تقرير قياس رضى متلقي الخدمة

١. مقدمة

ضمن سعي دائرة الموازنة العامة لرفع نسبة رضى متلقي الخدمة وتقديم خدمات مميزة ، قامت الدائرة بقياس رضى متلقي الخدمة عما تقدمه من جهود في سبيل تحقيق الكفاءة والشفافية والعدالة وتوفير الخدمات للجميع،وذلك من خلال توزيع استبيان على الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية،ويبين هذا التقرير الآلية المتبعة في قياس رضى متلقي الخدمة للعام ٢٠١١ 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 ٣٠ سؤال مقسمة على خمسة محاور رئيسية هي:

١. الخدمات.
٢. الموظف المقدم للخدمة.
٣. مكان تقديم الخدمة.
٤. آلية الشكاوى والاقتراحات.
٥. الانطباع العام.

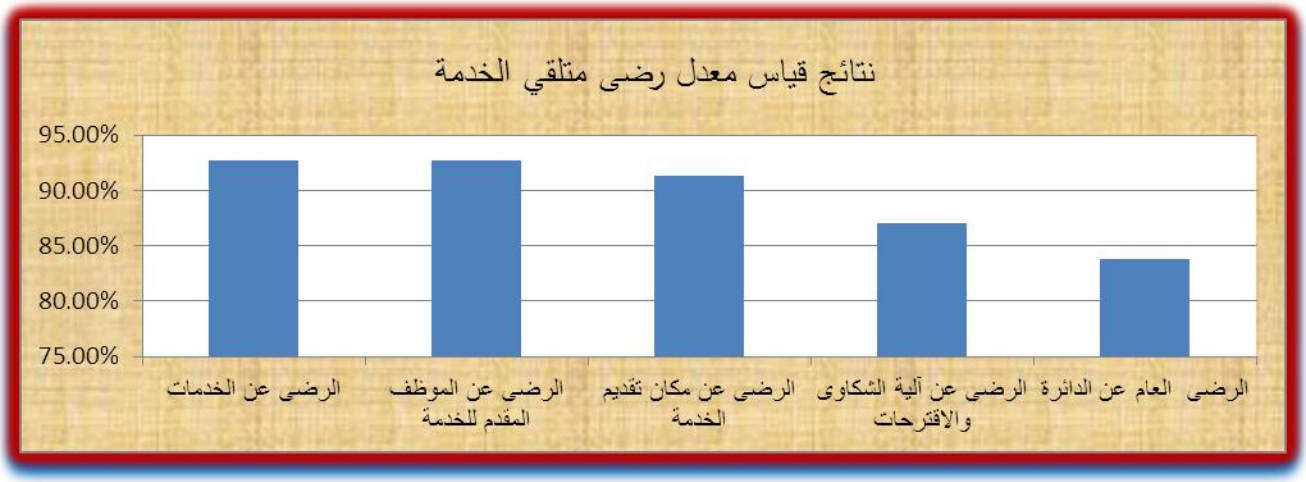
كما احتوى على بند لإضافة أي اقتراحات أو ملاحظات لتحسين الخدمة المقدمة من الدائرة.

تم تحليل النتائج على عدة مستويات (نوع الخدمات ، الموظف المقدم للخدمة،مكان تقديم الخدمة،آلية الشكاوى والاقترحات والإنطباع العام)باستخدام نظام محوسب تم تصميمه من قبل زملائنا في مديرية الحاسوب والمعرفة.

بلغت نسبة رضى متلقي الخدمة عن الدائرة ٨٩.٥% للعام ٢٠١١،حيث حصد رضى متلقي الخدمة عن الخدمات أعلاها بنسبة بلغت ٩٣%،وأقلها كان الانطباع العام عن الدائرة بنسبة بلغت ٨٤% ،بينما بلغت نسبة الرضى عن الموظف المقدم للخدمة ٩٢% ،ونسبة الرضى عن مكان تقديم الخدمة ٩١% ,وعن توفر آلية للشكاوى والاقترحات ٨٧%،كما يظهر ذلك في الجدول والشكل رقم(١).

نتائج قياس الرضى عن	الخدمات	الموظف المقدم للخدمة	مكان تقديم الخدمة	توفير آلية الشكاوى والاقترحات	الانطباع العام عن الدائرة
القيمة	%٩٣	% ٩٣	%٩١	87%	%84
المعدل العام	%٨٩.٥				

جدول ١



شكل١

٣.النتائج

حققت دائرة الموازنة العامة تقريباً القيمة المستهدفة لرضى متلقي الخدمة للعام ٢٠١١ حيث تشير نتائج قياس رضى متلقي الخدمة للعام ٢٠١١إلى نسبة رضى بلغت ٨٩.٥% بزيادة قدرها ٤.٥% عن القيمة المستهدفة (٨٥%) وبزيادة قدرها ٦.٣% عن السنوات السابقة (٢٠٠٩،٢٠١٠) حيث كانت ٨٣% كما يظهر في الشكل٢.

شكل٢

بالرجوع لنتائج المسوحات نجد ان أعلى نسبة رضى كانت عن خدمات أعداد جداول التشكيلات بنسبة ٩٢% ثم خدمة إبداء الرأي بنسبة ٩١.٥%ثم الخدمات المالية بنسبة ٩١% كما يظهر في الجدول٢ والشكل٣.

قياس رضى متلقي الخدمة	خدمات مالية	خدمات تشكيلات	إبداء رأي	المعدل العام
الخدمات	%91	%94	%94	%93
الموظف المقدم للخدمة	%91	%91	%95	%92
مكان تقديم الخدمة	%91	%92	%87	%90
الإنطباع العام	%83	%86	%77	%82
المعدل العام	%89	%91	%88	%89

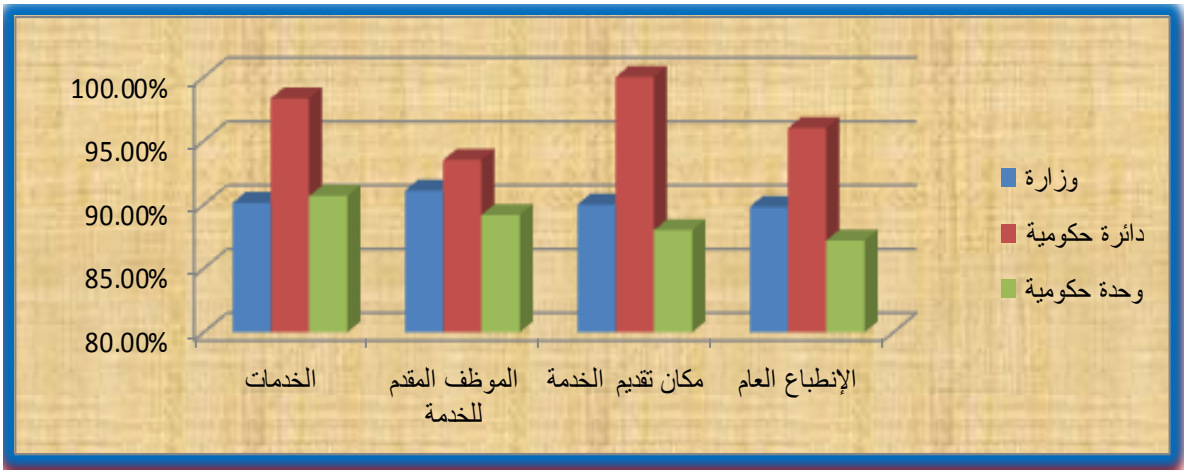
جدول ٢

شكل 3

وفقاً للنتائج تبين أن الدوائر الحكومية هي الأكثر رضى(٩٦%) تليها الوزارات (٨٩%)ومن ثم الوحدات الحكومية(٨٦%) ويظهر ذلك في الجدول٣ والشكل٤.

قياس رضى متلقي الخدمة	وزارة	دائرة حكومية	وحدة حكومية	المعدل العام
الخدمات	%90	98%	91%	%93
الموظف المقدم للخدمة	91%	94%	89%	%91
مكان تقديم الخدمة	90%	100%	88%	%93
الإنطباع العام	85%	94%	76%	%85
المعدل العام	%89	%96	%86	%90

جدول٣

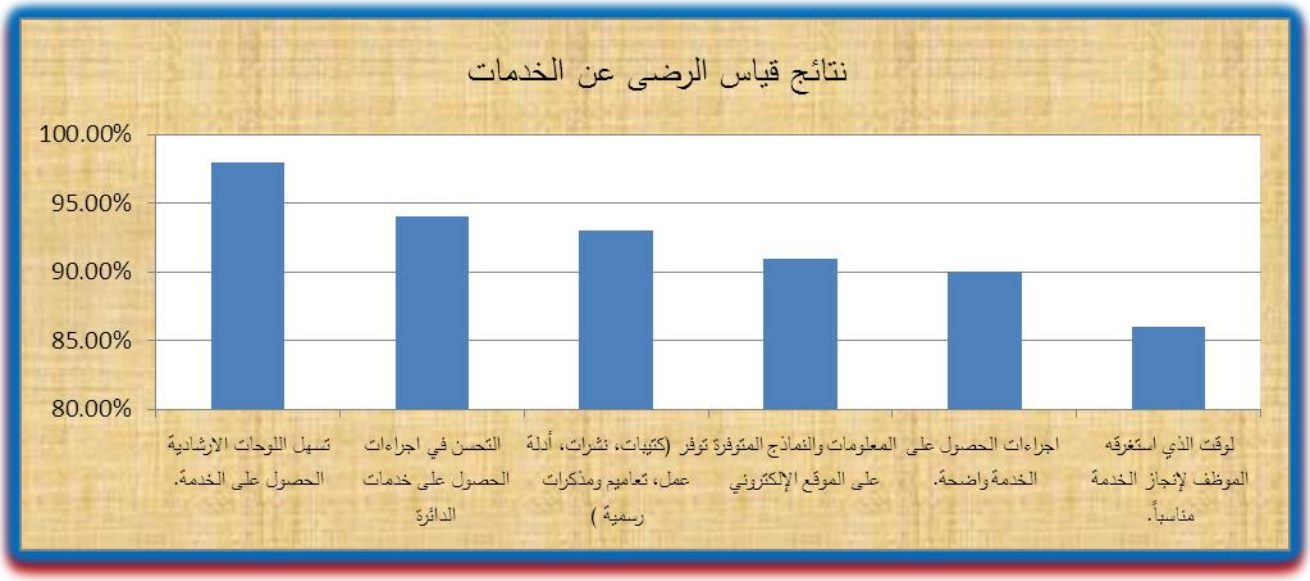


شكل٤

احتوى الاستبيان على ٣٠ سؤال موزعة على خمسة محاور هي:

١.٣. الرضى عن الخدمات التي تقدمها الدائرة.

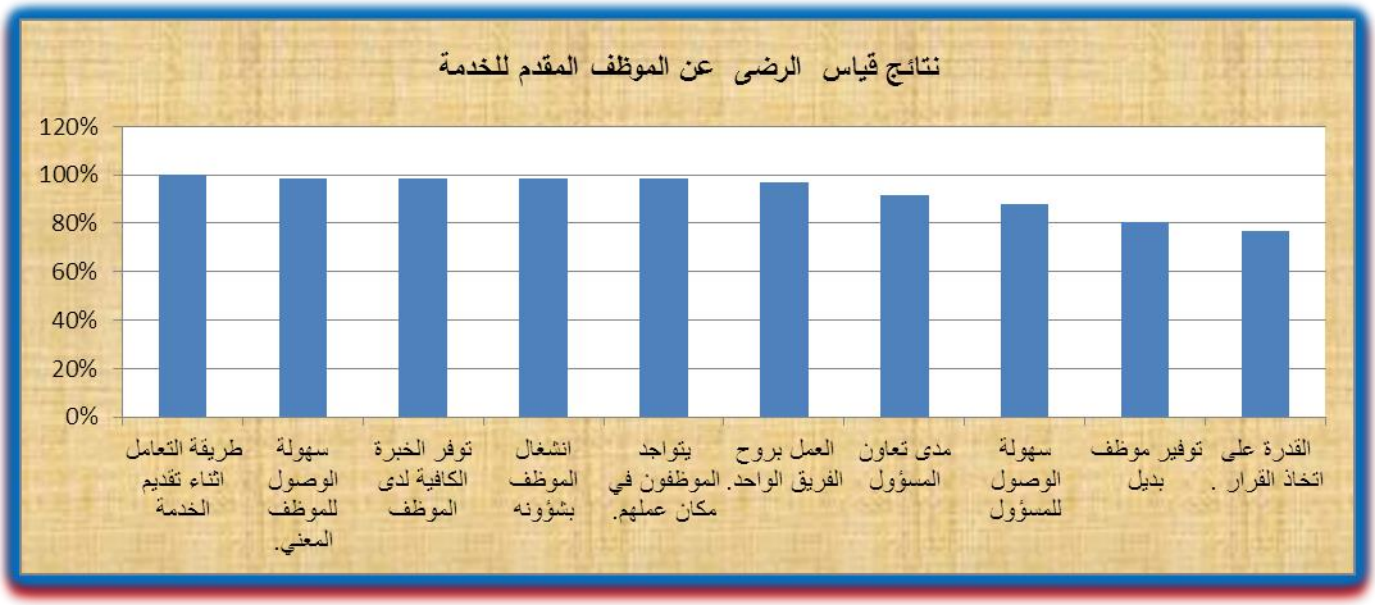
احتوى الاستبيان على ستة أسئلة تتعلق برضى متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها الدائرة وقد حصلت الدائرة على نسبة رضى إجمالية عن هذا المحور بلغت ٩٣%، كان أفضلها الرضى تسهل اللوحات الارشادية داخل مبنى الدائرة الحصول على الخدمة.٩٨.٨٦% وأدناها الرضى عن الوقت الذي استغرقه الموظف لإنجاز الخدمة ٨٦.٢٩% كما يظهر في الشكل٥.



شكل 5

٢.٣. الرضى عن الموظف المقدم للخدمة.

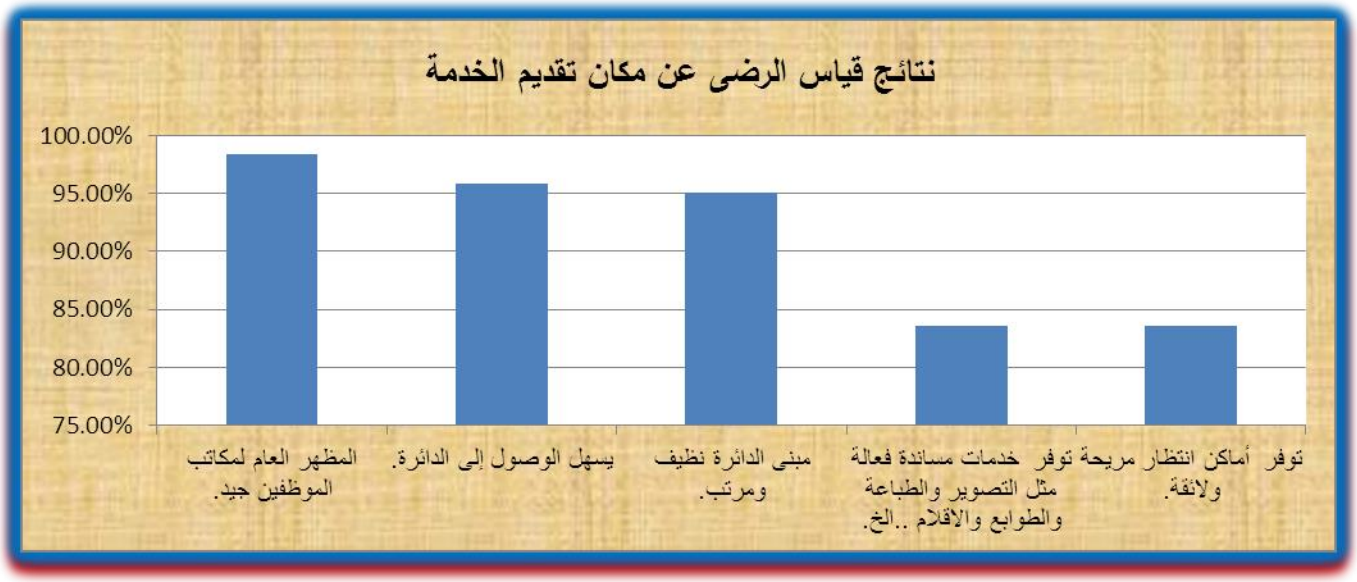
احتوى الاستبيان على عشرة أسئلة حول الموظف المقدم للخدمة وكانت نسبة الرضى لمتلقي الخدمة عن هذا المحور ٩٣%، أفضلها كان الرضى عن طريقة تعامل الموظف مع متلقي الخدمة بنسبة بلغت ١٠٠% بينما بلغ الرضى عن سهولة الوصول للموظف المعني بنسبة ٩٨% وأقلها نسبة الرضى عن الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار المناسب حيث بلغت ٧٧% كما يظهر في الشكل٦.



الشكل ٦

٣.٣. الرضى عن مكان تقديم الخدمة

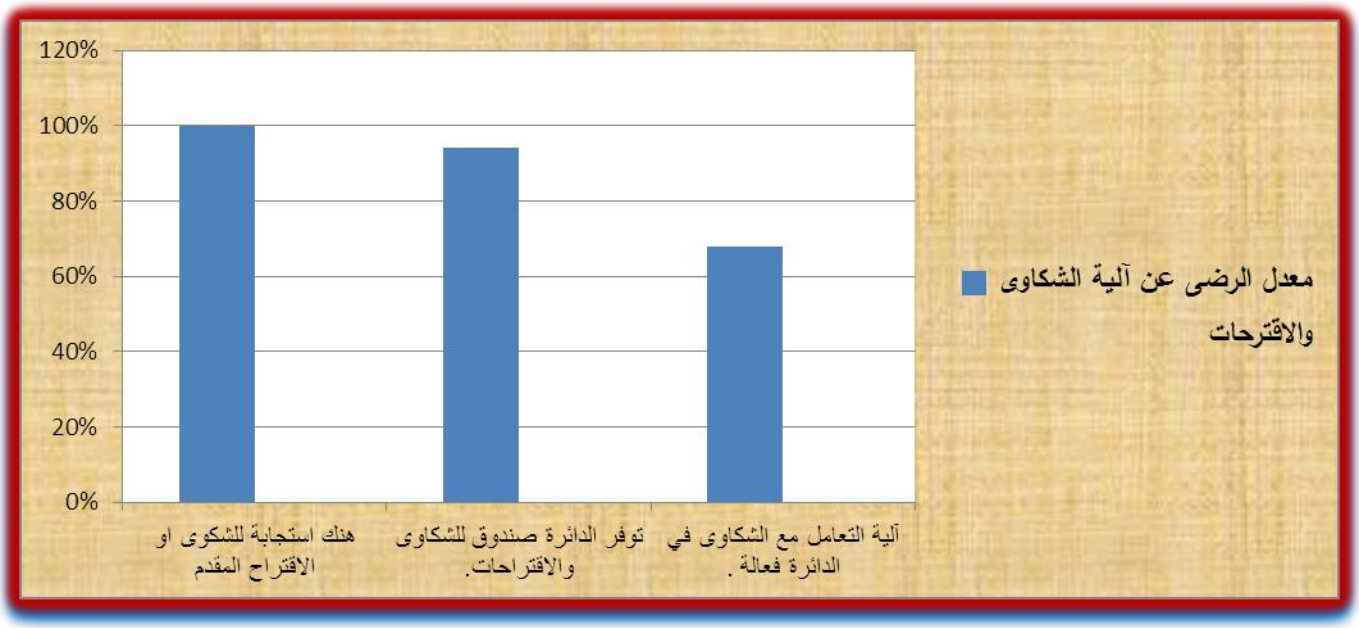
عمل الاستبيان على قياس مدى الرضى عن مكان تقديم الخدمة وذلك من خلال خمسة أسئلة عن المظهر العام للدائرة ولمكاتب الموظفين ومدى توفير خدمات مساندة للمراجعين حيث بلغ المعدل العام للرضى عن هذا المحور ٩١%، كان أفضلها الرضى عن سهولة الوصول للدائرة بنسبة ٨٨.٥٢% ، في حين كان أدناها الرضى عن توفر أماكن انتظار مريحة ولائقة حيث بلغت ٨٢.١٣ % وفق الشكل٧.



الشكل٧

٤.٣. الرضى عن آلية الشكاوى والاقتراحات

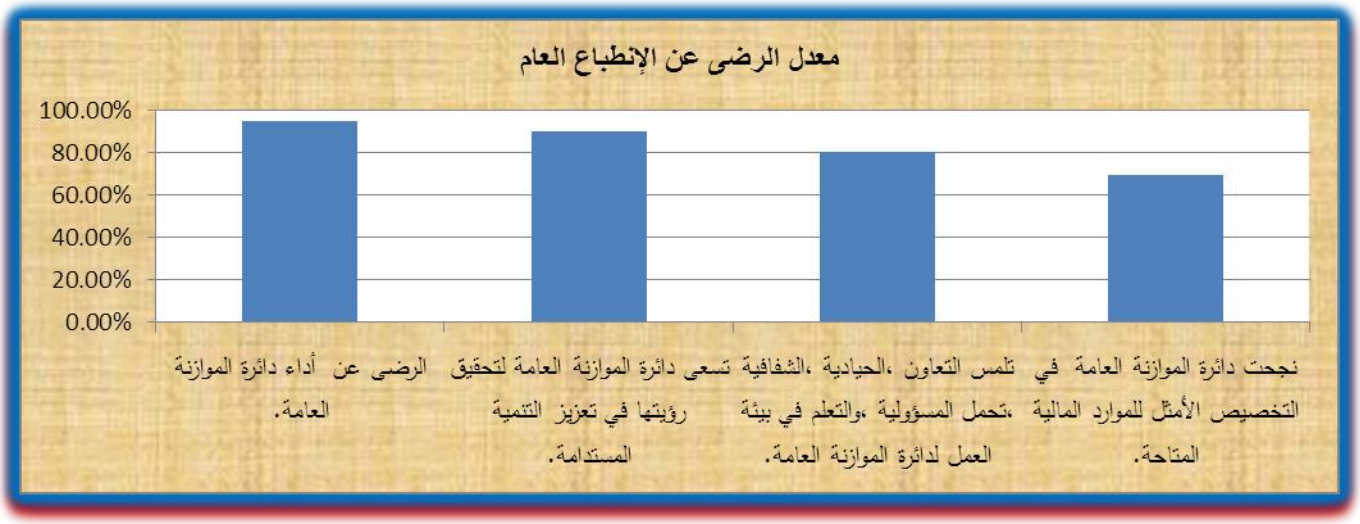
احتوى الاستبيان على خمسة أسئلة لقياس الرضى عن آلية الشكاوى والاقتراحات والذي بلغ ٨٧% ، حيث تناول عدة جوانب منها توفير الدائرة للمراجعين وسيلة للشكاوى والاقتراحات تتمثل في صندوق الشكاوى والاقتراحات ومدى فعالية هذه الآلية في الدائرة حيث وافق ٩٤% من متلقي الخدمة على ان الدائرة توفر آلية للشكاوى والاقتراحات بينما وافق ٦٨% من متلقي الخدمة على أن صندوق الشكاوى والاقتراحات وسيلة فعالة كما يظهر في الشكل رقم ٨ ومع ذلك نجد أن الدائرة حققت نسبة رضا بلغت ١٠٠% بالاستجابة للشكاوى او الاقترحات المقدمة حيث أن ما نسبته ٧% من متلقي الخدمة تقدم بشكوى أو اقتراح مستخدمين البريد الإلكتروني والهاتف والشكوى المباشرة للمسؤول ولقد قامت الدائرة بالاستجابة لهم بشكل سريع وفعال كما يظهر في الشكل ٨.



الشكل ٨

٥.٣. الانطباع العام

عمل الاستبيان على قياس الانطباع العام عن الدائرة والذي بلغ ٨٤ %، حيث بلغت نسبة من يعتقدون أن الدائرة تسعى لتحقيق رؤيتها في تعزيز التنمية المستدامة و يلمسون التعاون والحيادية الشفافية والتعلم في بيئة العمل للدائرة ٨٥.٢٥%، بينما بلغت نسبة من يعتقدون أن الدائرة نجحت في التخصيص الأمثل للموارد المالية المتاحة٧٨.٢% كما يظهر في الشكل ٩.



شكل ٩

٦.٣.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 اضافية يمكن للدائرة تقديمها وإضافة أي ملاحظات قيمه من شأنها تحسين جودة الخدمة المقدمة وكانت الملاحظات كما يلي:.

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

٦.٣.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 إيجابيه وحققت النسبة المستهدفة وتجاوزتها، وحيث أن النسبة المقاسة للعام ٢٠١١ هي ٨٩% والمستهدفة في الخطة الاستراتيجية للدائرة هي ٨٥% أي بانحراف إيجابي قدره ٤%، لذلك يوصي فريق معيار العمليات بما يلي :

١. رفع نسبة الرضى المستهدفة للعام القادم عند تقييم ومراجعة الخطة الاستراتيجية للدائرة،حيث أن نسبة الرضى للعام ٢٠١١ بلغت ٨٩% وللأعوام ٢٠١٠ و ٢٠٠٩ بلغت٨٣% وللعام ٢٠٠٨ بلغت ٨٢%.

٢. عقد برنامج سنوي تدريبي يسبق إعداد الموازنة وجداول التشكيلات بالتنسيق بين وحدة التطوير والتدريب ومحللي الموازنة في كيفية إعداد الموازنة وجداول التشكيلات لتدريب متلقي الخدمة.

٣. إصدار تعليمات يلتزم فيها الموظفون على كافة مستوياتهم الإدارية بتفعيل صلاحيات الموظف البديل في حال غياب الموظف الأصيل .

٤. متابعة العمل تنفيذ مشروع إدارة الأنظمة المالية الحكومية الإلكتروني (GFMIS) ليشمل كافة الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية(متلقي الخدمة للدائرة) وكافة الخدمات التي تقدمها الدائرة .

٥. اعتماد وسيلة البريد الإلكتروني هي الوسيلة الرسمية لتقديم الشكاوى والاقتراحات وتطوير نافذة الشكاوى والاقتراحات على الموقع الالكتروني الرسمي للدائرة www.gbd.gov. لعدم وجود قناعة بجدوى صندوق الشكاوى والاقتراحات.

٦. توفير مقاعد مريحة وخدمات مساندة(الة تصوير) وكولر مياه للشرب في أماكن انتظار المراجعين والزام موظفي الاستقبال بارتداء الزي الرسمي للدائرة وتنسيبهم للمشاركة في دورات تدريبية عن مهارت الاتصال الفعال.

٧. تشكيل فريق لدراسة أسباب انخفاض الرضى لدى الوحدات الحكومية.

٨. تشكيل فريق لدراسة امكانية تقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة.