

# وزارة الأشغال العامة والإسكان

**دراسات الرضا / 2015م**

**رضا الشركاء**

( الوزارات ، الهيئات الحكومية )

وحدة التقييم والتميز

# المقدمة

إن الانفتاح والتشارك والتعاون وتبادل الخبرات ونقل المعرفة من السياسات التي تركز عليها وزارة الإشغال العامة والإسكان ومن هذا المنطلق فإن الوزارة تسعى باستمرار إلى توطيد وتعزيز علاقاتها مع شركائها سواء شركاؤها في تقديم خدماتها أو شركاؤها في تطوير أداءها إيماناً منها بأن ذلك يثري مسيرتها ويطور أداءها ويوسع المشاركة في اتخاذ قراراتها ولقد خطت الوزارة خطوات عديدة وكبيرة في هذا الاتجاه و في كافة المجالات من حيث قيام الوزارة بالمشاركة في كافة الفعاليات المتعلقة بقطاع الإنشاءات والمشاركة والمساهمة في عقد الورش المتخصصة والدورات التدريبية ومشاركة كافة المعنيين في مراجعة وتحديث التشريعات الحاكمة لعمل قطاع الإنشاءات والقطاع الهندسي وقطاع الخدمات الهندسية بشكل عام من خلال عقد الاجتماعات الموسعة والاجتماعات المتخصصة في سبيل الأخذ بكافة وجهات النظر من كافة الجهات ذات العلاقة من وزارات وهيئات حكومية بالإضافة إلى قيام الوزارة بخطوات متقدمة في مجال مشاركة القطاع الخاص في تنفيذ أعمالها كمشاركة القطاع الخاص في تحضير وثائق العطاءات ،كما وتعمل الوزارة على تطوير وسائل الاتصال مع كافة الجهات ذات العلاقة بقطاع الإنشاءات ومناقشة أي اقتراحات أو ملاحظات متعلقة بعمل الوزارة أو بعمل هذا القطاع بشكل عام.

## هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى :-

التعرف على مستوى الرضا للشركاء الاستراتيجيين لهذه الوزارة.

## منهجية الدراسة:

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

- (١) التعرف لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها.
- (٢) تصميم الاستبانة.
- (٣) عرضها ومناقشتها مع لجنة التخطيط في الوزارة واعادة تصميمها واعتمادها.
- (٤) فحص الاستبانة للتحقق من سهولة التعامل معها وضوحها من قبل عينة عشوائية من شركاء الوزارة.
- (٥) ارسال الاستبانة إلى الشركاء
- (٦) تصميم برنامج حاسوب تحليلي.
- (٧) ادخال البيانات على الحاسوب.
- (٨) تحليل البيانات باستخدام برنامج spss.
- (٩) كتابة تقرير الدراسة شاملا النتائج والتوصيات.

# مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الوزارات والدوائر الهيئات الحكومية باعتبارهم شركاء استراتيجيين لهذه الوزارة.

# الاستجابة للاستبيان

## استجابات الوزارات والدوائر الحكومية التالية :

- وزارة البيئة
- مجلس النواب
- ديوان المحاسبة
- رئاسة الوزراء
- مديرية الأمن العام
- وزارة الطاقة والثروة المعدنية
- وزارة الثقافة دائرة المكتبة الوطنية
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- وزارة التعليم والبحث العلمي
- وزارة العدل
- بلدية اربد الكبرى
- دائرة الأحوال والجوازات
- المخابرات العامة
- دائرة الموازنة العام
- وزارة المالية
- وزارة الصناعة
- شركة المناطق الحرة
- وزارة الثقافة
- وزارة التخطيط
- الجمعية العلمية الملكية
- المجلس الأعلى لشؤون المعوقين
- المجلس الأعلى للشباب
- وزارة الزراعة
- وزارة النقل
- ديوان الخدمة المدنية

# جوانب الدراسة

أولاً : الإجراءات

ثانياً: الانطباع العام

ثالثاً: الشفافية

رابعاً: الاتصال

خامساً : المتابعة

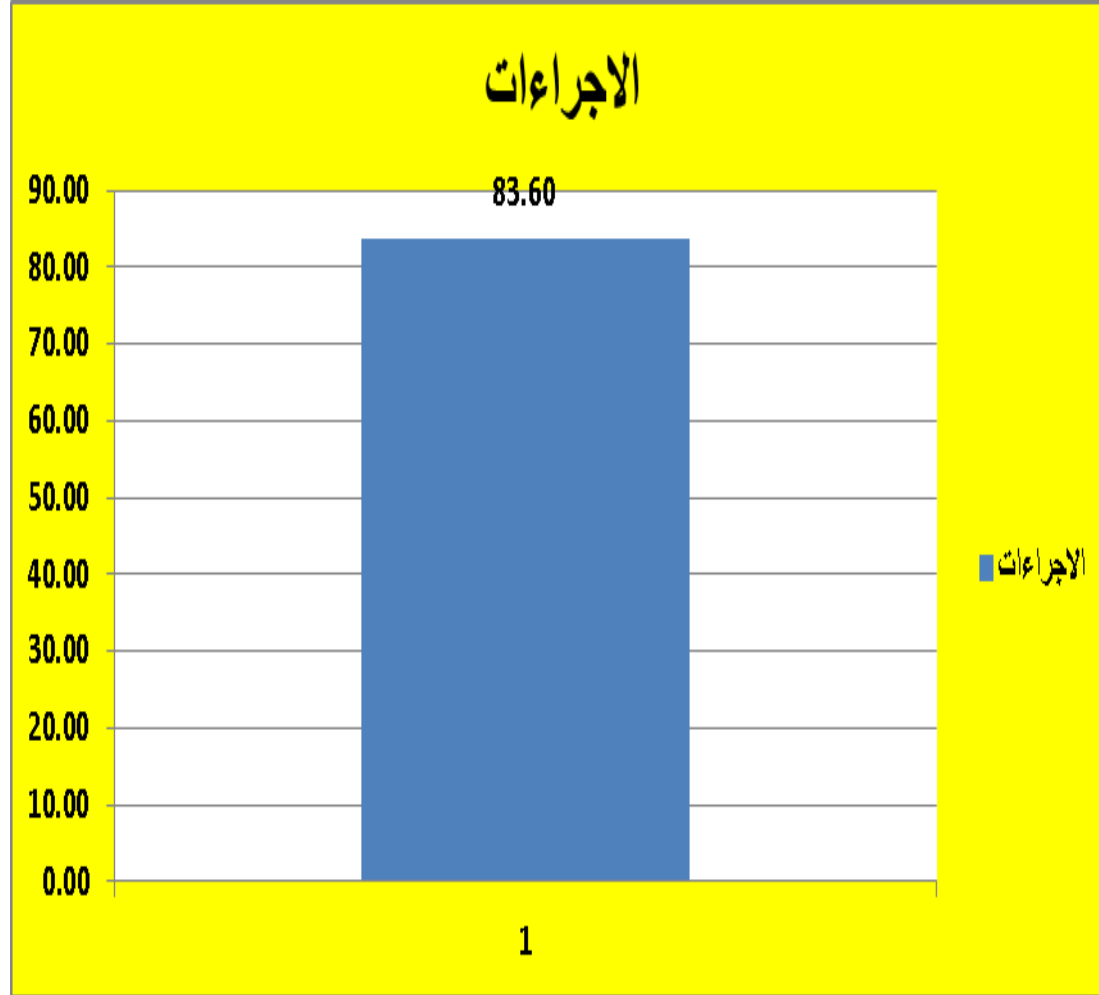
سادساً : التطوير المستمر

**أولاً : الإجراءات**



نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوصف
٨٥.٦٠	.542	1.72	0	0	1	16	8	وضوح احتياجات وطلبات الوزارة من مؤسساتكم
٧٥.٢٠	.831	2.24	0	3	3	16	3	الرضا عن خط سير الإجراءات في الوزارة
٧٦.٠٠	.913	2.20	1	2	1	18	3	سرعة استجابة الوزارة للطلبات المقدمة من قبل مؤسساتكم
٨٥.٦٠	.542	1.72	0	0	1	16	8	ان موظف الوزارة مؤهل بشكل مناسب
٨٧.٢٠	.569	1.64	0	0	1	14	10	عدد الموظفين الذين تتعامل معهم مؤسساتكم كافيًا
٧٧.٦٠	.913	2.20	0	2	1	20	2	الرضا عن اليات الوزارة في الحصول على البيانات والمعلومات والتقارير المتعلقة بكم

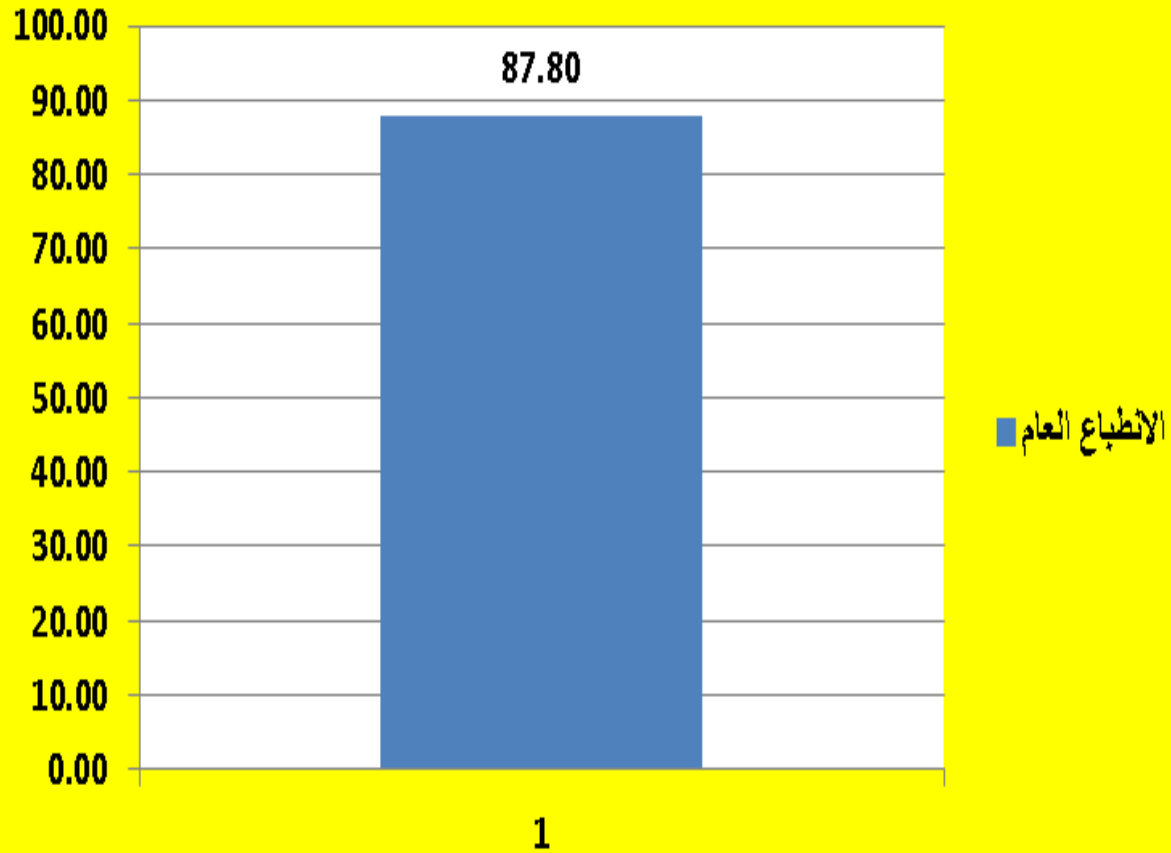
# أولاً : الإجراءات



**ثانياً: الانطباع العام**

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوصف
٨٤.٨٠	.523	1.76	0	0	1	17	7	المظهر العام للوزارة مناسب
٨٥.٦٠	.458	1.72	0	0	0	18	7	يتمتع موظف الوزارة باللباقة وحسن التعامل
٨٢.٤٠	.781	1.88	0	1	3	13	8	موظف الوزارة ملم بالمشاريع المنفذة من قبل مؤسستكم
٨١.٦٠	.572	1.92	0	0	3	17	5	وجود اماكن مخصصة لانتظار المتعاملين مع الوزارة

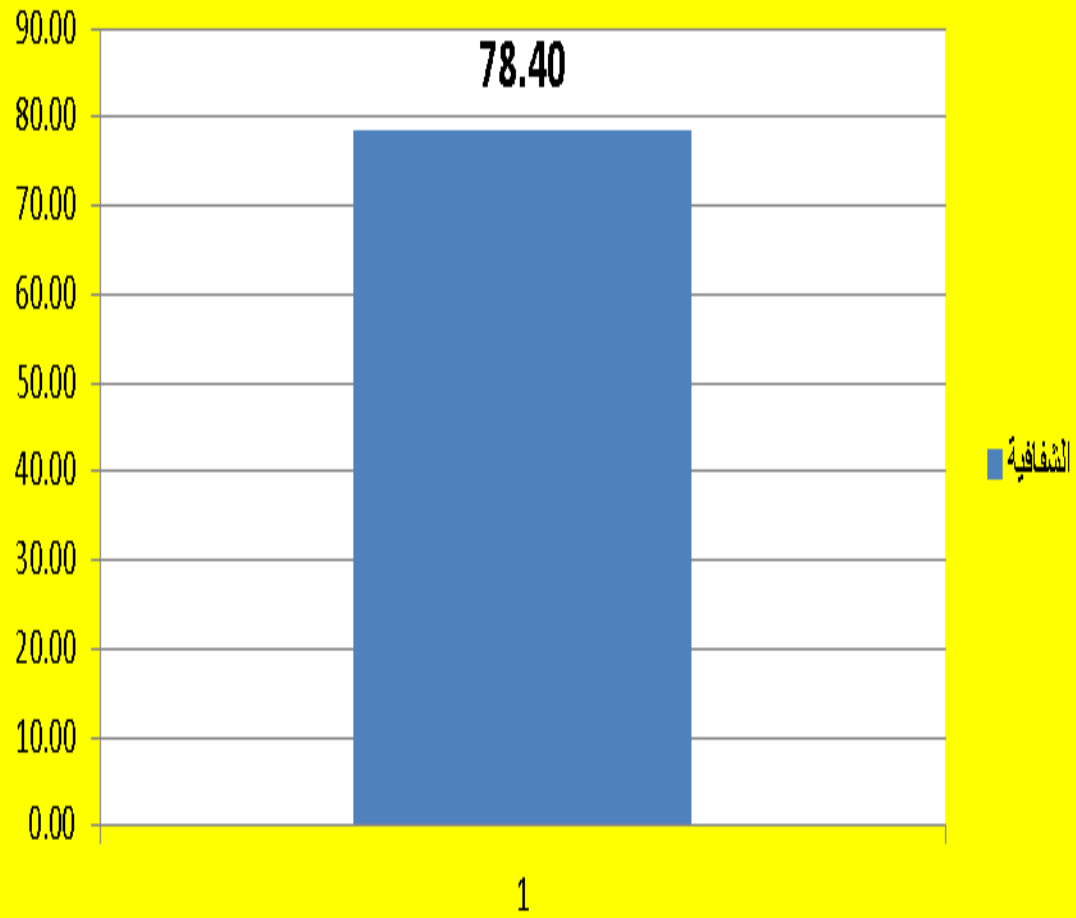
## الانطباع العام



ثالثاً: الشفافية

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوصف
٧٦.٨٠	.850	2.16	1	1	2	18	3	وضوح معايير اجراءات العمل
٧٣.٦٠	.988	2.32	2	1	2	18	2	سهولة الوصول الى المعلومة المطلوبة
٧٣.٦٠	1.069	2.32	2	2	1	17	3	دقة اجابة الوزارة عن تساؤلاتكم واستفساراتكم
٧٤.٤٠	.952	2.36	0	2	5	16	2	استجابة الوزارة للشكاوي والمقترحات المقدمة
٨١.٦٠	.889	1.96	0	1	3	14	7	امكانية الوصول الى المسؤول عند الحاجة

# الشفافية

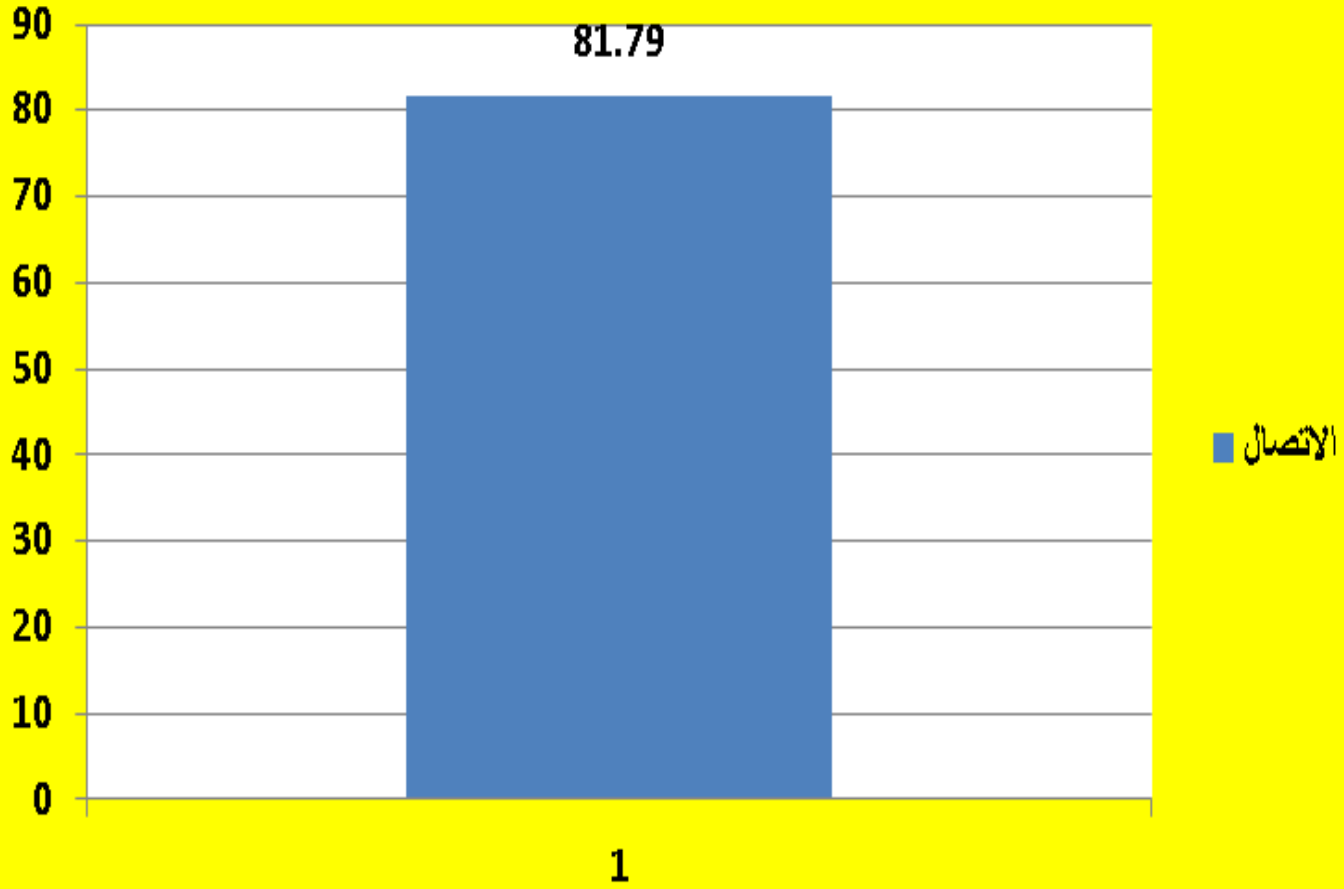




رابعاً : الاتصال

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوصف
٨٨.٠٠	.700	1.64	0	0	1	13	11	الرضا عن مستوى التنسيق لاجتماعات الوزارة مع مؤسساتكم
٨١.٦٠	.935	1.96	0	2	1	15	7	ملاءمة وسائل اتصال المتاحة مثل الكتب الرسمية، الهاتف، البريد الالكتروني، الزيارة...
٨٦.٤٠	.627	1.68	0	0	2	13	10	توفر ارشادات مكتوبة مثل اللوحات الجدارية موقع الوزارة الالكتروني، الكتيبات، الادلة
٧٩.٢٠	.862	2.08	0	1	4	15	5	سهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بالبرامج والمشاريع المقدمة من قبل الوزارة

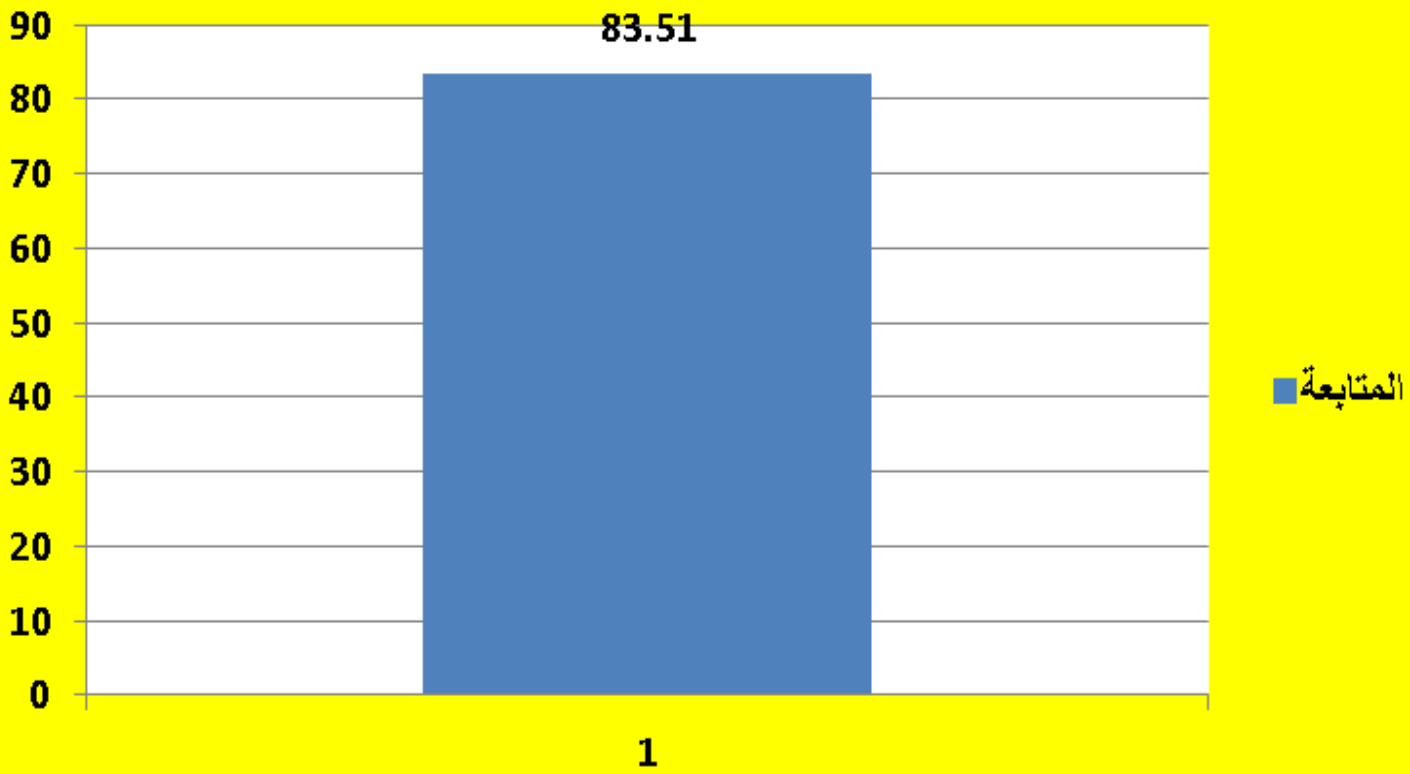
# الاتصال



خامساً : المتابعة

نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوصف
٧٩,٢٠	.812	2.08	0	1	3	17	4	الدور التنسيقي المقدم من الوزارة مناسب
٧٦,٨٠	1.030	2.32	0	2	2	19	2	الرضا عن عمليات متابعة الوزارة لمتطلبات مؤسساتكم
٧٤,٤٠	.843	2.28	1	2	1	20	1	الرضا عن نوعية البيانات المطلوبة من قبل الوزارة لغايات المتابعة
٧٣,٦٠	.748	2.32	0	1	9	12	3	مستوى الرضا حول متابعة الوزارة لتنفيذ الاتفاقيات التمويلية
٧٥,٢٠	1.128	2.24	2	1	4	12	6	مستوى الرضا حول متابعة الوزارة للبرامج والمشاريع قيد التنفيذ

# المتابعة

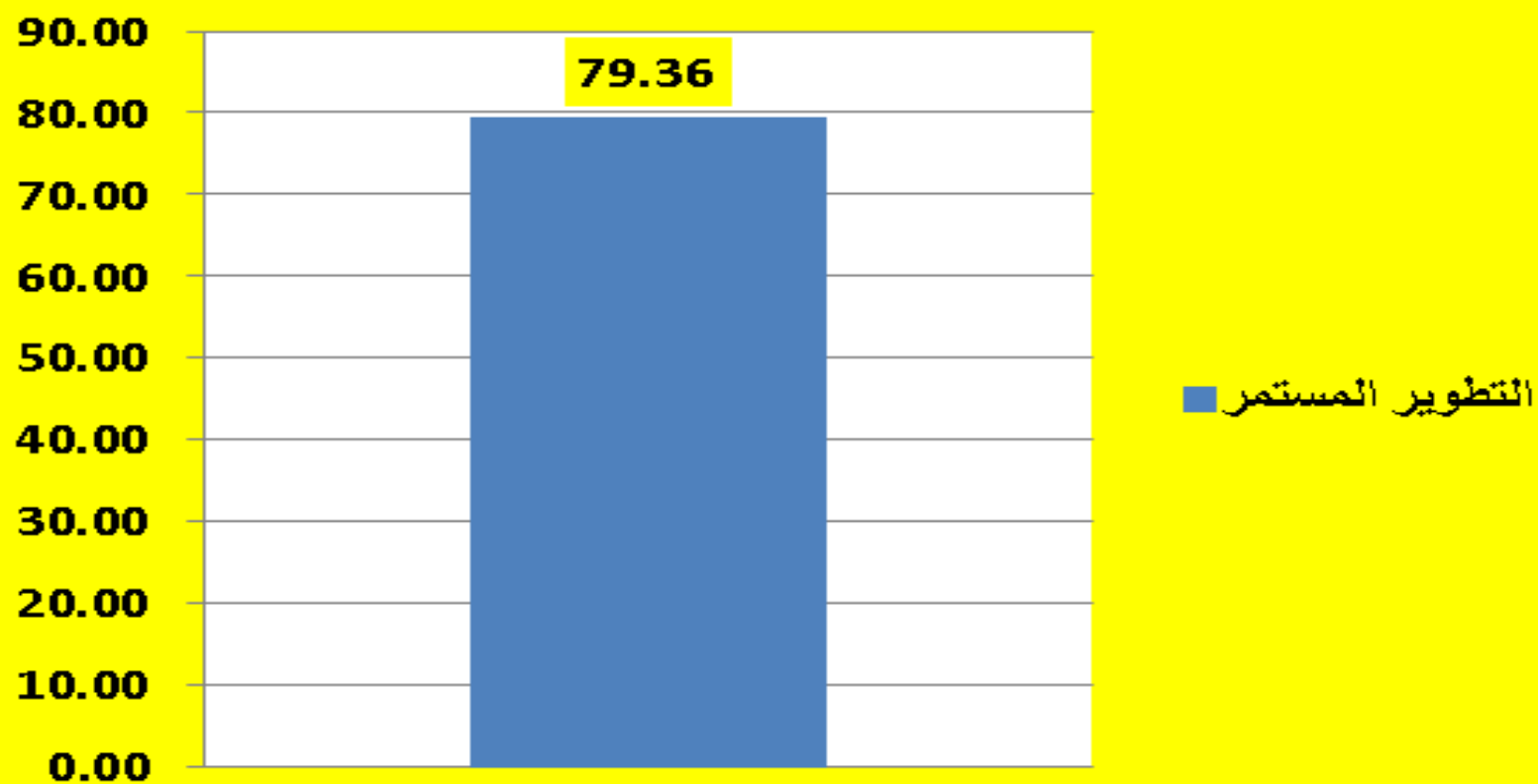


سادساً : التطوير المستمر

الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
اجراءات الحصول على الخدمة كانت افضل مقارنة بالمرات السابقة (مثلا عدد الاجراءات اقل او تم تبسيط وتسهيل الاجراءات وتم تقليل عدد الخطوات)	4	15	3	2	1	2.24	.970	٧٥.٢٠
الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة اصبح اقل واسرع	16	2	4	2	1	2.36	.907	٨٤.٠٠
اسلوب وطريقة تعامل الموظفين والمسؤولين اصبح افضل واكثر مهنية	6	17	2	0	0	1.84	.554	٨٣.٢٠
اسلوب وطرق التعامل مع الشكاوى والاقتراحات اصبح افضل	3	14	7	1	0	2.28	.843	٧٥.٢٠
البنية التحتية وبيئة العمل اصبحت افضل	4	16	5	0	0	2.04	.611	٧٩.٢٠

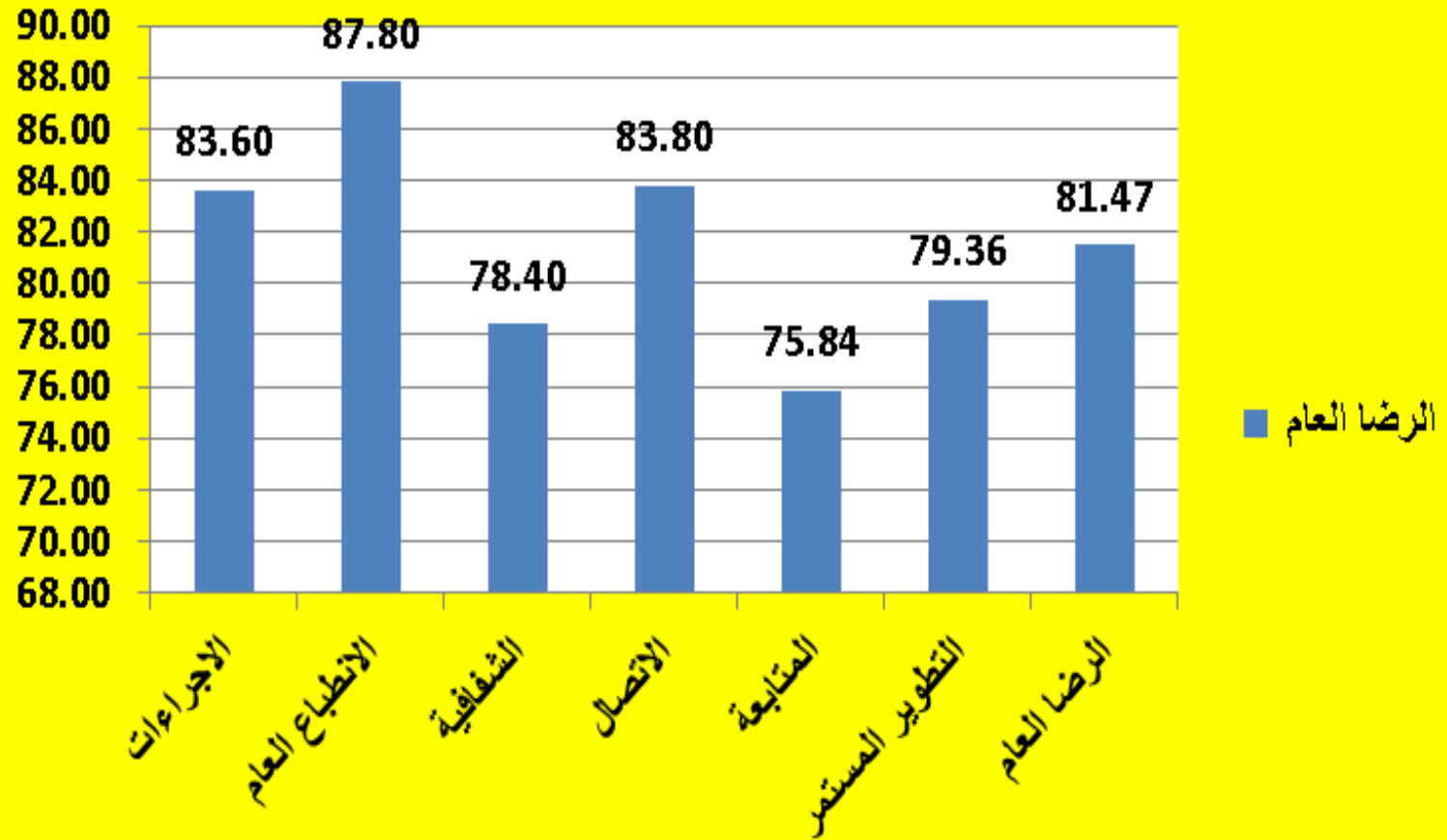


## التطوير المستمر

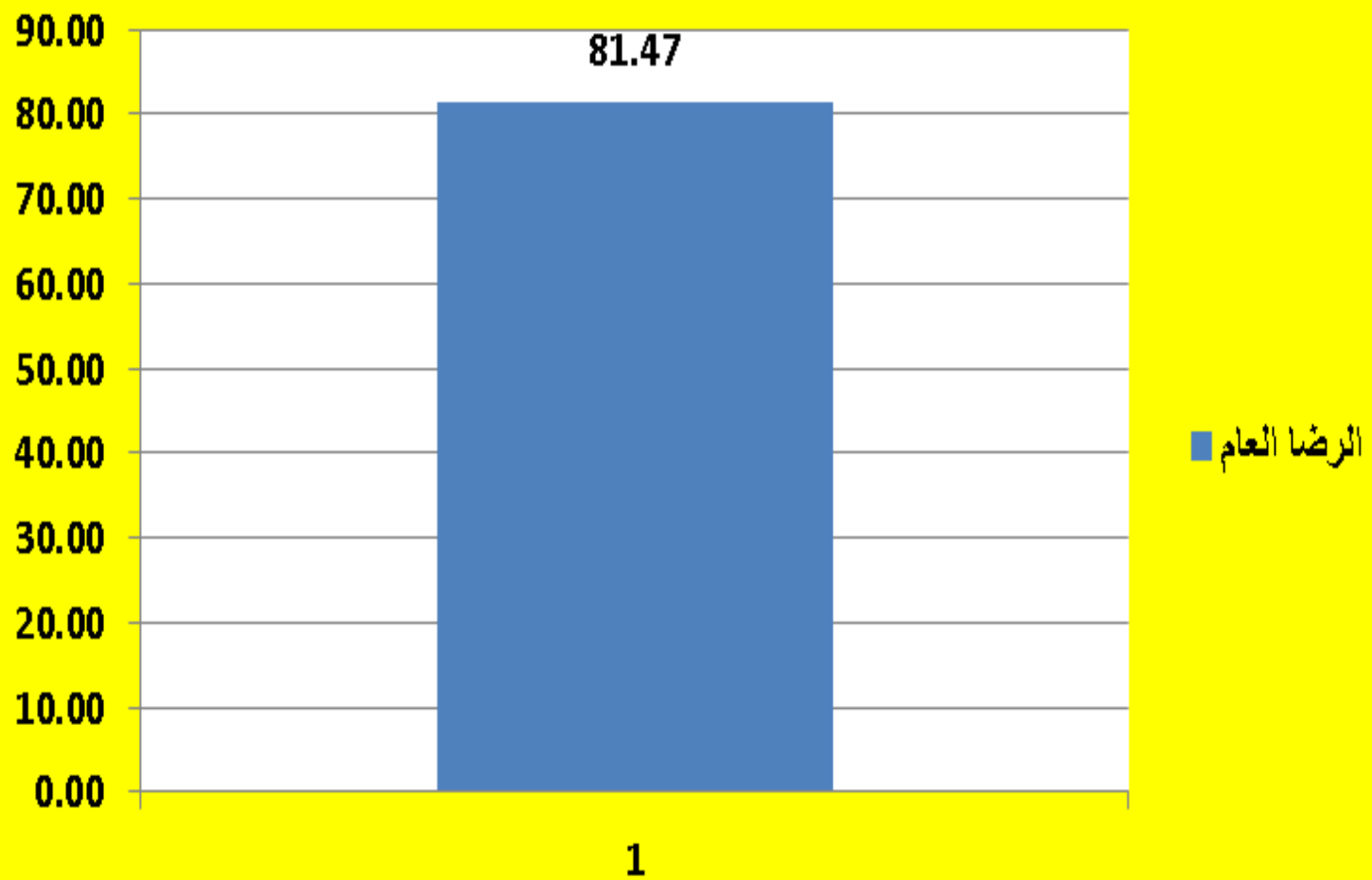


النتائج

## الرضا العام



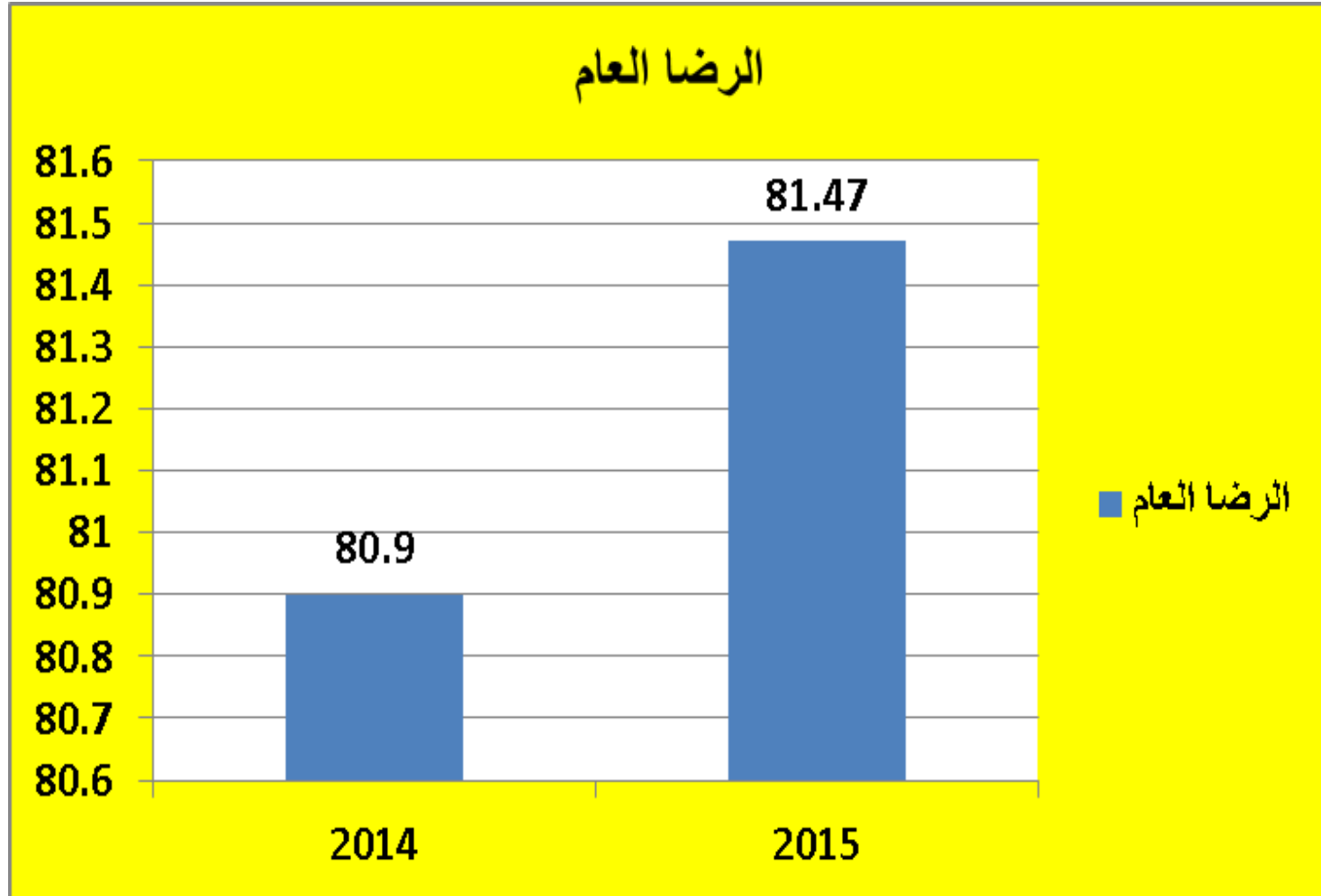
## الرضا العام



# نتائج الدراسة

- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لشركاء وزارة الأشغال العامة والإسكان ( ٨١,٤٧ ) .
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق ب:
  - بالإجراءات
  - الانطباع العام
  - الاتصال
  - التطوير المستمر
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة فيما يتعلق ب :
  - الشفافية
  - المتابعة

# مقارنات



## **أهم ملاحظات الشركاء الاستراتيجيين مع الوزارة :**

- **سرعه انجاز المعاملات للشركاء.**
- **المرونة في التعامل.**
- **عدم وجود مراسلات الكترونية.**
- **تفعيل و تحديث المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني**