عاملين في البلدية وعاملين في الطب الوقائي والشرطة، والتي تقوم بحملات دورية على مصانع ومحلات بيع الأغذية وعلى الثلاجة الرئيسية في المدينة لضمان سلامة الأغذية وتواريخ انتهائها حرصاً على صحة وسلامة المواطنين (المصري، 2014).
- قسم الحرف والصناعات: وهو القسم المسئول عن ترخيص المحال والمصانع التجارية بما فيها محال صنع وبيع الأغذية، ويتم ذلك بالتنسيق مع قسم المراقبة والتفتيش، حيث لا يتم ترخيص محلات ومصانع بيع الأغذية إلا بعد مطابقتها لمعايير السلامة والجودة للأغذية المصنعة والمباعة. (المصري، 2014).

وبين المصري أنه يتم التعاون مع الطب والوقائي لإجراء الفحوص اللازمة للأغذية وكذلك يتم التعاون مع الدفاع المدني لضمان صحة العاملين داخل مصانع المدينة بما في ذلك مصانع الغذاء وهو أمر

ضروري لسلامة الأغذية التي يصنعونها وخلوها من الأمراض وخاصة أن منطقة بيت حانون بها مستودع رئيسي للأغذية وكذلك مصانع أغذية متنوعة. وعند سؤاله عن اللحوم الطازجة بين أن المسلخ المركزي في شمال غزة تابع لبلدية جباليا النزلة ولا يوجد غيره في الشمال.

وأشار المصري أن جميع أقسام دائرته تعمل بشكل متكامل لضمان جودة وسلامة الأغذية سواءً تلك التي تصنع في المصانع أو تلك التي تباع في محلات بيع التجزئة، وأنه يتم استقبال شكاوى المواطنين والتعامل معها ومعاقبة المخالفين بالتعاون مع شرطة البلدية، كما تعمل البلدية على رفع مستوى الوعي بين المواطنين بأهمية سلامة الأغذية وآثارها على الصحة العامة من خلال المنشورات والملصقات الإعلانية والندوات.

5.3.2 بلدية أم النصر

نبذة عن بلدة أم النصر:

سميت بلدة أم النصر بهذا الاسم نسبة للمعركة التي وقعت بين العرب المسلمين والفرنجة وانتصر فيها المسلمون ولقد وقعت هذه المعركة على أراضي بلدة بيت حانون وبلدة أم النصر عام 637 هـ، وقد اعتمد معظم سكان بلدة أم النصر في السابق على العمل داخل الخط الأخضر وعمل جزء كبير منهم في أعمال الزراعة والصناعة والإنشاءات ولكن الجزء الأكبر منهم عمل في المجال الزراعي وبعد إغلاق المعابر والحدود اضطر جميع هؤلاء العاملين إلى ترك أعمالهم والبقاء بدون عمل وتشكل نسبة البطالة في البلدة ما يقارب من الـ 80% مع ملاحظة أن معظم السكان في البلدة ما زالوا يتمسكوا بحرفتهم الأساسية وهي الزراعة وتربية الحيوانات المنزلية وهذا واضح لكل من يزور البلدة حيث لا يخلو منزل داخل البلدة من وجود الحيوانات المنزلية والتي تدر دخلا لا بأس به على السكان عدا عن الاستهلاك المنزلي وسد حاجاتهم الذاتية من الألبان بجميع مشتقاته واللحوم (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014).

أما بالنسبة للموقع الجغرافي للبلدة فتقع بلدة أم النصر في محافظة شمال غزة في الشمال الشرقي لبلدة بيت لاهيا ويحد البلدة من الجنوب والغرب مدينة بيت لاهيا ويحدها من الشرق أراضي مدينة بيت حانون (عزبة بيت حانون) ويحدها من الشمال أراضي فلسطين المحتلة عام 1948 وترتفع بلدة أم النصر 38 مترا عن مستوى سطح البحر (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014).

نبذة عن بلدية أم النصر:

تأسست بلدية أم النصر عام 1997 وذلك بقرار وزاري حينما قررت السلطة الفلسطينية في ذلك الوقت العمل على بناء مدينة الشيخ زايد وقامت بترحيل سكان تلك المنطقة إلى المنطقة المعروفة حاليا ببلدة أم النصر وفي حينها تم استصدار قرار وزاري بتشكيل مجلس قروي أم النصر بتاريخ 1999/10/21 ونظرا للزيادة في عدد السكان تم ترفيع المجلس القروي إلى بلدية من فئة "١ د ١" وذلك بتاريخ

2004/01/01 . وقد تأسست البلدية بهدف إدارة الشؤون المحلية لسكان أهل المنطقة وتقديم الخدمات الأساسية الضرورية للمجتمع المحلي ومن أهم الأهداف التي تأسست من أجلها البلدية :-

-الأهداف العامة : تطوير منطقة أم النصر والرقي بها حضاريا مع الحفاظ على طابعها البدوي والريفي .

-الأهداف الخاصة : تحسين وتطوير البنية التحتية والمرافق العامة .

-الأهداف الإستراتيجية : توفير مصادر الدعم والتمويل اللازمة للتطوير .

كما وتبلغ مساحة نفوذ بلدية أم النصر حسب مشروع التنظيم 800 دونم وهي مقسمة لمناطق جغرافية متنوعة واعتمدت هذه التقسيمات على المخطط الهيكلي للبلدية (الموقع الالكتروني للبلدية، 2014).

دائرة الصحة في بلدية أم النصر:

يرأس هذه الدائرة وليد أبوفرية، وفي مقابلة مع أبوفرية بين أن البلدية تشرف على قرية أم النصر وهي قرية صغيرة لا تحتوي على أسواق وإنما تحتوي على محال تجارية صغيرة ومعظم الأهالي يعتمدون على الزراعة في حياتهم، لذلك فإن نشاط البلدية فيما يتعلق بالرقابة على الأغذية يتركز على الرقابة على تلك المحلات من حيث تواريخ الانتهاء للمواد الغذائية وصلاحيتها للاستخدام الآدمي كما وتقوم البلدية وقسم الصحة فيها بالرقابة على المزروعات والأراضي الزراعية في القرية. وبين أبوفرية أن دائرة الصحة في البلدية تتكون من الأقسام التالية:

- قسم الصحة العامة والبيئة: وهو المسئول بشكل مباشر عن الرقابة على صلاحية الأغذية من خلال لجان مختصة تقوم بالتفتيش بشكل دوري على المحال التجارية وتقوم بفحص المواد الغذائية وإتلاف الفاسد منها، كما تقوم بتلقي الشكاوى ومعالجتها وتعمل على رفع مستوى الوعي بالصحة والسلامة العامة.
- قسم الحرف والصناعات: ويقوم بترخيص المحال التجارية بما فيها محلات بيع الأغذية والرقابة عليها، حيث يجب أن تطابق محلات بيع الأغذية والمخابز المواصفات والمقاييس الفلسطينية من حيث نظافة المكان وصلاحيته للتخزين وغيرها من المعايير.
- قسم الزراعة: وهو المسئول عن الزراعة وفحص المنتجات الزراعية والري وفحص التربة والآبار وغيرها، كما يقدم التوعية اللازمة للمزارعين ويوفر لهم الأدوية والأسمدة التي يحتاجونها بما يضمن سلامة وجودة الثمار وذلك بالتعاون مع وزارة الزراعة.

وقد أشار أبوفرية أن فريق العمل في دائرة الصحة يعمل بشكل دوري للرقابة على الأغذية والمنتجات الزراعية من خلال طواقم ثابتة وطواقم مؤقتة تعمل بنظام البطالة والعقود المؤقتة، وأن هذه الطواقم تتواصل مع وزارة الصحة والشرطة والمجتمع المحلي لضمان سير عملية الرقابة على أكمل وجه وضمان فعالية نظام الرقابة على الغذاء في البلدية.

ويجدر أن ننوه هنا أن عدد العاملين وتنظيم العمل والهيكلية الإدارية لدائرة الصحة ووجود قسم مراقبة للأغذية مستقل تابع لها من عدمه، كل ذلك يعتمد على حجم البلدية ومناطق نفوذها، فنلاحظ مثلاً أن بلدية غزة بها قسم كبير ومستقل لمراقبة الأغذية ولم نجد ذلك في باقي البلديات. ويعزو الباحث ذلك إلى حجم البلدية الكبير واتساع مناطق نفوذها والعدد الكبير للمحال ومصانع الأغذية والمذابح التي تشرف عليها، إضافة إلى أنها الأقدم من حيث النشأة والتأسيس والأكثر خبرة في هذا المجال.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

1.3 مقدمة

2.3 الدراسات المحلية

3.3 الدراسات العربية

4.3 الدراسات الأجنبية

5.3 التعليق على الدراسات السابقة

1.3 مقدمة

سيتناول الباحث في هذا الفصل مجموعة من الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية والتي تناولت بدورها موضوع الرقابة على الأغذية بطريقة أو بأخرى. ومن ثم سيعقب على هذه الدراسات.

2.3 الدراسات المحلية

1- دراسة أبوهربيد (2012) بعنوان "القواعد الشرعية لسلامة إنتاج وحفظ الأغذية".

وتهدف هذه الدراسة إلى بيان دور الإسلام في معالجة المشكلات الناجمة عن التطور المادي خاصة فيما يتعلق بحفظ الغذاء وسلامة إنتاجه والوقوف على العوامل المؤثرة في ذلك وبيان حكم الشرع في القضايا المتعلقة بحفظ الغذاء وسلامة إنتاجه. وتعتمد الدراسة على المنهج التحليلي الاستنباطي من خلال النصوص الشرعية من القرآن الكريم والسنة وأقوال العلماء، والاعتماد على الحقائق العلمية والدراسات المختصة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: اهتمام الإسلام بالغذاء الكامل الصحي والسليم، وحثه على الزراعة وتنمية القطاع الزراعي وزيادة الانتاج، كما وبينت الدراسة حرص الإسلام على سلامة الغذاء والذي يقع على عاتق التجار ومصنعي الغذاء.

ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: تشكيل هيئات مختصة بسلامة الأغذية يكون من بين أعضائها مرجعيات شرعية تعرض عليها المستجدات من الأغذية، وكذلك المحافظة على الموارد الطبيعية، وتفعيل هيئات الرقابة التابعة للوزارات المختصة بالغذاء، مع تفعيل العقوبات الرادعة في حق من يثبت أنهم خالفوا قواعد السلامة الغذائية، والسعي لتجهيز وإعداد مختبرات لفحص سلامة الأغذية من التلوث وخاصة بعد الحصار وحرب الفرقان، وعقد ورش علمية لمناقشة قضايا سلامة الأغذية وتوعية جمهور المستهلكين بالمخاطر المتعلقة بالغذاء.

2- دراسة حرب (2012) بعنوان "واقع النزاهة في قطاعي الأغذية والأدوية في فلسطين".

وتهدف هذه الدراسة إلى فحص بيئة النزاهة والفساد التي تحيط بصناعة الأغذية وذلك بمراجعة الواقع القانوني والبنية المؤسساتية والإجراءات والسياسات التي تتعلق بهذا المجال والعاملين فيه، حيث تم إجراء مقابلات مع متعاملين في قطاع الأغذية من وزارة الصحة ووزارة الاقتصاد الوطني ووزارة الزراعة واتحاد الصناعات الغذائية للتعرف على واقع هذا المجال ، ومن ثم تحديد التحديات التي تواجهه ، وتم وضع المقترحات والتوصيات التي تعزز الشفافية والمساءلة ونزاهة العاملين وتقليل فرص الفساد في هذا المجال. وتعتبر النزاهة جزء من عملية الرقابة على الأغذية والأدوية حيث أن أي فساد قد يؤثر على فعالية نظام الرقابة.

ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: ضرورة إصدار قانون الأغذية ينظم عملية الرقابة على الغذاء، وإنشاء مؤسسة للأغذية مستقلة تشرف على قطاع الأغذية بدلاً من النظام

الحالي الذي يوزع عملية الإشراف على عدد من المؤسسات. كما وخرجت الدراسة بتوصيات أخرى تتعلق بالتشريع والرقابة على الأغذية المستوردة وتعزيز النزاهة وتطوير نظام الرقابة على الأغذية من خلال مجموعة اقتراحات منها: تدريب العاملين في التفتيش على الأغذية، ووجود نظام إلكتروني يربط بين الجهات المعنية بالأغذية وسلامتها وجودتها، وتبني استراتيجية وطنية تعنى بسلامة الأغذية، ...إلخ.

3- دراسة مركز الميزان لحقوق الإنسان (2010) بعنوان "الحق في الحصول على غذاء مناسب: واقع سلامة وجودة الأغذية في ظل الحصار على قطاع غزة".

تتناول الدراسة موضوع الحق في الحصول على الغذاء المناسب بين المعايير الدولية والقانون الفلسطيني، كما ويتطرق التقرير إلى الإجراءات والسياسات الرقابية التي تتبعها الجهات الحكومية والبلديات على الأغذية في قطاع غزة ونتائج هذه الإجراءات، ومدى فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في قطاع غزة. ثم يستعرض أثر كل من الحصار الإسرائيلي وأثر العدوان الإسرائيلي "عملية الرصاص المسكوب" على سلامة وجودة الأغذية في قطاع غزة. ثم خرج بمجموعة من النتائج والمعوقات التي تؤثر على سلامة وجودة الأغذية. ومن أهم التوصيات التي توصل إليها التقرير: تحمل المجتمع الدولي والأطراف السامية المتعاقدة على اتفاقية جنيف مسئوليتهم بالضغط على الاحتلال الإسرائيلي برفع الحصار عن قطاع غزة وإدخال المواد الأولية الضرورية وخاصة تلك التي تحتاجها المزروعات، والمعدات المخبرية اللازمة لفحص سلامة الأغذية، والسماح للمراقبين لإجراء الفحوص على الأغذية في ساحات تفريغ البضائع، وكذلك يطالب التقرير المجتمع الدولي والجهات المانحة بالعمل على تمويل بناء مختبر مجهز بالمعدات والأدوات الضرورية لإجراء الفحوصات اللازمة للتأكد من سلامة وجودة الأغذية سيما الفحوصات المتعلقة بالمعادن الثقيلة ومتبقيات المبيدات في النبات. كما يطالب مركز الميزان من خلال التقرير الحكومة الفلسطينية في غزة بمزيد من الإجراءات الرقابية التي تضمن إعمال حق المواطنين في الحصول على غذاء آمن صحياً، من خلال الرقابة على المواد الغذائية والمبيدات والحيوانات التي تمر عبر الأنفاق ، والتنسيق مع الجهات المعنية بالرقابة على الغذاء، وتوعية المستهلكين، وغيرها من الإجراءات.

4- دراسة قفة ومقداد (2007) بعنوان "آفاق نمو قطاع الصناعات الغذائية في فلسطين – دراسة حالة الصناعات الغذائية في قطاع غزة".

وقد تناول الباحثان في هذه الدراسة الآفاق التنموية لقطاع صناعات الأغذية في قطاع غزة وتهدف الدراسة للتعرف على المعوقات والعراقيل التي لا تزال تواجه قطاع الصناعات الغذائية في فلسطين، ومعرفة الطرق المؤدية إلى تعزيز وتطوير جودة المنتجات الغذائية الفلسطينية

مما يمكنها من منافسة المنتجات المستوردة والتصدير للخارج، وكذلك العمل على وضع سياسات وتوصيات للتغلب على مشاكل هذه الصناعة.

وأظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها ضعف مستويات التدريب والتعليم لدى العاملين في مجال الصناعات الغذائية، والاعتماد الكامل على الاحتلال في الحصول على المواد الخام، وعدم الاستغلال الكامل للطاقة الانتاجية، والاعتماد على التمويل الذاتي بشكل كبير، وتسويق معظم الانتاج داخل السوق في قطاع غزة، وضعف مستويات الجودة وضعف دور وزارة الاقتصاد الوطني في دعم المنتجين، وأثبتت الدراسة أن السياسات الاسرائيلية وكثرة الاجراءات الأمنية على المعابر أدت إلى ضعف تصدير المنتجات الغذائية إلى الخارج.

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: العمل على تحرير المعابر من السيطرة الاسرائيلية، والالتزام بجودة المنتجات الفلسطينية، وتنمية قدرات العاملين في مجال صناعة الأغذية من خلال التدريب والعمل على إيجاد فرص ومنافذ تسويق خارجية، وتعزيز دور وزارة الاقتصاد الوطني واتحاد الصناعات الغذائية الفلسطينية لدعم المنشآت الغذائية الفلسطينية وزيادة الدعم المالي لهذه المنشآت.

5- دراسة أبوزعرور وآخرون (2006) بعنوان "قطاع الصناعات الغذائية غير المنظم في الأراضي الفلسطينية: الواقع والآفاق".

تهدف هذه الدراسة للتعرف على حجم قطاع التصنيع الغذائي غير المنظم، وسماته وبنيته التركيبية، وتحليل مشاكله وإمكانات تنميته من خلال تأطيره وتقنينه بهدف تحسين أداء القطاع وتنظيمه ، وتطوير الانتاجية والجودة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع منهجية مستندة إلى عدد من الأدوات والأساليب بما يضمن الحصول على نتائج صحيحة، وذلك من خلال مراجعة الأعمال السابقة وأدبيات المنظمات الدولية، وتجارب البلدان الأخرى في هذا المجال، كما تم اللقاء بعدد من ذوي العلاقة والتأثير والاحتكاك المباشر مع هذا القطاع من مؤسسات القطاعين العام والخاص، وتم استقاء العديد من الحقائق والمجريات من واقع المقابلات والزيارات والمشاهدات الميدانية التي تمت قبل وخلال إعداد الدراسة، كما تم استخدام قاعدة بيانات القطاع غي المنظم والتي أعدها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ومعهد ماس عام 2003.

وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أن هذا القطاع يتميز بتعقيد العلاقات والتأثير وتشابكها من حيث الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية، ومساهمته في توفير الأمن الغذائي الفلسطيني والتأثير المباشر لمخرجات هذا القطاع على صحة وسلامة المستهلك، وكذلك يتميز هذا القطاع بعلاقة مميزة مع المستهلك، وضعف التنظيم الواضح من خلال غياب الأطر والنقابات والاتحادات في صناعات هذا القطاع، كما لوحظ ضعف دور الرقابة من خلال غياب

المعلومات والبيانات لدى الجهات الرقابية وقلة المواصفات والتشريعات التي تنظم الرقابة على هذا القطاع، وتشكل المرجعية للحكم على أدائه وسلامة منتجاته.

كما وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها توفير المعلومات والبيانات الكاملة عن القطاع، وايجاد الأطر لأصحاب هذه الحرف والصناعات الغذائية، وتحليل المعوقات وتحديد الاحتياجات، وتوفير التدريب والمعلومات والاستشارات الفنية للعاملين في القطاع وكذلك للعاملين في مجال مراقبة الأغذية في القطاع الحكومي بما يضمن سلامة المستهلك، وايجاد البيئة التسويقية الملائمة من خلال التنسيق مع الأطر والاتحادات والهيئات الوطنية.

3.3 الدراسات العربية:

1- دراسة الشعراوي (2008) بعنوان "فرص تطبيق ستة سيجما في نظم إنتاج الأغذية المحفوظة : دراسة تطبيقية".

وتهدف هذه الدراسة للتعرف على فرص تطبيق ستة سيجما في نظم إنتاج الأغذية المحفوظة، ولتحقيق ذلك تم بناء ثلاثة فروض للبحث، حيث تناول الفرض الأول مستوى المطابقة أو الدقة المطبق حالياً في الشركات العاملة في هذا القطاع، حيث تم توصيف نظام المراقبة المطبق حالياً في هذه الشركات لتحديد نقاط القوة والضعف وتم حساب مستوى السيجما الحالي الذي تراوح بين 3.25سيجما و 3.30 سيجما. وتناول الفرض الثاني العوامل الدافعة لتطبيق ستة سيجما في الشركات محل البحث، وتناول الفرض الثالث العوامل المانعة لتطبيق ستة سيجما فيها.

وبعد ذلك تم تحليل البيانات واستخلاص النتائج وبناءً على هذه النتائج قدم الباحث مجموعة من التوصيات والتي من أهمها: مطالبة الشركات بتشكيل فريق عمل لتطبيق ستة سيجما، والقيام بشرح وتوضيح الأهداف المطلوب تحقيقها في كل مستوى، ورفع مستوى مشاركة العاملين في صنع القرار، ورفع مستوى جودة المدخلات من المواد الخام وغيرها، وتسهيل عمليات الاتصال من أسفل إلى أعلى، وتطبيق نظم حوافز تكون موجهة بالعميل.

2- دراسة اليماني (2007) بعنوان "اتجاهات حديثة في إدارة سلامة الأغذية – مواصفات الأيزو 22000".

وتقوم هذه الدراسة التي قام بها الدكتور في الجامعة الأردنية محمد اليماني باستعراض نظم إدارة الجودة والمواصفات والمقاييس الخاصة بالأغذية والتي تضعها المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) وبعض النظم العالمية الأخرى. وتأتي هذه الدراسة في إطار سلسلة تقارير أعدها الباحث بالتعاون مع باحثين آخرين تحت عنوان (ملف الأمن الغذائي في الأردن).

وتهدف الدراسة إلى التعريف بنظام الأيزو – والتركيز على جانب مواصفات الأغذية بالتحديد– من حيث مراحل تطوير مواصفات الأيزو، ثم استعرض بشيء من التفصيل الأنظمة الخاصة بسلامة الأغذية وجودتها والتي تلقى تقبلاً دولياً على المستوى العالمي، ثم تناول بإسهاب مواصفة الأيزو 2005:22000 والتي وضعتها منظمة الأيزو لجودة وسلامة الأغذية والمشروبات من حيث المراحل الزمنية التي مر بها إعداد تلك المواصفة ومحتوى هذه المواصفة وتكاملها مع الأنظمة الدولية وأنظمة إدارة الجودة الأخرى.

وخرجت الدراسة بنتيجة بأن تطبيق مواصفة الأيزو 2005:22000 مهمة للمؤسسات التي تعمل في مجال صنع الأغذية وبينت أهم ما يمكن تحقيقه عند تطبيق هذه المواصفة على أرض الواقع وأوصت بتطبيقها بالتوافق مع الأنظمة الوطنية لسلامة الأغذية.

3– دراسة التكروري (2007) بعنوان "تداول الأغذية الصحية في الأردن : ترخيصها وسلامتها"

تتناول هذه الدراسة والتي أعدها الباحث التكروري من الجامعة الأردنية ضمن سلسلة (ملف الأمن الغذائي في الأردن) ما يعرف بالأغذية الصحية وترخيصها وسلامتها.

وتهدف هذه الدراسة للتعريف بمفهوم الأغذية الصحية أو الأغذية الوظيفية ومبررات الإقبال على استعمال هذه الأغذية (مثل التغذية والعلاج) وأنواع هذه الأغذية (مثل الأعشاب والميكروبات النافعة والأملاح المعدنية والفيتامينات والكيماويات النباتية والحموض الدهنية وبروتينات الصويا والبقوليات والألياف الغذائية والمنشطات الرياضية والأغذية المعدلة وراثياً)، وتطرقت الدراسة للتعريف بمؤسسة الغذاء والدواء الأردنية والجهات والدوائر الأخرى التي تتعاون معها في مجال مراقبة الأغذية، واستعرضت دورها في الرقابة على الأغذية الصحية في الأردن وإجراءات ترخيصها. كما وتطرقت إلى الدور الذي يلعبه المنتجين والمصنعين لهذه الأغذية.

وخرجت الدراسة بنتيجة بضرورة تشديد الرقابة على هذا النوع من الغذاء وخاصة أنه يستخدم في الطب البديل والعلاج علاوة على استخدامه كمغذي وانعكاس ذلك على الصحة العامة.

4.3 الدراسات الأجنبية

1- دراسة (2012) boysen بعنوان"التسمم الغذائي في الدنمارك- الرقابة عليه مخاطره وأسبابه"

هذه الدراسة تقيم وضع التسمم الغذائي في الدنمارك في الفترة الممتدة بين سنة 2001 إلى 2010 حيث أن التقويم يشمل التسمم الغذائي وعلاقته بالإستراتيجية الوطنية للرقابة على الأغذية عند الذبح وتقييم المخاطر على الإنسان من التسمم الغذائي من لحم الدواجن في هذه الفترة والرقابة عليه وكذلك التسمم الناتج من اللحوم الأخرى في نفس الفترة. وخرجت الدراسة بمجموعة توصيات تتعلق بعمل إستراتيجية للرقابة على الأغذية والدواجن من المزرعة إلى الشوكة .

2- دراسة (2012) Hirschman & Chriqui بعنوان "الأغذية المدرسية وسياسة التغذية، الرقابة والتقييم في الولايات المتحدة".

ركزت هذه الدراسة على مراقبة التغذية والغذاء في المدارس الأمريكية منذ عام 1980م حسب القانون Healthy hunger-free kids لسنة 2010 والمعلومات عن الأغذية المدرسية المتاحة في الولايات المتحدة. وخرجت الدراسة بأن بيئة الأغذية في مدارس الولايات المتحدة محكومة بقوانين وتشريعات فدرالية ومحلية، ورأت الدراسة أن الولايات المتحدة لها تاريخ طويل في مراقبة وتقييم المعلومات المتعلقة بالأغذية والممولة من قبل الحكومة ومؤسسات الخاصة والتي مكنت صانعي القرار من مراقبة التقدم ووضع خطط وقوانين لتحسين الأغذية والمشروبات المقدمة للطلبة في المدارس.

3- دراسة (2011) Al Yusuf & Taylor بعنوان "مدى فاعلية الرقابة على الأغذية في المجتمع متعدد الثقافات :مبادرات التدريب لسلامة الأغذية في أبوظبي"

وتهدف هذه الورقة إلى توثيق عدد من المبادرات والمنطلقات التي تقوم بها حالياً سلطة الرقابة على الأغذية في أبو ظبي لتحسين سلامة الأغذية على طول السلسلة الغذائية. حيث تركز على تجريب صور فوتوغرافية جديدة لفحص سلامة الأغذية لمتداولي الأغذية والمصممة لتلبية احتياجات القوى العاملة متعددة الثقافات. وخرجت الدراسة بأن استخدام أوراق الاختبار المبنية على الصور الفوتوغرافية أفضل من أوراق الاختيار من متعدد حيث زادت نسبة النجاح للفحص بمعدل 20% في حالة الإبقاء على نفس مستوى الصعوبة للاختبار.

4- دراسة (2009) Al-Kandari and Jukes بعنوان "التحليل الظرفي لأنظمة الرقابة على الأغذية في بلدان مجلس التعاون الخليجي ".

تقدم هذه الدراسة تحليلاً ظرفياً لأنظمة الرقابة على الأغذية في دول مجلس التعاون الخليجي تشمل السعودية والكويت وعمان والبحرين وقطر والإمارات العربية المتحدة، حيث وضعت الدراسة خمسة أنشطة رئيسية تتعلق بالرقابة على الأغذية وتم قياسها في منطقة الخليج العربي. وفيما يلي بعض الملاحظات التي تتعلق بهذه الورقة:

- توصلت الدراسة لأن تعدد الجهات التي تقوم بالرقابة غير فعال وقد لوحظ أن الرقابة في البحرين والسعودية شهدت تحسناً في الكفاءة بسبب توحيد جهة الرقابة.
- كما أن دول مجلس التعاون وحدت التشريعات والقوانين والمعايير التي تتعلق بالرقابة على الأغذية.
- وأيضاً يمكن الاستفادة من المعلومات التي تم جمعها في الدراسة في معرفة الاحتياجات التدريبية للمفتشين والتوجهات المستقبلية.
- وأخيراً فإن الرقابة على الأغذية تتركز على قطاع الفندقة والضيافة في منطقة الخليج العربي.

5- دراسة Antunovic et al. (2008) بعنوان "خلفية التحضيرات لإستراتيجية سلامة الأغذية الكرواتية".

تقدم الدراسة نظرة معمقة على مدى تطور الإستراتيجية الوطنية لسلامة الأغذية في كرواتيا.حيث ترصد الدراسة مدى زخم التغيرات التي حدثت في مجال سلامة الأغذية من خلال سلسلة ورشات العمل والمشاريع والمؤتمرات، وتبين أهمية التعاون مع المنظمات الدولية غير الحكومية مثل منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة (FAO) ومنظمة الصحة العالمية (WHO) وغيرهما. وبينت الدراسة أن المهمة معقدة وتتداخل فيها عدة مؤسسات وهيئات، وأن التطور في هذا المجال بحاجة إلى درجة عالية من التعاون والتنسيق بين الجهات ذات العلاقة في الحكومة وأصحاب المصالح الآخرين. كما وبين الكاتب أن الدراسة كتبت لتساعد الدول النامية الأخرى لتطوير استراتيجيات لسلامة الأغذية فيها.

6- دراسة Will & others (2007) بعنوان "جودة الأغذية ومعايير السلامة ".

وهو عبارة عن كتاب مرجع في معايير سلامة وجودة الأغذية المستوردة والمصنعة في الإتحاد الأوروبي. حيث يستعرض هذا الكتاب القوانين والإجراءات المتبعة في الاتحاد الأوروبي وخصوصاَ بريطانيا وفرنسا وألمانيا للرقابة على جودة الأغذية والتعاون الذي يتم بين الاتحاد الأوروبي والمؤسسات الدولية في هذا المجال مثل منظمة التجارة العالمية ومنظمة الصحة العالمية.

7- دراسة Naguz (2007) بعنوان "تقييم أنظمة سلامة الأغذية في بلدان الصحراء الكبرى- نظرة عامة على القضايا الأساسية".

وتعرف هذه الدراسة القضايا الرئيسية التي تدخل في تطوير أنظمة الرقابة على الأغذية في منطقة الصحراء الكبرى الأفريقية. حيث تم ملاحظة أن التحدي الأهم الذي يواجه مؤسسات الرقابة على الأغذية هو ضعف تعاون الحكومة الناتج عن البيروقراطية غير الضرورية والتكرار في الأنشطة. كما تم ملاحظة أن تلك المنطقة ليس لديها البنية التحتية الضرورية لتحليل المخاطر(Risk

Analysis). كما تم ملاحظة أن المنطقة ليست جاهزة لمتطلبات قياس المخاطر الإلزامي عند نقطة التحكم الحرجة (Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)) وأن الشهادة الطوعية هي خيار أنسب. ولم تقم الدراسة بمقارنة النتائج مع مناطق أخرى.

8- دراسة Verzakas et. al. (2006) بعنوان "دور سلطات سلامة الأغذية الإغريقية في اليونان- الاستراتيجيات التطبيقية ".

تقدم هذه الدراسة وصفاً للمؤسسة المختصة بالأغذية والرقابة عليها في اليونان. كما تقدم وصفاً للتحديات والصعوبات التي تواجه هذه المؤسسة حيث أشارت الدراسة أن أهم هذه التحديات هي التعاون الحكومي في هذا المجال، وقد تم قياس الرأي العام بالسلطة المختصة وكانت النتائج جيدة ومواتية، ويؤخذ على الدراسة قلة عمق التحديات التي تناولتها.

9- دراسة Griffith (2005) بعنوان "هل نقوم بمعظم عمليات التفتيش التي تتعلق بسلامة الأغذية؟ لمحة عن المستقبل "

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض عمليات التفتيش التي يقوم بها الممارسون البيئيون الصحيون في بريطانيا والتي تشكل عنصراً أساسياً في محاولة المؤسسات المنظمة للتأكد من تقديم غذاء صحي وآمن للمستهلكين. حيث أن هناك مخاوف حول فعالية عمليات التفتيش في ظل توسع الصناعة ومحدودية الموارد. لذلك تسعى هذه الورقة إلى استعراض الأساليب التقليدية والأساليب الممكنة الجديدة في التفتيش على الأغذية. وقد خرجت هذه الدراسة بأن المتطلب الأساسي لنشر تقارير عمليات التفتيش هو الاتساق ومطابقتها لعمليات التفتيش. كما ناقشت الورقة كيف يمكن توظيف تكنولوجيا المعلومات في عمليات التفتيش. كما استعرضت كيف يمكن استخدام تكنولوجيا جديدة في عمليات التفتيش.

10- دراسة Raju (2002) بعنوان "مراقبة الجودة على الأغذية المصنعة"

حيث تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة القضايا والقيود المتعلقة بالرقابة على الأغذية المصنعة في الدول الآسيوية العضو في منظمة Asian Productivity Organization (APO). وخرجت بتوصيات بوضع سياسات لتحقيق رقابة على الأغذية فعالة من حيث التكلفة للدول العضو في منظمة APO مثل الصين واليابان والهند وغيرها.

11- دراسة Rostron بعنوان "مدى قوة الأنظمة الوطنية للرقابة على الأغذية".

وتهدف هذه الورقة العلمية بالتعريف بالقضايا الدولية المختصة بقوة الأنظمة الوطنية في مجال الرقابة على الأغذية بالنسبة للعاملين في مجال الفندقة والضيافة وفي قطاع الخدمات. وقد خرجت الدراسة بأنه يوجد العديد من التحديات التي تواجه من تمت مقابلتهم في الدراسة من العاملين في مجال الرقابة على الأغذية في مختلف البلدان. وقد حددت الدراسة مجموعة من العوامل التي تقف عائقاً أمام سلطات الرقابة على الأغذية منها الإدارة والمعلومات فيما يتعلق بالرقابة على

الغذاء والتعليم والاتصال والنقل، بالإضافة إلى الشركات الصغيرة العاملة في مجال الفندقة والضيافة.

5.3التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات المحلية والعربية والأجنبية ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بموضوع الدراسة، حيث توصلت الدراسات السابقة إلى مجموعة نتائج ساعدت الباحث في إثراء دراسته، بالإضافة إلى ما ورد بها من معلومات ساعدت الباحث في إعداد الإطار النظري للدراسة. ومن أهم أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ما يلي:

- اتفقت جميع الدراسات السابقة وكذلك الدراسة الحالية التي قام بها الباحث على ضرورة وجود رقابة فعالة على الأغذية بأنواعها وكذلك على العقاقير والمشروبات لما في ذلك من تأثير مباشر على صحة المستهلكين.
- اقترحت الدراسات السابقة والدراسة الحالية زيادة التنسيق بين المؤسسات المختلفة في الدولة والمسؤولة عن الرقابة على الأغذية، وذهب بعضها إلى ضرورة تشكيل هيئة أو مؤسسة موحدة ومركزية للرقابة على الغذاء بدلاً من توزيع الأدوار على مؤسسات مختلفة.
- كذلك اتفقت الدراسات السابقة ودراسة الباحث على ضرورة وجود تشريعات وأطر قانونية تنظم عملية الرقابة على الأغذية، وتأخذ على يد المخالفين في حالة وجود مخالفات وتجاوزات لتلك القوانين.
- كذلك اتفقت الدراسات السابقة مع دراسة الباحث على ضرورة وجود تنسيق دولي في مجال مراقبة الأغذية، وأن تتعاون الدول مع المؤسسات الدولية المعنية مثل منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة (الفاو) ومنظمة الصحة العالمية، وكذلك وضع معايير دولية لسلامة الأغذية تلتزم بها الدول سواءً المصنعة أو المصدرة أو المستوردة للأغذية، مع وجود آلية للرقابة على الغذاء من مرحلة التصنيع وحتى الوصول إلى سفرة المستهلك.
- كذلك اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة على ضرورة تدريب العاملين في مجال مراقبة الأغذية من مفتشين وإداريين وفنيين، وتزويدهم بالإمكانيات اللازمة للقيام بعملهم على أكمل وجه مثل توفير المختبرات والمواد اللازمة للتحليل وفحص الأغذية، وأوصت العديد من الدراسات بتوظيف التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات في عملية الرقابة على الغذاء لزيادة فاعليتها.
- اتفقت جميع الدراسات المحلية – بما فيها الدراسة الحالية– على أثر الحصار الإسرائيلي على قطاع غزة وكذلك الاعتداءات المتكررة من قبل الاحتلال الإسرائيلي على القطاع على سلامة وجودة الأغذية سواءً المصنعة محلياً أو تلك التي تستورد من الخارج عبر

المعابر والأنفاق، وتطرقت الدراسات المحلية –بما فيها الدراسة الحالية– للأثر السلبي الذي يلعبه الاحتلال الإسرائيلي على فعالية نظام الرقابة على الأغذية في فلسطين عموماً وفي قطاع غزة على وجه الخصوص.

- واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المحلية على ضرورة تشديد الرقابة على المعابر والأنفاق وعلى الأغذية المصنعة محلياً لزيادة جودتها وتمكينها من المنافسة وحتى تصديرها إلى الخارج.
- كذلك اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أن مسؤولية الرقابة لا تقتصر على الجهات الرقابية فحسب بل يجب توعية المستهلكين والشركات بمعايير سلامة الغذاء وتأثير ذلك على صحتهم.
- وأخيراً اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أن للبلديات دور مهم في عملية مراقبة الأغذية وأنه يجب التنسيق بينها وبين الجهات الحكومية والخاصة الأخرى التي تعنى بالرقابة على الغذاء.

أما الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيمكن ايجازها فيما يلي:

- على حد علم الباحث تعتبر هذه الدراسة الأولى على مستوى فلسطين من حيث موضوعها الذي تناول دور البلديات في الرقابة على الغذاء ومدى فاعلية نظام هذه الرقابة.
- استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستهدفت الدراسة طبقة عشوائية من العاملين في مجال مراقبة الأغذية في البلديات وهي فئة لم يتم استهدافها في أي من الدراسات السابقة التي تناولها الباحث.
- تناولت الدراسة الحالية موضوع الرقابة من كافة جوانبها بدءاً من مفاهيم الرقابة الإدارية بشكل عام مروراً بمفاهيم الرقابة الغذائية وانتهاءً بالرقابة الغذائية في البلديات تحديداً.
- ركزت الدراسة على الجانب الإداري من موضوع الرقابة الغذائية، وتناولت موضوع الرقابة الغذائية في البلديات من وجهة نظر إدارية وذلك من خلال فرضيات ومتغيرات الدراسة.
- لفتت الدراسة الانتباه لنقاط القوة ونقاط الضعف في نظام الرقابة الغذائية المتبع في بلدية غزة وبلديات شمال غزة، وهي نتيجة يمكن تعميمها على كل بلديات قطاع غزة.

الفصل الرابع

الإطار العملي للدراسة

المبحث الأول: منهجية الدراسة

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

المبحث الأول: منهجية الدراسة

1.1.4 مقدمة.

2.1.4 منهج الدراسة.

3.1.4 مجتمع الدراسة.

4.1.4عينة الدراسة.

5.1.4 أداة الدراسة.

6.1.4 صدق الاستبانة.

7.1.4 ثبات الاستبانة.

8.1.4الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

1.1.4 مقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث تناول هذا الفصل وصفا للمنهج المتبع ومجتمع الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قام بها الباحث في تصميم أداة الدراسة وتقنينها، والأدوات التي استخدمها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

2.1.4 منهج الدارسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

يعرف الحمداني (100:2006) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدارسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسين للمعلومات:

1. **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلي مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

3.1.4 مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فان مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة. وبناءا على مشكلة الدراسة وأهدافها فان المجتمع المستهدف يتكون من العاملين في مجال مراقبة الأغذية في البلديات الخمسة (بلدية غزة وبلدية جباليا النزلة وبلدية بيت لاهيا وبلدية بيت حانون وبلدية أم النصر) والبالغ عددهم ما يقارب 60 موظف.

4.1.4 عينة الدراسة:

قام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية، حيث تم توزيع 50 استبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 50 استبانة بنسبة 100% وما يقارب 83% من مجتمع الدراسة.

5.1.4 أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتعرف بأنها: "أداة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابية تحريرية" (الأغا و الأستاذ، 2004 : 116).

حيث تم استخدام الاستبانة للتعرف على " **تقييم مدى فعالية نظام الرقابة على الأغذية- دراسة حالة بلدية غزة وبلديات شمال غزة** "

تتكون إستبانة الدارسة من قسمين رئيسين:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر بالسنوات، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: وهو عبارة عن **مجالات الدراسة**، ويتكون من 53 فقرة، موزع على 6 مجالات :

المجال الأول: الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية، ويتكون من (9) فقرات.

المجال الثاني: مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية، ويتكون من (9) فقرات.

المجال الثالث: تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية، ويتكون من (8) فقرات.

المجال الرابع: مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين، ويتكون من (8) فقرات.

المجال الخامس: الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية، ويتكون من (10) فقرات.

المجال السادس: توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية، ويتكون من (9) فقرات.

وقد تم استخدام المقياس 1-10 بحيث كلما اقتربت الدرجة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح.

خطوات بناء الاستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة " **تقييم مدى فعالية نظام الرقابة على الأغذية- دراسة حالة بلدية غزة وبلديات شمال غزة** " ، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة :-

1- الإطلاع على الدراسات الإدارية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
2- استشار الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين الإداريين في تحديد أبعاد الاستبانة وفقراتها.
3- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
5- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من (6) مجالات و (47) فقرة.
6- تم عرض الاستبانة على (9)من المحكمين الإداريين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية، والكلية الجامعية للعلوم التطبيقية، وجامعة الأزهر.
7- في ضوء أراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (53) فقرة، ملحق (3).

6.1.4 صدق الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني " أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي،2010: 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001). وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي،2010: 107) حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من 9 متخصصين في مجال الإدارة وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية – انظر الملحق رقم (3).

2- صدق المقياس:

أولا: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إلية هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

يوضح جدول (1.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (1.4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	يلتزم قسم الرقابة على الأغذية بالمعايير الدولية المختلفة لسلامة الأغذية	.615	*0.000
.2	يتواصل قسم الرقابة على الأغذية بالبلدية مع الجهات الدولية المختلفة لضمان سلامة الأغذية	.705	*0.000
.3	يواكب قسم مراقبة الأغذية بالبلدية القوانين الدولية الجديدة فيما يتعلق بسلامة	.759	*0.000

	الأغذية		
.4	يستخدم قسم الرقابة على الأغذية تقنيات حديثة في عملية الرقابة بما يتوافق مع القوانين الدولية	.842	*0.000
.5	ينسق قسم مراقبة الأغذية نشاطاته وفعالياته مع جهات دولية متخصصة في مجال سلامة وجودة الأغذية	.832	*0.000
.6	يقوم القسم بتوعية العاملين في مجال مراقبة الأغذية بآخر اللوائح والقوانين الدولية المتعلقة بعملهم	.796	*0.000
.7	تتواصل البلدية مع بلديات في دول أخرى للاستفادة من تجاربها في مجال الرقابة على الأغذية	.809	*0.000
.8	تقوم إدارة البلدية بمراقبة مدى تطبيق العاملين في قسم مراقبة الأغذية للمعايير الدولية المتعارف عليها	.867	*0.000
.9	تقوم الإدارة بالاستعانة بطرف خارجي للتأكد من الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة	.704	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (2.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (2.4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تقدم إدارة البلدية حقائب تدريبية حديثة حول سلامة ومراقبة الأغذية	.900	*0.000
.2	تحفز إدارة البلدية موظفي الرقابة على سلامة الأغذية مادياً	.695	*0.000

.3	تقوم إدارة البلدية بالرقابة والمتابعة والإشراف على عمل الموظفين في قسم الرقابة على الأغذية	.697	*0.000
.4	يتمتع العاملون في مجال الرقابة على الأغذية بالرضا عن أداء الإدارة العليا	.800	*0.000
.5	يُطلب من العاملين في مجال مراقبة الأغذية تقديم الاقتراحات والتغذية الراجعة للإدارة العليا	.750	*0.000
.6	تواكب الإدارة العليا احتياجات العاملين في مجال مراقبة الأغذية بناءً على التغذية الراجعة	.841	*0.000
.7	تضع الإدارة العليا خطط إستراتيجية وتطويرية لعمل العاملين في قسم مراقبة الأغذية	.851	*0.000
.8	تقوم الإدارة العليا بتشجيع العاملين في مجال مراقبة الأغذية على تجريب الطرق الجديدة التي تخدم العمل	.868	*0.000
.9	تقوم الإدارة العليا بالحصول على تغذية راجعة من المجتمع والمستفيدين	.839	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (3.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (3.4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تقدم الإدارة التدريب اللازم للعاملين في مجال مراقبة الأغذية	.884	*0.000
.2	تقوم الإدارة بتقصي الاحتياجات التدريبية للعاملين باستمرار	.888	*0.000
.3	تقدم الحقائب التدريبية للعاملين أحدث التطورات في مجال مراقبة الأغذية	.886	*0.000
.4	يستفيد العاملون في مجال مراقبة الأغذية من الحقائب التدريبية المقدمة لهم في أداء	.833	*0.000

	عملهم		
.5	تجري الإدارة تقييماً ذاتياً دورياً لبرامجها التدريبية	.918	*0.000
.6	تعتبر مدة التدريب المقدمة للعاملين في مراقبة الأغذية كافية لتغطية احتياجاتهم التدريبية	.843	*0.000
.7	تقدم الإدارة تدريبات للعاملين في مراقبة الأغذية للتعامل مع حالات الطوارئ	.819	*0.000
.8	تقوم الإدارة بتأهيل وتدريب العاملين الجدد في مجال مراقبة الأغذية	.818	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (4.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4.4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تقوم البلدية بعقد ورش عمل وندوات لتوعية المؤسسات والأفراد فيما يتعلق بسلامة وجودة الأغذية	.715	*0.000
.2	تقوم البلدية بتبادل الخبرات مع الجهات المعنية لتطوير الأداء في مجال مراقبة الأغذية	.722	*0.000
.3	تتعاون الجهات الشرطية ومباحث التموين مع قسم مراقبة الأغذية في حالة وجود مخالفات	.761	*0.000
.4	تتعاون البلدية مع وزارتي الصحة والاقتصاد في مجال الفحوص المخبرية لسلامة الأغذية	.611	*0.000

.5	تقوم البلدية بالتنسيق مع الجهات الحكومية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر المعابر	.530	*0.000
.6	تقوم البلدية بالتنسيق مع الجهات الحكومية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر الأنفاق	.766	*0.000
.7	تنسق البلدية عملها مع البلديات الأخرى الموجودة في قطاع غزة فيما يتعلق بتطوير الأداء الرقابي على الأغذية	.745	*0.000
.8	تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة من قبل الأفراد أو المؤسسات في حال وجود مخالفات	.590	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (5.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5.4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	توجد لوائح وقوانين تنظم عمل العاملين في مراقبة الأغذية بشكل واضح	.672	*0.000
.2	تتوافق القوانين واللوائح المعمول بها مع المعايير الدولية للرقابة على الأغذية	.609	*0.000
.3	يطبق العاملون الأنظمة واللوائح التي تضعها الإدارة	.824	*0.000
.4	تتصف اللوائح والقوانين بالمرونة والقدرة على التكيف مع التطورات	.751	*0.000
.5	تقبل الإدارة الاقتراحات حول الأنظمة المعمول بها من العاملين في مراقبة الأغذية	.850	*0.000
.6	يساعد نظام العمل المتبع في البلدية على تأمين فرص الإبداع والتطوير	.888	*0.000

.7	تنظم اللوائح والقوانين كافة الأنشطة التي يقوم بها قسم مراقبة الأغذية	.794	*0.000
.8	يسهل الحصول على اللوائح والاستفسار عنها من قبل العاملين	.796	*0.000
.9	تحدد سياسات الإدارة المتبعة الاحتياجات المستقبلية للعاملين في قسم الرقابة على الأغذية	.859	*0.000
.10	يوجد قدر عالي من المسائلة والشفافية من قبل الإدارة للموظفين فيما يتعلق بتطبيق اللوائح والقوانين	.815	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (6.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6.4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	توفر الإدارة الوسائل والإمكانيات اللازمة لقيام العاملين في مراقبة الأغذية بعملهم الرقابي على أكمل وجه	.802	*0.000
.2	تستفيد البلدية من الإمكانيات المتاحة في الوزارات والمؤسسات الأخرى لتفعيل الرقابة على الأغذية	.918	*0.000
.3	تدعم الإدارة تطوير الوسائل والإمكانيات اللازمة للعمل بشكل مستمر	.836	*0.000
.4	يوجد لقسم مراقبة الأغذية رؤية إستراتيجية واضحة	.550	*0.000
.5	تتبنى الإدارة العمل على استخدام الوسائل الحالية وتطويرها مستقبلاً	.863	*0.000
.6	تتناسب الإمكانيات المتاحة حالياً لقسم مراقبة الأغذية مع الاحتياجات اللازمة للعمل	.889	*0.000

.7	تهتم الإدارة ببناء قدرات العاملين لتواكب استخدام أحدث الوسائل اللازمة لتفعيل الرقابة على الغذاء	.925	*0.000
.8	تشجع الإدارة العاملين على تطوير الوسائل المستخدمة لتفعيل الرقابة	.908	*0.000
.9	تقوم الإدارة بتقييم الوسائل والإمكانيات المتاحة بشكل دوري وتعمل على تطويرها	.919	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

ثانيا: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول (7.4) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

جدول (7.4)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية.	.837	*0.000
مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية.	.923	*0.000
تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية.	.934	*0.000
مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين.	.804	*0.000
الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية.	.909	*0.000
توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية.	.919	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05= α.

7.1.4 ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجاوي،2010: 97)، ويقصد به أيضا "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة

يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة" (القحطاني، 2002).

وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient :

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (8.4).

جدول (8.4)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي*
الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية.	9	0.917	0.958
مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية.	9	0.936	0.967
تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية.	8	0.951	0.975
مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين.	8	0.830	0.911
الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية.	10	0.931	0.965
توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية.	9	0.951	0.975
جميع مجالات الاستبانة	**53**	**0.982**	**0.991**

*الصدق الذاتي= الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (8.4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.830،0.951)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.982). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح (0.911،0.975)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.991) وهذا يعنى أن الثبات مرتفع.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (رقم 3). ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

8.1.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (9.4).

جدول (9.4)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية.	0.624
مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية.	0.344
تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية.	0.222
مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين.	0.929
الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية.	0.120
توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية.	0.065
جميع مجالات الاستبانة	0.155

واضح من النتائج الموضحة في جدول (9.4) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.

2- المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.

3- اختبار كولمجوروف – سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

4- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.

5- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي الدرجة المتوسطة وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمه الباحث للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة .

المبحث الثاني

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.2.4 مقدمة

2.2.4 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

3.2.4 اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الثاني

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

1.2.4 مقدمة:

يتضمن هذا المبحث عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية التي اشتملت على (الجنس، العمر بالسنوات، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

2.2.4 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

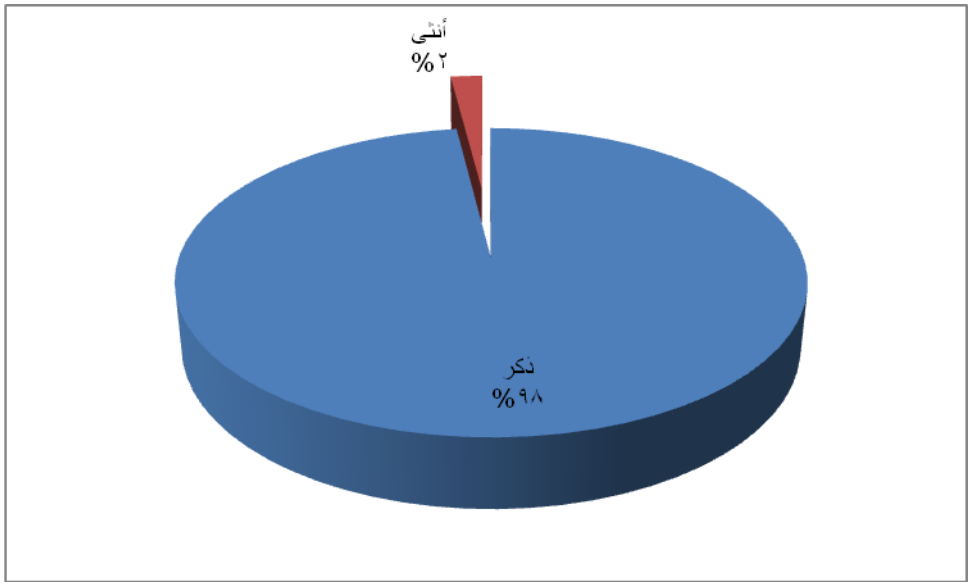
- **توزيع أفراد العينة حسب الجنس**

جدول (10.4): الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	49	98.0
أنثى	1	2.0
المجموع	50	100.0

يبين جدول (10.4) أن ما نسبته 98.0% من عينة الدراسة ذكور، بينما الباقي 2.0% إناث، حيث إن مجال مراقبة الأغذية يعتبر من الأعمال التي يسيطر عليها الذكور بشكل عام في مجتمع قطاع غزة وذلك بسبب حاجة هذا العمل للتنقل والعمل الميداني في الأسواق والمخابز والمحال التجارية وغيرها وهذه الأعمال لا تتناسب مع عمل الإناث في المجتمع الغزي.

شكل (1.4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



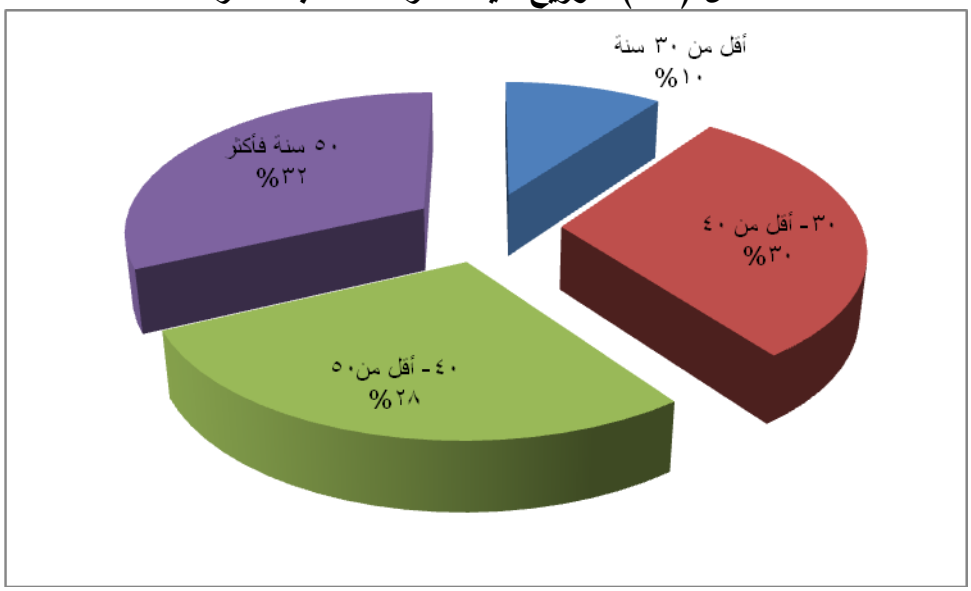
- **توزيع عينة الدراسة حسب العمر**

جدول (11.4): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	5	10.0
30- أقل من 40	15	30.0
40- أقل من50	14	28.0
50 سنة فأكثر	16	32.0
المجموع	50	100.0

يتضح من جدول (11.4) أن ما نسبته 10.0% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة، 30.0% تتراوح أعمارهم من 30- أقل من 40 سنة، 28.0% تتراوح أعمارهم 40- أقل من50 سنة، بينما 32.0% أعمارهم 50 سنة فأكثر، ويلاحظ هنا أن الفئات الأكبر سناً هي التي تعمل في مجال مراقبة الأغذية في البلديات، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه لا يتم توظيف موظفين جدد بشكل دوري في أقسام الرقابة على الأغذية في البلديات وذلك لمحدودية الحاجة إليهم وصغر حجم هذه الأقسام نسبياً من حيث عدد الموظفين وعدم تطوير عملها بشكل متسارع، كما أن العمل في هذا القسم روتيني ولا يحتاج إلى كثير من التجديد كما بين ذلك عدد من موظفي البلديات خلال زيارتها.

شكل (2.4): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



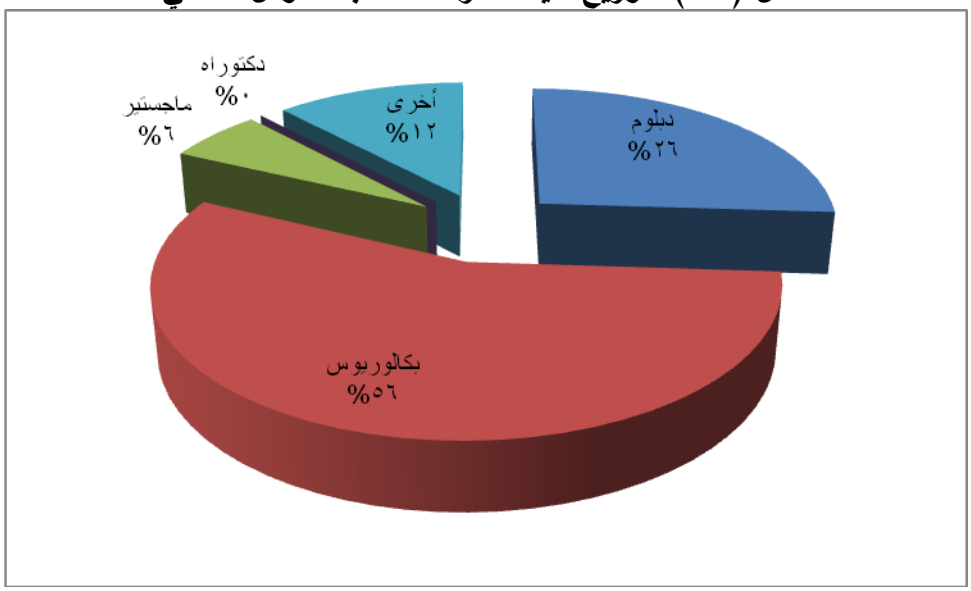
- **توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي**

جدول (12.4): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم	13	26.0
بكالوريوس	28	56.0
ماجستير	3	6.0
دكتوراه	-	-
أخرى	6	12.0
المجموع	50	100.0

يتضح من جدول (12.4) أن ما نسبته 26.0% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم، 56.0% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، 6.0% مؤهلهم العلمي ماجستير، بينما 12.0% يحملون مؤهلهم العلمي غير ذلك، ونلاحظ أن أغلب العاملين في أقسام الصحة ومراقبة الأغذية هم من حملة درجة البكالوريوس وذلك لأن العمل يتطلب مؤهلات إدارية ومعرفة في مجال الأغذية والتعامل مع الجمهور، وتقل المؤهلات العلمية عند العاملين الأقل في السلم الوظيفي كالمفتشين والسائقين مثلاً.

شكل (3.4): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



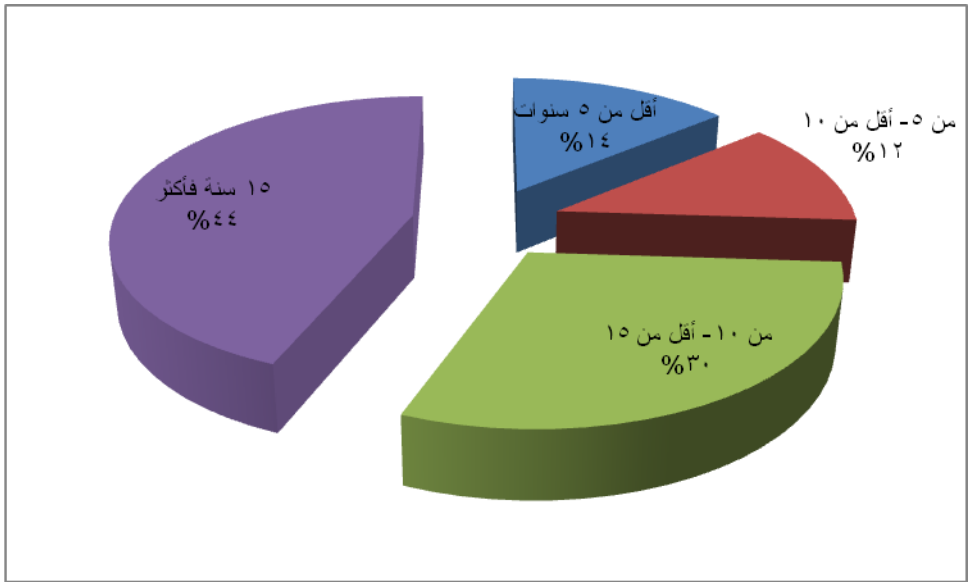
- **توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة**

جدول (13.4): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	7	14.0
من 5- أقل من 10	6	12.0
من 10- أقل من 15	15	30.0
15 سنة فأكثر	22	44.0
المجموع	50	100.0

يتضح من جدول (13.4) أن ما نسبته 14.0% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، 12.0% تتراوح سنوات خبرتهم من 5- أقل من 10 سنوات، 30.0% تتراوح سنوات خبرتهم من 10- أقل من 15 سنة، بينما 44.0% سنوات خبرتهم 15 سنة فأكثر، وهنا نجد أن أغلب العاملين سنوات خبرتهم تزيد عن 15 سنة أو 10 سنوات، ويعزو الباحث ذلك لما سبق ذكره وهو أن أغلب العاملين في مجال مراقبة الأغذية في البلديات الخمسة هم من الفئة الأكبر سناً والذين مضى على تعيينهم أكثر من عقد من الزمان، حيث لا يوجد تعيينات جديدة كثيرة وذلك لمحدودية الحاجة ومحدودية كمية العمل المطلوبة في هذه الأقسام وعدم نمو هذه الأقسام بشكل مطرد من حيث المهام وعدد الموظفين.

شكل (4.4): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة



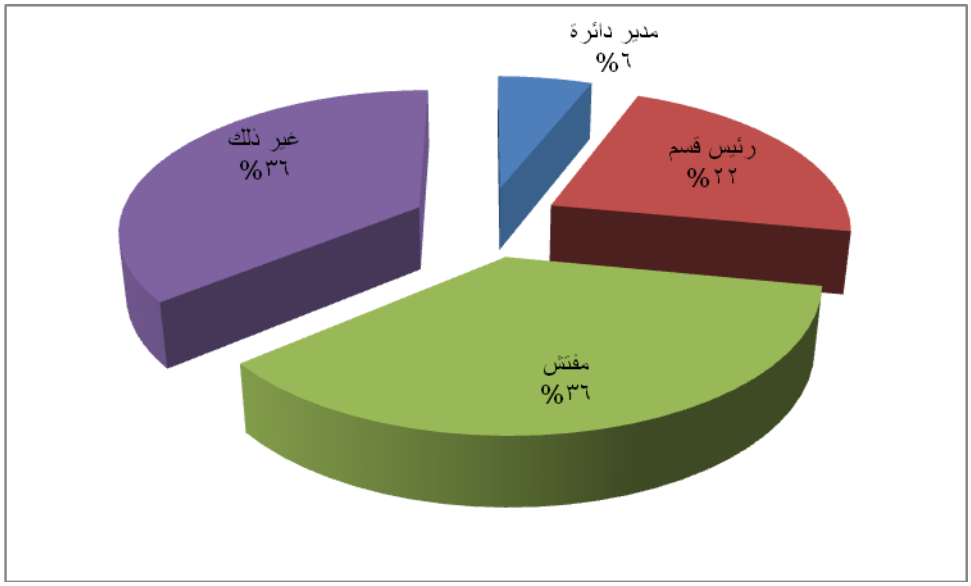
- **توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي**

جدول (14.4): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
مدير دائرة	3	6.0
رئيس قسم	11	22.0
مفتش	18	36.0
غير ذلك	18	36.0
المجموع	50	100.0

يتضح من جدول (14.4) أن ما نسبته 6.0% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي مدير دائرة، 22.0% رئيس قسم، 36.0% مسماهم الوظيفي مفتش، 36.0% مسماهم الوظيفي غير ذلك " رئيس شعبة، رئيس وحدة، طبب بيطري، مدير عام، موظف" ، ويعتبر ذلك طبيعياً حيث أن أغلب العاملين في مجال مراقبة الأغذية هم من المفتشين والوظائف الأخرى المساندة الفنية والإدارية، ويقل العدد إذا اتجهنا للأعلى في السلم الوظيفي كمدير الدائرة ورئيس القسم، ويجدر الإشارة إلى أن عدد الموظفين في أقسام الرقابة على الأغذية في كل بلدية يتناسب طردياً مع حجم البلدية ومنطقة نفوذها.

شكل (5.4): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي



3.2.4 اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار T لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا.

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الإجابة يساوي 6 وهي تقابل الموافقة المتوسطة.

الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 6 .

إذا كانت Sig > 0.05 (Sig أكبر من 0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة وهى 6 ، أما إذا كانت Sig < 0.05 (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة ، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرية عن درجة الموافقة المتوسطة. وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للالتزام بالمعايير الدولية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (15.4).

جدول (15.4)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
.1	يلتزم قسم الرقابة على الأغذية بالمعايير الدولية المختلفة لسلامة الأغذية	5.96	59.60	-0.13	0.450	1
.2	يتواصل قسم الرقابة على الأغذية بالبلدية مع الجهات الدولية المختلفة لضمان سلامة الأغذية	4.63	46.33	-3.68	*0.000	4
.3	يواكب قسم مراقبة الأغذية بالبلدية القوانين الدولية الجديدة فيما يتعلق بسلامة الأغذية	5.26	52.60	-2.23	*0.015	2
.4	يستخدم قسم الرقابة على الأغذية تقنيات حديثة في عملية الرقابة بما يتوافق مع القوانين الدولية	4.10	41.00	-5.20	*0.000	6
.5	ينسق قسم مراقبة الأغذية نشاطاته وفعالياته مع جهات دولية متخصصة في مجال سلامة وجودة الأغذية	4.00	40.00	-5.87	*0.000	8
.6	يقوم القسم بتوعية العاملين في مجال مراقبة الأغذية بآخر اللوائح والقوانين الدولية المتعلقة بعملهم	5.14	51.40	-2.29	*0.013	3
.7	تتواصل البلدية مع بلديات في دول أخرى للاستفادة من تجاربها في مجال الرقابة على الأغذية	4.08	40.80	-4.94	*0.000	7
.8	تقوم إدارة البلدية بمراقبة مدى تطبيق العاملين في قسم مراقبة الأغذية للمعايير الدولية المتعارف عليها	4.22	42.20	-4.69	*0.000	5
.9	تقوم الإدارة بالاستعانة بطرف خارجي للتأكد من الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة	3.55	35.53	-7.32	*0.000	9
	جميع فقرات المجال معاً	4.56	45.62	-5.25	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (15.4) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يلتزم قسم الرقابة على الأغذية بالمعايير الدولية المختلفة لسلامة الأغذية " يساوي 5.96 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 59.60%، قيمة الاختبار 0.13- وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.450 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " تقوم الإدارة بالاستعانة بطرف خارجي للتأكد من الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة " يساوي 3.55 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 35.53%، قيمة الاختبار 7.32-، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

–بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.56، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 45.62%، قيمة الاختبار 5.25-، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وهذا يدل على ضعف الاهتمام من قبل إدارة البلديات الخمس بمواكبة وتطبيق المعايير الدولية للرقابة على الأغذية في أقسام الصحة التابعة لها.

نتيجة الفرضية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للالتزام بالمعايير الدولية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف التواصل والتنسيق بين البلديات وبين المؤسسات الدولية فيما يخص الصحة العامة بشكل عام وما يخص الرقابة على الأغذية على وجه الخصوص، كما ويدل على عدم إدراك الإدارة بمدى أهمية تطبيق اللوائح والقوانين المعمول بها دولياً في مجال مراقبة الأغذية.

2. **يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لالتزام الإدارة العليا في البلديات بمتابعة الرقابة وتطبيقها على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (16.4).

جدول (16.4)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
.1	تقدم إدارة البلدية حقائب تدريبية حديثة حول سلامة ومراقبة الأغذية	3.94	39.36	-5.48	*0.000	8
.2	تحفز إدارة البلدية موظفي الرقابة على سلامة الأغذية مادياً	3.47	34.69	-6.62	*0.000	9
.3	تقوم إدارة البلدية بالرقابة والمتابعة والإشراف على عمل الموظفين في قسم الرقابة على الأغذية	5.70	57.02	-0.70	0.244	1
.4	يتمتع العاملون في مجال الرقابة على الأغذية بالرضا عن أداء الإدارة العليا	4.72	47.20	-3.54	*0.000	5
.5	يُطلب من العاملين في مجال مراقبة الأغذية تقديم الاقتراحات والتغذية الراجعة للإدارة العليا	5.60	56.00	-1.20	0.117	2
.6	تواكب الإدارة العليا احتياجات العاملين في مجال مراقبة الأغذية بناءً على التغذية الراجعة	4.87	48.72	-2.96	*0.002	3
.7	تضع الإدارة العليا خطط إستراتيجية وتطويرية لعمل العاملين في قسم مراقبة الأغذية	4.75	47.50	-3.25	*0.001	4
.8	تقوم الإدارة العليا بتشجيع العاملين في مجال مراقبة الأغذية على تجريب الطرق الجديدة التي تخدم العمل	4.57	45.71	-3.77	*0.000	6
.9	تقوم الإدارة العليا بالحصول على تغذية راجعة من المجتمع والمستفيدين	4.35	43.54	-4.71	*0.000	7
	جميع فقرات المجال معاً	4.71	47.12	-4.34	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (16.4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " تقوم إدارة البلدية بالرقابة والمتابعة والإشراف على عمل الموظفين في قسم الرقابة على الأغذية " يساوي 5.70 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 57.02%، قيمة الاختبار 0.70-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.244 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " تحفز إدارة البلدية موظفي الرقابة على سلامة الأغذية مادياً " يساوي 3.47 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 34.69%، قيمة الاختبار -6.62، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.71، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 47.12%، قيمة الاختبار 4.34-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وهذا يدل على مدى ضعف اهتمام الإدارة العليا في البلديات بالرقابة على الأغذية وضعف الاهتمام كذلك بتطوير الكادر البشري الذي يعمل في المجال.

نتيجة الفرضية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لالتزام الإدارة العليا في البلديات بمتابعة الرقابة وتطبيقها على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الدعم الذي تقدمه الإدارة العليا والمجالس البلدية في تلك البلديات للارتقاء بأقسام الرقابة على الغذاء ووضع الخطط المستقبلية لذلك، وهذا ناتج عن ضعف الوعي من قبل الإدارة بمدى أهمية وحيوية هذه الأقسام، والدور المهم الذي تقوم به والذي ينعكس بشكل مباشر على صحة المواطنين.

3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتدريب العاملين في مجال الرقابة على الأغذية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (17.4).

جدول (17.4)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
.1	تقدم الإدارة التدريب اللازم للعاملين في مجال مراقبة الأغذية	4.65	46.46	-3.72	*0.000	1
.2	تقوم الإدارة بتقصي الاحتياجات التدريبية للعاملين باستمرار	4.25	42.50	-5.42	*0.000	4
.3	تقدم الحقائب التدريبية للعاملين أحدث التطورات في مجال مراقبة الأغذية	3.67	36.67	-7.53	*0.000	8
.4	يستفيد العاملون في مجال مراقبة الأغذية من الحقائب التدريبية المقدمة لهم في أداء عملهم	4.43	44.26	-3.92	*0.000	3
.5	تجري الإدارة تقييماً ذاتياً دورياً لبرامجها التدريبية	4.13	41.25	-5.39	*0.000	5
.6	تعتبر مدة التدريب المقدمة للعاملين في مراقبة الأغذية كافية لتغطية احتياجاتهم التدريبية	3.69	36.88	-6.97	*0.000	7
.7	تقدم الإدارة تدريبات للعاملين في مراقبة الأغذية للتعامل مع حالات الطوارئ	4.13	41.25	-5.66	*0.000	5
.8	تقوم الإدارة بتأهيل وتدريب العاملين الجدد في مجال مراقبة الأغذية	4.60	46.04	-3.88	*0.000	2
	جميع فقرات المجال معاً	4.19	41.86	-6.10	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (17.4) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الأولى" تقدم الإدارة التدريب اللازم للعاملين في مجال مراقبة الأغذية " يساوي 4.65 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 46.46%، قيمة الاختبار -3.72، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " تقدم الحقائب التدريبية للعاملين أحدث التطورات في مجال مراقبة الأغذية " يساوي 3.67 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 36.67%، قيمة الاختبار 7.53-، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.19، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 41.86%، قيمة الاختبار 6.10-، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " تدريب العاملين للقيام بالمهام الوظيفية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وهذا ناتج عن عدم اهتمام الإدارة في البلديات بتطوير أداء طواقمها من خلال التدريب والتأهيل في شتى المجلات والتي من ضمنها مجال الصحة العامة والرقابة على الغذاء كما صرح بذلك عدد ممن العاملين الذين شملتهم الدراسة.

نتيجة الفرضية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتدريب العاملين في مجال الرقابة على الأغذية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدم تقديم الإدارة في تلك البلديات للتدريب المناسب للعاملين الجدد أو القدامى للارتقاء بهم في أداء مهامهم الوظيفية، وهذا ناجم عن ضعف المعرفة باحتياجات العاملين التدريبية، ومرتبط أيضاً بالسياسة العامة في تلك البلديات والتي ينقصها الاهتمام بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين فيها بشكل عام من خلال التدريب والتأهيل.

4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للتعاون بين البلديات والجهات الشرطية والحكومية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (18.4).

جدول (18.4)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
.1	تقوم البلدية بعقد ورش عمل وندوات لتوعية المؤسسات والأفراد فيما يتعلق بسلامة وجودة الأغذية	5.33	53.27	-1.98	*0.027	4
.2	تقوم البلدية بتبادل الخبرات مع الجهات المعنية لتطوير الأداء في مجال مراقبة الأغذية	4.76	47.55	-3.72	*0.000	6
.3	تتعاون الجهات الشرطية ومباحث التموين مع قسم مراقبة الأغذية في حالة وجود مخالفات	6.86	68.57	2.63	*0.006	3
.4	تتعاون البلدية مع وزارتي الصحة والاقتصاد في مجال الفحوص المخبرية لسلامة الأغذية	7.04	70.40	3.30	*0.001	2
.5	تقوم البلدية بالتنسيق مع الجهات الحكومية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر المعابر	4.72	47.20	-3.28	*0.001	7
.6	تقوم البلدية بالتنسيق مع الجهات الحكومية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر الأنفاق	3.58	35.83	-6.12	*0.000	8
.7	تنسق البلدية عملها مع البلديات الأخرى الموجودة في قطاع غزة فيما يتعلق بتطوير الأداء الرقابي على الأغذية	4.82	48.20	-3.28	*0.001	5
.8	تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة من قبل الأفراد أو المؤسسات في حال وجود مخالفات	7.64	76.40	6.73	*0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	5.62	56.17	-1.66	0.051	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (18.4) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة من قبل الأفراد أو المؤسسات في حال وجود مخالفات " يساوي 7.64 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.40%، قيمة الاختبار 6.73، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " تقوم البلدية بالتنسيق مع الجهات الحكومية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر الأنفاق" يساوي 3.58 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 35.83%، قيمة الاختبار -6.12، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 5.62، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 56.17%، قيمة الاختبار 1.66-، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.051 لذلك يعتبر مجال " مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين " غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وهذا يدل على أن هناك تنسيق بين البلديات والجهات الحكومية مثل وزارة الصحة وقسم الطب الوقائي فيها، والشرطة، ووزارة الاقتصاد، فيما يتعلق بالرقابة على الغذاء.

نتيجة الفرضية:

يوجد تأثير متوسط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للتعاون بين البلديات والجهات الشرطية والحكومية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة

ويعزو الباحث ذلك إلى أن مهمة الرقابة على الأغذية لا تقصر فقط على العاملين في البلديات، فحتى تكون الرقابة فاعلة لابد من التنسيق مع العديد من الجهات مثل وزارة الصحة والطب الوقائي للاستفادة من مختبراتها وخبرات العاملين فيها في مجال التحليل المخبري للعينات ومدى صلاحيتها للاستخدام الآدمي والتعرف على نسبة المواد الضارة التي تحتويها وغيرها من الأمور، كذلك يتم التنسيق مع وزارة الداخلية ومباحث التموين والشرطة حتى تتمكن البلديات من إيقاف المخالفين ومصادرة وإتلاف الأغذية الفاسدة والملوثة بقوة القانون.

5. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لالتزام الجهات المختصة بتوفير الأنظمة والقوانين واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (19.4).

جدول (19.4)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
.1	توجد لوائح وقوانين تنظم عمل العاملين في مراقبة الأغذية بشكل واضح	6.96	69.60	3.39	*0.001	1
.2	تتوافق القوانين واللوائح المعمول بها مع المعايير الدولية للرقابة على الأغذية	6.14	61.40	0.46	0.325	3
.3	يطبق العاملون الأنظمة واللوائح التي تضعها الإدارة	6.68	66.80	2.33	*0.012	2
.4	تتصف اللوائح والقوانين بالمرونة والقدرة على التكيف مع التطورات	6.08	60.80	0.26	0.400	4
.5	تقبل الإدارة الاقتراحات حول الأنظمة المعمول بها من العاملين في مراقبة الأغذية	5.52	55.20	-1.37	0.089	9
.6	يساعد نظام العمل المتبع في البلدية على تأمين فرص الإبداع والتطوير	5.04	50.40	-2.84	*0.003	10
.7	تنظم اللوائح والقوانين كافة الأنشطة التي يقوم بها قسم مراقبة الأغذية	6.00	60.00	0.00	0.500	5
.8	يسهل الحصول على اللوائح والاستفسار عنها من قبل العاملين	5.81	58.13	-0.56	0.290	7

.9	تحدد سياسات الإدارة المتبعة الاحتياجات المستقبلية للعاملين في قسم الرقابة على الأغذية	5.62	56.20	-1.12	0.134	8
.10	يوجد قدر عالي من المسائلة والشفافية من قبل الإدارة للموظفين فيما يتعلق بتطبيق اللوائح والقوانين	5.92	59.20	-0.23	0.408	6
	جميع فقرات المجال معاً	5.98	59.84	-0.06	0.475	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (19.4) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " توجد لوائح وقوانين تنظم عمل العاملين في مراقبة الأغذية بشكل واضح " يساوي 6.96 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 69.60%، قيمة الاختبار 3.39 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " يساعد نظام العمل المتبع في البلدية على تأمين فرص الإبداع والتطوير " يساوي 5.04 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 50.40%، قيمة الاختبار 2.84- وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.003 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 5.98، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 59.84%، قيمة الاختبار 0.06- وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.475 لذلك يعتبر مجال " الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية " غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وهذا يدل على إلمام العاملين في أقسام الرقابة على الأغذية باللوائح والقوانين المعمول بها واهتمام الإدارة بتطبيق وتعميم تلك اللوائح والقوانين.

نتيجة الفرضية:

يوجد تأثير متوسط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لالتزام الجهات المختصة بتوفير الأنظمة القوانين واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

ويعزو الباحث ذلك إلى إلمام العاملين في مجال مراقبة الأغذية في البلديات باللوائح والقوانين التي تنظم عملهم، وهذا يرجع لعدة عوامل منها طول فترة خدمتهم في هذا المجال حيث وكما سبق وأن ذكرنا أن أغلب العاملين قد أمضوا ما يزيد عن عشر سنوات في الخدمة في مجال مراقبة الأغذية، وكذلك اهتمام الإدارة بوضع وتطبيق اللوائح التي تنظم عملهم.

6. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لالتزام البلديات بتوفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (20.4).

جدول (20.4)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
.1	توفر الإدارة الوسائل والإمكانيات اللازمة لقيام العاملين في مراقبة الأغذية بعملهم الرقابي على أكمل وجه	5.62	56.20	-1.16	0.125	2
.2	تستفيد البلدية من الإمكانيات المتاحة في الوزارات والمؤسسات الأخرى لتفعيل الرقابة على الأغذية	5.50	55.00	-1.60	0.058	3
.3	تدعم الإدارة تطوير الوسائل والإمكانيات اللازمة للعمل بشكل مستمر	5.32	53.20	-2.29	*0.013	4
.4	يوجد لقسم مراقبة الأغذية رؤية إستراتيجية واضحة	6.04	60.40	0.13	0.447	1
.5	تتبنى الإدارة العمل على استخدام الوسائل الحالية وتطويرها مستقبلاً	5.04	50.40	-3.09	*0.002	5
.6	تتناسب الإمكانيات المتاحة حالياً لقسم مراقبة الأغذية مع الاحتياجات اللازمة للعمل	4.68	46.80	-4.21	*0.000	9

.7	تهتم الإدارة ببناء قدرات العاملين لتواكب استخدام أحدث الوسائل اللازمة لتفعيل الرقابة على الغذاء	4.88	48.80	-3.11	*0.002	8
.8	تشجع الإدارة العاملين على تطوير الوسائل المستخدمة لتفعيل الرقابة	4.98	49.80	-2.98	*0.002	6
.9	تقوم الإدارة بتقييم الوسائل والإمكانيات المتاحة بشكل دوري وتعمل على تطويرها	4.94	49.40	-2.89	*0.003	7
	جميع فقرات المجال معاً	5.22	52.22	-2.81	*0.004	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (20.4) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يوجد لقسم مراقبة الأغذية رؤية إستراتيجية واضحة " يساوي 6.04 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.40%، قيمة الاختبار 0.13 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.447 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " تتناسب الإمكانيات المتاحة حالياً لقسم مراقبة الأغذية مع الاحتياجات اللازمة للعمل " يساوي 4.68 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 46.80%، قيمة الاختبار 4.21- وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 5.22، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 52.22%، قيمة الاختبار 2.81- أن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.004 لذلك يعتبر مجال " توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وهذا يدل على ضعف الإمكانيات المتوفرة في البلديات والتي تستخدم في مجال الرقابة على الأغذية.

نتيجة الفرضية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لالتزام البلديات بتوفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة

ويعزو الباحث ذلك إلى قلة الإمكانيات والوسائل التي توفرها إدارة البلديات لتفعيل نظام الرقابة على الأغذية فيها. وهذا يعود لعدة أسباب منها ضعف الإمكانيات المادية في تلك البلديات وعدم اهتمام الإدارة فيها بتوفير احتياجات أقسام الرقابة على الأغذية بشكل كاف، وإعطاء الأولوية في ذلك لأقسام ودوائر أخرى ترى فيها البلدية أهمية أكبر من دوائر الصحة والرقابة على الغذاء.

تحليل جميع فقرات الاستبيان

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهى 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (21.4).

جدول (21.4)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات الاستبيان

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
جميع فقرات الاستبيان	5.09	50.86	-3.78	*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

تبين من جدول (21.4) أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 5.09 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 50.86%، قيمة الاختبار -3.78 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر جميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة قد انخفض عن درجة الموافقة المتوسطة وهى 6 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على الفقرات بشكل عام، وهذا يدل على ضعف النظام الرقابي على الأغذية في البلديات الخمسة محل الدراسة بشكل عام من وجهة نظر العاملين في دوائر الصحة وأقسام الرقابة على الأغذية في تلك البلديات.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدة عوامل منها ما هو خارج عن إرادة الإدارات في تلك البلديات مثل ضعف الإمكانيات المادية والحصار الخانق الذي يعاني منه قطاع غزة والذي أثر على العمل في مختلف القطاعات بما فيها البلديات، ومنها ما هو ناتج عن ضعف اهتمام الإدارة بالرقابة على الغذاء وإعطاء

الأولوية لقطاعات عمل أخرى ترى فيها الإدارة أهمية نسبية أكبر من الرقابة على الأغذية والصحة العامة، حيث يرى البعض في تلك الإدارات أن جهات أخرى يقع على عاتقها العمل في مجال الرقابة على الأغذية أكثر من البلديات مع أن ذلك لا يعفي البلديات من القيام بواجبها في هذا المجال.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة

2.5 نتائج الدراسة

3.5 توصيات الدراسة

4.5 دراسات مقترحة

1.5 مقدمة

يتضمن هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة، وكذلك التوصيات المقترحة على ضوء النتائج والتي ستساهم في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لزيادة فاعلية أنظمة الرقابة على الأغذية المتبعة في البلديات في قطاع غزة.

2.5 نتائج الدراسة

بعد الإطلاع على تحليل النتائج واختبار الفرضيات أوضحت الدراسة ما يلي:

1- تقوم إدارة البلديات الخمس بالرقابة والمتابعة والإشراف على عمل الموظفين في أقسام الرقابة على الأغذية في تلك البلديات.
2- تتعاون الجهات الشرطية ومباحث التموين مع أقسام مراقبة الأغذية في البلديات بشكل كبير وفاعل في حالة وجود مخالفات.
3- تتعاون أقسام الرقابة على الأغذية في البلديات بشكل فاعل وكبير مع وزارتي الصحة والاقتصاد في مجال الفحوص المخبرية لسلامة الأغذية.
4- تستجيب البلديات بشكل جيد للشكاوى المقدمة من قبل الأفراد أو المؤسسات في حال وجود مخالفات فيما يتعلق بالصحة العامة وسلامة الأغذية.
5- توجد لوائح وقوانين تنظم عمل العاملين في مراقبة الأغذية بشكل واضح في البلديات.
6- تتوافق القوانين واللوائح المعمول بها في تلك البلديات مع المعايير الدولية للرقابة على الأغذية إلى حد معقول.
7- يطبق العاملون في دوائر الصحة ومراقبة الأغذية في البلديات الأنظمة واللوائح التي تضعها الإدارة، وكذلك يوجد إلمام من قبل العاملين بالأنظمة واللوائح المعمول بها.
8- تتصف اللوائح والقوانين المعمول بها في البلديات بالمرونة والقدرة على التكيف مع التطورات وتنظم هذه اللوائح والقوانين كافة الأنشطة التي يقوم بها العاملون في أقسام مراقبة الأغذية
9- كما ويوجد قدر من المسائلة والشفافية من قبل الإدارة للموظفين فيما يتعلق بتطبيق اللوائح والقوانين
10- يوجد لأقسام مراقبة الأغذية التابعة لدوائر الصحة العامة في البلديات رؤية إستراتيجية واضحة.
11- وخلصت الدراسة أن معظم العاملين في مجال مراقبة الأغذية هم من الذكور الذين تزيد أعمارهم عن أربعين سنة ومدة خدمتهم تزيد عن عشر سنوات وذلك يرجع لعدة عوامل سبق ذكرها في الدراسة.

12- بينت الدراسة أنه يوجد تأثير متوسط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للتعاون بين البلديات والجهات الشرطية والحكومية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة

13- كما ويوجد تأثير متوسط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لالتزام الجهات المختصة بتوفير الأنظمة القوانين واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية على فاعلية نظام الرقابة على الأغذية في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

14- وبينت كذلك ضعف اهتمام الإدارة العليا في البلديات بالرقابة على الأغذية وضعف الاهتمام كذلك بتطوير الكادر البشري الذي يعمل في هذا المجال من خلال التدريب والتأهيل.

15- كذلك ضعف الإمكانيات المتوفرة في البلديات والتي تستخدم في مجال مراقبة الأغذية.

3.5 توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يقدم الباحث فيما يلي جملة من التوصيات، متمنياً من الإدارات في البلديات في قطاع غزة الأخذ بها من أجل زيادة فعالية نظام الرقابة على الأغذية في تلك البلديات والذي ينعكس بشكل مباشر على الصحة العامة للمواطنين، وهذه التوصيات هي:

1- التواصل مع المؤسسات والجهات الدولية بما يخص الصحة العامة ومراقبة الأغذية لمواكبة كل ما هو جديد ومفيد في هذا المجال، وتطوير أداء فرق العمل التي تقوم على الرقابة على الأغذية بما يتناسب مع المعايير الدولية.

2- التواصل مع بلديات في بلدان أخرى والتعاون معها للاستفادة من خبراتها في مجال مراقبة الأغذية واكتشاف التلوث الغذائي والغش في تصنيع وبيع الأغذية.

3- العمل على الارتقاء بطاقم العمل المسئول عن الرقابة على الأغذية من خلال تقديم دورات تدريبية لكل ما هو جديد في مجال عملهم وتحفيزهم مادياً ومعنوياً.

4- يوصي الباحث على الإدارة الاستماع إلى العاملين والحصول على التغذية الراجعة منهم فيما يخص عملهم وتطوير أدائها بناءً على هذه التغذية الراجعة، ومحاولة رفع نسبة الرضا الوظيفي للعاملين في أقسام الرقابة على الغذاء في بلدية غزة وبلديات شمال غزة.

5- على الإدارة العليا أن تقوم بتشجيع العاملين في مجال مراقبة الأغذية على تجريب الطرق الجديدة التي تخدم العمل، وأن تطبق خطط إستراتيجية وتطويرية لعمل العاملين في أقسام مراقبة الأغذية.

6- وأن تقوم الإدارات بتلك البلديات بوضع هيكليات واضحة لدوائر الصحة فيها تتضمن أقسام مراقبة الأغذية، والعمل على التوسع في هذه الأقسام من حيث عدد الموظفين والمهام الوظيفية

التي يقومون بها، وأن تحتوي هذه الأقسام على مختصين في الأغذية والتحليل المخبري وأطباء بيطريين.

7- كما يجب على البلديات أن تقوم بعقد ورش عمل وندوات لتوعية المؤسسات والأفراد فيما يتعلق بسلامة وجودة الأغذية، وزيادة مستوى الوعي بأهمية سلامة الأغذية وتأثيرها على الصحة العامة.

8- وأن تنسق كل بلدية عملها مع البلديات الأخرى الموجودة في قطاع غزة فيما يتعلق بتطوير الأداء الرقابي على الأغذية

9- إيجاد آليات بالتعاون مع وزارة الصحة والاقتصاد والداخلية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر المعابر التجارية الرسمية أو المعابر الأرضية (الأنفاق).

10- أن تشجع إدارة البلديات فرص الإبداع والتطوير لدى العاملين، وتعزيز مبدأ المساءلة والشفافية.

11- أن توفر الإدارات الوسائل والإمكانيات اللازمة لقيام العاملين في مراقبة الأغذية بعملهم الرقابي على أكمل وجه.

12- وأن تستفيد البلديات من الإمكانيات المتاحة في الوزارات والمؤسسات الأخرى لتفعيل الرقابة على الأغذية.

13- يجب أيضاً أن تدعم الإدارات تطوير الوسائل والإمكانيات اللازمة للعمل بشكل مستمر، بحيث تقيم الوسائل الحالية وأن تعمل على تطويرها على ضوء الإمكانيات المتاحة وعلى ضوء احتياجات العمل المستقبلية.

4.5 دراسات مقترحة

على ضوء ما سبق من النتائج والتوصيات يقترح الباحث الدراسات التالية:

1- تقييم مدى فاعلية نظام الرقابة على الأغذية- دراسة حالة وزارتي الصحة والاقتصاد.

2- دور القيادات الإدارية في البلديات في رفع مستوى الصحة العامة في قطاع غزة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

الكتب

- القرآن الكريم
- صحيح البخاري
- صحيح مسلم
- الأغا، إحسان و الأستاذ، محمود، 2004- مقدمة في تصميم البحث التربوي، غزة، فلسطين.
- الجرجاوي، زياد، 2010 - القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- الحمداني، موفق، 2006- مناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر، عمان.
- سنن الترمذي
- الشنواني، صلاح، 1966- التنظيم الإداري في قطاع الأعمال، دار المعارف، مصر.
- العامري، صالح والغالبي، طاهر، 2007- الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد ، 2001- البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- عليش، ماهر – أصول التنظيم والإدارة، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر.
- الفرا، ماجد وآخرون، 2008- الإدارة المفاهيم والممارسات، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة، فلسطين.

الرسائل العلمية

- درويش، ليلى والبطروخ، سمر، 2012- الرقابة الاستراتيجية وأثرها على منظمات المجتمع المدني دراسة ميدانية على منظمات حقوق الإنسان، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة، فلسطين.
- القحطاني، محمد علي مانع، 2002- أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

الدوريات والأبحاث

- أبوزعرور ، أيمن وآخرون، 2006 - قطاع الصناعات الغذائية غير المنظم في الأراضي الفلسطينية: الواقع والآفاق، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس).
- أبوهربيد، عاطف، 2012- القواعد الشرعية لسلامة إنتاج وحفظ الأغذية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإسلامية ، المجلد 20، العدد الأول.

- الشعراوي ، محمد، 2008 - فرص تطبيق ستة سيجما في نظم إنتاج الأغذية المحفوظة : دراسة تطبيقية ، مجلة البحوث الإدارية ، العدد الأول.

- الشيخ خليل، حاتم وآخرون، 2010- إنجازات بلدية غزة خلال عامين، العلاقات العامة ببلدية غزة، غزة، فلسطين.

- العلاقات العامة ببلدية جباليا النزلة، 2010- إنجازات البلدية، جباليا، غزة، فلسطين.

- قفة، بشير، وآخرون، 2007- آفاق نمو قطاع الصناعات الغذائية في فلسطين دراسة حالة الصناعات الغذائية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) ،المجلد 15 ، العدد 2.

التقارير

- أبوجزر، رمزي، 2013- المواد الغذائية المهربة إلى غزة مخاطر اقتصادية وصحية. شبكة الراية الإعلامية، فلسطين.

- أبوحية، محمد، -أغذية فاسدة وملوثة تهدد حياة المستهلك في غزة. صحيفة الرسالة نت، غزة، فلسطين.

- التكروري ، حامد ،2007 - تداول الأغذية الصحية في الأردن : ترخيصها وسلامتها ، المجلة الثقافية-الأردن ،العدد 68.

- حرب، جهاد، 2012- واقع النزاهة في قطاعي الأغذية والأدوية في فلسطين. الائتلاف من أجل النزاهة والمساواة (أمان) ، تقرير 51.

- مركز الميزان لحقوق الإنسان، 2010- الحق في الحصول على غذاء مناسب : واقع سلامة وجودة الأغذية في ظل الحصار على قطاع غزة. غزة، فلسطين.

- اليماني ، محمد، 2007 - اتجاهات حديثة في إدارة سلامة الأغذية – مواصفات الأيزو 22000 ، المجلة الثقافية- الأردن ، العدد 68.

المقابلات

- مقابلة مع أ.رشاد عيد، رئيس قسم مراقبة الأغذية وتراخيص المهن الصحية- بلدية غزة، غزة، بتاريخ 2013/10/24 الساعة 11 صباحاً.

- مقابلة مع المهندس ناصر النجار، مدير دائرة الصحة- بلدية جباليا النزلة، جباليا، غزة، بتاريخ 2014/1/25 الساعة 9 صباحاً.

- مقابلة مع أ.عاطف السلطان، مدير دائرة الصحة المكلف- بلدية بيت لاهيا، بيت لاهيا، غزة بتاريخ 2014/1/26 الساعة 8 صباحاً.

- مقابلة مع أ. باسم المصري، مدير دائرة الصحة- بلدية بيت حانون، بيت حانون، غزة، بتاريخ 2014/1/27 الساعة 10 صباحاً.

- مقابلة مع أ. وليد أبوفرية، رئيس قسم الصحة- بلدية أم النصر، أم النصر، غزة، بتاريخ 2014/1/26 الساعة 11 صباحاً.

المواقع الالكترونية

- إدارة الدواء والغذاء الأمريكية.

http://www.fda.gov/

- بلدية غزة

www.gaza-city.org/

- بلدية جباليا النزلة

www.jabalia.ps/

- بلدية بيت لاهيا

www.bietlahia.mun.ps

- بلدية بيت حانون

www.beithanoun.ps

- بلدية أم النصر

www.um-alnasser.ps/

- صحيفة الرسالة نت

www.alresalah.ps/

- صحيفة الرياض السعودية

www.alriyadh.com/

- الجزيرة نت

www.aljazeera.net/

- موقع البوابة الإخباري

www.albawaba.com

- منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة.

http://www.fao.org/index_ar.htm

ثانياً: المراجع والمصادر الأجنبية

Books:

- Will, M. & Guenther , Doris (2007) : "Food Quality And Safety Standards As Required By EU Law And Private Industry" , 2nd edition (2007)

Thesis & Dissertation:

- Boysen , Louise (2012) : "Campylobacter In Denmark – Control, human risk and source attribution" , Ph.D. thesis , National Food Institute, Technical University of Denmark, Denmark.

Researches & Reports:

- Al Yousuf, Mariam & Taylor, Eunice (2011):" Strengthening food control in a multi-cultural society: Abu Dhabi food safety training initiatives",Abu Dhabi Food Control Authority, Abu Dhabi, United Arab Emirates.
- Al-Kandari, D. and Jukes, D.J. (2009): “A situational analysis of the food control systems in Arab Gulf Cooperation Council (GCC) countries”, Food Control, Vol. 20, pp. 1112-18.
- Antunovic, B., Mancuso, A., Capak, K., Poljak, V. and Florijancic, T. (2008): “Background to the preparation of the Croatian Food Safety Strategy”, Food Control, Vol. 19, pp. 1017-22.
- C.J. Griffith, (2005) "Are we making the most of food safety inspections?: A glimpse into the future", British Food Journal, Vol. 107 Iss: 3, pp.132 – 139, UK.
- Hirschman, Jay& Chirqui, Jamie (2012):" School food and nutrition policy, monitoring and evaluation in the USA", University of Illinois, Chicago, USA.
- Nguz, K. (2007): “Assessing food safety systems in sub-Saharan countries: an overview of key issues”, Food Control, Vol. 13, pp. 131-4.
- Raju , K., (2002) : "Quality Control For Processed Food" , National Productivity council, India.
- Rostron, Katherine :" Strengthening national food control systems", University of Salford, Salford, UK.
- Varzakas, T.H., Tsigarida, E.T., Apostolopoulos, C., Kalogridou-Vassiliadou, D. and Jukes, D. (2006): “The role of the Hellenic Food Safety Authority in Greece – implementation strategies”, Food Control, Vol. 17, pp. 957-65.

الملاحـــــــــــق

ملحق رقم (1):

قائمة بأسماء المحكمين

م	الاسم	مكان العمل
1	د. نافذ بركات	الجامعة الإسلامية
2	د. أكرم سمور	الجامعة الإسلامية
3	د. يوسف عاشور	الجامعة الإسلامية
4	د.مروان الأغا	جامعة الأزهر
5	د. رامز بدير	جامعة الأزهر
6	د. سامي أبو شمالة	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية
7	د. معين المبيض	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية
8	د. فادي أبو شرخ	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية
9	د. رياض العفيفي	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية

ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها الأولية:

الجامعة الإسلامية – غزة

الدراسات العليا

كلية التجارة

إدارة أعمال

الموضوع/ تعبئة استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

حيث أن الباحث بصدد إجراء دراسة بعنوان:

" تقييم مدى فعالية نظام الرقابة على الأغذية"

دراسة حالة بلدية غزة وبلديات شمال غزة

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية.

لذا آمل من سيادتكم التفضل بتعبئة الاستبانة التالية بموضوعية وحيادية، شاكراً لكم جهودكم في دعم البحث العلمي، علماً بأن المعلومات المقدمة من طرفكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

مع خالص الشكر والاحترام

رشيد سيف الدين عودة

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2-العمر بالسنوات:

☐ أقل من 30 سنه ☐ 30 – أقل من 40

☐ 40 – أقل من 50 ☐ 50 سنة فأكثر.

3-المؤهل العلمي:

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

☐ أخرى

4-عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات. ☐ من 5- أقل من 10

☐ من 10 – أقل من 15 ☐ 15 سنة فأكثر.

5- المسمى الوظيفي:

☐ مدير دائرة ☐ رئيس قسم

☐ مفتش ☐ غير ذلك، حدد:.....

الجزء الثاني الفقرات :

يرجى وضع الدرجة المناسبة من (1-10) لكل فقرة من الفقرات التالية مع العلم انه كلما اقتربت الإجابة من (10) دل ذلك على الموافقة التامة على الفقرة، وكلما اقتربت الدرجة من (1) دل ذلك على عدم الموافقة التامة على الفقرة.

أولا : الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية:

م	الفقـــــــــــــــــرة	**الاستجابة (1-10)**
1	يلتزم قسم الرقابة على الأغذية بالمعايير الدولية المختلفة لسلامة الأغذية	
2	يتواصل قسم الرقابة على الأغذية بالبلدية مع الجهات الدولية المختلفة لضمان سلامة الأغذية	
3	يواكب قسم مراقبة الأغذية بالبلدية القوانين الدولية الجديدة فيما يتعلق بسلامة الأغذية	
4	يستخدم قسم الرقابة على الأغذية تقنيات حديثة في عملية الرقابة بما يتوافق مع القوانين الدولية	
5	ينسق قسم مراقبة الأغذية نشاطاته وفعالياته مع جهات دولية متخصصة في مجال سلامة وجودة الأغذية	
6	يقوم القسم بتوعية العاملين في مجال مراقبة الأغذية بآخر اللوائح والقوانين الدولية المتعلقة بعملهم	
7	تتواصل البلدية مع بلديات في دول أخرى للاستفادة من تجاربها في مجال الرقابة على الأغذية	
8	تقوم إدارة البلدية بمراقبة مدى تطبيق العاملين في قسم مراقبة الأغذية للمعايير الدولية المتعارف عليها	

ثانيا: مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية:

م	الفقـــــــــــــــــرة	**الاستجابة (1-10)**
9	تقدم إدارة البلدية حقائب تدريبية حديثة حول سلامة ومراقبة الأغذية	
10	تحفز إدارة البلدية موظفي الرقابة على سلامة الأغذية مادياً	
11	تقوم إدارة البلدية بالرقابة والمتابعة والإشراف على عمل الموظفين في قسم الرقابة على الأغذية	
12	يتمتع العاملون في مجال الرقابة على الأغذية بالرضا عن أداء الإدارة العليا	
13	يُطلب من العاملين في مجال مراقبة الأغذية تقديم الاقتراحات والتغذية الراجعة للإدارة العليا	

14	تواكب الإدارة العليا احتياجات العاملين في مجال مراقبة الأغذية بناءً على التغذية الراجعة	
15	تضع الإدارة العليا خطط إستراتيجية وتطويرية لعمل العاملين في قسم مراقبة الأغذية	
16	تقوم الإدارة العليا بتشجيع العاملين في مجال مراقبة الأغذية على تجريب الطرق الجديدة التي تخدم العمل	
17	تقوم الإدارة العليا بالحصول على تغذية راجعة من المجتمع والمستفيدين	

ثالثا: تدريب العاملين للقيام بمهامهم الوظيفية:

م	الفقـــــــــــــــرة	الاستجابة (1-10)
18	تقدم الإدارة التدريب اللازم للعاملين في مجال مراقبة الأغذية	
19	تقوم الإدارة بتقصي الاحتياجات التدريبية للعاملين باستمرار	
20	تقدم الحقائب التدريبية للعاملين أحدث التطورات في مجال مراقبة الأغذية	
21	يستفيد العاملون في مجال مراقبة الأغذية من الحقائب التدريبية المقدمة لهم في أداء عملهم	
22	تجري الإدارة تقييماً ذاتياً دورياً لبرامجها التدريبية	
23	تعتبر مدة التدريب المقدمة للعاملين في مراقبة الأغذية كافية لتغطية احتياجاتهم التدريبية	

رابعا: مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين :

م	الفقـــــــــــــــرة	الاستجابة (1-10)
24	تقوم البلدية بعقد ورش عمل وندوات لتوعية المؤسسات والأفراد فيما يتعلق بسلامة وجودة الأغذية	
25	تقوم البلدية بتبادل الخبرات مع الجهات المعنية لتطوير الأداء في مجال مراقبة الأغذية	
26	تتعاون الجهات الشرطية ومباحث التموين مع قسم مراقبة الأغذية في حالة وجود مخالفات	
27	تتعاون البلدية مع وزارتي الصحة والاقتصاد في مجال الفحوص المخبرية لسلامة الأغذية	
28	تقوم البلدية بالتنسيق مع الجهات الحكومية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر المعابر	
29	تقوم البلدية بالتنسيق مع الجهات الحكومية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر الأنفاق	
30	تنسق البلدية عملها مع البلديات الأخرى الموجودة في قطاع غزة فيما يتعلق بتطوير الأداء الرقابي على الأغذية	

خامسا:الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية:

م	الفقـــــــــــــرة	الاستجابة (1-10)
31	توجد لوائح وقوانين تنظم عمل العاملين في مراقبة الأغذية بشكل واضح	
32	تتوافق القوانين واللوائح المعمول بها مع المعايير الدولية للرقابة على الأغذية	
33	يطبق العاملون الأنظمة واللوائح التي تضعها الإدارة	
34	تتصف اللوائح والقوانين بالمرونة والقدرة على التكيف مع التطورات	
35	تقبل الإدارة الاقتراحات حول الأنظمة المعمول بها من العاملين في مراقبة الأغذية	
36	يساعد نظام العمل المتبع في البلدية على تأمين فرص الإبداع والتطوير	
37	تنظم اللوائح والقوانين كافة الأنشطة التي يقوم بها قسم مراقبة الأغذية	
38	يسهل الحصول على اللوائح والاستفسار عنها من قبل العاملين	
39	تحدد سياسات الإدارة المتبعة الاحتياجات المستقبلية للعاملين في قسم الرقابة على الأغذية	

سادساً: توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية:

م	الفقـــــــــــــرة	الاستجابة (1-10)
40	توفر الإدارة الوسائل والإمكانيات اللازمة لقيام العاملين في مراقبة الأغذية بعملهم الرقابي على أكمل وجه	
41	تستفيد البلدية من الإمكانيات المتاحة في الوزارات والمؤسسات الأخرى لتفعيل الرقابة على الأغذية	
42	تدعم الإدارة تطوير الوسائل والإمكانيات اللازمة للعمل بشكل مستمر	
43	يوجد لقسم مراقبة الأغذية رؤية إستراتيجية واضحة	
44	تتبنى الإدارة العمل على استخدام الوسائل الحالية وتطويرها مستقبلاً	
45	تتناسب الإمكانيات المتاحة حالياً لقسم مراقبة الأغذية مع الاحتياجات اللازمة للعمل	
46	تهتم الإدارة ببناء قدرات العاملين لتواكب استخدام أحدث الوسائل اللازمة لتفعيل الرقابة على الغذاء	
47	تقوم الإدارة بتقييم الوسائل والإمكانيات المتاحة بشكل دوري وتعمل على تطويرها	

ملحق رقم (3): الاستبانة في صورتها النهائية

الجامعة الإسلامية – غزة
الدراسات العليا
كلية التجارة
إدارة أعمال

الموضوع/ تعبئة استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

حيث أن الباحث بصدد إجراء دراسة بعنوان:

" تقييم مدى فعالية نظام الرقابة على الأغذية"

دراسة حالة بلدية غزة وبلديات شمال غزة

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية.
لذا آمل من سيادتكم التفضل بتعبئة الاستبانة التالية بموضوعية وحيادية، شاكراً لكم جهودكم في دعم البحث العلمي، علماً بأن المعلومات المقدمة من طرفكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

مع خالص الشكر والاحترام

رشيد سيف الدين عودة

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2-العمر بالسنوات:

☐ أقل من 30 سنه ☐ 30 – أقل من 40

☐ 40 – أقل من 50 ☐ 50 سنة فأكثر.

3-المؤهل العلمي:

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

☐ أخرى

4-عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات. ☐ من 5- أقل من 10

☐ من 10 – أقل من 15 ☐ 15 سنة فأكثر.

5- المسمى الوظيفي:

☐ مدير دائرة ☐ رئيس قسم

☐ مفتش ☐ غير ذلك، حدد:.....

الجزء الثاني الفقرات :

يرجى وضع الدرجة المناسبة من (1-10) لكل فقرة من الفقرات التالية مع العلم انه كلما اقتربت الإجابة من (10) دل ذلك على الموافقة التامة على الفقرة، وكلما اقتربت الدرجة من (1) دل ذلك على عدم الموافقة التامة على الفقرة.

أولا : الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة على الأغذية:

م	الفقـــــــــــــــــرة	**الاستجابة (1-10)**
1	يلتزم قسم الرقابة على الأغذية بالمعايير الدولية المختلفة لسلامة الأغذية	
2	يتواصل قسم الرقابة على الأغذية بالبلدية مع الجهات الدولية المختلفة لضمان سلامة الأغذية	
3	يواكب قسم مراقبة الأغذية بالبلدية القوانين الدولية الجديدة فيما يتعلق بسلامة الأغذية	
4	يستخدم قسم الرقابة على الأغذية تقنيات حديثة في عملية الرقابة بما يتوافق مع القوانين الدولية	
5	ينسق قسم مراقبة الأغذية نشاطاته وفعالياته مع جهات دولية متخصصة في مجال سلامة وجودة الأغذية	
6	يقوم القسم بتوعية العاملين في مجال مراقبة الأغذية بآخر اللوائح والقوانين الدولية المتعلقة بعملهم	
7	تتواصل البلدية مع بلديات في دول أخرى للاستفادة من تجاربها في مجال الرقابة على الأغذية	
8	تقوم إدارة البلدية بمراقبة مدى تطبيق العاملين في قسم مراقبة الأغذية للمعايير الدولية المتعارف عليها	
9	تقوم الإدارة بالاستعانة بطرف خارجي للتأكد من الالتزام بالمعايير الدولية للرقابة	

ثانيا: مدى دعم الإدارة العليا ومتابعتها لإجراءات الرقابة على الأغذية:

م	الفقـــــــــــــــــرة	**الاستجابة (1-10)**
10	تقدم إدارة البلدية حقائب تدريبية حديثة حول سلامة ومراقبة الأغذية	
11	تحفز إدارة البلدية موظفي الرقابة على سلامة الأغذية مادياً	
12	تقوم إدارة البلدية بالرقابة والمتابعة والإشراف على عمل الموظفين في قسم الرقابة على الأغذية	
13	يتمتع العاملون في مجال الرقابة على الأغذية بالرضا عن أداء الإدارة العليا	

14	يُطلب من العاملين في مجال مراقبة الأغذية تقديم الاقتراحات والتغذية الراجعة للإدارة العليا	
15	تواكب الإدارة العليا احتياجات العاملين في مجال مراقبة الأغذية بناءً على التغذية الراجعة	
16	تضع الإدارة العليا خطط إستراتيجية وتطويرية لعمل العاملين في قسم مراقبة الأغذية	
17	تقوم الإدارة العليا بتشجيع العاملين في مجال مراقبة الأغذية على تجريب الطرق الجديدة التي تخدم العمل	
18	تقوم الإدارة العليا بالحصول على تغذية راجعة من المجتمع والمستفيدين	

ثالثا: تدريب العاملين للقيام بمهامهم الوظيفية:

م	الفقـــــــــــــــرة	الاستجابة (1-10)
19	تقدم الإدارة التدريب اللازم للعاملين في مجال مراقبة الأغذية	
20	تقوم الإدارة بتقصي الاحتياجات التدريبية للعاملين باستمرار	
21	تقدم الحقائب التدريبية للعاملين أحدث التطورات في مجال مراقبة الأغذية	
22	يستفيد العاملون في مجال مراقبة الأغذية من الحقائب التدريبية المقدمة لهم في أداء عملهم	
23	تجري الإدارة تقييماً ذاتياً دورياً لبرامجها التدريبية	
24	تعتبر مدة التدريب المقدمة للعاملين في مراقبة الأغذية كافية لتغطية احتياجاتهم التدريبية	
25	تقدم الإدارة تدريبات للعاملين في مراقبة الأغذية للتعامل مع حالات الطوارئ	
26	تقوم الإدارة بتأهيل وتدريب العاملين الجدد في مجال مراقبة الأغذية	

رابعا: مدى التعاون بين البلدية والمؤسسات الحكومية والشرطية لتحقيق أفضل السبل للرقابة على الأغذية بما يضمن صحة المستهلكين :

م	الفقـــــــــــــــرة	الاستجابة (1-10)
27	تقوم البلدية بعقد ورش عمل وندوات لتوعية المؤسسات والأفراد فيما يتعلق بسلامة وجودة الأغذية	
28	تقوم البلدية بتبادل الخبرات مع الجهات المعنية لتطوير الأداء في مجال مراقبة الأغذية	
29	تتعاون الجهات الشرطية ومباحث التموين مع قسم مراقبة الأغذية في حالة وجود مخالفات	
30	تتعاون البلدية مع وزارتي الصحة والاقتصاد في مجال الفحوص المخبرية لسلامة الأغذية	
31	تقوم البلدية بالتنسيق مع الجهات الحكومية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر المعابر	
32	تقوم البلدية بالتنسيق مع الجهات الحكومية للرقابة على الأغذية التي تمر عبر الأنفاق	
33	تنسق البلدية عملها مع البلديات الأخرى الموجودة في قطاع غزة فيما يتعلق بتطوير الأداء	

	الرقابي على الأغذية	
34	تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة من قبل الأفراد أو المؤسسات في حال وجود مخالفات	

خامسا:الالتزام بتوفير القوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بسلامة وجودة الأغذية:

م	الفقـــــــــــــرة	الاستجابة (1-10)
35	توجد لوائح وقوانين تنظم عمل العاملين في مراقبة الأغذية بشكل واضح	
36	تتوافق القوانين واللوائح المعمول بها مع المعايير الدولية للرقابة على الأغذية	
37	يطبق العاملون الأنظمة واللوائح التي تضعها الإدارة	
38	تتصف اللوائح والقوانين بالمرونة والقدرة على التكيف مع التطورات	
39	تقبل الإدارة الاقتراحات حول الأنظمة المعمول بها من العاملين في مراقبة الأغذية	
40	يساعد نظام العمل المتبع في البلدية على تأمين فرص الإبداع والتطوير	
41	تنظم اللوائح والقوانين كافة الأنشطة التي يقوم بها قسم مراقبة الأغذية	
42	يسهل الحصول على اللوائح والاستفسار عنها من قبل العاملين	
43	تحدد سياسات الإدارة المتبعة الاحتياجات المستقبلية للعاملين في قسم الرقابة على الأغذية	
44	يوجد قدر عالي من المسائلة والشفافية من قبل الإدارة للموظفين فيما يتعلق بتطبيق اللوائح والقوانين	

سادساً: توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتفعيل الرقابة وضمان جودة الأغذية:

م	الفقـــــــــــــرة	الاستجابة (1-10)
45	توفر الإدارة الوسائل والإمكانيات اللازمة لقيام العاملين في مراقبة الأغذية بعملهم الرقابي على أكمل وجه	
46	تستفيد البلدية من الإمكانيات المتاحة في الوزارات والمؤسسات الأخرى لتفعيل الرقابة على الأغذية	
47	تدعم الإدارة تطوير الوسائل والإمكانيات اللازمة للعمل بشكل مستمر	
48	يوجد لقسم مراقبة الأغذية رؤية إستراتيجية واضحة	
49	تتبنى الإدارة العمل على استخدام الوسائل الحالية وتطويرها مستقبلاً	
50	تتناسب الإمكانيات المتاحة حالياً لقسم مراقبة الأغذية مع الاحتياجات اللازمة للعمل	
51	تهتم الإدارة ببناء قدرات العاملين لتواكب استخدام أحدث الوسائل اللازمة لتفعيل الرقابة	

	على الغذاء	
52	تشجع الإدارة العاملين على تطوير الوسائل المستخدمة لتفعيل الرقابة	
53	تقوم الإدارة بتقييم الوسائل والإمكانيات المتاحة بشكل دوري وتعمل على تطويرها	