

## تقرير قياس رضى متلقي الخدمة ٢٠١٢

## ١. مقدمة

ضمن سعي دائرة الموازنة العامة في سبيل تحقيق الكفاءة والشفافية والعدالة وتوفير الخدمات للجميع قامت الدائرة بقياس رضى متلقي الخدمة عما تقدمه من خدمات ، وذلك من خلال توزيع استبيان على الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية، ويبين هذا التقرير الآلية المتبعة في قياس رضى متلقي الخدمة للعام ٢٠١٢ وأهم النتائج والتوصيات.

## ٢. آلية القياس

تم توزيع الاستبيان على متلقي الخدمة من وزارات ودوائر ووحدات حكومية مستقلة، باستخدام عدة طرق تمثلت بالبريد الإلكتروني والبريد الرسمي وبالطريقة المباشرة وذلك بتوزيعه على المراجعين من متلقي الخدمة أثناء تواجدهم في مبنى الدائرة بالتعاون مع الزملاء الموظفين وذلك بغية الحد من بعض الأمور التي واجهتنا في القياس السابق حيث تم تعبئة الكثير من الاستبيانات من خلال الأشخاص غير المعنيين واستناداً لمنهجية إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة، قام فريق معيار العمليات بإعداد استبيان احتوى على ٣٠ سؤالاً مقسمة على خمسة محاور رئيسية هي:

١. الخدمات.

٢. الموظف المقدم للخدمة.

٣. مكان تقديم الخدمة.

٤. آلية الشكاوى /الاقتراحات.

٥. الانطباع العام.

كما احتوى على بند لإضافة أي اقتراحات أو ملاحظات لتحسين الخدمة المقدمة من الدائرة. تم تحليل النتائج على عدة مستويات (نوع الخدمات ، الموظف المقدم للخدمة،مكان تقديم الخدمة،آلية الشكاوى /الاقتراحات والانطباع العام) باستخدام نظام محوسب تم تصميمه من قبل زملائنا في مديرية الحاسوب والمعرفة.

## ٣. النتائج

بلغت نسبة رضى متلقي الخدمة عن الدائرة ٩٠% للعام ٢٠١٢، حيث حصل رضى متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة على أعلى نسبة رضى بلغت ٩٢.٩%، وأقلها كان مكان تقديم الخدمة بنسبة ٨٨.٩%، وسجل الانطباع العام لدى متلقي الخدمة نسبة رضى وصلت ٨٩.٣% كما يظهر ذلك في الجدول والشكل رقم (١).

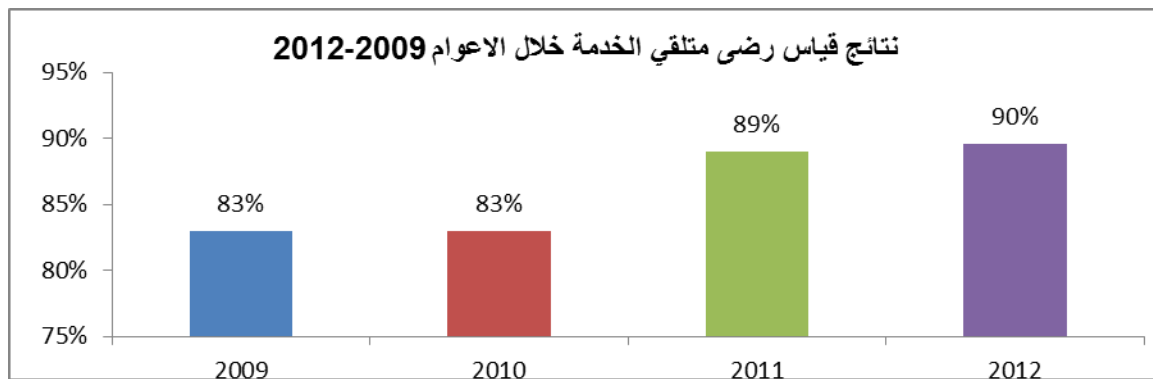
نتائج قياس رضى متلقي الخدمة	الخدمات	الموظف المقدم للخدمة	مكان تقديم الخدمة	آلية الشكاوى /الاقتراحات	الانطباع العام عن الدائرة
القيمة	٩٢.٩%	٩٠.١%	٨٨.٩%	٨٨%	٨٩.٣%
المعدل العام	٩٠%				

جدول ١



شكل ١

كما قدرت الدائرة القيمة المستهدفة لرضى متلقي الخدمة للعام ٢٠١٢ (٨٥%) وذلك وفقا للبيانات الواردة ضمن الخطة الاستراتيجية للأعوام ٢٠١٠-٢٠١٣ و تشير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة إلى أن نسبة الرضى بلغت ٩٠% بزيادة مقدارها ٥% عن القيمة المستهدفة لعام ٢٠١٢ و (١%) عن القيمة المتحققة في عام ٢٠١١ و بزيادة مقدارها ٧% عن الأعوام (٢٠١٠، ٢٠٠٩) كما يظهر في الشكل ٢.

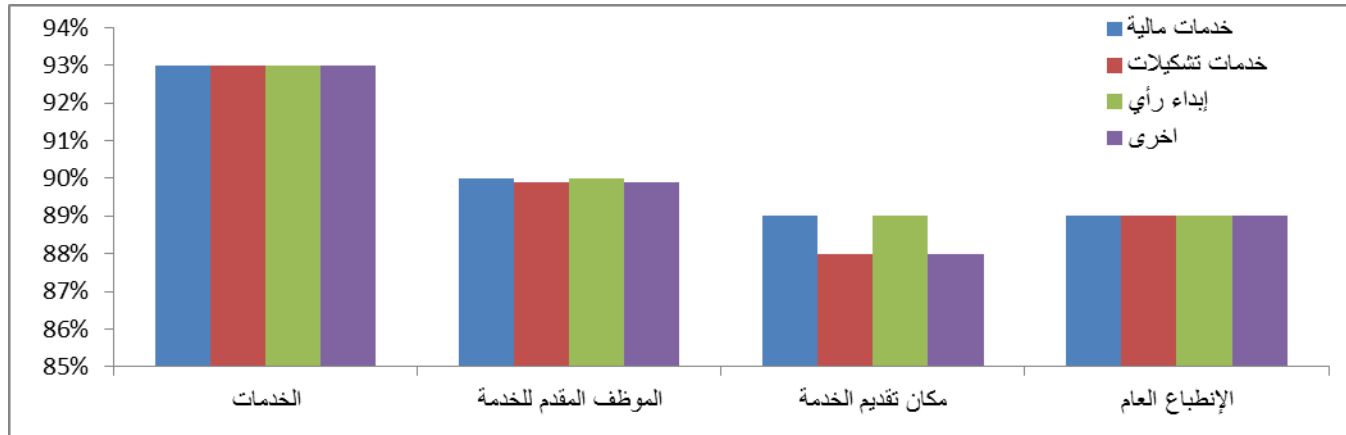


ويوضح الجدول رقم ٢ والشكل رقم ٢ نتائج القياس على مستوى الاستبيان

قياس رضى متلقي الخدمة	خدمات مالية	خدمات تشكيلات	إبداء رأي	اخرى	المعدل العام
الخدمات	٩٣	٩٣	٩٣	٩٣	٩٣%

الموظف المقدم للخدمة	٩٠	٩٠	٩٠	٩٠	٩٠
مكان تقديم الخدمة	٨٩	٨٨	٨٩	٨٨	٨٩
الإنتطباع العام	٨٩	٨٩	٨٩	٨٩	٨٩

جدول ٢

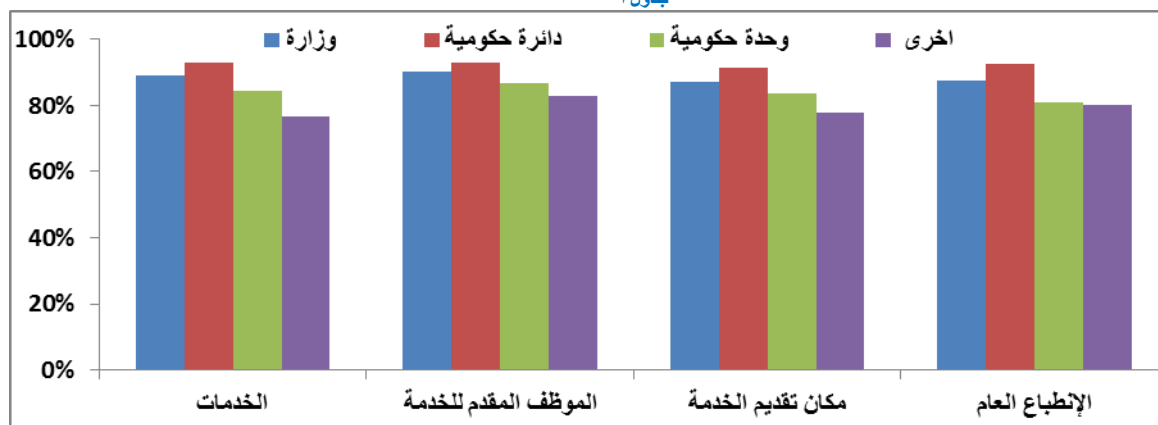


شكل 3

و وفقاً للنتائج تبين أن الدوائر الحكومية هي الأكثر رضى (٩٢%) تليها الوزارات (٨٩%) ومن ثم الوحدات الحكومية (٨٤%) ويظهر ذلك في الجدول ٣ والشكل ٤.

قياس رضى متلقي الخدمة	وزارة	دائرة حكومية	وحدة حكومية	أخرى
الخدمات	٨٩	٩٣	٨٤	٧٧
الموظف المقدم للخدمة	٩٠	٩٣	٨٧	٨٣
مكان تقديم الخدمة	٨٧	٩١	٨٤	٧٨
الإنتطباع العام	٨٨	٩٣	٨١	٨٠
المعدل العام	٨٩	٩٢	٨٤	٧٩

جدول ٣



شكل ٤

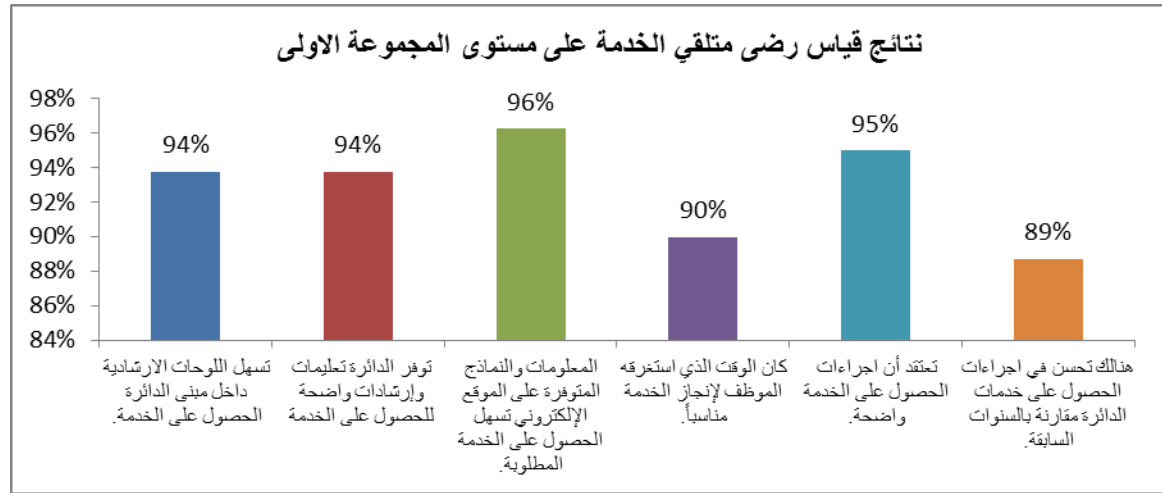
#### ٤. تحليل محاور الاستبيان:

احتوى الاستبيان على ٣٠ سؤالاً موزعة على أربع محاور هي:

##### ٤.١. الرضى عن الخدمات التي تقدمها الدائرة.

احتوى الاستبيان على ستة أسئلة تتعلق برضى متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها الدائرة وقد حصلت الدائرة على نسبة رضى إجمالية عن هذا المحور بلغت ٩٣%، كان أفضلها الرضى عن المعلومات والنماذج

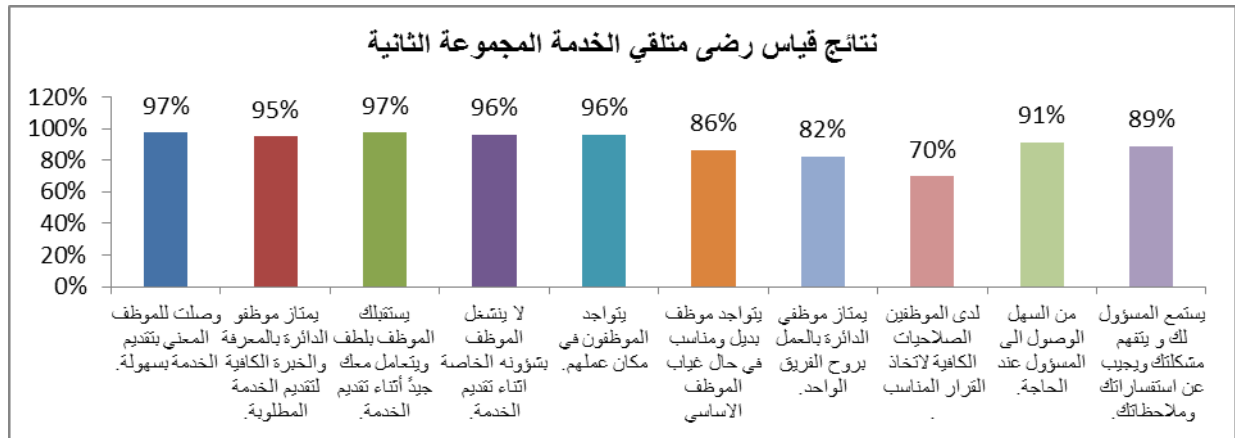
على الموقع الإلكتروني في تسهيل الحصول على الخدمة وبنسبة بلغت ٩٦% وأدائها الرضى عن تحسن في إجراءات الحصول على خدمات الدائرة حيث بلغت ٨٩% كما يظهر في الشكل ٥.



شكل 5

#### ٢.٤. الرضى عن الموظف المقدم للخدمة.

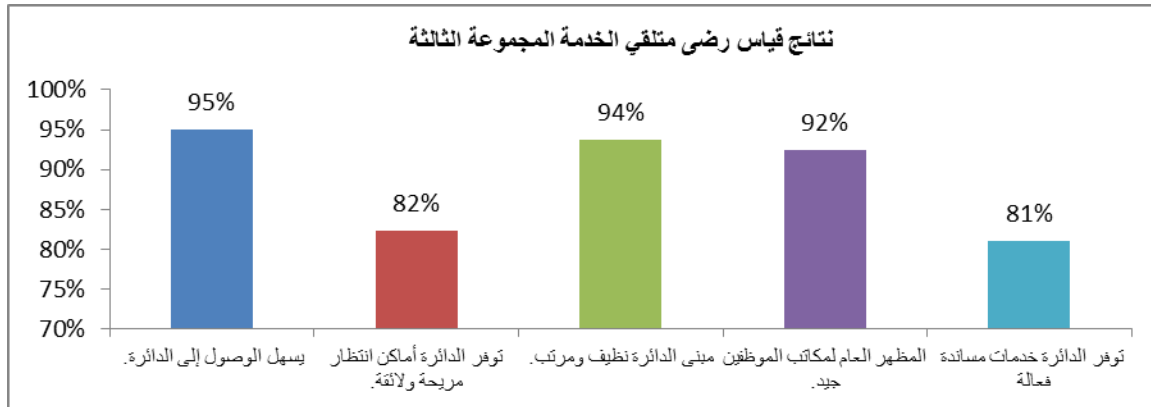
احتوى الاستبيان على عشرة أسئلة حول الموظف المقدم للخدمة وكانت نسبة الرضى لمتلقي الخدمة عن هذا المحور ٩٠%، أفضلها كان الرضى عن طريقة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة وطريقة تعامل الموظف مع متلقي الخدمة اثناء تقديم الخدمة بنسبة ٩٧% وأقلها نسبة الرضى عن الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار المناسب حيث بلغت ٧٠% كما يظهر في الشكل ٦.



الشكل ٦

#### ٣.٤. الرضى عن مكان تقديم الخدمة

عمل الاستبيان على قياس مدى الرضى عن مكان تقديم الخدمة وذلك من خلال خمسة أسئلة عن المظهر العام للدائرة ولمكاتب الموظفين ومدى توفير خدمات مساندة للمراجعين حيث بلغ المعدل العام للرضى عن هذا المحور ٨٨.٩%، كان أفضلها الرضى عن سهولة الوصول للدائرة بنسبة ٩٥% ، في حين كان أدائها الرضى عن توفر أماكن انتظار مريحة ولائقة حيث بلغت ٨١% وفق الشكل ٧.

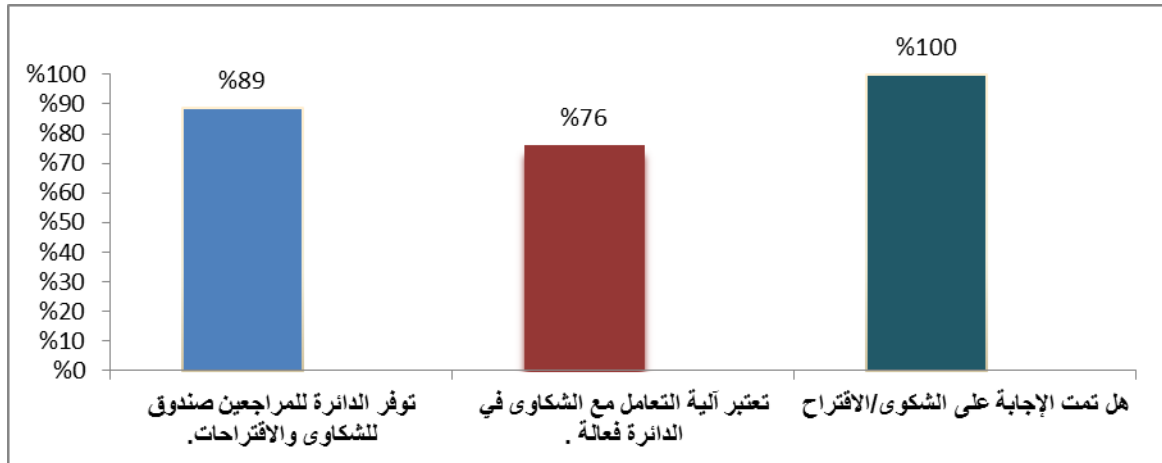


الشكل ٧

#### ٤.٤. الرضى عن آلية الشكاوى / الاقتراحات

احتوى الاستبيان على خمسة أسئلة لقياس الرضى عن آلية الشكاوى والاقتراحات والذي بلغ ٨٨% ، حيث تناول عدة جوانب منها توفير الدائرة للمراجعين وسيلة للشكاوى والاقتراحات تتمثل في صندوق الشكاوى والاقتراحات ومدى فعالية هذه الآلية في الدائرة حيث وافق ٨٩% من متلقي الخدمة على أن الدائرة توفر آلية للشكاوى والاقتراحات بينما وافق ٧٦% من متلقي الخدمة على أن صندوق الشكاوى والاقتراحات وسيلة فعالة كما يظهر في الشكل رقم ٨. ومع ذلك نجد أن الدائرة حققت نسبة رضى بلغت ١٠٠% بالاستجابة للشكاوى أو الاقتراحات المقدمة حيث أن ما نسبته ٤% من متلقي الخدمة تقدم بشكاوى أو اقتراح مستخدمين البريد الإلكتروني والهاتف والشكاوى المباشرة للمسؤول ولقد قامت الدائرة بالاستجابة لهم بشكل سريع وفعال كما يظهر في الشكل ٨.

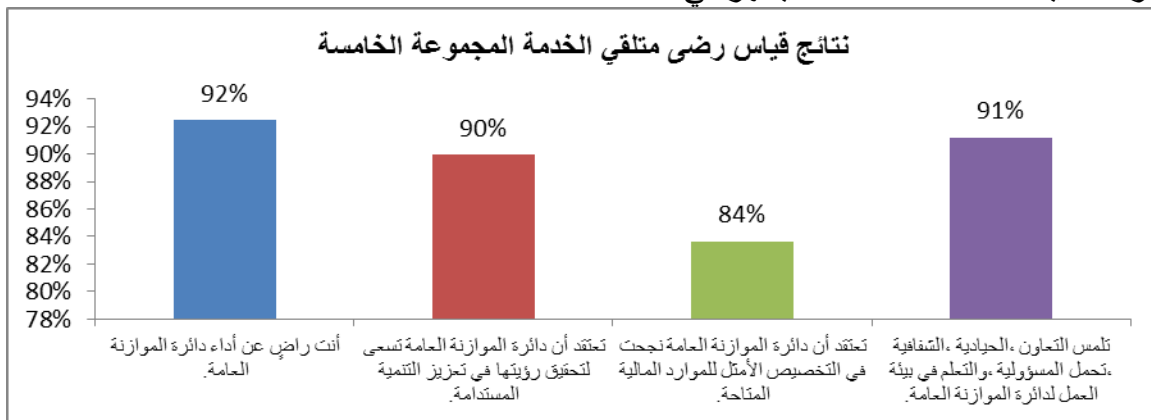
نتائج قياس رضى متلقي الخدمة عن المجموعة الرابعة



الشكل ٨

#### ٥.٤. الانطباع العام

عمل الاستبيان على قياس انطباع متلقي الخدمة عن الدائرة حيث بلغت نسبة الرضا ٨٩%، وكان الرضى عن أداء دائرة الموازنة العامة ٩٢% بينما بلغت نسبة من يعتقدون أن الدائرة نجحت في التخصيص الأمثل للموارد المالية المتاحة ٨٤% كما يظهر في الشكل ٩:



شكل ٩

#### ٥. مقترحات من متلقي الخدمة لتحسين الخدمات المقدمة من دائرة الموازنة العامة.

تضمن الاستبيان بند يمكن متلقي الخدمة من اقتراح أفكار لتحسين العمل وتبسيط الإجراءات وتحديد احتياجاتهم من خدمات إضافية يمكن للدائرة تقديمها وإضافة أي ملاحظات قيمة من شأنها تحسين جودة الخدمة المقدمة وكانت الملاحظات كما يلي:

- توفير خدمات إضافية للمراجعين مثل مواقف للسيارات وتوفير مياه شرب وتوفير مكاتب إضافية للموظفين حيث لا يوجد خصوصية للموظف للقيام بعمله.
- عقد دورات ومحاضرات للمؤسسات لكل وظيفة لها علاقة مع دائرة الموازنة.
- حبذا لو يرتدي موظف الاستقبال زياً رسمياً وأن يكون أكثر مع المراجعين.
- أبدى عدد من المراجعين امتنانهم للخدمات التي تقدمها الدائرة مع تمنيههم بالمواصلة على النهج نفسه.

## ٦. التوصيات

بعد الاطلاع على نتائج استبيان قياس رضى متلقي الخدمة من الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية عن أداء دائرة الموازنة العامة وعلى الرغم من أن معظم مؤشرات القياس كانت إيجابية وحققت النسبة المستهدفة وتجاوزتها، وحيث أن النسبة المقاسة للعام ٢٠١٢ هي ٩٠% والمستهدفة في الخطة الاستراتيجية للدائرة هي ٨٥% أي بانحراف ايجابي قدره ٥%، ولذلك يوصي فريق معيار العمليات بما يلي :-

١. رفع نسبة الرضى المستهدفة للعام القادم ٢٠١٣ عند نقطة ٩٣% وذلك عند تقييم ومراجعة الخطة الاستراتيجية للدائرة، حيث أن نسبة الرضى للعام ٢٠١٢ بلغت ٩٠% وللعام ٢٠١١ بلغت ٨٩%.
٢. عقد اجتماعات تعريفية ولقاءات علمية متخصصة في عمل الدائرة مع مدراء الأقسام المالية والإدارية في الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية بشكل سنوي .
٣. عقد برنامج سنوي تدريبي يسبق إعداد الموازنة وجدول التشكيلات بالتنسيق بين وحدة التطوير والتدريب ومحلي الموازنة في كيفية إعداد الموازنة وجدول التشكيلات لتدريب متلقي الخدمة.
٤. إصدار تعليمات يلتزم فيها الموظفون على كافة مستوياتهم الإدارية بتفعيل صلاحيات الموظف البديل في حال غياب الموظف الأصيل .
٥. متابعة العمل تنفيذ مشروع إدارة الأنظمة المالية الحكومية الإلكتروني (GFMIS) ليشمل كافة الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية(متلقي الخدمة للدائرة) وكافة الخدمات التي تقدمها الدائرة .
٦. التأكيد اعتماد وسيلة البريد الإلكتروني هي الوسيلة الرسمية لتقديم الشكاوى /الاقتراحات وتطوير نافذة الشكاوى /الاقتراحات على الموقع الإلكتروني الرسمي للدائرة لعدم وجود قناعة بجدوى صندوق الشكاوى والاقتراحات.
٧. توفير مقاعد مريحة وخدمات مساندة (آلة تصوير) وكولر مياه للشرب في أماكن انتظار المراجعين وإلزام موظفي الاستقبال بارتداء الزي الرسمي للدائرة وتنسيبهم للمشاركة في دورات تدريبية عن مهارات الاتصال الفعال.
٨. تشكيل فريق لدراسة أسباب انخفاض الرضى لدى الوحدات الحكومية.