



وزارة الطاقة والثروة المعدنية

# دراسة قياس إسعاد الشركاء لعام 2018



## دراسة قياس اسعاد الشركاء لعام 2018

### جدول المحتويات

الصفحة	المحتوى	البند
2	المقدمة والمنهجية	الاول
4	بنود استبانة قياس اسعاد الشركاء	الثاني
6	نسبة الرضا بشكل عام	دراسة وتحليل نتائج رضی الشركاء
14	شرح مفصل عن الانطباع العام	
17	شرح مفصل عن الشفافية	
20	شرح مفصل عن وسائل الاتصال	
21	الملاحظات	الرابع
22	التوصيات	الخامس
23	خطة تنفيذ التوصيات	السادس
	المرفقات	سابعاً

## مقدمة

استناداً الى منهجية ادارة العلاقات مع الشركاء لتحقيق المنفعة المتبادلة والاهداف المشتركة بهدف التحسين والتطوير بما يحقق الاحتياجات والتوقعات ويضمن التداخل المرن بين العمليات المشتركة كما هو وارد ضمن الخطة الاستراتيجية للوزارة كما يلي:

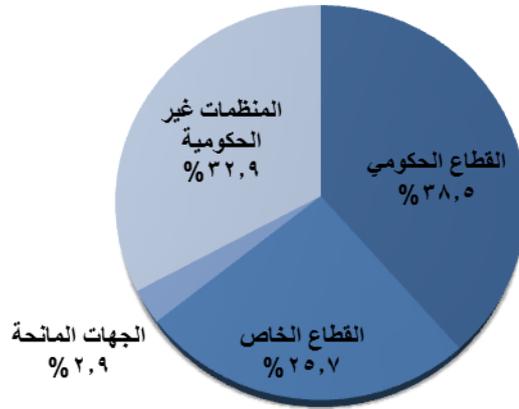


تم اعداد هذه الدراسة والتي تتضمن التغذية الراجعة من الشركاء بهدف تحديد وتقييم احتياجاتهم لتحسين مستوى الاداء.

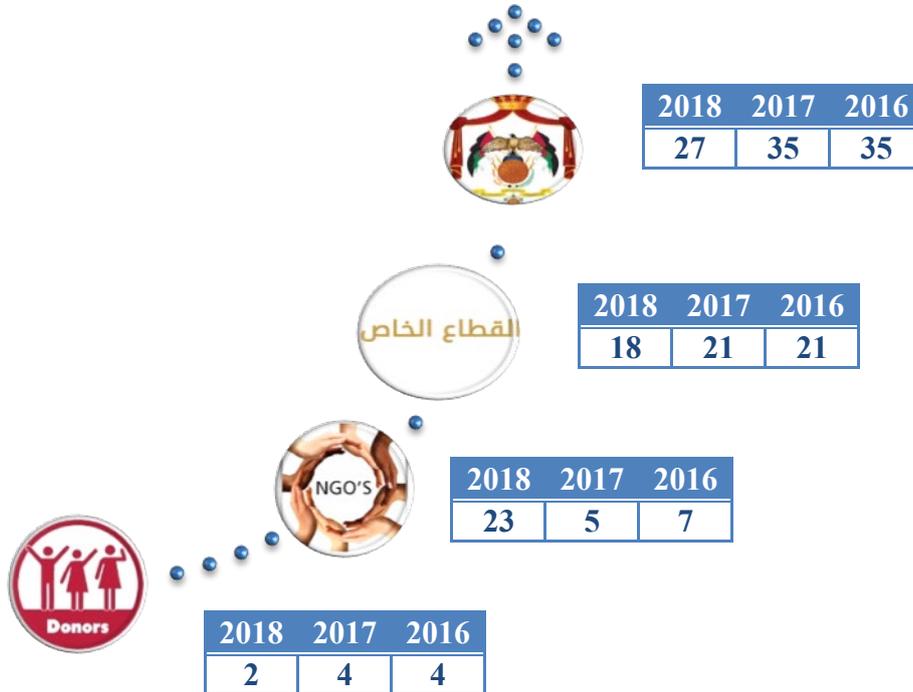
### أولاً: منهجية العمل

تم تطوير استبانة قياس اسعاد الشركاء وفقا للممارسات الفضلى ومراجعتها من قبل ضباط الارتباط وتوزيعها على الشركاء ضمن أربع قطاعات (حكومي ، خاص، جهات مانحة، منظمات غير حكومية) حيث تم توزيع ما مجموعه 107 استبانة و التي تضمنت ( استبانة 97 داخل الاردن ، 10 خارج الاردن ) وتمت الاجابة واعادة 70 استبانة والتي تضمنت ( 67 داخل الاردن ، 3 خارج الاردن) وكانت نسبة استرجاع ( 65.4% ) علما ان نسبة الاسترجاع المستهدفة لعام 2018 ( 60% ) والجدول التالي يوضح مقارنة النتائج لعام 2018 مع نتائج عام 2017 حيث تم توزيع 90 استبانة على اربع قطاعات ( حكومي، خاص، جهات مانحة، منظمات غير حكومية ) وتمت الاجابة على 60 استبانة بنسبة استرجاع (67% ) والقطاع الدائري التالي يوضح نسب النتائج مفصلة :

## نسبة الاسترجاع الاستبانات من كافة القطاعات لعام ٢٠١٨



علما انه قد تم تحليل الاستبانات الواردة من الشركاء من قبل قسم التخطيط الاستراتيجي باستخدام برنامج EXCEL فيما يلي عدد الاستبانات التي تم استرجاعها خلال الاعوام 2016-2018 حسب القطاعات





### مخطط الية العمل وطريقة جمع المعلومات

#### ثانياً: بنود استبانة قياس إسعاد الشركاء

تم تطوير الاستبانة مع الاخذ بعين الاعتبار اهداف وزارة الطاقة والثروة المعدنية لعام 2018 وتطوير الاستبانة لشركاء الوزارة داخل الاردن وخارج الاردن وترجمتها للغة الانجليزية وتوزيع الاستبانة على الشركاء بكتب رسمية وعن طريق البريد الالكتروني وبمساعدة ضباط ارتباط الشركاء والتطوير المؤسسي لتحديد مساهمتهم في تحقيق هذه الاهداف باختلاف قطاعاتهم (حكومي ، خاص ، جهات مانحة، منظمات غير حكومية ) وكما يلي :

- 1- ترسيخ وتعزيز الفكر الاستراتيجي وممارسات الحوكمة
- 2- المحافظة على تأمين التزود بالمشتقات النفطية
- 3- المحافظة على تأمين التزود بالطاقة الكهربائية
- 4- زيادة مساهمة الغاز الطبيعي في خليط الطاقة الكلي
- 5- زيادة مساهمة الطاقة المتجددة في خليط الطاقة الكلي
- 6- استغلال الصخر الزيتي لإنتاج النفط وتوليد الكهرباء
- 7- تطوير المصادر المحلية للنفط والغاز الطبيعي
- 8- ترشيد استهلاك الطاقة وتحسين كفاءتها في كافة القطاعات
- 9- زيادة الاستثمار في قطاع التعدين
- 10- رصد وتحليل المعلومات الزلزالية
- 11- تطبيق احدث المواصفات والمعايير للتحاليل المخبرية الخاصة بالتربة والصخور والمياه والمشتقات النفطية
- 12- تعزيز وتطوير التعاون الدولي
- 13- تحقيق الاداء المالي الكفؤ
- 14- رفع كفاءة الاداء المؤسسي
- 15- تنمية الموارد البشرية وبناء القدرات وتحفيزها

وتتضمن الاستبانة كافة الجوانب التي تتعلق بالشركاء ليتم قياس رضاهم عن كل بند على حدة، بحيث تضم الاستبانة البنود الرئيسية التالية:

#### 1- الانطباع العام ويتضمن :

- مدى الرضى عن امكانية الوصول الى الوزارة
- مدى الرضى عن المرافق الخدمية في الوزارة
- مدى الرضى عن فاعلية الاتصال مع الشركاء
- مدى الرضى عن مستوى المرونة في الاجراءات

#### 2- الشفافية وتتضمن :

- مدى الرضى عن سهولة الحصول عن المعلومات
- مدى الرضى من مستوى شفافية القرارات

#### ◆ وفي ما يلي البنود الفرعية مفصلة:

#### 3- مدى الرضى عن امكانية الوصول الى الوزارة

- سهولة الوصول الى موقع الوزارة
- سهولة الوصول الى الموظف المعني
- تعدد القنوات التي يمكن من خلالها الاستفسار عن المعاملات

#### 4- مدى الرضى عن المرافق الخدمية

- توفير اماكن انتظار ملائمة داخل المبنى
- توفر مستوى متميز من النظافة والترتيب
- توفر الوزارة مرافق خدمية : أماكن الصلاة ، المرافق الصحية

#### 5- مدى الرضى عن فاعلية الاتصال

- توفر الوزارة موقع الكتروني يحتوي كافة المعلومات اللازمة
- هنالك دورية محددة وواضحة للاتصال
- وجود تنسيق لتحقيق الاهداف المشتركة
- مشاركة الوزارة لشركاء في اعداد وتعديل الاجراءات المؤثرة على عمل الشركاء
- تجاوب الوزارة مع مراسلاتكم واستفساراتكم بسرعة وفعالية
- تنوع في اليات التواصل مع الشركاء
- تعد وسائل الاتصال فعالة وكافية
- ترتيب وسائل الاتصال حسب الاهمية النسبية للشركاء

## 6- مدى الرضى عن مستوى المرونة

- وجود تحسين مستمر في تبسيط الاجراءات وسرعة الانجاز استجابة للاحتياجات والاقتراحات المقدمة من الشركاء
- قيام الوزارة بتطوير اجراءات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء
- قيام الوزارة بتذليل العقبات التي تواجه المشاريع المشتركة

## 7- مدى الرضى عن سهولة الوصول الى المعلومات

- القدرة على توفير المعلومات في الوقت المناسب والجودة المطلوبة
- تنوع اماكن توافر المعلومات الكافية والشاملة
- هناك تحديث مستمر للمواقع الالكترونيه بالمعلومات

## 8- مدى الرضى عن شفافية القرارات

- تتسم القرارات المتخذة من قيادة الوزارة وتتعلق بكم بالشفافية
- تقوم قيادة الوزارة بإشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تتعلق بكم

### ثالثا: دراسة وتحليل نتائج رضى الشركاء

#### 1- نسبة رضى الشركاء 84.9%

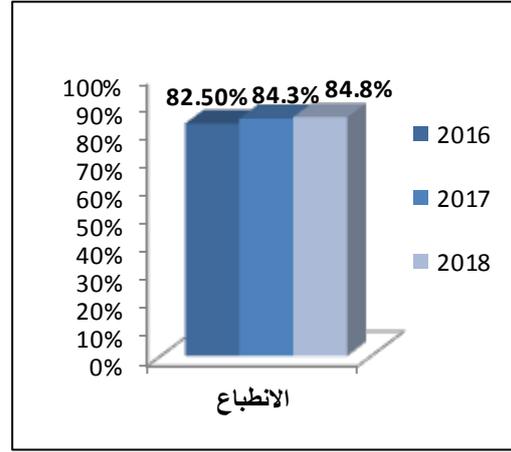
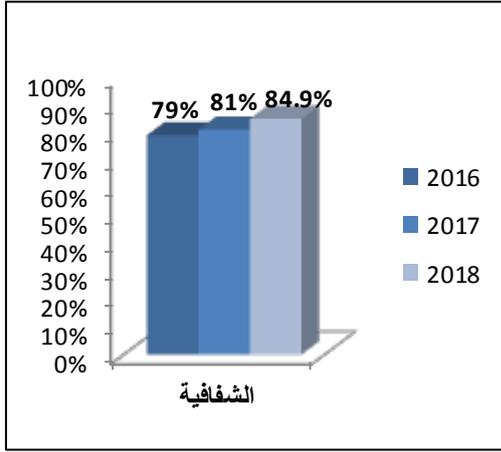
بلغت نسبة رضى الشركاء بشكل عام 84.9% للعام 2018 علما ان المستهدف لعام 2018 85% كما هو مبين بالجدول التالي :

البند	2018		2017		2016	
	المتحققه	المستهدفة	المتحققه	المستهدفة	المتحققه	المستهدفة
نسبة الرضى (%)	84.9%	85%	83.4%	85%	81%	81%

تعود نسب ارتفاع الرضى العام للشركاء للاجراءات المتبعة من قبل الوزارة والتي سيتم تفصيلها حسب بنود الدراسة.

ومن خلال تحليل نتائج الاستبانة ومقارنتها مع نتائج الاعوام 2017 و 2016 كانت نسبة الرضى عن البنود الرئيسية كما يلي :

البند	نسبة الرضى المتحققه (%)					
	2018		2017		2016	
	المتحققه	المستهدف	المتحقق	المستهدف	المتحقق	المستهدف
الانطباع العام	84.8%	86%	84.3%	86%	82.5%	82.5%
الشفافية	84.9%	83%	81%	81%	79%	79%



نلاحظ من المخطط اعلاه ارتفاع نسبة الرضى ببند الانطباع العام لعام 2018 مقارنة مع الاعوام السابقة وذلك لقيام الوزارة بعدة اجراءات منها اضافة خارطة الموقع لكافة مباني الوزارة على الموقع الرسمي للوزارة.

وارتفاع نسبة الرضى عن بند الشفافية لعام 2018 مقارنة مع الاعوام السابقة نتيجة قيام الوزارة بعقد اجتماعات متكررة مع الشركاء من خلال اجتماعات مجلس الشراكة واجتماع ضباط ارتباط الشركاء لاطلاعهم على اخر المستجدات في قطاع الطاقة .

#### قياس رضى الشركاء حسب القطاعات

فيما بلغت نسبة الرضى عن البنود الرئيسية للاستبانة مفصله حسب القطاعات لعام 2018 ومقارنة مع نتائج عام 2016 ونتائج 2017 كما يلي :

البند	القطاع الحكومي			القطاع الخاص			جهات مانحة			منظمات غير حكومية		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
الانطباع العام (%)	86.7	83.4	83	86.5	85.4	83.5	95	89	70	82.8	82.8	77
الشفافية (%)	83.6	79.2	80	86.4	84.8	77.5	100	80.8	73.5	79.3	79.3	76

فيما يلي رسم توضيحي يبين نسب رضى الشركاء مفصلة حسب القطاعات ومقارنة مع نتائج الاعوام (2016-2017)

## القطاع الحكومي



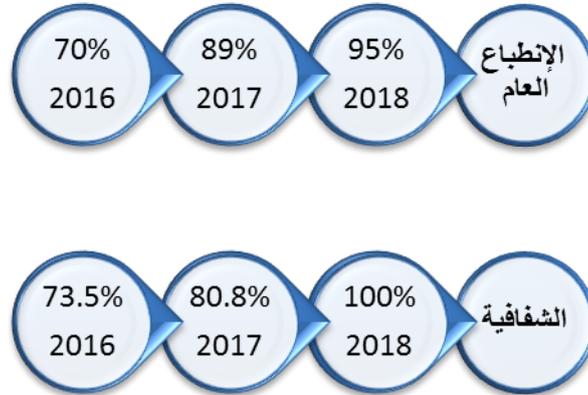
نلاحظ من المخطط اعلاه ارتفاع نسبة الرضى في بنود الاستبانة لقطاع الحكومي مقارنة مع الاعوام (2016-2017) وخاصة في بند الانطباع العام وذلك لقيام الوزارة بتهيئة اماكن انتظار للمراجعين في الطوابق ومكتب خدمة الجمهور وبتامين مواقف للسيارات للمراجعين وذوي الاحتياجات الخاصة. كما نلاحظ ارتفاع نسبة بند الشفافية للقطاع الحكومي بسبب قيام الوزارة بإشراكهم بكافة فعاليات الوزارة واجتماعاتها واطلاعهم من خلالها على كافة المستجدات في قطاع الطاقة.

## القطاع الخاص



نلاحظ من المخطط اعلاه ارتفاع نسبة الرضى عن بند الشفافية والانطباع العام مقارنة مع نتائج الاعوام (2016-2017) وذلك نظرا لاجراءات الوزارة بإشراكهم واطلاعهم بكافة المستجدات القطاع.

## قطاع الجهات المانحة



نلاحظ من المخطط اعلاه ارتفاع نسبة الرضى عن بندالانطباع العام والشفافية مقارنة مع نتائج الاعوام (2016-2017) وذلك بسبب قيام الوزارة بإشراك الجهات المانحة بكافة فعاليات الوزارة واجتماعاتها واطلاعهم من خلالها على كافة المستجدات في قطاع الطاقة .

## قطاع المنظمات الغير حكومية



نلاحظ من المخطط اعلاه انخفاض في نسب رضى الانطباع العام لقطاع منظمات غير حكومية لعام 2018 على الرغم من عقد اجتماعات دورية مع الشركاء بواقع اجتماعين لمجلس الشراكة واجتماع ضباط الشركاء وسيتم اخذ ذلك بعين الاعتبار عن اعداد التوصيات، وارتفاع نسبة بند الشفافية وذلك بقيام قيادة الوزارة بإشراكهم بعملية اتخاذ القرارات التي تتعلق بهم بالاضافة لتوفر عدة اماكن للحصول على المعلومه بشكل كاف وشامل.

فيما يلي شرح مفصل للنتائج بند الانطباع العام :

الانطباع العام (84.8%)

يوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانطباع العام لعام 2018 مفصلة حسب البنود الفرعية في الاستبانة ومقارنة مع نتائج الاعوام (2016-2017):

نسبة الرضى المتحققة (%)				البند
2018		2017	2016	
المتحقق	المستهدف	المتحقق	المتحقق	
%88.1	%89	%87.6	%88	امكانية الوصول الى الوزارة
%84.5	%87	%85	%81	المرافق الخدمية
%84.4	%85	%83.4	%82	الاتصال
%82.2	%83	%81	%79	المرونة



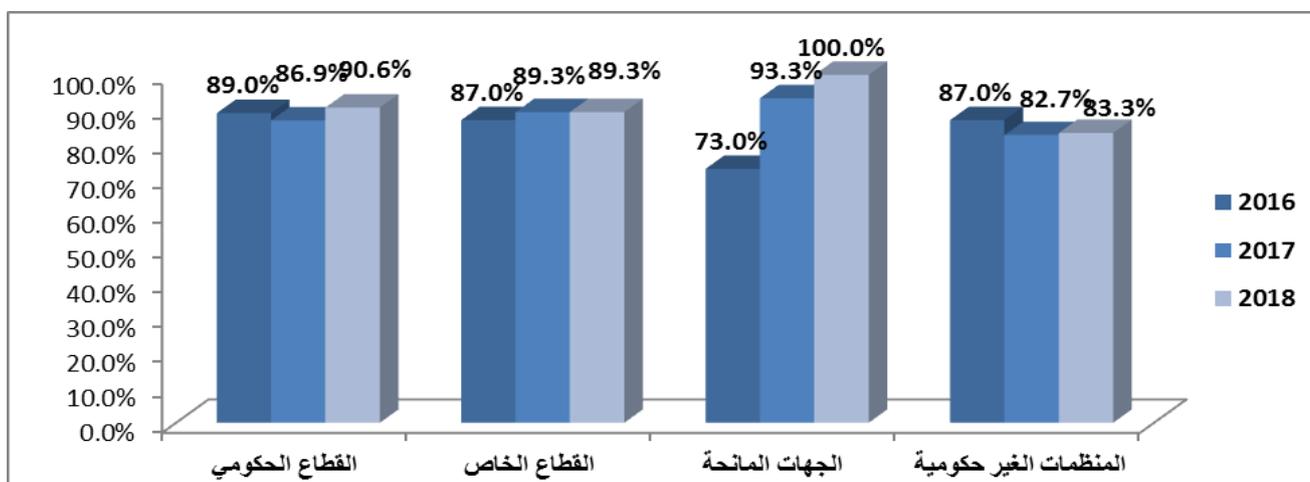
نتائج البنود الفرعية للانطباع العام لكافة القطاعات

وفيما يلي نتائج رضى الشركاء عن بند الانطباع العام لعام 2018 بشكل تفصيلي لكافة القطاعات ( الحكومي، الخاص، الجهات المانحة، المنظمات الغير حكومية) مقارنة مع نتائج الاعوام (2016-2017):

منظمات غير حكومية			جهات مانحة			القطاع الخاص			القطاع الحكومي			البند
2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	
83.3	82.7	87	100	93.3	73	89.3	89.3	87	90.6	86.9	89	امكانية الوصول الى الوزارة (%)
78.5	86.7	74	86.7	90	67	85.6	86	83	87.7	83.7	81	المرافق الخدمية (%)
79.8	80.7	70	100	90.8	73	85.7	84	82	85.9	82.7	82	الاتصال (%)
78.8	81.3	78	93.3	81.7	67	85.6	82.1	82	82.5	80.4	79	المرونة (%)

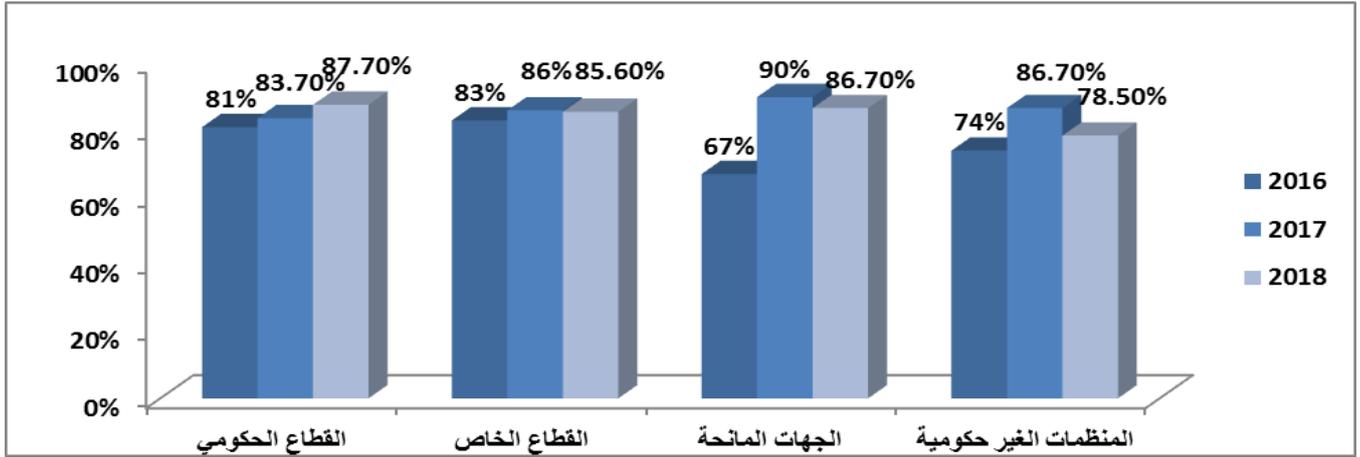
### قياس اسعاد الشركاء عن بنود الانطباع العام موزعة حسب القطاعات

امكانية الوصول الى الوزارة



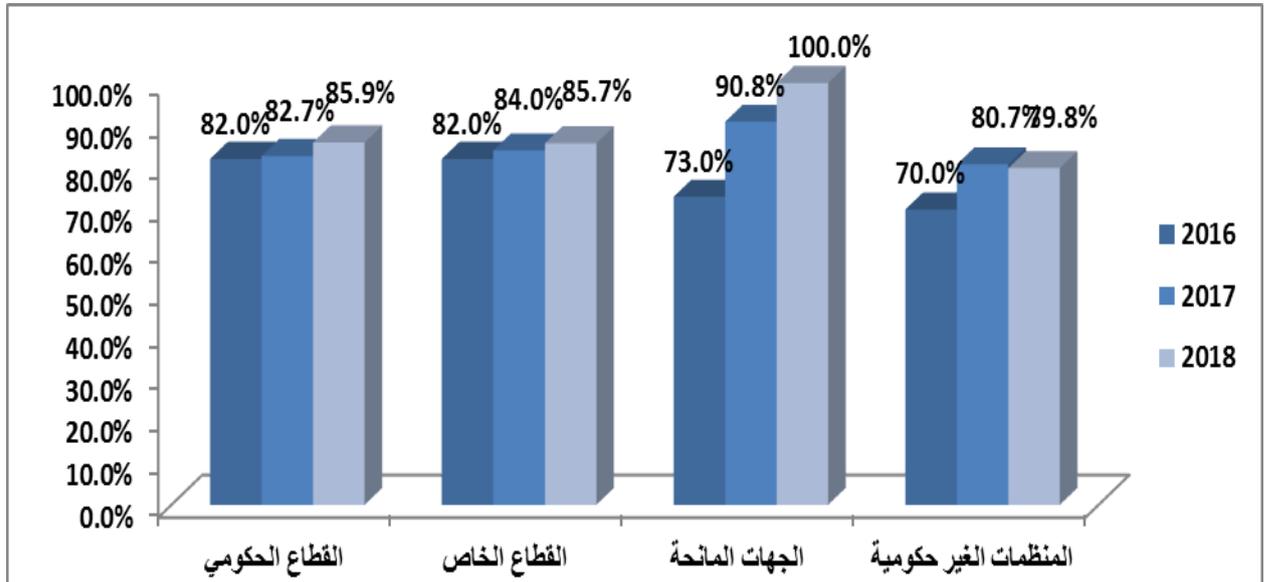
نلاحظ من الشكل اعلاه ارتفاع نسبة الرضى في بند امكانية الوصول للوزارة لكافة القطاعات لعام 2018 مقارنة مع الاعوام السابقة وذلك لقيام الوزارة باضافة خارطة الموقع لكافة مباني الوزارة على الموقع الرسمي للوزارة كما قامت الوزارة بتوفير شاشات ضمن الطوابق تسهل في الوصول الى الموظف المعني وتعدد القنوات التي يمكن من خلالها الاستفسار عن مختلف المعاملات.

## المرافق الخدمية

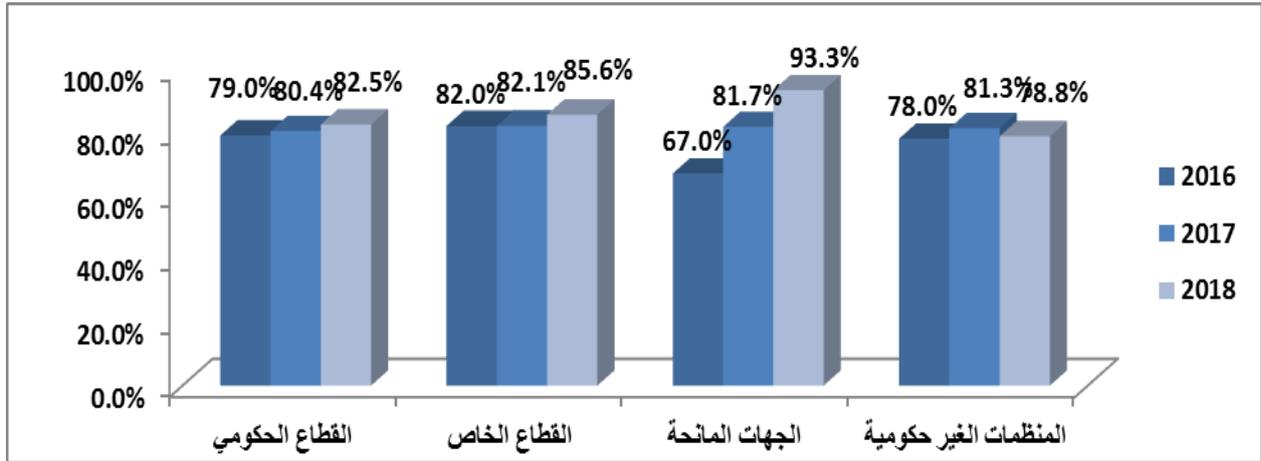


نلاحظ من الشكل اعلاه انخفاض نسبة الرضى في بند المرافق الخدمية للوزارة للقطاعات لعام 2018 مقارنة مع الاعوام السابقة ضمن بند توفر الوزارة اماكن انتظار ملائمة داخل الوزارة مع العلم ان الوزارة قامت بتهيئة اماكن انتظار للمراجعين في الطوابق ومكتب خدمة الجمهور وبتامين مواقف للسيارات للمراجعين وذوي الاحتياجات الخاصة وسيتم الاخذ بعين الاعتبار هذا الانخفاض عند اعداد التوصيات .

## الاتصال



نلاحظ من الشكل اعلاه ارتفاع نسبة الرضى في بند الاتصال لعام 2018 مقارنة مع الاعوام السابقة وذلك بسبب وجود دورية واضحة ومحددة للاتصال مع الشركاء بهدف اعداد وتعديل الاجراءات في مجال الاعفاءات الكهربائية واعفاءات الطاقة المتجددة والتي نتج عنها اتمتة طلب الاعفاء.



نلاحظ من المخطط اعلاه ارتفاع نسبة الرضى في بند المرونة لعام 2018 للقطاعات مقارنة بالاعوام السابقة وذلك لقيام الوزارة بتبسيط وتطوير الاجراءات وسرعة الانجاز استجابة لاحتياجات الشركاء وقيام الوزارة بتذليل العقبات من خلال مراجعة وتعديل التشريعات ونلاحظ انخفاض نسبة الرضى للمنظمات الغير حكومية وسيتم التواصل معهم للوقوف على اسباب الانخفاض.

نتائج رضی الشركاء مفصلة عن بند الانطباع العام :

1- الانطباع العام (84.8%)

1-1 : امكانية الوصول (88.1%)

لا اوافق على الاطلاق		لا اوافق		اوافق الى حد ما		اوافق		أوافق بشدة		البند
2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	
-	-	-	-	%2.9	%3.1	%40.6	%32.8	%56.5	%64.1	هناك سهولة في الوصول الى موقع الوزارة.
-	%3.1	-	%1.6	%5.7	%7.8	%55.7	%37.5	%38.6	%50	هناك سهولة في الوصول الى الموظف المعني.
-	-	-	%1.6	%10	%18.8	%44.3	%34.4	%45.7	%45.3	تتعدد القنوات التي يمكن من خلالها الاستفسار عن اية معاملات (الموقع الالكتروني، الهاتف، شخصيا، البريد الالكتروني..)

1.2 : المرافق الخدمية (84.5%)

لا اوافق على الاطلاق		لا اوافق		اوافق الى حد ما		اوافق		أوافق بشدة		البند
2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	
-	-	%2.9	%1.6	15.9%	%11.3	%43.5	%53.2	%37.7	%33.9	توفر الوزارة اماكن انتظار ملائمة
-	-	-	-	%11.6	%9.5	%49.3	%49.2	%39.1	%41.3	مبنى الوزارة نظيف ومرتب
-	-	-	-	%18.8	-	%37.7	-	%43.5	-	توفر الوزارة مرافق خدمية : اماكن للصلاة ، مرافق صحية

1.3: الاتصال (84.4%)

لا اوافق على الاطلاق		لا اوافق		اوافق الى حد ما		اوافق		أوافق بشدة		البند
2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	
-	-	-	-	%11.4	%14.5	%45.7	%46.8	%42.9	%38.7	توفر الوزارة موقع الكتروني يحتوي كافة المعلومات اللازمة والضرورية.
-	-	%1.4	%1.6	%18.6	%20.3	%50.0	%40.6	%30.0	%37.5	هناك دورية محددة وواضحة للاتصال مع الشركاء (اجتماعات ضباط الارتباط شركاء الوزارة، مجلس الشراكة)
-	-	%1.4	-	%15.7	%24.6	%48.6	%36.9	%34.3	%38.5	هناك تنسيق لتحقيق الاهداف المشتركة
-	%1.6	%1.4	%3.1	%11.4	%28.1	%51.4	%39.1	%35.7	%28.1	تقوم الوزارة بإشراككم عند اعداد وتعديل الاجراءات التي تؤثر على عملكم.
-	-	-	-	%15.7	%15.4	%45.7	%46.2	%38.6	%38.5	تتجاوب الوزارة مع مراسلاتكم واستفساراتكم بسرعة وفعالية
-	%1.5	-	-	%17.1	%10.8	%38.6	%38.5	%44.3	%49.2	هناك تنوع في البيات التواصل مع الشركاء (بريد الكتروني، هاتف، فاكس، رسائل نصية ...)
-	-	%1.4	-	%11.4	%12.3	%44.3	%47.7	%42.9	%40	وسائل الاتصال المستخدمة فعالة وكافية

1.4: المرونة (2.2%)

لا اوافق على الاطلاق		لا اوافق		اوافق الى حد ما		اوافق		أوافق بشدة		البند
2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	
-	1.6%	-	-	18.6%	17.2%	51.4%	53.1%	30.0%	28.1%	هناك تحسين مستمر من حيث تبسيط الإجراءات وسرعة الانجاز استجابة للاحتياجات والاقتراحات المقدمة من قبلكم
-	-	-	-	24.3%	14.3%	47.1%	52.4%	28.6%	33.3%	تقوم الوزارة بتطوير اجراءات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء
-	1.6%		3.2%	17.1%	21%	48.6%	51.6%	34.3%	22.6%	تساهم قيادة الوزارة في تذليل العقبات التي تواجه المشاريع المشتركة

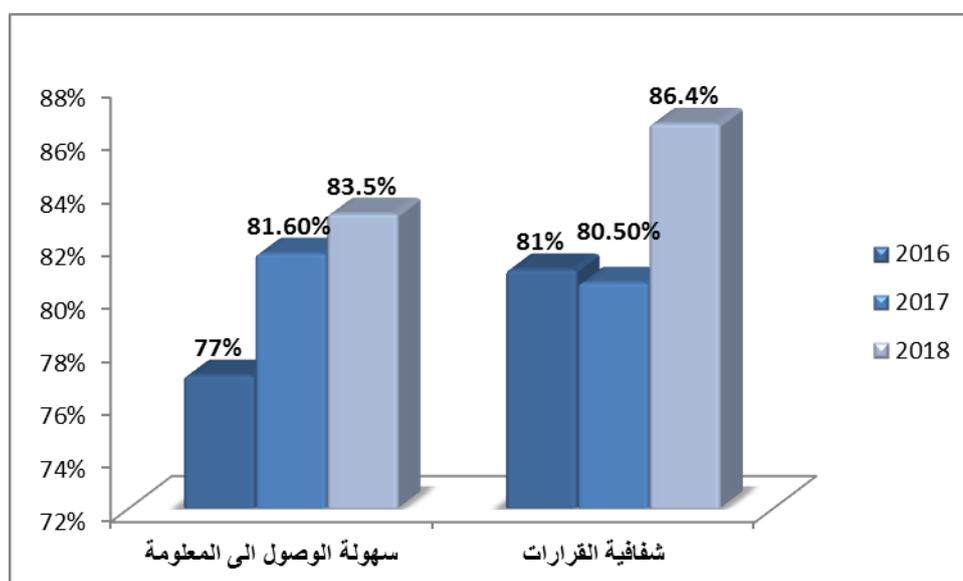
يتبين من نتائج الجداول اعلاه :

- ❖ وجود ارتفاع نسبة رضى عن سهولة في الوصول الى موقع الوزارة والى الموظف المعني.
- ❖ وجود انخفاض في نسبة الرضى ضمن بند توفر الوزارة اماكن انتظار ملائمة ضمن المرافق الخدمية.
- ❖ وجود ارتفاع نسبة رضى عن الية تبسيط الاجراءات وسرعة الانجاز الى حد ما نتيجة تواصل الوزارة مع الشركاء عند تبسيط الاجراءات وذلك لزيادة اللقاءات مع الشركاء بهدف التبسيط الاجراءات .
- ❖ وجود انخفاض في نسبة الرضى من قبل الشركاء عن بند اشراكهم عند اعداد وتعديل الاجراءات التي تؤثر على عملهم على الرغم من قيام الوزارة باطلاع الشركاء على كافة التعديلات وعقد عدة اجتماعات مع الشركاء للوقوف على الالية المناسبة لاشراكهم في الاعداد والتعديل للاجراءات.
- ❖ وجود ارتفاع في نسبة رضى من قبل الشركاء لمساهمة الوزارة في تذليل العقبات التي تواجه المشاريع المشتركة وذلك بسبب اهتمام الوزارة بإقتراحات وراء الشركاء وحرص الوزارة بإعلامهم بكافة المستجدات .
- ❖ وجود انخفاض في نسبة الرضى من قبل الشركاء عن بند وسائل الاتصال المستخدمة فعالة وكافية مقارنة مع عام 2017 على الرغم من توفر الشاشات ضمن الطوابق يتم عرض عليها اخر المستجدات .

## الشفافية (84.9%)

يبين الجدول التالي نتائج تحليل الشفافية لعام 2018 مفصلة حسب البنود الفرعية في الاستبانة ومقارنة مع نتائج عام 2016 و 2017 :

نسبة الرضى المتحققة (%)				البند
2018		2017	2016	
المتحقق	المستهدف	المتحقق	المتحقق	
%83.5	%83	%81.6	%77	سهولة الوصول الى المعلومة
%86.4	%82	%80.5	%81	شفافية القرارات

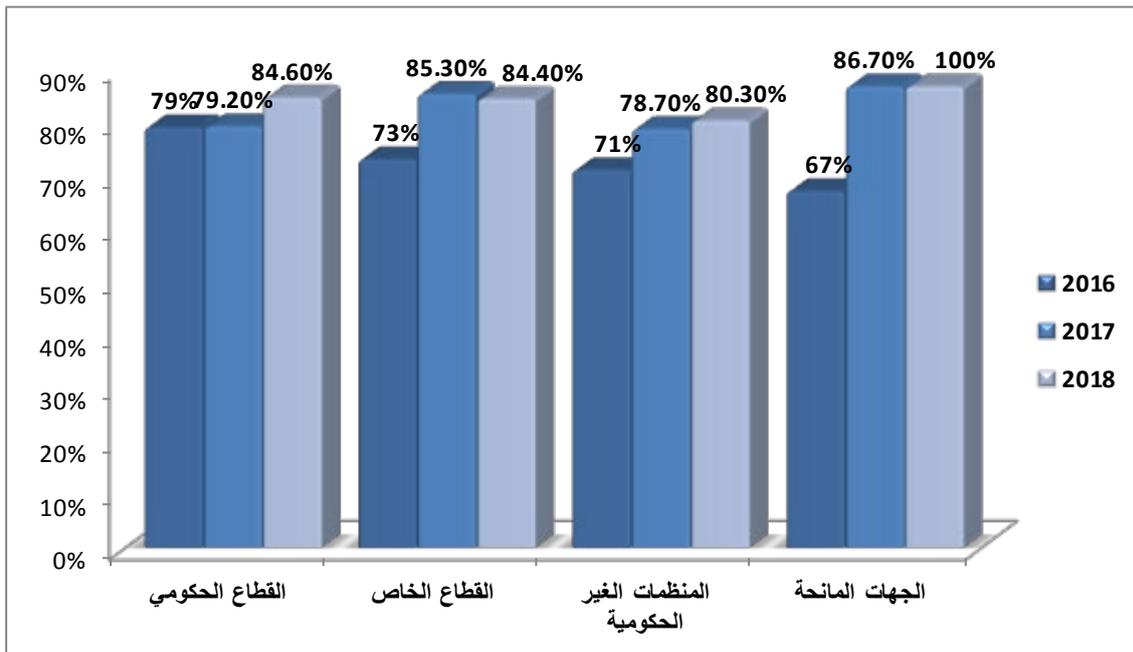


## ❖ قياس اسعاد الشركاء عن بنود الشفافية موزعة حسب القطاعات

فيما يلي تفصيل النتائج لبند الشفافية حسب القطاعات الحكومية والخاصة والجهات المانحة والمنظمات الغير حكومية لعام 2018 ومقارنة مع نتائج عام 2016 و 2017

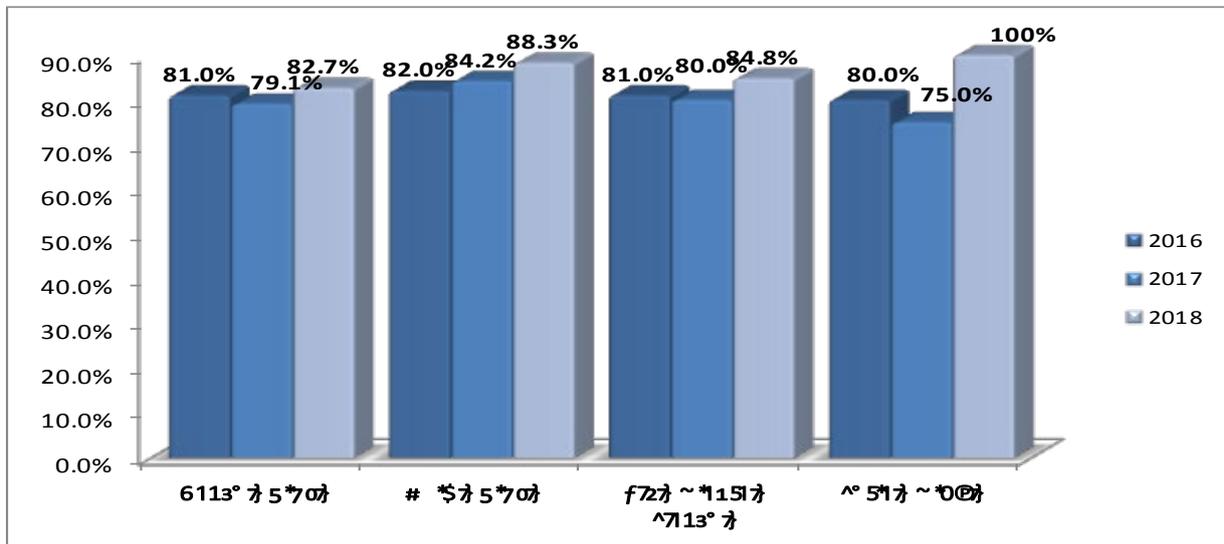
منظمات غير حكومية			جهات مانحة			القطاع الخاص			القطاع الحكومي			البند
2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	
80.3	78.7	71	100	86.7	67	84.4	85.3	73	84.6	79.2	79	سهولة الوصول الى المعلومة (%)
84.8	80	81	100	75	80	88.3	84.2	82	82.7	79.1	81	شفافية القرارات (%)

## سهولة الوصول الى المعلومة



نلاحظ من المخطط اعلاه بأن نسبة الرضى عن بند سهولة الوصول الى المعلومة في كافة القطاعات يارتفع وذلك بسبب تعدد أماكن توفر المعلومات بشكل كافي وشامل وتوفيرها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبه ونلاحظ انخفاض نسبة الرضى عن بند سهولة الوصول الى المعلومة للقطاع الخاص وذلك لعدم استقرار التشريعات خلال عام 2018.

## شفافية القرارات



نلاحظ من المخطط اعلاه بأن نسبة بند شفافية القرارات في كافة القطاعات يارتفع وذلك بسبب تعدد لقاءات قادة الوزارة مع الشركاء باختلاف القطاعات واشراكهم باتخاذ القرارات المتعلقة بهم.

فيما يلي نتائج رضی الشركاء مفصلة عن بند الشفافية :

2: الشفافية (84.9%)

1.2 سهولة الوصول الى المعلومات (83.5%)

لا اوافق على الاطلاق		لا اوافق		اوافق الى حد ما		اوافق		أوافق بشدة		البند
2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	
-	-	-	%3.1	%14.3	%25	%58.6	%42.2	%27.1	%29.7	يتم توفير المعلومات بالوقت المناسبة وبالجودة المطلوبة
-	%1.6	-	%3.1	%14.5	%18.8	%55.1	%43.8	%30.4	%32.8	عدد أماكن توفر المعلومات كافية وشاملة
-	-	-	%1.6	%14.5	%14.1	47.8%	%45.3	%37.7	%39.1	يتم تحديث الموقع الإلكتروني بالمعلومات المستجدة بشكل مستمر

2.2 شفافية القرارات (86.4%)

نلاحظ من تحليل نتائج بند الشفافية اعلاه التالي:

لا اوافق على الاطلاق		لا اوافق		اوافق الى حد ما		اوافق		أوافق بشدة		البند
2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	
-	%1.6	%1.4	%1.6	%11.6	%21	%42.0	%43.5	44.9%	%32.3	تتسم القرارات المتخذة من قيادة الوزارة وتتعلق بكم بالشفافية
-	%1.6	%1.4	-	%13.0	%27	%36.2	%38.1	%49.3	%33.3	تقوم قيادة الوزارة بإشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تتعلق بكم

- ❖ نلاحظ ارتفاع في نسبة الرضى لبند سهولة الوصول الى المعلومة خلال عام 2018 مقارنة مع عام 2017 وذلك لاجراءات الوزارة المذكوره ضمن الدراسة.
- ❖ نلاحظ انخفاض في نسبة الرضى على بند القرارات المتخذة من قيادة الوزارة وتتعلق بالشفافية وسيتم اخذ ذلك بعين الاعتبار عند اعداد التوصيات .
- ❖ وجود انخفاض في نسبة الرضى على بند قيام قيادة الوزارة باشتراك الشركاء بعملية اتخاذ القرارات التي تتعلق بهم على الرغم من عقد اجتماعات دورية لاطلاعهم باخر المستجدات وسيتم التواصل مع الجهات للوقوف على الاسباب .

### وسائل الاتصال

من خلال نتائج تحليل الاستبانة تم التوصل الى الاهمية النسبية لوسائل الاتصال بالنسبة للشركاء حيث كانت النتائج على النحو التالي :

### ترتيب وسائل الاتصال حسب اهميتها بالنسبة للشركاء

2		1	
4		3	
6		5	
8		7	
10		9	

نلاحظ من النتائج اعلاه نسب تفضيل مرتفعة للهاتف والبريد الالكتروني واللقاءات الدورية و البريد العادي بالنسبة للشركاء مقارنة مع باقي الوسائل.

## رابعاً: الملاحظات

اهم اقتراحات الشركاء الواردة في الاستبانات عند التغذية الراجعة :

1. التنسيق فيما يتعلق بأسماء مشاريع الوزارة في الموازنة ومؤشرات الاداء ضمن الخطة الاستراتيجية .
2. إنشاء قنوات تواصل الكترونية مباشرة .
3. تفعيل لجان مشتركة في مواضيع النقل .
4. المشاركة في اجراءات اعداد الخطة الوطنية لكفاءة الطاقة .
5. اجتماعات دورية مع الجهات المعنية في الوزارة .
6. المشاركة الفعالة في ادارة مشاريع الطاقة المتجددة .
7. يرجى العمل على اشراك وزارة التنمية الاجتماعية قبل اتخاذ القرارات بشأن توصيل الكهرباء خارج التنظيم.
8. ان يتم عمل تطبيق على الموبايل وذلك لمتابعة المعاملات والطلبات.

## خامسا: التوصيات

بناء على النتائج السابقة فيما يلي اهم التوصيات:

- 1- تطوير الية توزيع استبانة قياس رضى الشركاء من خلال الوحدات التنظيمية على مدار العام بحيث يتم رصد كافة اللقاءات والاجتماعات داخل الوزارة لاستغلالها في تعبئة استبانة قياس رضى الشركاء وذلك بالاضافة للكتب الرسمية المرسله لكافة الشركاء في نهاية العام .
- 2- العمل على تزويد لجنة الاقتراحات والشكاوى بالاقتراحات المقدمة من الشركاء ليتم دراستها وتنفيذ الممكن منها.
- 3- استمرار نشر وتحديث المعلومات المتعلقة بكافة الاجراءات على الموقع الالكتروني للوزارة.
- 4- العمل على اعلام الشركاء باية اجراءات معدلة او مستحدثة عند صدورها ( ادراجها على الموقع الالكتروني للوزارة ) او ارسالها بكتاب رسمي او بالبريد الالكتروني .
- 5- العمل على تحديث اعضاء فريق ضباط ارتباط شركاء الوزارة حسب الحاجة .
- 6- التعميم على كافة الوحدات التنظيمية بسرعة الرد على كافة الكتب الواردة من المتعاملين.
- 7- التعميم على كافة الوحدات التنظيمية بضرورة تزويد وحدة التطوير المؤسسي باهم المواضيع العالقة مع الشركاء لمناقشتها في اجتماعات مجلس الشراكة وضباط الارتباط.
- 8- عقد اجتماعات دورية مع الشركاء من خلال ضباط الارتباط لاخذ الملاحظات والاقتراحات للمواضيع المشتركة.
- 9- العمل على اعلام المديریات بافضل وسائل الاتصال التي يرغب الشركاء في تفعيلها .
- 10- وضع لوحات ارشادية لمواقع اصطفاف المركبات سواء مدفوعة الاجر او مجانية .
- 11- اعداد خطة تواصل للمديریات المعنية مع شركائهم لمناقشة اخر المستجدات المتعلقة بهم .
- 12- العمل على وضع لوحات ارشادية للمرافق الخدمية ضمن الطوابق.

سادسا :- خطة تنفيذ التوصيات

قياس مدى اسعاد الشركاء				
الوقت المستهدف	مؤشر الاداء	المسؤولية	الاجراء	بنود التحسين
على مدار العام	نسبة استرجاع الاستبانة سرعة الاستجابة	كافة الوحدات التنظيمية	تكليف الوحدات التنظيمية التواصل مع شركائها لتسهيل الية توزيع الاستبانة	تطوير الية توزيع استبانة قياس رضى الشركاء من خلال الوحدات التنظيمية على مدار العام بحيث يتم رصد كافة اللقاءات والاجتماعات داخل الوزارة لاستغلالها في تعبئة استبانة قياس رضى الشركاء وذلك بالاضافة للكتب الرسمية المرسلة لكافة الشركاء في نهاية العام .
على مدار العام	نسبة الاقتراحات القابلة للتطبيق/مجموع الاقتراحات الكلي	وحدة التطوير المؤسسي	تزويد لجنة الاقتراحات والشكاوى بالاقتراحات المقدمة من الشركاء	العمل على تزويد لجنة الاقتراحات والشكاوى بالاقتراحات المقدمة من الشركاء ليتم دراستها وتنفيذ الممكن منها.
على مدار العام	نسبة تحديث الموقع الالكتروني	-مديرية تكنولوجيا المعلومات -كافة الوحدات التنظيمية	التحديث المستمر للموقع الالكتروني	استمرار نشر وتحديث المعلومات المتعلقة بكافة الاجراءات على الموقع الالكتروني للوزارة
على مدار العام	نسبة رضى الشركاء على الاشراك بعملية اتخاذ القرارات التي تتعلق بكم	-مديرية تكنولوجيا المعلومات - كافة الوحدات التنظيمية	-نشر القوانين المعدلة او المستحدثة على الموقع الرسمي وصفحات التواصل الاجتماعي ومخاطبة الشريك بكتب رسمية او بريد الالكتروني عند اجراء اية تعديلات وارسال نسخة لوحدة التطوير المؤسسي	العمل على اعلام الشريك باية اجراءات معدلة او مستحدثة عند صدورها ( ادراجها على الموقع الالكتروني للوزارة ) او ارسالها بكتاب رسمي او بالبريد الالكتروني .

قياس مدى إسعاد الشركاء				
بنود التحسين	الاجراء	المسؤولية	مؤشر الاداء	الوقت المستهدف
العمل على تحديث فريق ضباط ارتباط مع كافة الشركاء لمناقشة التعديلات على الاجراءات حسب الحاجة	مخاطبة الشركاء بكتب رسمية لتسمية ضباط ارتباط مع الوزارة	وحدة التطوير المؤسسي	نسبة الجهات المستجيبة للمقترح	اذا
التعميم على كافة الوحدات التنظيمية بسرعة الرد على كافة الكتب الواردة من المتعاملين	التذكير بالتعميم على كافة الوحدات التنظيمية بسرعة الرد على كافة الكتب الواردة من المتعاملين	وحدة التطوير المؤسسي	عدد الشكاوى على تاخر الرد	على مدار العام
تطوير استبانة قياس رضى الشركاء باضافة بند الهدف من الشراكة في بداية الاستبانة.	تطوير الاستبانة قياس رضى الشركاء	وحدة تطوير المؤسسي	استبانة قياس رضى الشركاء المحدثة	اذا
التعميم على كافة الوحدات التنظيمية بضرورة تزويد وحدة التطوير المؤسسي باهم المواضيع العالقة مع الشركاء لمناقشتها في اجتماعات مجلس الشراكة وضباط الارتباط.	مخاطبة الوحدات التنظيمية بتزويد قسم التخطيط الاستراتيجي /وحدة التطوير المؤسسي بكافة الامور العالقة مع شركائهم .	-قسم التخطيط الاستراتيجي /وحدة التطوير المؤسسي -كافة الوحدات التنظيمية	نسبة الاستجابة	على مدار العام (حسب الحاجة)
عقد اجتماعات دورية مع الشركاء من خلال ضباط الارتباط لاخذ الملاحظات والاقتراحات للمواضيع المشتركة.	عقد اجتماعات ولقاءات دورية حسب الحاجة	وحدة التطوير المؤسسي	عدد الاجتماعات	حسب الحاجة
العمل على اعلام المديریات بافضل وسائل الاتصال التي يرغب الشركاء في تفعيلها .	-نشر دراسة قياس اسعاد الشركاء على الموقع الداخلي للوزارة المتضمن وسائل الاتصال الفعالة لدى الشركاء .	قسم التخطيط الاستراتيجي/ وحدة التطوير المؤسسي -مديرية تكنولوجيا المعلومات	نسبة الانجاز	اذا
-ارسال رسائل عبر صباح المعرفة توضح ترتيب وسائل الاتصال حسب الاهمية بهدف اطلاق الوحدات التنظيمية		وحدة التطوير المؤسسي	-عدد الرسائل المرسله	على مدار العام

قياس مدى إسعاد الشركاء

بنود التحسين	الاجراء	المسؤولية	مؤشر الاداء	الوقت المستهدف
وضع لوحات ارشادية لمواقع اصطفااف المركبات سواء مدفوعة الاجر او مجانية	التعاون مع مديرية الخدمات الادارية لاعداد اللوحات الارشادية وتثبيتها في الاماكن المخصصة	مديرية الخدمات الادارية وحدة التطوير المؤسسي	عدد اللوحات المثبتة في الاماكن المقترحة للاصطفااف	حزيران
اعداد خطة تواصل للمديريات المعنية مع شركائهم لمناقشة اخر المستجدات المتعلقة بهم .	مخاطبة الوحدات التنظيمية بتزويد قسم التخطيط الاستراتيجي /وحدة التطوير المؤسسي بقائمة الشركاء والامور العالقة بينهم	وحدة التطوير المؤسسي	نسبة الاستجابة	نيسان
العمل على وضع لوحات ارشادية للمرافق الخدمية ضمن الطوابق	التعاون مع مديرية الخدمات الادارية لاعداد اللوحات الارشادية وتثبيتها في الاماكن المخصصة	مديرية الخدمات الادارية وحدة التطوير المؤسسي	عدد اللوحات المثبتة في الطوابق .	حزيران

# سابعا : المرفقات

# المرفق رقم (1)