

# وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / ٢٠١٦م

الاستشاريين والمقاولين

## تمهيد

تعتبر وزارة الأشغال العامة والاسكان من الأذرع الأساسية في حكومة المملكة الأردنية الهاشمية، لما تطلع به من دور هام في مجالات العملية التنموية على الصعيد الوطني عبر انشاء و تحديث و تطوير و ديمومة البنية التحتية في المملكة لقناعتها بأن البنية التحتية المتطورة لها دور اساسي في نمو الاقتصاد الوطني و استقطاب الاستثمارات الخارجية وتوطين الاستثمارات المحلية وما لذلك من انعكاس على معيشة ورفاهية المواطن الاردني الذي هو محور العملية التنموية بشكل شامل.

## المقدمة:

ان الانفتاح والتشارك والتعاون وتبادل الخبرات ونقل المعرفة من السياسات التي تركز عليها وزارة الاشغال العامة والاسكان ومن هذا المنطق فإن الوزارة تسعى وباستمرار الي توطيد وتعزيز علاقاتها مع شركاؤها سواء شركاؤها في تقديم خدماتها أو شركاؤها في تطوير اداءها ايماناً منها بان ذلك يثري مسيرتها ويطور اداءها ويوسع المشاركة في اتخاذ قراراتها.

ولقد خطت الوزارة خطوات عديدة وكبيرة في هذا الاتجاه وفي كافة المجالات من حيث قيام الوزارة بالمشاركة في كافة الفعاليات المتعلقة بقطاع الانشاءات والمشاركة والمساهمة في عقد الورش المتخصصة والدورات التدريبية ومشاركة كافة المعنيين في مراجعة وتحديث التشريعات الحاكمة لعمل قطاع الانشاءات والقطاع الهندسي وقطاع الخدمات الهندسية بشكل عام من خلال عقد الاجتماعات الموسعة والاجتماعات المتخصصة في سبيل الاخذ بكافة وجهات النظر من كافة الجهات ذات العلاقة كما وتعمل الوزارة على تطوير وسائل الاتصال مع كافة الجهات ذات العلاقة بقطاع الانشاءات ومناقشة أي اقتراحات أو ملاحظات متعلقة بعمل الوزارة أو بعمل هذا القطاع بشكل عام.

## هدف الدراسة:

### تهدف هذه الدراسة الى :-

التعرف على مستوى رضا متلقي الخدمة من فئة الاستشاريين والمقاولين بهدف التحسين والتطوير على الخدمات المقدمة لهم من قبل الوزارة وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم الحالية والمستقبلية.

## منهجية الدراسة:

- قام فريق العمل لتحقيق الهدف المنشود من هذه الدراسة باتباع اليات العمل التالية :-
- (١) التعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها.
  - (٢) تصميم الاستبانة.
  - (٣) عرض الاستبانة ومناقشتها مع لجنة التخطيط في الوزارة وإعادة تصميمها واعتمادها.
  - (٤) فحص الاستبانة للتحقق من سهولة التعامل معها وضوحها من قبل عينة عشوائية من الاستشاريين والمقاولين في مركز الوزارة.
  - (٥) اللجوء إلى الجانب العملي الميداني وفيه قام فريق العمل بتطبيق أداة الدراسة وهي عبارة عن استبيان مكون من خمسة محاور رئيسية .
  - (٦) تصميم برنامج حاسوب تحليلي.
  - (٧) إدخال البيانات على الحاسوب.
  - (٨) تحليل البيانات باستخدام أسلوب ليكرث.
  - (٩) كتابة تقرير الدراسة شاملا النتائج والتوصيات.

## جوانب الدراسة

**أولاً:** مدى الرضا عن التعليمات والاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.

**ثانياً:** مدى الرضا عن الموظف المقدم للخدمة.

**ثالثاً:** مدى الرضا عن المسؤولين.

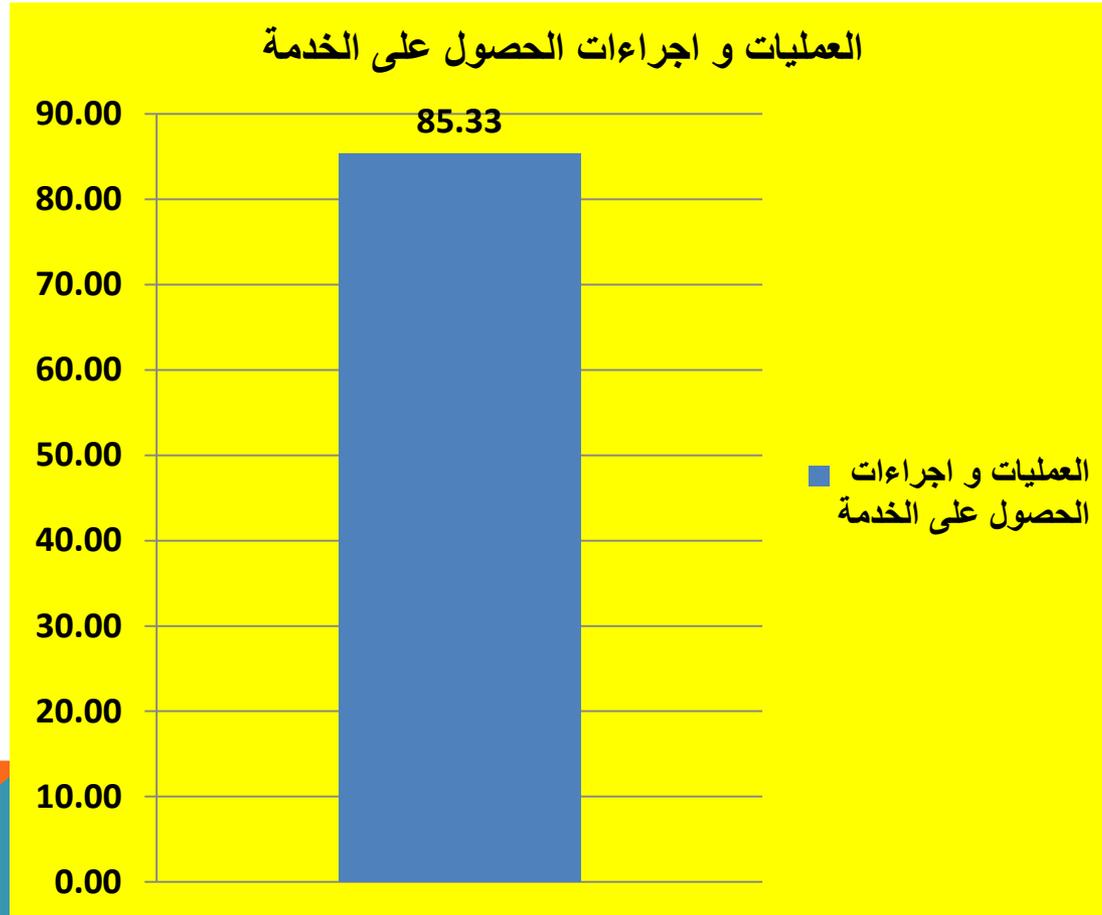
**رابعاً:** مدى الرضا عن البنية التحتية.

**خامساً:** مدى الرضا عن الية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات.

# أولا : درجة الرضا عن التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة

نسبة الرضا	الوصف	#
88.05	إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة واضحة و منطقية و مناسبة	1
83.91	تتوفر اللوحات الإرشادية والكتيبات والنشرات التعريفية بالخدمة وطرق الحصول عليها (الالكترونيا وورقيا)	2
87.13	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة وواضحة و سهلة	3
82.07	لا يوجد ازدواجية و خطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة	4
85.52	تم تبسيط و تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة مقارنة بالمرات السابقة ( في حال تكرار الحصول على الخدمة)	5

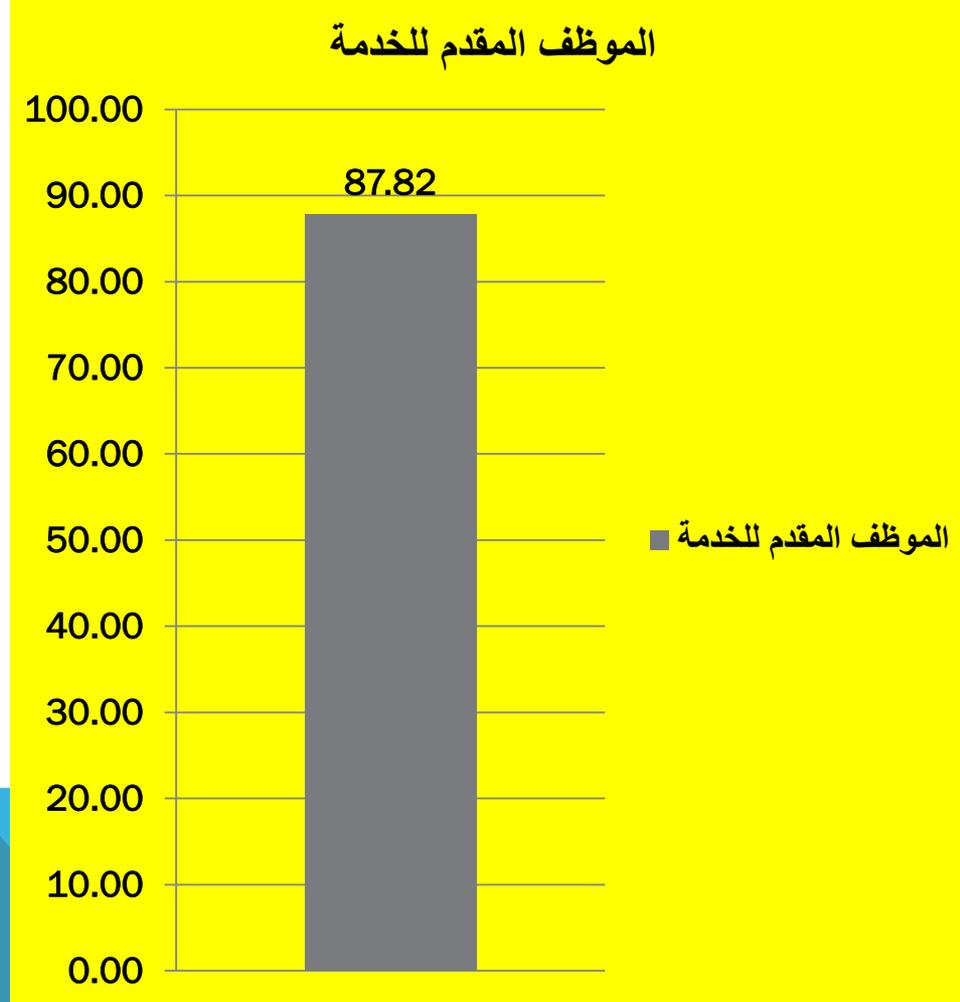
# درجة الرضا عن التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة



## ثانياً : درجة الرضا عن الموظف المقدم للخدمة

نسبة الرضا	الوصف	#
89.89	استقبالك الموظف بلطف و شفافية وأحسن التعامل معك	6
89.43	يتعامل الموظفون بمساواة و بدون تمييز مع متلقي الخدمة	7
84.14	حصلت على الخدمة بسهولة لتوفر موظفين من أصحاب الصلاحيات و لديهم تفويض باتخاذ القرار	8

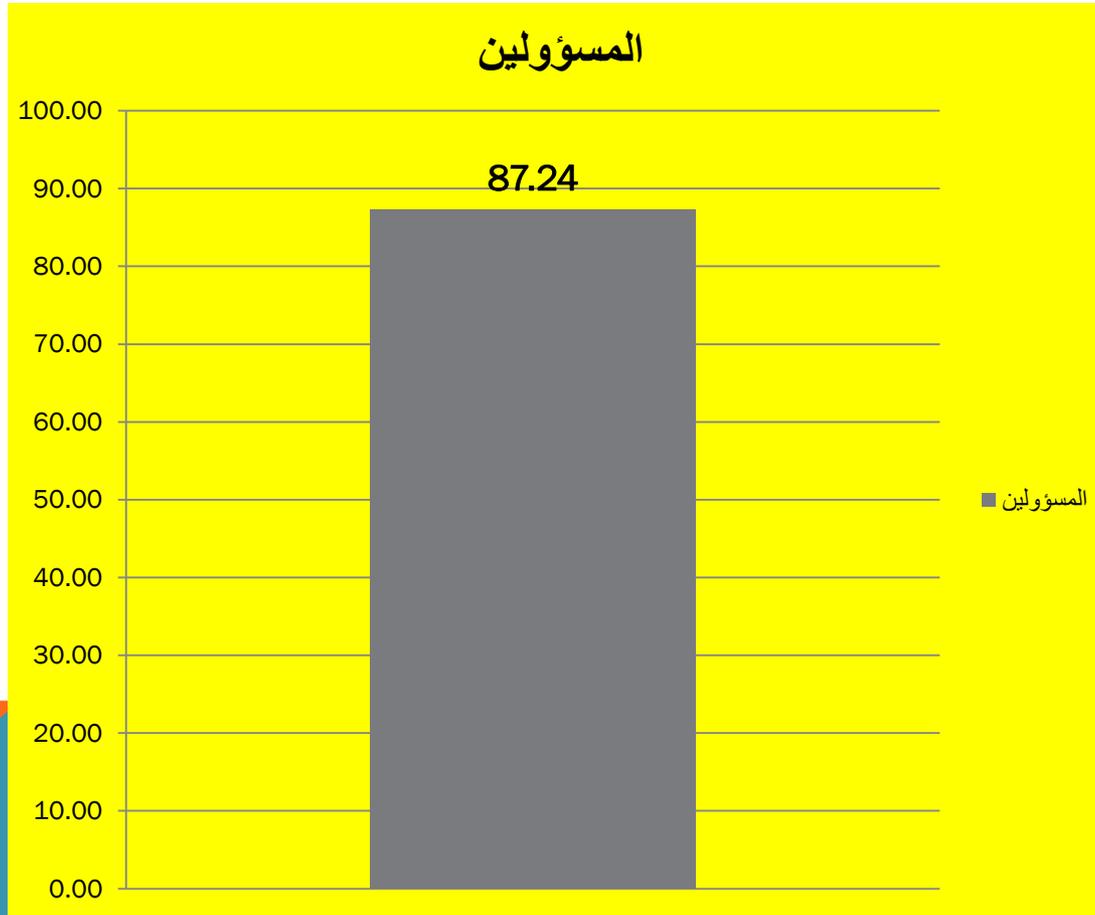
# الرضا العام عن الموظف المقدم للخدمة



# ثالثاً : درجة الرضا عن المسؤولين

نسبة الرضا	الوصف	#
87.13	من السهل الوصول الى المسؤول في حال وجود مشكلة	9
87.36	المسؤول يستمع لك و يتفهم مشكلتك و يجيب عن استفساراتك وملاحظاتك	10

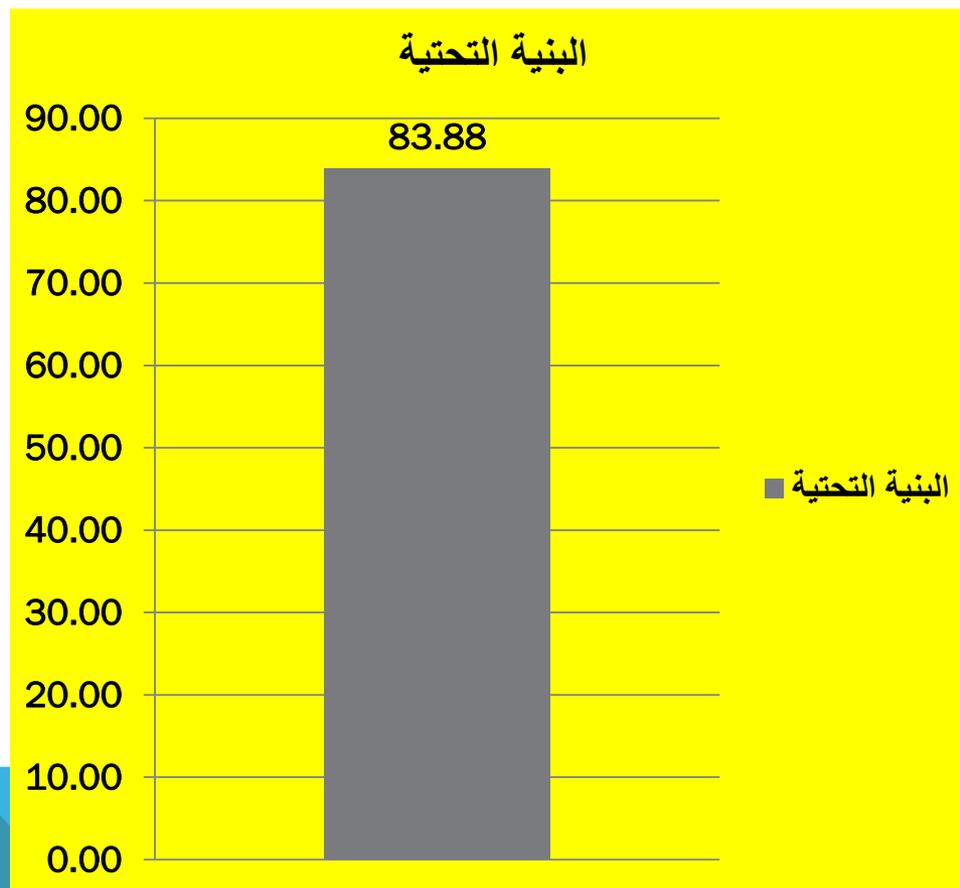
# الرضا العام عن المسؤولين



# رابعاً : درجة الرضا عن البنية التحتية

#	الوصف	نسبة الرضا
11	تتوفر مواقف لسيارات المراجعين	84.60
12	التصميم و الترتيب الحالي لمكان تقديم الخدمة يساعد في تقديم خدمة جيدة	85.52
13	المبنى نظيف ولانق	87.59
14	توفر الوزارة دورات مياه نظيفة و مساعد كهربائية للمراجعين	85.29
15	أماكن تقديم الخدمة ملائمة من حيث التهوية وتوفر مقاعد مريحة للانتظار	80.46
16	يتم استخدام التقنيات الحديثة لإيصال المعلومات واستقبال المعاملات و اتمامها	81.38
17	توفر الوزارة موقع الكتروني يقدم المعلومات عنها وعن خدماتها	84.83
18	توفر الوزارة خدمات مساندة مثل (التصوير، طابع، فاكس، اقلام.....الخ)	81.38

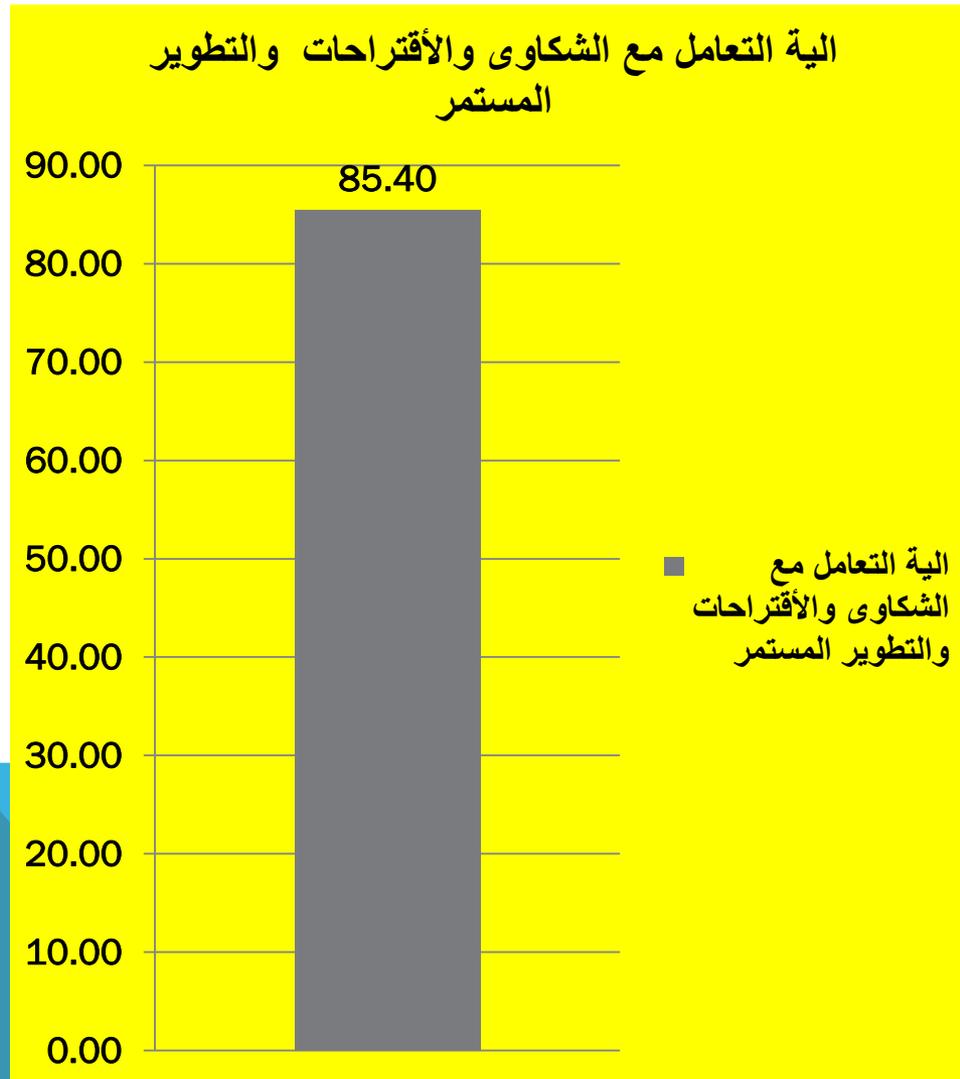
# رابعاً : درجة الرضا عن البنية التحتية



# خامساً : درجة الرضا عن الية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

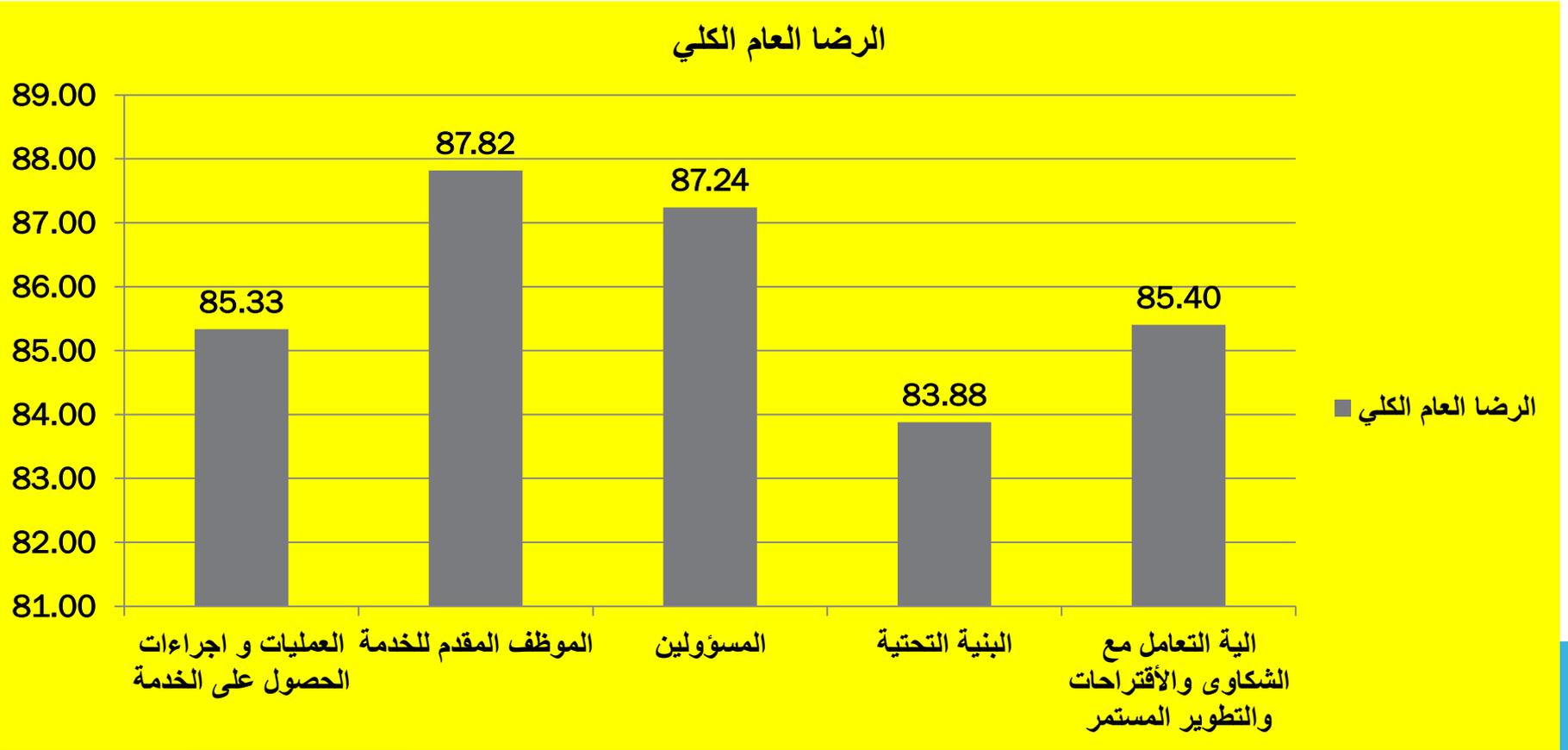
#	الوصف	نسبة الرضا
19	يوجد طرق ووسائل للاستماع الى الجمهور مثل صناديق الاقتراحات و الشكاوي و الانترنت و الهاتف	86.44
20	ألية التعامل مع الشكاوي و الاقتراحات فعالة و مناسبة	83.68
21	البنية التحتية وبيئة العمل أصبحت افضل	86.90
22	اسلوب وطريقة تعامل الموظفين والمسؤولين اصبح افضل واكثر مهنية	85.98
23	الوقت المستغرق لانجاز المعاملة اصبح اقل واسرع	84.60
24	اجراءات الحصول على الخدمة افضل مقارنة بالمرات السابقة	84.83

# الرضا العام عن آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات



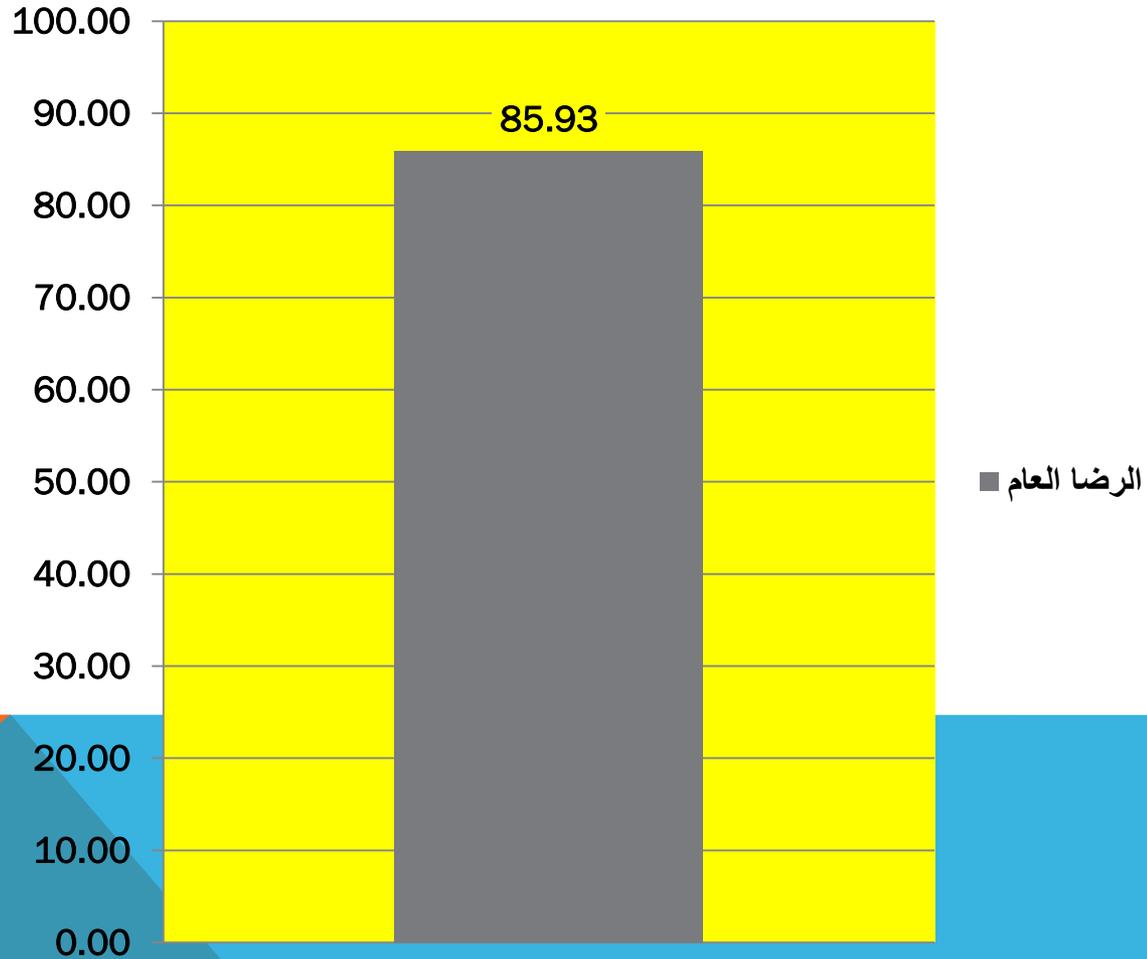
# النتائج

# الرضا العام الكلي



# الرضا العام الكلي

الرضا العام



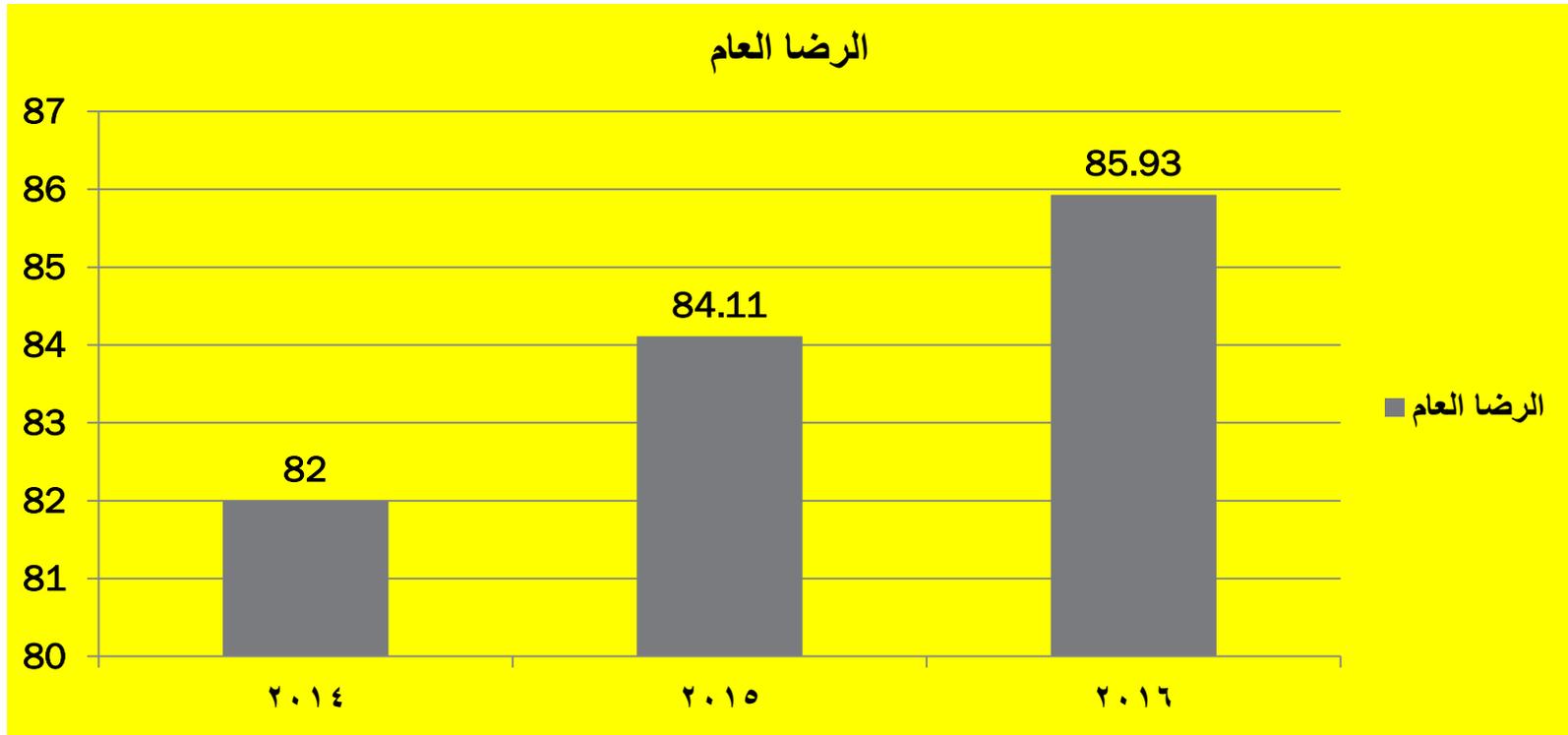
# نتائج الدراسة

بلغت نسبة الرضا العام الكلي للاستشاريين والمقاولين الذين يتعاملون مع الوزارة ( ٨٥,٩٣ )

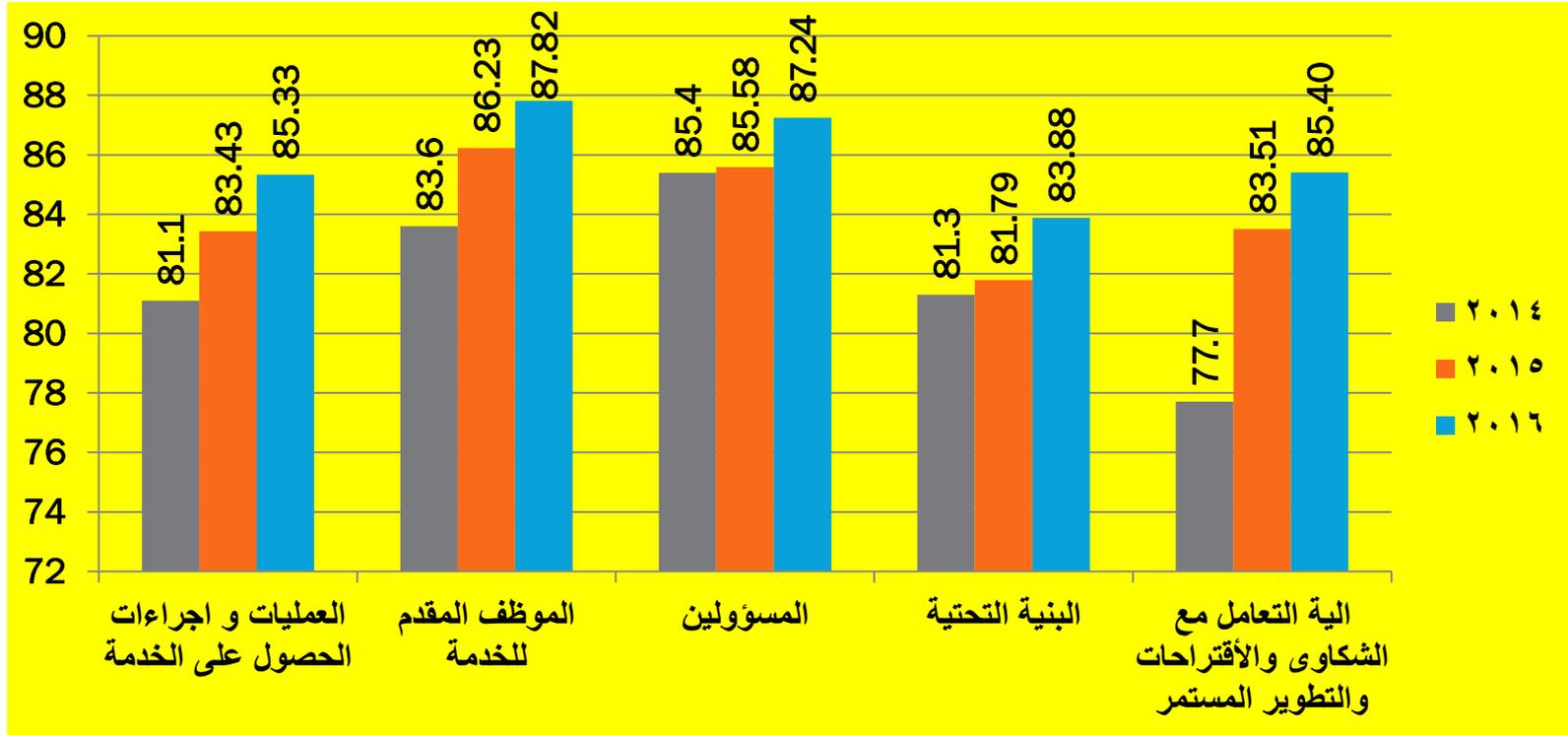
اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جدا فيما يتعلق بالمجالات التالية:

- التعليمات والاجراءات
- المسؤولين
- البنية التحتية
- الموظف مقدم الخدمة
- الية التعامل مع الشكاوي
- لوحظ زيادة مضطردة في الرضا العام نظراً للتحسن الملحوظ في الية التعامل مع الشكاوى وكذلك التحسن في العمليات والاجراءات و الموظف المقدم للخدمة

# مقارنات



# مقارنة الرضا حسب محاور الدراسة



# ابرز ملاحظات الاستشاريين والمقاولين

- التأخر في صرف المطالبات المالية
- الاسراع في اجراءات الاوامر التغييرية
- التأخر في استخراج نتائج الفحوصات المخبرية
- تفويض الصلاحيات في المواقع
- توسيع ساحات اصطفاف السيارات
- توفير الات تصوير وثائق
- بعد مكاتب الرقابة المالية عن مبنى الوزارة الرئيس
- زيادة الكادر الوظيفي