

معيار نتائج متلقي الخدمة

تقرير قياس استبانة

لقاء الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

إعداد / خالد عابدين

إشراف / م. لينا الجواسرة

2014/12/18

تقرير قياس استبانة لقاء الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

1. مقدمة

استناداً لمنهجية إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة وضمن سعي دائرة الموازنة العامة لمعرفة انطباعات متلقي الخدمة عن الجهود التي تبذلها الدائرة لتحسين وتطوير الخدمات ، قامت الإدارة العليا في الدائرة ممثلة بعطوفة المدير العام بعقد لقاء مفتوح مع متلقي الخدمة ممثلة بمندوبين عن الوزارات والدوائر الحكومية والوحدات الحكومية يوم الخميس تاريخ 2014/11/27 ، الذي أدى بدوره إلى توفير تغذية راجعة حول مدى فاعلية هذا اللقاء ومكان إنعقاده وذلك من خلال استطلاع آراء الحضور من متلقي الخدمة .

2. آلية القياس

تم توزيع إستبيانات على متلقي الخدمة بما يعادل (45) استبانة ، وتم جمع (37) استبانة كتغذية راجعة ، احتوت الاستبانة الواحدة على (5) أسئلة وكانت على النحو التالي:

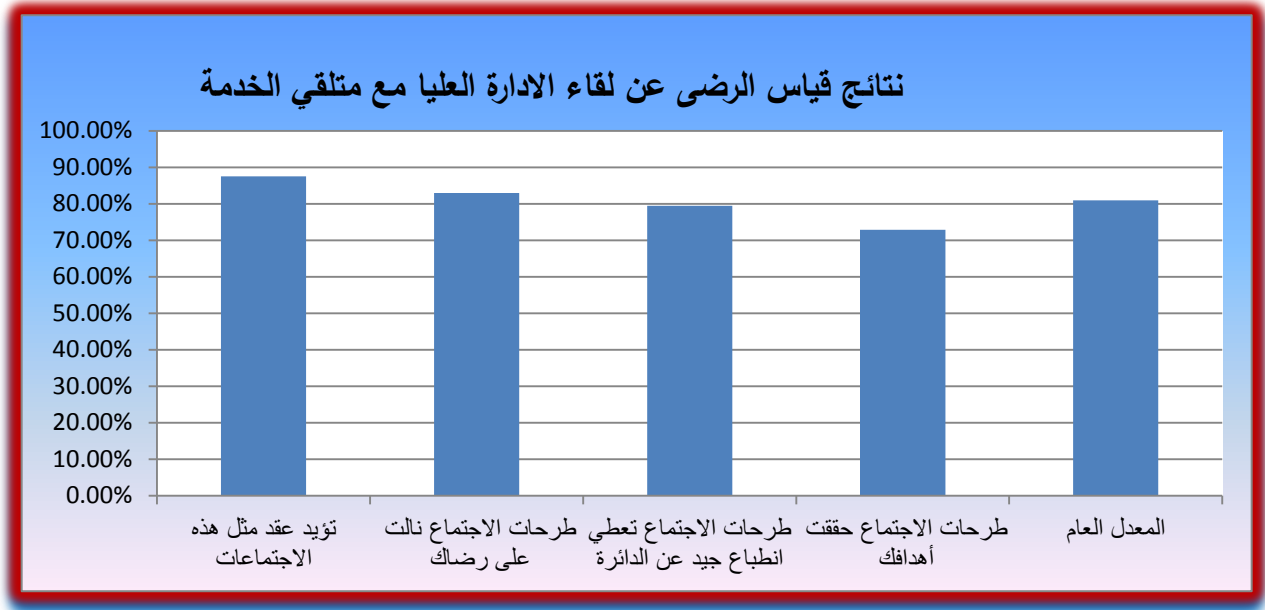
1. هل تؤيد عقد مثل هذه الاجتماعات ؟
2. هل طُرُحات الاجتماع نالت على رضاك ؟
3. هل طُرُحات الاجتماع تعطي انطباع جيد عن الدائرة ؟
4. هل طُرُحات الاجتماع حققت أهدافك ؟

كما احتوت الإستبانة على بند لإضافة أي اقتراحات لتحسين الخدمة المقدمة من الدائرة وبند عن مدى الرضى عن مكان الاجتماع ، تم تحليل النتائج على مستوى الأسئلة المذكورة أعلاه ، باستخدام نظام الإكسل وكانت النتائج على النحو التالي :-
بلغت النسبة العامة لمدى رضى متلقي الخدمة عن الاجتماع الدوري مع الإدارة العليا (81%) ، حيث بلغت نسبة تأييد الحضور لعقد هذه الاجتماعات (87.6%) ، بينما حصلت طرحات مواضيع الاجتماع على نسبة رضى (83%) ، وكانت نسبة الرضى عن الانطباع العام عن الدائرة 79.5% وبلغت نسبة الرضى عن كون الاجتماع حقق الهدف منه بالنسبة للحضور كان 72.9% كما يظهر ذلك في الجدول 1.

نتائج قياس الاستبانة	تأييد عقد الاجتماعات	طروحات الاجتماع	تعطي انطباع جيد عن الدائرة	حققت هدفك
القيمة	87.6 %	83 %	79.5 %	72.9 %
المعدل العام	81%			

جدول 1

كما احتوت الاستبانة على بند يتعلق بمدى مناسبة مكان الاجتماع وكانت النتيجة كما هو متوقع أن المكان غير مناسب بنسبة 64% حيث فاق عدد الحضور العدد المتوقع وذلك يدل على الرغبة الشديدة لحضور هذه الاجتماعات.



شكل 1

3.النتائج

تشير نتائج هذا اللقاء على ما على :-

- تمكين الحضور من الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية من الحصول على اجابات مباشرة من الإدارة العليا على العديد من الاستفسارات التي تخص خدمات الدائرة .
- تقديم معلومات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها الدائرة والإجراءات المتبعة لتنفيذ العمليات الرئيسية المتعلقة بها مم يساهم في زيادة مدى التعاون مع الدائرة لتحقيق الأهداف المشتركة.
- زيادة قدرة الدائرة على فهم متطلبات تحقيق رضى متلقي الخدمة من خلال رصد ملاحظات وطلبات متلقي الخدمة لاستخدامها في التعرف على فرص التحسين واغتنامها لتحسين الخدمات.
- تكوين صورة ايجابية عن الدائرة وبناء الثقة بها.

1.3.مقترحات من متلقي الخدمة لتحسين الخدمات المقدمة من دائرة الموازنة العامة.

- تضمن الاستبيان بند يُمكن متلقي الخدمة من تقديم أية ملاحظات وأفكار لتحسين جودة الخدمة المقدمة وكانت الملاحظات كما يلي:.
- تأيد شامل لعقد مثل هذه الاجتماعات مع عطوفة المدير العام والإعجاب بمدى تجاوبه بالحضور وتوضيحه آليات العمل في الموازنة
 - عقد مثل هذه الاجتماعات بصورة دورية أو ربعية وعلى ان تكون هناك خصوصية لكل وزارة وعلى حدى مع الشكر.
 - طلب توحيد الحقوق الوظيفية (الراتب المكافأة) لجميع الوزارات والدوائر.
 - طلب حضور محلي الموازنات للاجتماع.
 - عقد ورش عمل متخصصة لتأهيل موظفي ومعدّي الموازنة في الوزارات.
 - توسيع نطاق الاجتماع على أن يتم دعوة المدراء الماليين والامناء العاميين في الوزارات.

- شكر لدائرة الموازنة العامة على جهودها المتواصلة وتعاونها المستمر .
- الطموح لإعداد وتنفيذ الموازنة من خلال الموقع الإلكتروني.

2.3.التوصيات

بعد الاطلاع على نتائج استبيان قياس لقاء الإدارة العليا مع متلقي الخدمة من الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية عن أداء دائرة الموازنة العامة يوصي فريق معيار نتائج متلقي الخدمة ومعيار العمليات بما يلي :

1. متابعة تنفيذ طلبات متلقي الخدمة التي تم رصدها من قبل عطوفة المدير العام.
2. متابعة عقد مثل هذه الاجتماعات بصورة دورية.
3. إعادة تأهيل قاعة الاجتماعات او عقد هذه الاجتماعات في مكان مناسب .
4. توسيع نطاق الاجتماع بحيث يشمل محلي الموازونات من دائرة الموازنة العامة والمدراء الماليين والأمناء العاميين من الوزارات.
5. متابعة شمولية تطبيق ال (GFMIS) لكافة الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية وصولاً لتقديم خدمات الدائرة إلكترونياً.
6. عقد ورش عمل متخصصة لتأهيل موظفي ومعدي الموازنة في الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية بالشراكة مع معهد الإدارة العامة لتوفير البيئة التدريبية المناسبة.
7. نشر ملخص الاجتماع على الموقع الإلكتروني للدائرة.