



المملكة الأردنية الهاشمية

دائرة الموازنة العامة

# تقرير قياس رضا الموردين

لعام ٢٠٢٢

إعداد

لينا الشريف

إشراف

م.لينا الجواسرة

وحدة تطوير الاداء المؤسسي

## ١. المقدمة:

استناداً إلى منهجية "إدارة العلاقة مع الموردين" والتي تتضمن عدة إجراءات أهمها :-

- تطبيق نظام المشتريات الحكومية ساري المفعول لاختيار الموردين، ونشر خطة الشراء التي تتضمن الاحتياجات المستقبلية على موقع الدائرة الإلكتروني وكذلك الموقع الإلكتروني لدائرة المشتريات الحكومية.
- يتم المفاضلة بين الموردين عند البدء بالعملية الشرائية بناءً على عدة عوامل أهمها :-
  - توفر سجل تجاري ورخصة مهن صادرة من وزارة الصناعة والتجارة.
  - الالتزام بتنفيذ كافة الالتزامات المالية المترتبة على المورد مثل دفع الضرائب ومستحقات الضمان الاجتماعي.
  - القدرة المالية للمورد .
  - وضوح المعلومات المقدمة في عرض السعر .
  - تفضيل المورد الأردني على المورد الأجنبي وحسب بلاغات رئاسة الوزراء .

- تقييم الموردين سنوياً ورفع تقرير بنتائج تقييم أداء الموردين إلى مدير الشؤون المالية والإدارية وإشعار الموردين بنتائج التقييم مع امكانية استقبال اعتراضاتهم مباشرة أو من خلال صندوق الشكاوى والاقتراحات، كما تقوم الدائرة بتكريم الموردين الحاصلين على تقييم مرتفع وتوجيه كتب شكر لهم.
- قياس رضا الموردين سنوياً واعداد تقرير متضمنا التوصيات اللازمة لرفع معدل رضا الموردين.

تقوم وحدة تطوير الأداء المؤسسي سنوياً بقياس درجة رضا الموردين ، وذلك بهدف التواصل معهم وتعزيز الشراكة بينهم وبين الدائرة باستفتائهم ومعرفة وجهة نظرهم بالاجراءات المتعلقة بطبيعة عملهم مع الدائرة ، ومن ثم الاستفادة من التغذية الراجعة لتطوير وتحسين الإجراءات وتحقيق منفعة متبادلة وتقديم قيمة مضافة لهم، ونستعرض في هذا التقرير نتائج قياس رضا الموردين عن الدائرة للعام ٢٠٢٢.

## ٢. آلية القياس

قامت وحدة تطوير الأداء المؤسسي باعداد استبانة لقياس رضا الموردين عما تقدمه الدائرة من جهود في سبيل تحقيق تكافؤ الفرص والشفافية والعدالة بينهم، اشتملت على اثني عشر سؤالاً حول: سهولة الإجراءات المالية

وقنوات الاتصال وسرعة استجابة الدائرة لاستفسارات الموردين وعن الوسائل المستخدمة للإعلان عن طلب اللوازم والخدمات وتوفير آلية للشكاوى والاقتراحات.

تولت وحدة تطوير الأداء المؤسسي بالتعاون مع مديرية الشؤون الإدارية والمالية /قسم اللوازم والمشتريات والأقسام المالية الأخرى تنفيذ المسح، حيث تم توزيع الاستبانة على الموردين المراجعين للدائرة.

### ٣. تحليل الاستبانة:

تم استخدام نظام الاستبانات المحوسب لتحليل نتائج القياس والذي اعتمد على مقاييس إحصائية عالمية.

### ٤. ملخص النتائج

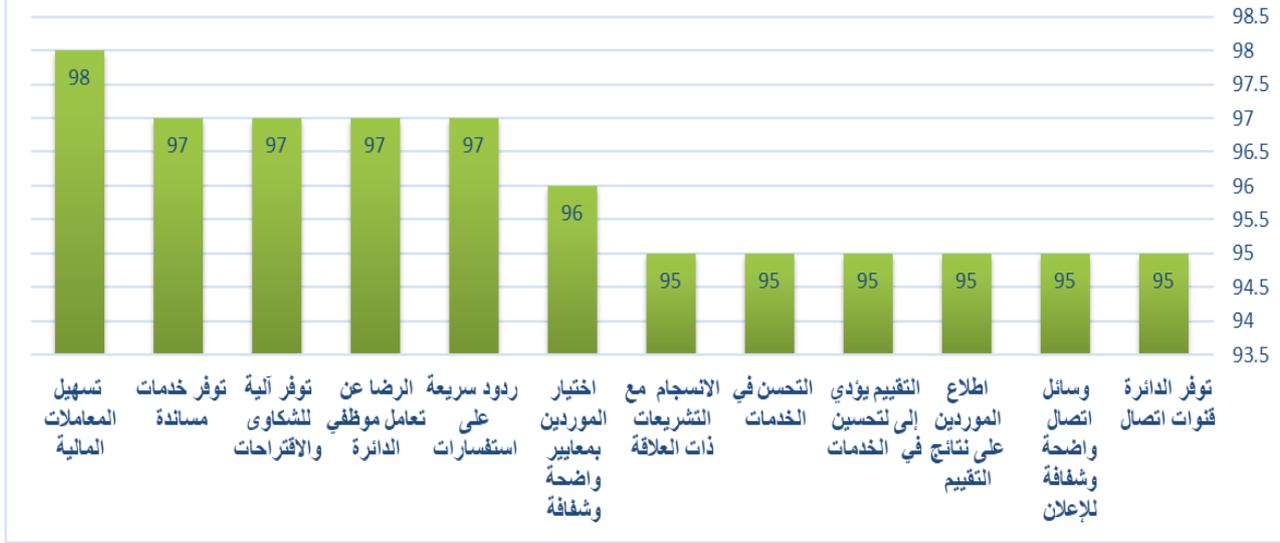
تم تحليل النتائج على مستوى المحاور الرئيسية وقد كانت على النحو التالي - :

بلغ المعدل العام لرضا الموردين عن الدائرة **٩٦٪** لعام ٢٠٢٢، بزيادة قدرها ٢ % تقريباً عن العام ٢٠٢١ والذي بلغ ٩٤٪، ، كما يتضح ذلك في الجدول والشكل (١) .

### جدول (١) يوضح نتائج المسح السنوي لرضا الموردين للعام ٢٠٢٢

الرقم	المحور	نسبة الرضا
١	توفر الدائرة قنوات اتصال تساعد المورد على تقديم الخدمات	٩٥٪
٢	تستخدم الدائرة وسائل اتصال واضحة وشفافة للإعلان عن طلب اللوازم والخدمات	٩٥٪
٣	لدى الدائرة ردود سريعة وعملية على استفسارات الموردين وأسئلتهم	٩٧٪
٤	اختيار الموردين ضمن معايير واضحة وشفافة تضمن تكافؤ الفرص للجميع	٩٧٪
٥	تعامل الدائرة على تسهيل المعاملات المالية	٩٨٪
٦	انت راضي عن طريقة تعامل موظفي الدائرة اثناء توريد الخدمات/اللوازم	٩٧٪
٧	اطلاع الموردين على نتائج التقييم	٩٥٪
٨	عملية تقييم الموردين تساعد على توفير تغذية راجعة تحسن من الخدمات المقدمة مستقبلاً	٩٥٪
٩	مدى التحسن في اجراءات تقديم الخدمات/اللوازم في الدائرة مقارنة بالسنوات السابقة	٩٥٪
١٠	توفر آلية للشكاوى والاقتراحات	٩٧٪
١١	القرارات والاجراءات المتعلقة بالمشتريات والعطاءات منسجمة مع التشريعات ذات العلاقة	٩٥٪
١٢	توفر خدمات مساندة فعالة مثل التصوير والطباعة والطابع والاقلام ..الخ	٩٧٪

## النتائج العامة لقياس رضا الموردين ٢٠٢٢



شكل (١)

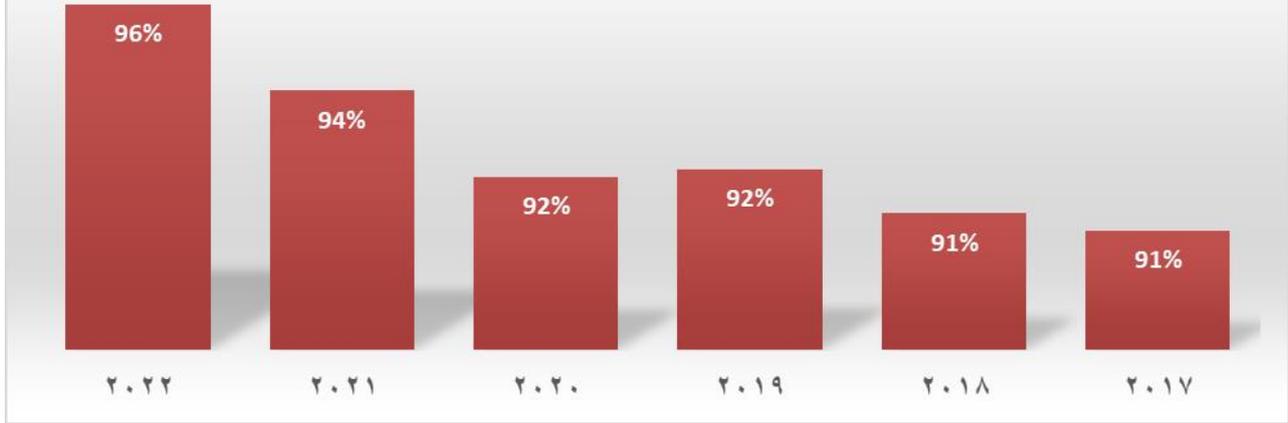
### ملاحظات

- ✓ بلغت أعلى درجة الرضا للموردين (٩٨.٣٣%) وهي عن تسهيل المعاملات المالية للموردين.
- ✓ بلغت أقل درجة رضا للموردين (٩٥%) وهي عن :-
- توفير قنوات اتصال تساعد على تقديم الخدمات
- استخدام الدائرة لوسائل اتصال واضحة وشفافة للإعلان عن طلب اللوازم والخدمات
- اطلاع الموردين على نتائج التقييم
- تحسين الخدمات المقدمة بناءً على التغذية الراجعة من عملية التقييم
- التحسن في إجراءات تقديم الخدمات مقارنة بالسنوات السابقة
- انسجام الإجراءات المتعلقة بالمشتريات والعطاءات مع التشريعات ذات العلاقة

### ٥. مقارنة النتائج خلال الفترة (٢٠١٧-٢٠٢٢) :-

حقق معدل رضا الموردين نمطية ايجابية خلال سنوات الأربع الأخيرة كما يظهر ذلك في الشكل (٢)، حيث نلاحظ استقرار النتائج عامي (٢٠١٧ و ٢٠١٨) و(٢٠١٩، ٢٠٢٠، ٢٠٢١) رغم وجود أزمة كورونا وما رافقها من إجراءات، ثم نجد ارتفاع ملحوظ في درجة الرضا للموردين خلال الأعوام اللاحقة (٢٠٢١، ٢٠٢٢) وقد يرجع ذلك إلى التزام الدائرة بتطبيق نظام المشتريات الحكومية وتطبيق الأنظمة المالية ذات العلاقة وأنظمة الرقابة والتدقيق المالي المعتمدة في الدوائر الحكومية.

## مقارنة نتائج قياس رضا الموردين للفترة ٢٠١٧-٢٠٢٢



شكل (٢)

### ٦. تحليل النتائج: -

حافظت الدائرة على النمطية الإيجابية لنتائج قياس رضا الموردين خلال العام ٢٠٢٢ ، حيث بلغت أعلى درجة رضا عن تسهيل المعاملات المالية للموردين وقد بلغت ٩٨% ، بينما بلغت أقل درجة رضا ٩٥% وهي قيمة مرتفعة أيضاً عن عددٍ من البنود تم تحديدها سابقاً.

- على مستوى صنف التوريد (لوازم /خدمات) كانت النتائج متقاربة مع المحافظة على تحقيق نمطية ايجابية ، حيث بلغت درجة رضا موردي الخدمات ٩٥% لعام ٢٠٢٢ فيما بلغت ٩٢.٥% لعام ٢٠٢١ وبزيادة مقدارها ٢.٥% . ودرجة رضا موردي اللوازم ٩٦.٦٧% لعام ٢٠٢٢ فيما بلغت ٩٢.٩% لعام ٢٠٢١ وبزيادة مقدارها ٣.٧٧% .
- جميع الموردين ممن شملهم المسح هم من القطاع الخاص.

### ٧. التوصيات العامة

بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها نوصي بما يلي: -

- ✓ إعادة تفعل تقييم الموردين من قبل اللجنة المختصة مع التأكيد على اطلاع الموردين على نتائج تقييمهم من قبل لجنة التقييم والتأكد من توقيعهم عليه.
- ✓ إعادة تفعل النشاط الخاص بإقامة حفل لتكريم الموردين المميزين برعاية عطوفة المدير العام، وذلك حسب نتائج تقييم لجنة التقييم والموظفين.
- ✓ اعتماد المتوسط الحسابي للسنوات القياس الثلاث الأخيرة لتعديل القيم المستهدفة لدرجة رضا الموردين للقياس القادم.
- ✓ العمل على توسيع قاعدة المسح السنوي للعام القادم بحيث تشمل عينة ممثلة للموردين من القطاع العام و الخاص والجهات الأخرى.