



المملكة الأردنية الهاشمية

دائرة الموازنة العامة

تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023

إعداد: م. تحرير يوسف

إشراف : م. ليلى الجواسرة

قائمة المحتويات

| رقم الصفحة | الموضوع |
|------------|--|
| 2 | مقدمة |
| 2 | 2. آلية القياس: الاستبيان عينة الدراسة تحليل الاستبانة |
| 2 | 3. ملخص للنتائج النهائية |
| | 4. النتائج بالتفصيل: |
| 5 | المحور الأول: الرضى عن العمليات وإجراءات تقديم الخدمة |
| 5 | المحور الثاني: الرضى عن الزمن اللازم للحصول على الخدمة |
| 5 | المحور الثالث: الرضى عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة |
| 6 | المحور الرابع: الرضى عن إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة |
| 6 | المحور الخامس: الرضى عن إدارة الشكاوى والاقتراحات |
| 7 | المحور السادس: الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية |
| 7 | المحور السابع: الرضى عن وسائل الاتصال |
| 8 | المحور الثامن: الانطباع العام |
| 8 | المحور التاسع: الرضى عن الخدمات التي تقدمها الدائرة |
| 9 | 5. ملاحظات متلقي الخدمة |
| 10 | 5. التوصيات |

تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023

1. مقدمة

استناداً لمنهجية إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة وضمن سعي دائرة الموازنة العامة لمعرفة انطباعات متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها والجهود التي تبذلها في سبيل تحسين وتبسيط الإجراءات، قامت وحدة تطوير الأداء المؤسسي بقياس رضى متلقي الخدمة (والذين يمثلون مندوبي الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية) وذلك من خلال استطلاع آرائهم وانطباعاتهم كميّار لقياس التميز في العمل المؤسسي وفتح قنوات التواصل معهم لتوقع وتحديد احتياجاتهم، ويبين هذا التقرير الآلية المتبعة في قياس رضى متلقي الخدمة للعام 2023 وأهم النتائج والتوصيات.

2. آلية القياس

➤ الاستبيان:

تم مراجعة الاستبانة وتقيح استبانة رضى متلقي الخدمة للعام 2023، لتصبح الاستبانة مكونة من 9 محاور أساسية و (48) سؤال مقسمة على المحاور التالية: (العمليات وإجراءات تقديم الخدمات - الزمن اللازم للحصول على الخدمة - الموارد البشرية وأساليب التعامل مع متلقي الخدمة - إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة - إدارة الشكاوى والاقتراحات - بيئة العمل والبنية التحتية - الرضى عن وسائل الاتصال - الانطباع العام - الرضى عن الخدمات) كما تضمنت الاستبانة تصنيفات متعلقة بنوع الخدمة وفئات متلقي الخدمة على مستوى (وزارة- دائرة- وحدة حكومية) والقطاع المعني بتقديم الخدمة لمتلقيها والتي تضم (10) قطاعات رئيسية.

➤ عينة الدراسة:

تم توزيع الإستبيانات على جميع فئات متلقي الخدمة من وزارات ودوائر ووحدات حكومية، حيث قامت وحدة تطوير الأداء المؤسسي بالتعاون مع قسم الديوان بارسال كتب رسمية عبر تراسل تخاطب متلقي الخدمة بالإيعاز لمن يلزم (مدير مالي، مسؤول موارد بشرية) لتعبئة الاستبانة وتزويدنا بها عبر البريد الإلكتروني الرسمي للدائرة، كما تم الاستعانة ببعض المحللين لتوزيعها على المعنيين وتوفير الردود، وتم جمع (46) استبانة كتغذية راجعة.

➤ تحليل الاستبانة:

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

3. ملخص للنتائج النهائية:

تم تحليل النتائج على مستوى المحاور الرئيسية المذكورة أعلاه، وكانت النتائج على النحو التالي :

- بلغت النسبة العامة لرضى متلقي الخدمة عن الدائرة (90.35%) للعام 2023 وبما يتجاوز القيمة المستهدفة لنفس العام، حيث كانت أعلى نسبة (94.7%) لمحور الرضى عن الموارد البشرية وأساليب التعامل مع متلقي الخدمة ، وأقلها نسبة (85.65%) لمحور نسبة الرضى بيئة العمل والبنية التحتية ، بينما بلغت نسبة الرضى عن المحاور الأخرى كما يظهر ذلك في الجدول والشكل رقم (1).

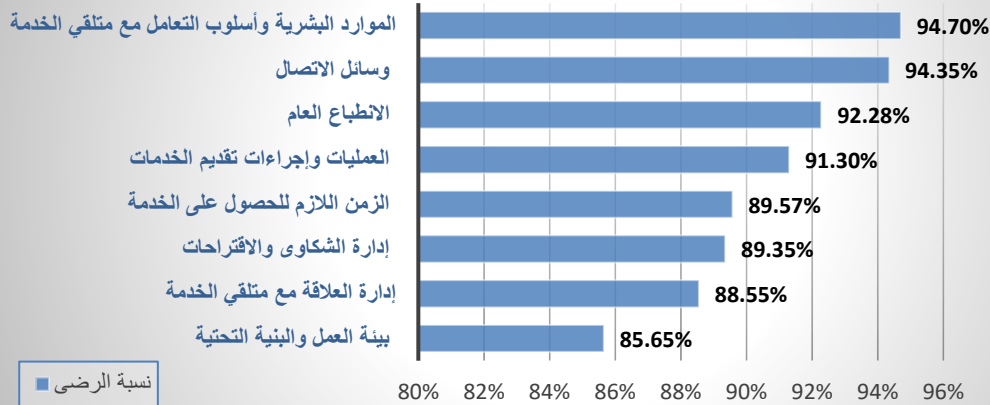
تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023

| المحور | نسبة الرضى (2023) |
|---|-------------------|
| المحور الأول: العمليات وإجراءات تقديم الخدمات | 91.3% |
| المحور الثاني: الزمن اللازم للحصول على الخدمة | 89.57% |
| المحور الثالث: الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة | 94.7% |
| المحور الرابع: إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة | 88.55% |
| المحور الخامس: إدارة الشكاوى والاقتراحات | 89.35% |
| المحور السادس: بيئة العمل والبنية التحتية | 85.65% |
| المحور السابع: وسائل الاتصال | 94.35% |
| المحور الثامن: الانطباع العام | 92.28% |
| المحور التاسع: نسبة الرضى عن الخدمات | 92.54% |
| المعدل العام | 90.35%** |

الجدول رقم (1)

** (تم استثناء محور الرضى عن الخدمات حيث تم اعتماد الرضى عن كل خدمة قياس مؤشرات أداء الخدمات)

نسبة الرضى عن المحاور للعام (2023)



الشكل رقم (1)

- حققت نتائج قياس رضى متلقي الخدمة للعام 2023 القيمة المستهدفة لنفس العام، حيث بلغت نسبة الرضى 90.35% مقارنة مع القيمة المستهدقة وهي 90%.
- تشير نتائج القياس للعام 2023 محافظة الدائرة على استدامة النتائج الإيجابية مقارنة مع نتائج القياس للعام 2022 والتي بلغت (90.02%)، ونتائج القياس لعام 2021 والتي بلغت (90.65%) ونتائج قياس عام 2020 والتي بلغت (89.3%)، كما يظهر ذلك في الشكل رقم (2).

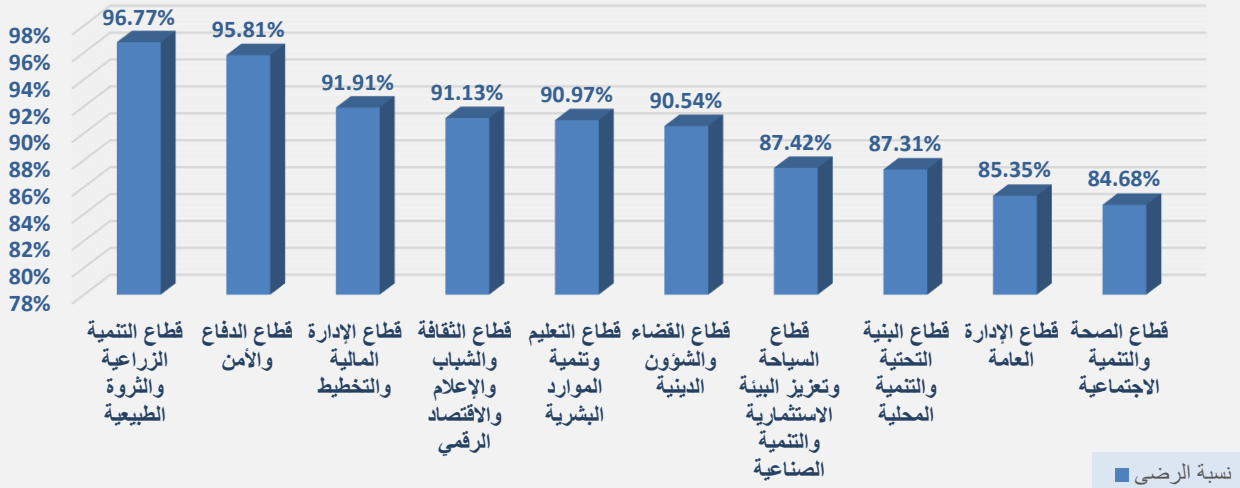
تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023



الشكل رقم (2)

- بلغت نسبة الرضى عن خدمة إعداد جداول التوكيلات للعام 2023 (**93.66%**) وبتزايد 3% عن العام السابق، مقارنة بمستوى الرضى عن الخدمات المالية (**89.85%**)، وهي قيمة قريبة من القيمة المستهدفة لنفس العام وأعلى من العام السابق.
- بلغت نسبة رضى الوزارات **88.3%** ونسبة رضى الدوائر الحكومية **93.7%** بتزايد **3.7%** عن العام السابق ونسبة رضى الوحدات الحكومية **89.2%** بتزايد **2.9%** عن العام السابق وهي قيم تتجاوز القيمة المستهدفة أو قريبة منها.
- الشكل رقم (3) يوضح نسبة الرضى حسب قطاعات الموازنات، حيث حصل قطاع التنمية الزراعية والثروة الطبيعية أعلى نسبة رضى بلغت **96.77%**، يليه قطاع الدفاع والأمن بنسبة رضى **95.81%**، بينما حصل قطاع الصحة والتنمية الاجتماعية على أقل نسبة رضى بلغت **84.68%** وكما هو موضح بالشكل.

نسبة رضى متلقي الخدمة 2023 بالنسبة للقطاعات المختلفة



الشكل رقم (3)

- توضح نتائج قطاع الصحة والتنمية الاجتماعية للعام 2023 أن محور الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية حصل أقل نسبة رضى وهي **75%** وهو الذي ادى الى انخفاض نسبة الرضى عن القطاع، حيث كانت أقل نسب رضى عن توافر مواقف لسيارات المراجعين بنسبة **45%** وكان الرضى عن تواجد الدائرة في مكان يسهل الوصول إليه **60%** أما باقي محاور الاستبيان فكانت ضمن القيم المستهدفة أو قريبة منها.

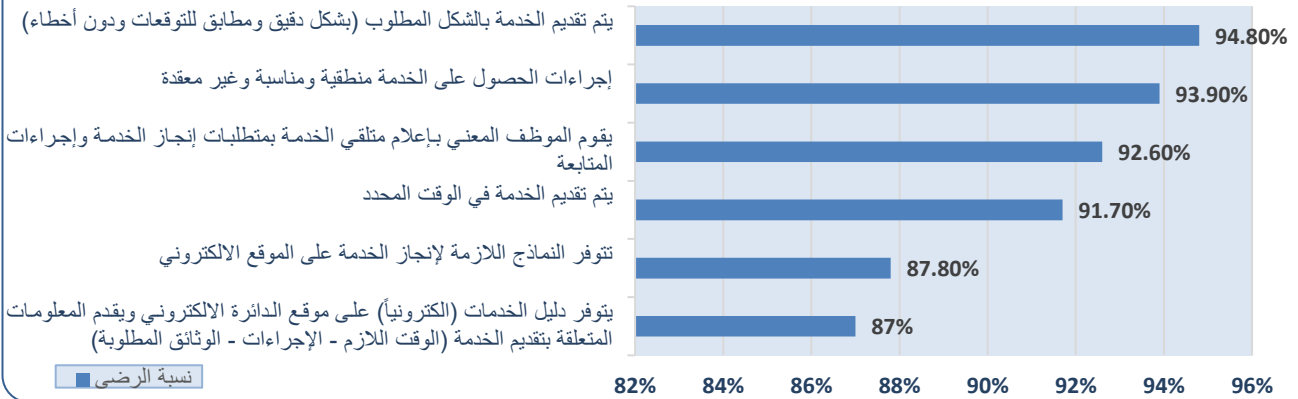
تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023

4. النتائج بالتفصيل :

4.1 المحور الأول: الرضى عن العمليات وإجراءات تقديم الخدمة

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 **91.3%** حيث بلغ أعلى نسبة رضى وللسنة الثالثة على التوالي عن السؤال: (يتم تقديم الخدمة بالشكل المطلوب (بشكل دقيق ومطابق للتوقعات ودون أخطاء) بنسبة رضى 94.8% ، إلا ان مستوى الرضى عن توفير دليل الخدمات (إلكترونياً) والذي يقدم المعلومات المتعلقة بتقديم الخدمة (الوقت اللازم - الإجراءات - الوثائق المطلوبة) كانت الأقل لأكثر من سنة حيث بلغت 87%، كما يظهر في الشكل 4.

الرضى عن العمليات وإجراءات تقديم الخدمة

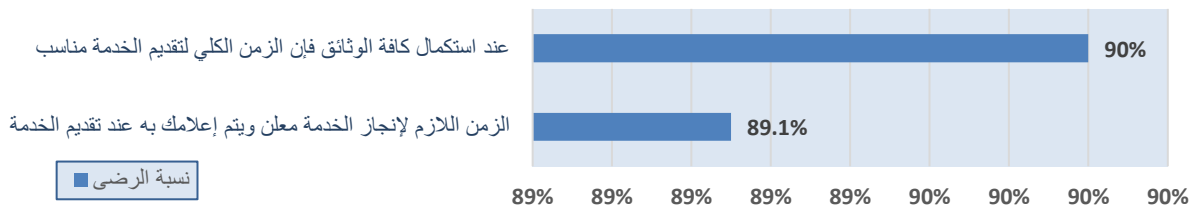


الشكل رقم (4)

4.2 المحور الثاني: الرضى عن الزمن اللازم للحصول على الخدمة

احتوى الاستبيان على سؤالين حول الزمن اللازم للحصول على الخدمة وكانت نسبة الرضى لمتلقي الخدمة عن هذا المحور **89.6%**، حيث كانت نسبة الرضى عن السؤالين متقاربة و كما هو موضح في الشكل 5.

الرضى عن الزمن اللازم للحصول على الخدمة



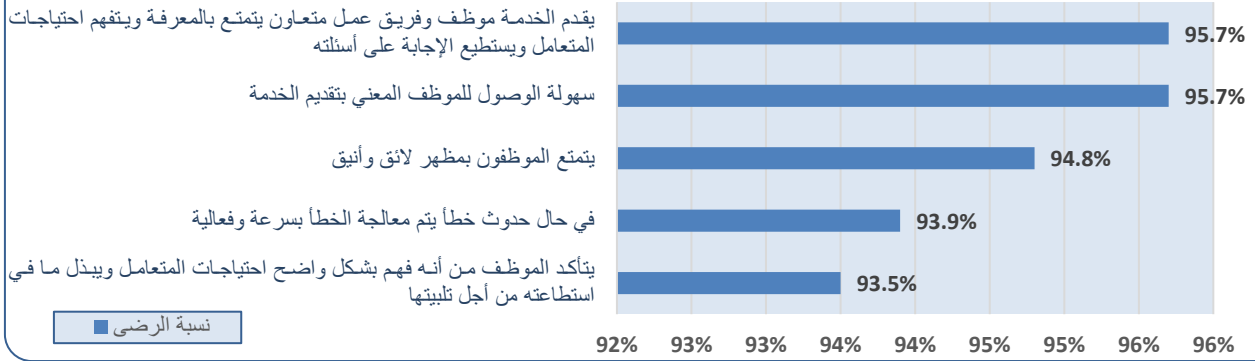
الشكل رقم (5)

4.3 المحور الثالث: الرضى عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة:

احتوى الاستبيان على خمسة أسئلة لقياس الرضى عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة، وكانت نسبة الرضى لمتلقي الخدمة عن هذا **94.7%** وهي النسبة الأعلى بالنسبة للمحاور الأخرى، حيث كان أعلاها نسبة الرضى عن أن الخدمة يقدمها موظف وفريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجات المتعامل ويستطيع الإجابة على أسئلته ونسبة الرضى عن سهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة والتي بلغت **95.7%**، وكان أداها نسبة الرضى عن أن الموظف يتأكد من أنه فهم بشكل واضح احتياجات المتعامل ويبذل ما في استطاعته من أجل تلبيةها والتي بلغت **93.5%** وهي قيمة أعلى من القيمة المستهدفة كما يظهر في الشكل 6.

تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023

الرضى عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة

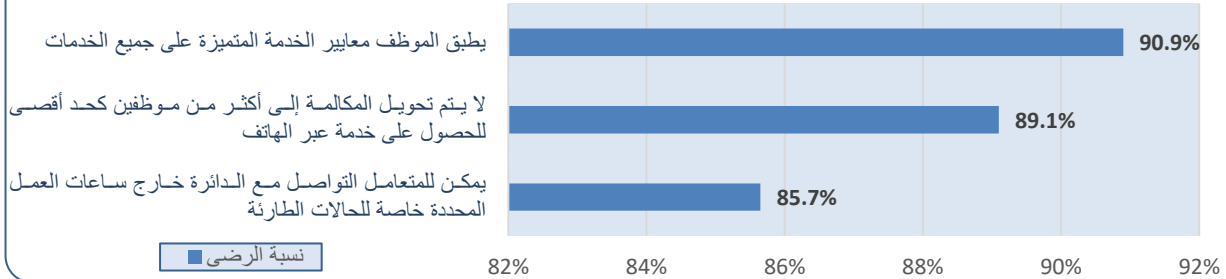


الشكل رقم (6)

4.4 المحور الرابع: الرضى عن إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة:

احتوى الاستبيان على ثلاثة أسئلة لقياس الرضى عن إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة حيث بلغ المعدل العام للرضى عن هذا المحور **88.55%**، كان أعلاها نسبة رضى متلقي الخدمة عن أن الموظف يطبق معايير الخدمة المتميزة على جميع الخدمات بلغت **90.9%**، بينما كانت أدنى نسبة الرضى عن أنه يمكن للمتعامل التواصل مع الدائرة خارج ساعات العمل المحددة خاصة للحالات الطارئة والتي بلغت **85.7%** كما يظهر في الشكل 7.

الرضى عن إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة

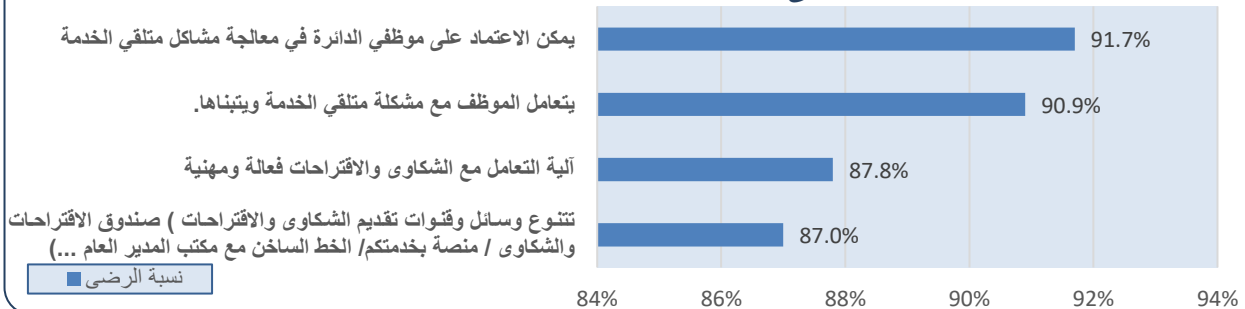


الشكل رقم (7)

4.5 المحور الخامس: الرضى عن إدارة الشكاوى والاقتراحات:

احتوى الاستبيان على أربعة أسئلة لقياس الرضى عن إدارة الشكاوى والاقتراحات حيث بلغ المعدل العام للرضى عن هذا المحور **89.4%**، كان أعلاها نسبة للسنة الثالثة على التوالي أنه يمكن الاعتماد على موظفي الدائرة في معالجة مشاكل متلقي الخدمة، والتي بلغت **91.7%**، بينما كانت أدنى نسبة الرضى عن تنوع وسائل وقنوات تقديم الشكاوى والاقتراحات (صندوق الاقتراحات والشكاوى / منصة بخدمتكم/ الخط الساخن مع مكتب المدير العام ...) والتي بلغت **87%** كما يظهر في الشكل 8.

الرضى عن إدارة الشكاوى والاقتراحات



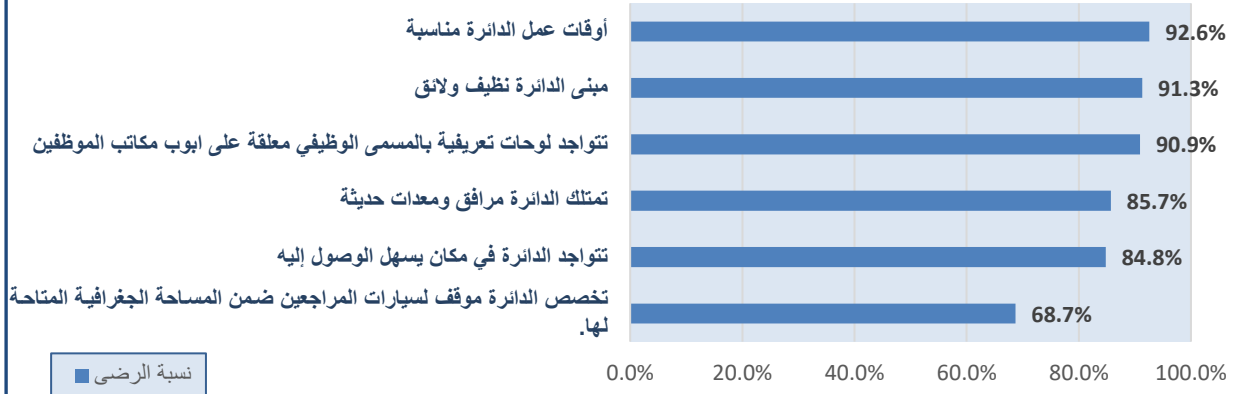
الشكل رقم (8)

تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023

4.6 المحور السادس: الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية:

احتوى الاستبيان على ستة أسئلة لقياس الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية حيث بلغ المعدل العام للرضى عن هذا المحور 85.65%، كان أعلاها نسبة الرضى عن أن أوقات عمل الدائرة مناسبة والتي بلغت 92.6%، بينما كانت أدنى نسبة رضى عن تخصيص الدائرة موقف لسيارات المراجعين ضمن المساحة الجغرافية المتاحة لها والتي بلغت 68.7% وهي أدنى نسبة رضى في الاستبيان على مستوى كافة الأسئلة. نسب الرضى عن الأسئلة الأخرى لهذا المحور تظهر في الشكل 9.

الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية

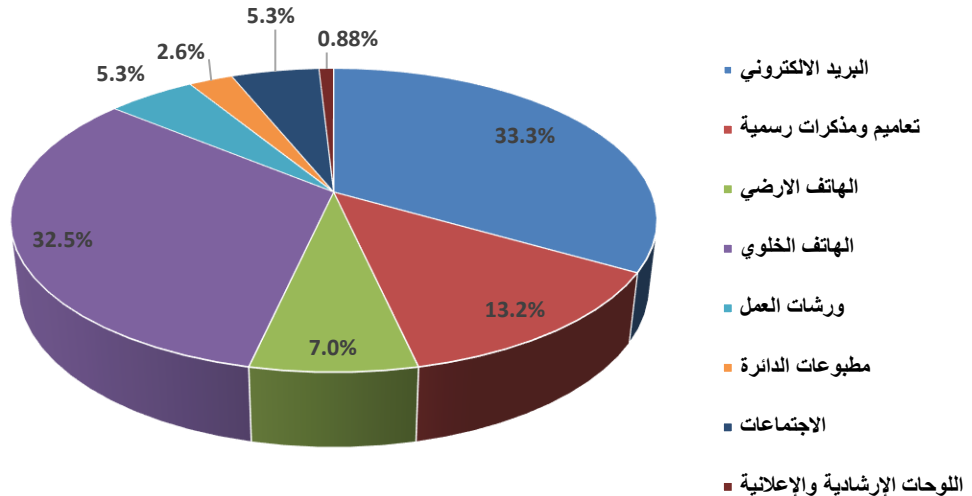


الشكل رقم (9)

4.7 المحور السابع: وسائل الاتصال:

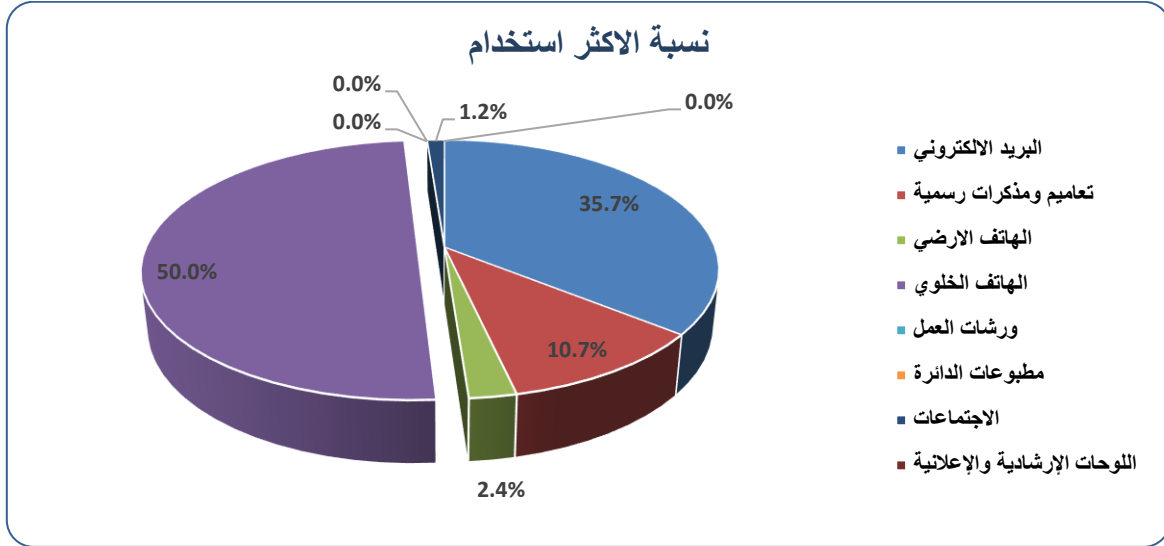
يحتوي هذا المحور على ثلاثة أسئلة تقيس نسبة الرضى عن وسائل الاتصال المستخدمة ووسيلة الاتصال الأكثر كفاءة وفعالية ووسيلة الاتصال الأكثر استخداماً. حيث بلغت نسبة رضى متلقي الخدمة عن وسائل الاتصال في الدائرة 94.4%، أما بالنسبة لوسائل الاتصال الأكثر كفاءة وفعالية فهي البريد الإلكتروني ثم الهاتف الخليوي، أما الوسائل الأكثر استخداماً فهي الهاتف الخليوي ثم البريد الإلكتروني، وكما يوضح الشكل 10 والشكل 11.

وسائل الاتصال الأكثر كفاءة وفعالية



الشكل رقم (10)

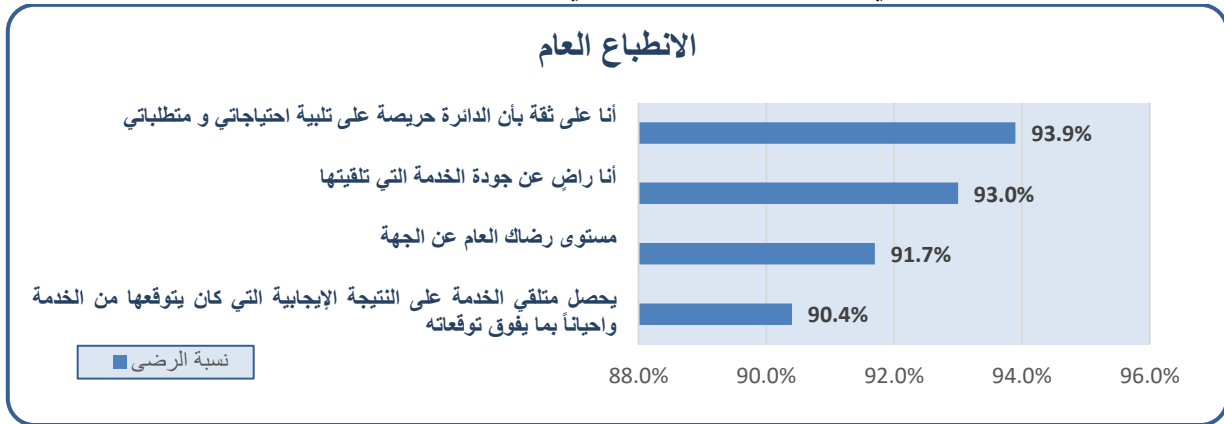
تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023



الشكل رقم (11)

4.8 المحور الثامن: الانطباع العام:

احتوى الاستبيان على أربعة أسئلة لقياس الانطباع العام عن الدائرة، حيث بلغ المعدل العام عن الرضى عن هذا المحور 92.28%، فقد بلغت أعلى نسبة رضى 93.9% عن: ثقة متلقي الخدمة بأن الدائرة حريصة على تلبية احتياجاته ومتطلباته، بينما كانت أدنى نسبة رضى عن حصول متلقي الخدمة على النتيجة الإيجابية التي كان يتوقعها من الخدمة وأحياناً بما يفوق توقعاته والتي بلغت 90.4% كما يظهر في الشكل 12.



الشكل رقم (12)

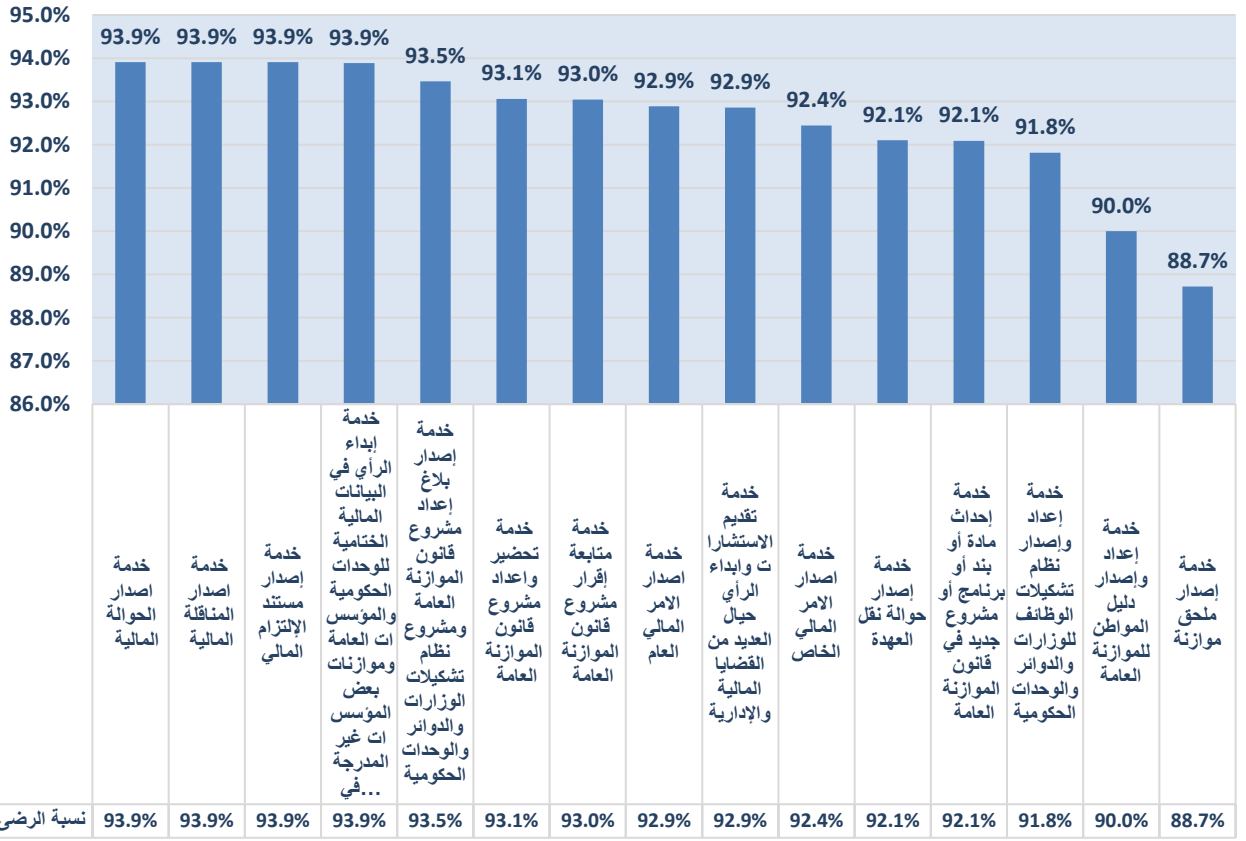
4.9 المحور التاسع: نسبة الرضى عن الخدمات:

يتضمن المحور التاسع نسبة رضى متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها الدائرة وعددها 15 خدمة، وذلك لتوفير قياسات سنوية لمؤشرات أداء الخدمات، حيث تم استثناء هذا المحور في القياسات السابقة وتم اعتباره محور منفصل.

بلغت نسبة الرضى عن هذا المحور 92.54% وكانت أعلى نسبة رضى 93.9% عن خدمة إصدار الحوالة المالية وأقل نسبة رضى 88.7% عن خدمة إصدار ملحق موازنة مع العلم أن لم يتم إصدار ملحق موازنة خلال العام 2023 لعدم الحاجة لإصداره، الشكل التالي يوضح نتائج الرضى عن الخدمات وكما يلي:

تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023

نسبة الرضى عن الخدمات



الشكل رقم (13)

5. ملاحظات متلقي الخدمة

تم كتابة بعض الملاحظات من قبل متلقي الخدمة أثناء تعبئة الاستبانة (كما وردت بالنص) وكما يلي:

1. نشكر لكم جهودكم وتفانيكم بالعمل ودعمكم المتواصل إلى المجلس الطبي الأردني متمنين لكم المزيد من التقدم والوصول إلى التميز العالي في الأداء ولكم جزيل الشكر والتقدير.
2. إيقاف العمل بإعداد الخطة المالية الشهرية والاكتفاء بإعداد الحوالة المالية الشهرية.
3. الشكر موصول لكافة العاملين وخصوصاً مدير القطاع لمي العمر لتعاونها معنا في كافة مراحل العمل والتأسيس.

تقرير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة 2023

6.التوصيات

بعد الاطلاع على نتائج استبيان قياس رضى متلقي الخدمة من الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية عن أداء دائرة الموازنة العامة، والذي يؤكد أن الدائرة خطت خطوات واسعة في إدارتها للعلاقة مع متلقي الخدمة من خلال تعاون محللو الموازنة مقدمي الخدمة، والعمل الجاد على حصر إحتياجاتهم وتلبيتها وإشراكهم في تطوير خدمات الدائرة، ودعم وتشجيع قيادة الدائرة لهذا النهج متمثلة في عطفة المدير العام، وحرصاً من وحدة تطوير الأداء المؤسسي على استدامة النتائج الإيجابية في المستقبل، نوصي بما يلي:

1. توفير مواقف سيارات للمراجعين بعدد أكبر من العدد الحالي والتأكيد على عدم استخدامها من قبل الموظفين خاصة في حالة ازدياد أعداد المراجعين (وقت إعداد التškiيلات مثلاً) حيث بلغت نسبة الرضى عن توفر مواقف للمراجعين 68.7% وهي النسبة الأقل في الاستبيان، كما أنها النسبة الأقل خلال الأعوام السابقة بنسبة رضى 76% عن العام 2022 ونسبة رضى 62.27% عن العام 2021 ونسبة رضى 65.61% للعام 2020.
2. تعزيز موظفو قطاعات الموازونات بالشكر والثناء لحصول محور الرضى عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة أعلى نسبة رضى خلال السنوات الماضية واستدامة النتيجة بتوفير الورشات التوعية والبرامج التدريبية للموظفين حول مهارات التواصل و تقديم خدمات متميزة.
3. حققت الدائرة نتائج متميزة في مؤشر نسبة الرضى عن الخدمات مما يشير إلى الجهود المستمرة لتقديم الخدمات بشكل متميز .
4. توعية متلقي الخدمة حول دليل خدمات الدائرة وأنه متوفر على الموقع الإلكتروني وذلك عن طريق مخاطبتهم رسمياً وإعلامهم من قبل محلي الموازونات وعند عقد اللقاءات المفتوحة معهم.
5. رفع القيمة المستهدفة لقياس رضى متلقي الخدمة من 90% إلى 91% للعام القادم.