

وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / 2014م

رضا مقدمي الشكاوى

وحدة التقييم والتميز

المقدمة

من اجل فتح وتعزيز قنوات التواصل وتلقي شكاوى واقتراحات واستشارات المتعاملين مع وزاره الإشغال العامة والإسكان وللارتقاء بمستوى وجوده الخدمات التي تقدمها الوزارة وتطويرها فقد عمدت الوزارة لتطبيق نظام لإداره الشكاوى والاقتراحات وذلك لتحديد احتياجاتهم وتعليقاتهم المتعلقة بالخدمات وكذلك استطلاع رأي المشتكين حول الية معالجة الشكاوى والاقتراحات المستخدمة لتوظيف مخرجات التحليل في تطوير العمل في هذه الوزارة

أهداف الدراسة:

1. دعم وسائل الاتصال مع المتعاملين وتحقيق أعلى مستويات الرضا العام عن الخدمات المقدمة .
2. الاستفادة من اقتراحات المتعاملين وأفكارهم من أجل العمل على تبسيط الإجراءات وتطوير وتحسين الخدمات وبالتالي زيادة رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة .
3. معرفة مستوى رضا المشتكين عن أداء موظفي مديرية الدعاوى والشكاوي بشكل خاص وموظفي الوزارة بشكل عام.

منهجية الدراسة:

اتبع فريق العمل اليات العمل التالية لتحقيق الهدف المنشود من هذه الدراسة وهي:-

- (1) التعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها.
- (2) تصميم الاستبانة.
- (3) عرضها ومناقشتها مع لجنة التخطيط في الوزارة واعادة تصميمها واعتمادها.
- (4) فحص الاستبانة للتحقق من سهولة التعامل معها ووضوحها من قبل عينة عشوائية من مقدمي الشكاوى والاقتراحات للوزارة.
- (5) تصميم برنامج حاسوب تحليلي.
- (6) ادخال البيانات على الحاسوب.
- (7) تحليل البيانات باستخدام برنامج spss.
- (8) كتابة تقرير الدراسة شاملا النتائج والتوصيات.

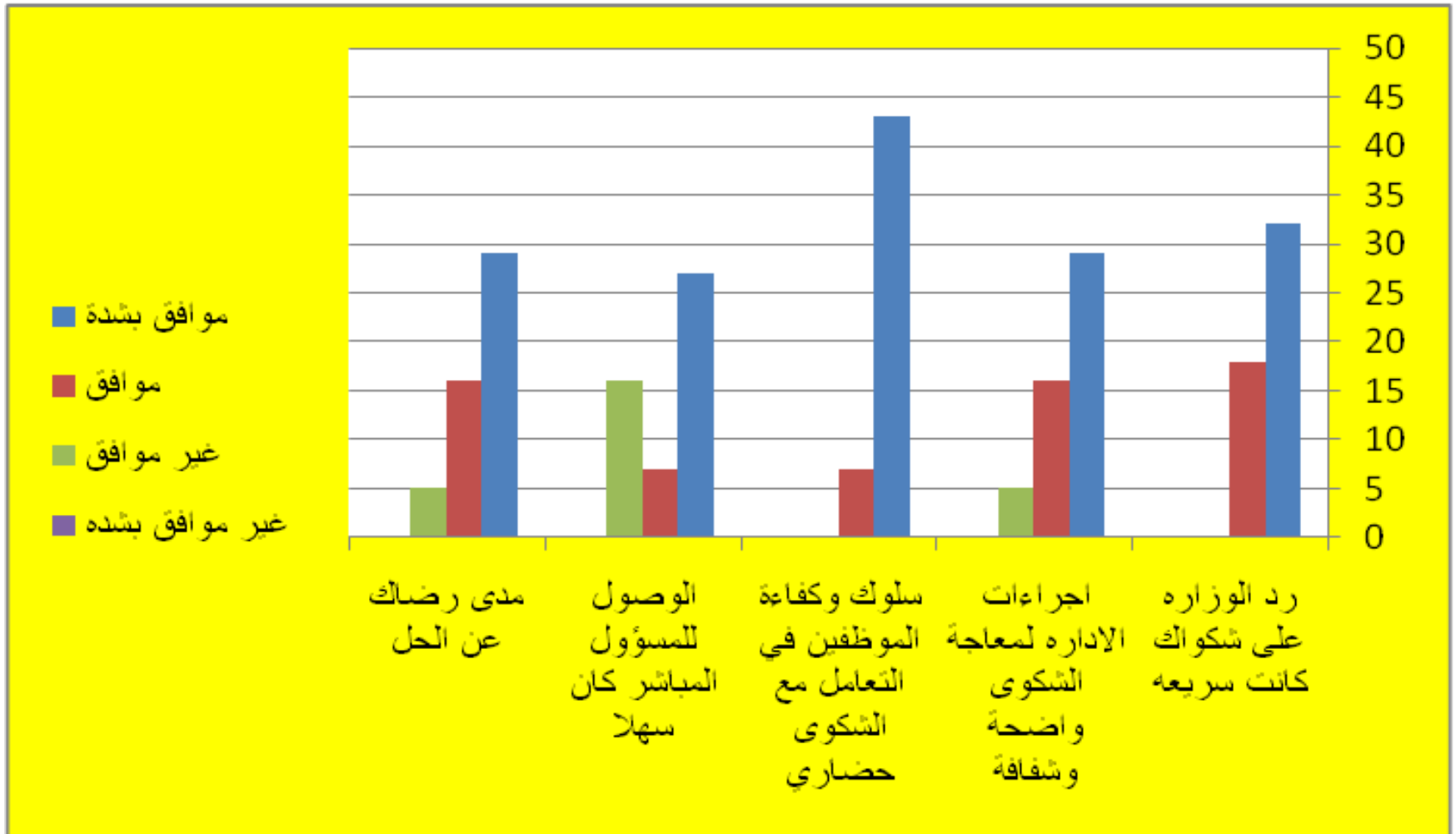
مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مقدمي الاقتراحات والشكاوى من خلال الموقع الإلكتروني, ومن خلال صناديق الشكاوى, والاتصالات الهاتفية.

استبيان مقدمي الشكاوى

نسبه الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشده	غير موافق	موافق	موافق بشدة	السؤال	
91	0.49	1.4	0	0	18	32	رد الوزارة على شكاوك كانت سريعة	1
87	0.68	1.5	0	5	16	29	إجراءات الاداره لمعالجة الشكوى واضحة وشفافة	2
96.5	0.35	1.1	0	0	7	43	سلوك وكفاءة الموظفين في التعامل مع الشكوى حضاري	3
80.5	0.91	1.8	0	16	7	27	الوصول للمسئول المباشر كان سهلا	4
87	0.68	1.5	0	5	16	29	مدى رضاك عن الحل	5
88.4	الرضا العام							

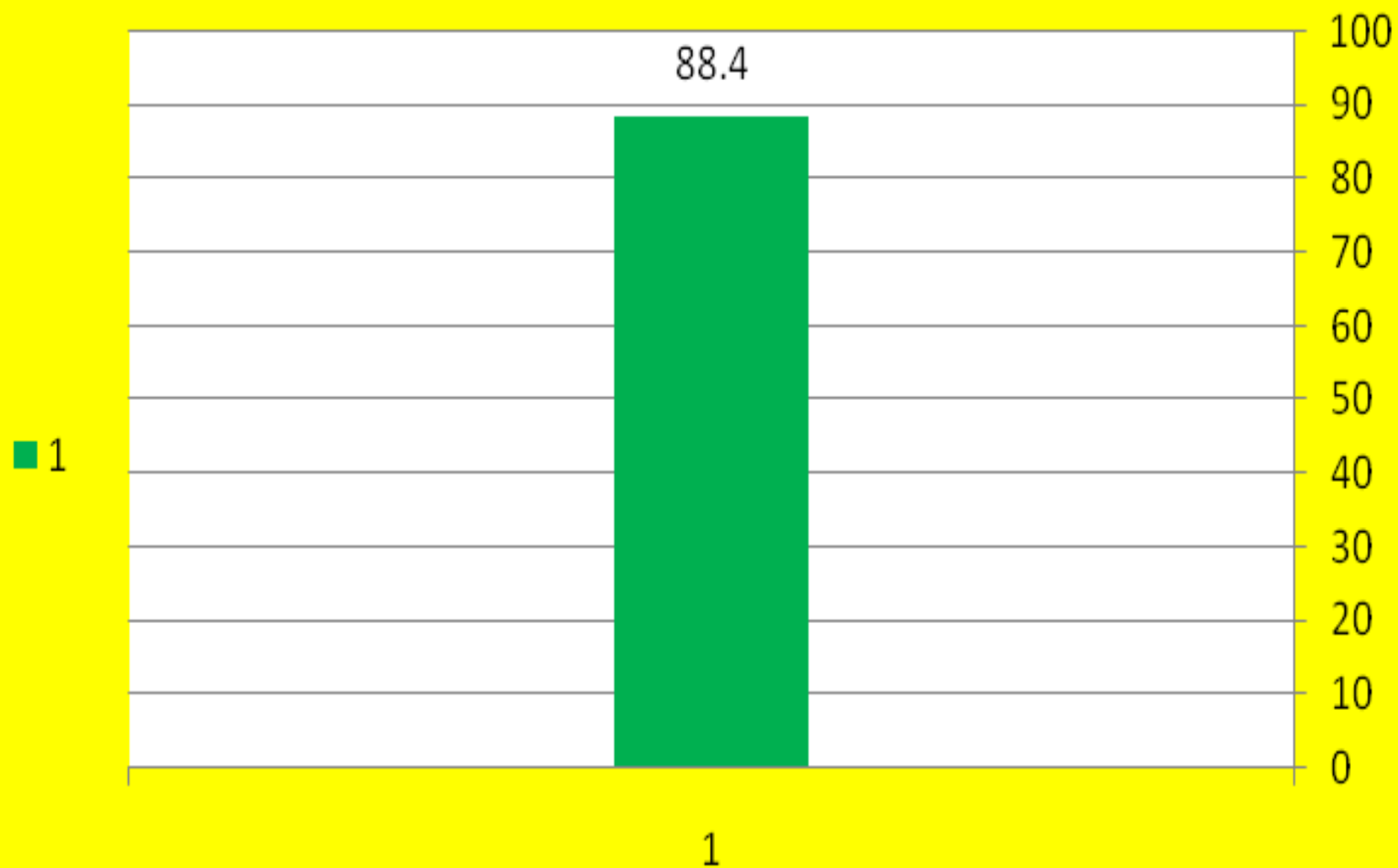
استبيان مقدمي الشكاوى



نسبة الرضا



الرضا العام



نتائج الدراسة

- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لمقدمي الشكاوى في وزارة الاشغال العامة والإسكان (88.4) .
- اظهرت الدراسة نسبة رضا ممتازة تجاوزت (90%) في المجالات التالية:
 - سلوك وكفاءة الموظفين في التعامل مع الشكاوى
 - سرعة الرد على الشكاوي.
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جدا تجاوزت (80%) فيما يتعلق بالجوانب التالية:
 - إجراءات الاداره لمعالجة الشكاوى من حيث الوضوح والشفافية
 - مدى الرضا عن الحلول
 - الوصول للمسؤول المباشر