

2017



الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية
General Retirement & Social Insurance Authority

GRSIA

الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية

إدارة التخطيط والجودة

تقرير أولي عن نتائج قياس رضا جهات العمل من خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية

تقرير يعرض نتائج الاستبيان لقياس رضا جهات العمل من خدمات الهيئة يتضمن عرضاً للجهات المشاركة بالاستبيان والصعوبات التي تواجه الجهات ومقترحاتهم والتوصيات المرفوعة وكيفية تنفيذ هذه التوصيات والإدارات المعنية بالتنفيذ

المقدمة:

تنفيذاً لخطة العمل المعتمدة لإجراء عملية قياس رضا جهات العمل عن خدمات الهيئة للفترة 2017-2022، والذي تم إطلاقه خلال الفترة (2017/12/3-11/16)، موضح بيانه في الملحق رقم (1) المرفق بهذا التقرير، بالتنسيق مع إدارة العلاقات العامة والاتصال وإدارة نظم المعلومات وفق الخطة المعتمدة مسبقاً، نقدم لكم في هذا التقرير عرضاً للنتائج الإحصائية لعدد (760) مستخدم لعدد (292) جهة عمل، وتمت الاستجابة بنسبة (13%) من إجمالي المستخدمين المرسل لهم، بعدد (100) مشارك (مستخدم) من (92) جهة عمل، (4) مشاركين لم يستخدموا الخدمات الإلكترونية، وقد تم استبعادهم من نتائج الاستبيان مع الأخذ بملاحظاتهم.

أولاً: ملخص نتائج الاستبيان**المحور الأول: بيانات جهة العمل**

عدد الجهات	عدد ممثلي الجهة	عدد الجهات المستجيبة للاستبيان	عدد الجهات لم تستخدم الخدمات	نسبة الاستجابة
292	760	92	4	13%

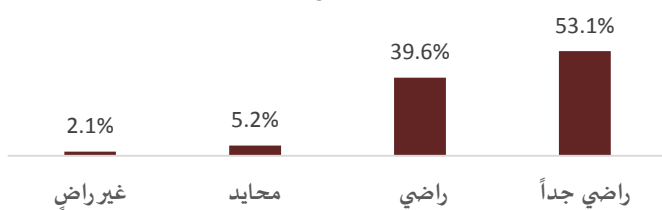
بياناتها موضح تفصيلاً بكشف جهات العمل المشاركة وعدد ممثلي الجهات في الملحق رقم (2) المرفق بهذا التقرير.

المحور الثاني: خدمات التواصل

تم تسجيل نسبة رضا طيبة في مجملها وفق المؤشرات التالية:

- نسبة الرضا عن سهولة التواصل مع مسؤولي الهيئة بلغت (92.7) % منهم (راضي جداً: 53.1%، وراضي: 39.6%).

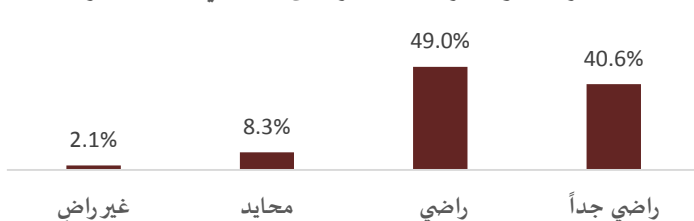
مدى سهولة التواصل مع المختصين بالهيئة



البيان	العدد	النسبة
راضي جداً	51	53.1%
راضي	38	39.6%
محايد	5	5.2%
غير راضي	2	2.1%
الإجمالي	96	100.0%

- أما نسبة الرضا عن سرعة ودقة الرد على الشكاوى والاستفسارات المرسلة إلى الهيئة فبلغت (89.6%) منهم (راضي جداً: 40.6%، وراضي: 49.0%).

مدى الرضا حول سرعة ودقة الرد على الشكاوى والاستفسارات

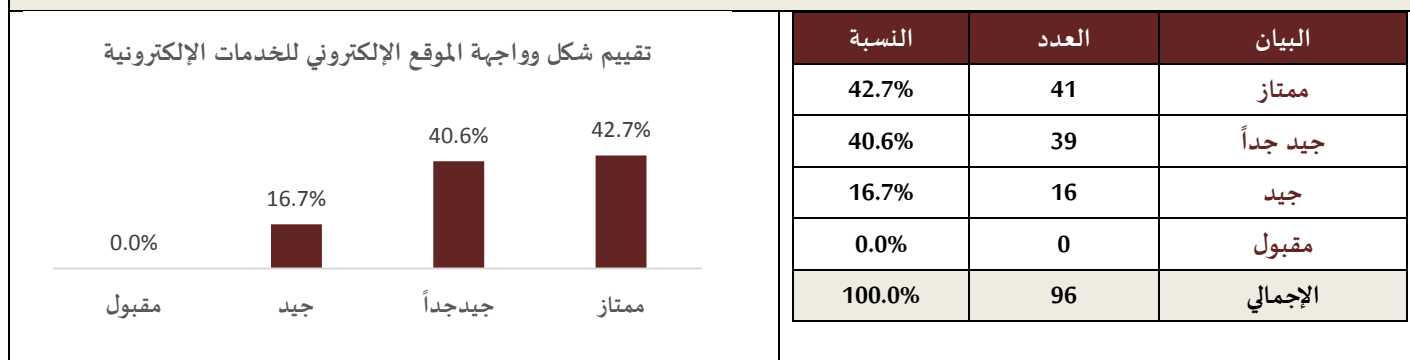


البيان	العدد	النسبة
راضي جداً	39	40.6%
راضي	47	49.0%
محايد	8	8.3%
غير راضي	2	2.1%
الإجمالي	96	100.0%

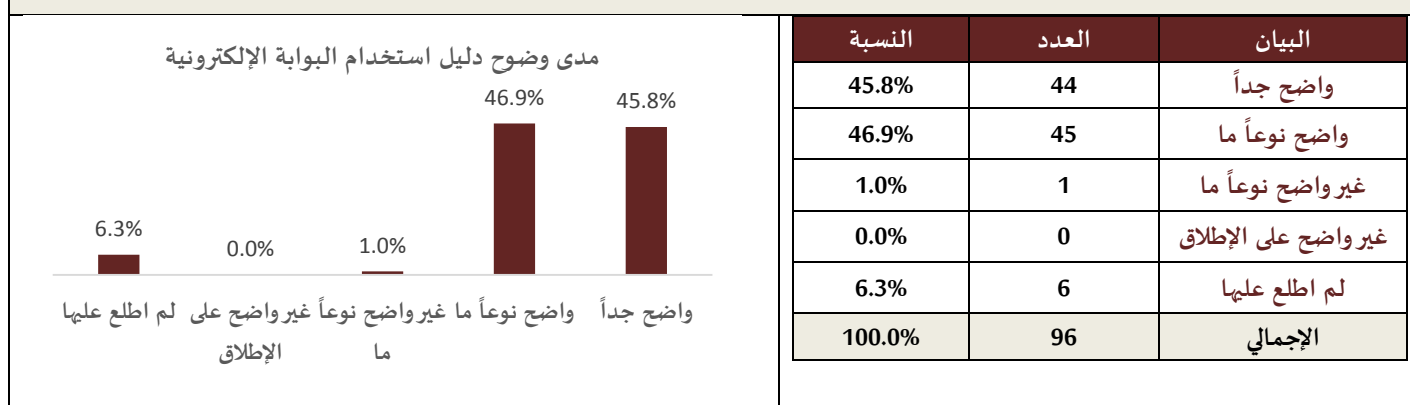
المحور الثالث: الخدمات الإلكترونية

تم تسجيل نسب مرضية وفق المؤشرات التالية:

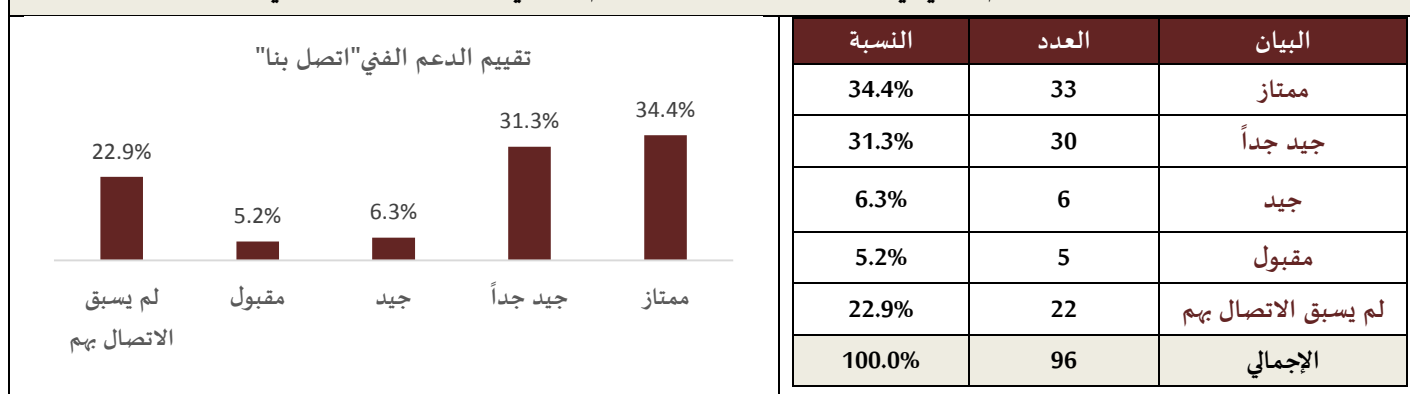
- نسبة الرضا عن تقييم شكل وواجهة الموقع الإلكتروني للخدمات الإلكترونية (83.30 %) منهم (راضي جداً: 42.70 %) (وراضي: 40.60 %).



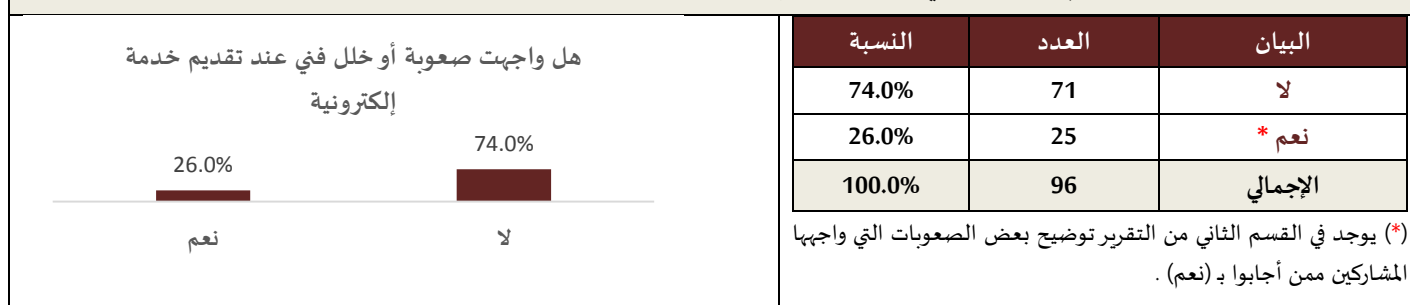
- نسبة الرضا عن وضوح دليل استخدام البوابة الإلكترونية (92.70 %) منهم (راضي جداً: 45.80 %) (وراضي: 46.90 %).



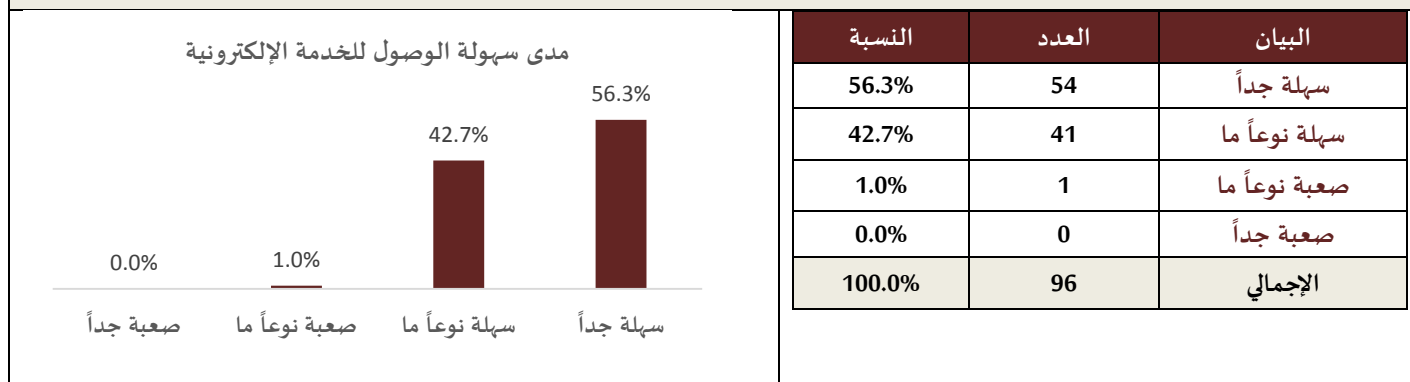
- نسبة الرضا عن تفاعل الدعم الفني في (اتصل بنا) (65.70 %) منهم (راضي جداً: 34.40 %) (راضي: 31.30 %).



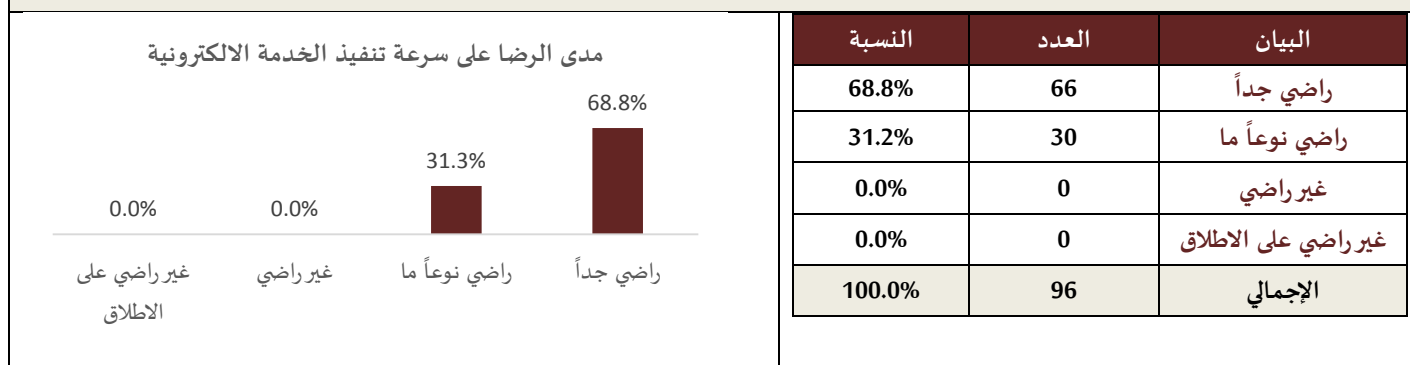
- نسبة الرضا عن صعوبة أو خلل فني عند التقديم على خدمة إلكترونية (74 %)



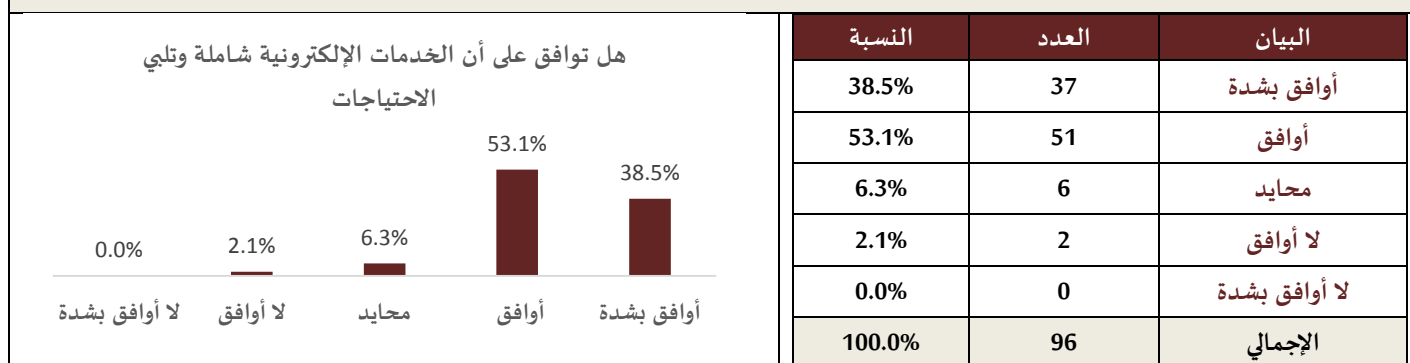
• نسبة الرضا عن سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية (99%) منهم (راضي جداً 56.30%) (راضي: 42.70%).



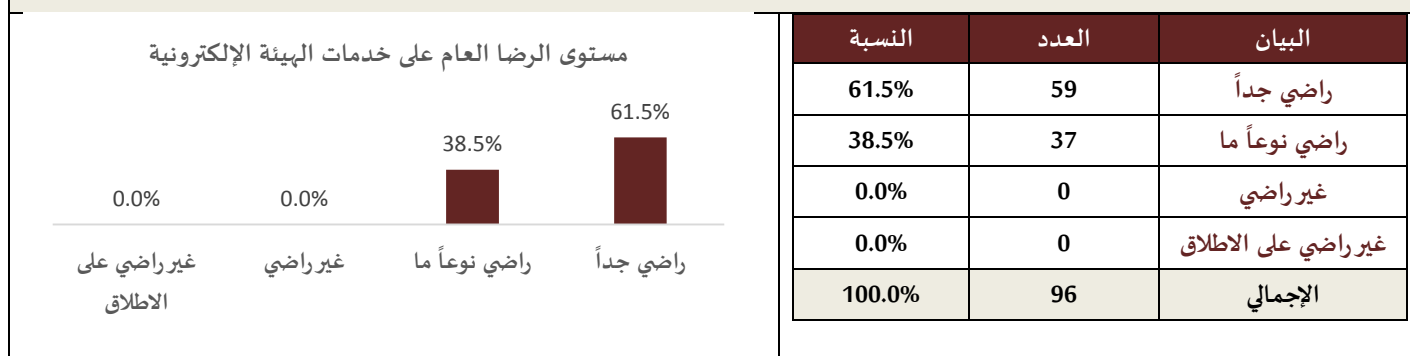
• نسبة الرضا عن سرعة تنفيذ الخدمة الإلكترونية (100) منهم (راضي جداً 68.80%) (راضي: 31.30%).



• نسبة الرضا عن أن الخدمات الإلكترونية شاملة وتلبي احتياجاتكم (91.60%) (راضي جداً: 38.50%) (راضي: 53.10%).



• نسبة الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الهيئة (100) نسبة الراضين جداً (61.5%) أما الراضين نوعاً ما فقد بلغت نسبتهم (38.5%).



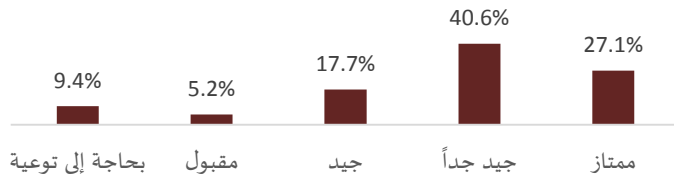
المحور الرابع: الخدمات التوعوية

بالنسبة لمحور الخدمات التوعوية فقد تم تسجيل نسب مرضية وفق المؤشرات التالية:

- بالنسبة للمعرفة بأحكام قانون التقاعد والمعاشات (الحقوق والواجبات) فإن الجهات التي عبرت عن الحاجة إلى توعية بلغت نسبتها (9.4%)، أما بقية الجهات فهي راضي جداً (27.1%) راضي (63.5%).

البيان	العدد	النسبة
ممتاز	26	27.1%
جيد جداً	39	40.6%
جيد	17	17.7%
مقبول	5	5.2%
بحاجة إلى توعية	9	9.4%
الإجمالي	96	100.0%

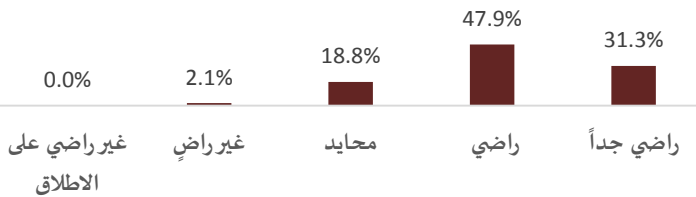
مستوى المعرفة بأحكام قانون التقاعد والمعاشات
"الحقوق والواجبات"



- نسبة رضا عن الارشادات والبيانات المتوفرة بالموقع الالكتروني وبالمطويات والكتيبات التعريفية الصادرة عن الهيئة تساوي (79.2%) مفصلة (راضي جداً : 31.3 % وراضي : 47.9 %) .

البيان	العدد	النسبة
راضي جداً	30	31.3%
راضي	46	47.9%
محايد	18	18.8%
غير راضي	2	2.1%
غير راضي على الاطلاق	0	0.0%
الإجمالي	96	100.0%

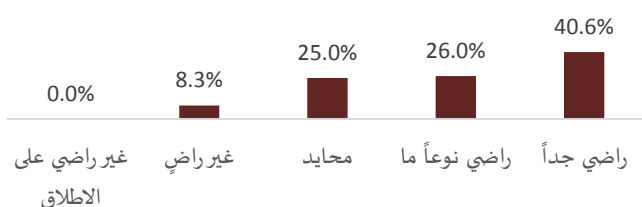
مدى الرضا عن الارشادات الواردة في الكتيبات والمطويات
التعريفية الخاصة بخدمات الهيئة وعلى الموقع الإلكتروني للهيئة



- نسبة الرضا العام عن الأنشطة التوعوية والتعريفية التي تقوم بها الهيئة (ندوات تعريفية - ورش عمل- مقالات صحفية - برامج اعلامية بالإذاعة والتلفزيون..) فقد بلغت نسبة الراضين جداً (40.6%) فقط أما بقية الجهات فهي أما راضي (26%) .

البيان	العدد	النسبة
راضي جداً	39	40.6%
راضي نوعاً ما	25	26.0%
محايد	24	25.0%
غير راضي	8	8.3%
غير راضي على الاطلاق	0	0.0%
الإجمالي	96	100.0%

مستوى الرضا العام حول الأنشطة التوعوية والتعريفية
التي تقوم بها الهيئة



تصنيف الإجابات النصية:

لقد تم تصنيف الإجابات الواردة من المشاركين في الاستبيان إلى صعوبات الملحق رقم (5) ومقترحات وملاحظات الملحق رقم (6) المرفق بهذا التقرير.

الإجراءات اللاحقة والتوصيات:

- (1) تم حصر جهات العمل التي عبرت عن عدم رضاها عن خدمات الهيئة حسب كل محور من المحاور المشار إليها أعلاه موضح بيانها في الملحق رقم (4) المرفق بهذا التقرير، وسيقوم قسم الجودة بالتواصل بالطرق المتاحة مع المسؤولين المختصين بهذه الجهات للتعرف على أسباب عدم رضاهم ومقترحاتهم ثم العمل على معالجة أسباب عدم الرضا بالتنسيق مع الوحدات المختصة.
- (2) سيقوم قسم الجودة بدراسة الصعوبات والمقترحات والملاحظات المذكورة بالملحقين رقم (5) و(6) المرفقين بهذا التقرير، وتحديد سبل معالجتها بالتنسيق مع الوحدات الإدارية المختصة بالهيئة والمسؤولين المختصين بجهات العمل المعنية مع وضع خطة زمنية لتحقيق هذا الهدف على أن ترفع هذه الخطة لسعادتك خلال شهر من تاريخه،
- (3) قام قسم الجودة بحصر جهات العمل التي لم ترد على الاستبيان الموضح بيانها في الملحق رقم (3) المرفق بهذا التقرير، وسيتم التواصل مع عينة من هذه الجهات لمعرفة أسباب عزوفها عن المشاركة لتلافي هذه الأسباب في عمليات قياس الرضا في المستقبل حتى تكون نسبة المشاركة أفضل من النسبة المسجلة في هذه العملية.
- (4) نوصي قيام مديري الإدارات المختصة بعقد جلسات عمل مع الموظفين التابعين لهم لشرح ودراسة نتائج عملية القياس بالتركيز على تحديد الأسباب الأكثر تأثيراً لتدني مستوى رضا المستفيدين في المحاور التي سجلت مستوى متدني وتحديد الإجراءات التصحيحية الضرورية لتحسين مستوى رضا المستفيدين وكذلك تحديد نقاط القوة من خلال تحليل مستويات الرضا الجيدة وتحديد الإجراءات الكفيلة بدعم هذه المستويات وتطويرها، على أن يتم توثيق هذه الجلسات بمحاضر اجتماعات إدارية يوقع عليها الحاضرين للجلسات ترفع لسعادتك نسخة منها مع إخطار إدارة التخطيط والجودة بها.
- (5) نوصي قيام إدارة العلاقات العامة والاتصال بنشر نتائج عملية على الموقع الإلكتروني للهيئة وبوسائل الإعلام المتاحة للتعريف بهذه النتائج، وبحرص الهيئة على التواصل مع المستفيدين من خدماتها لتطوير هذه الخدمات وكسب رضاهم مع تقديم الشكر للجهات التي شاركت في الاستبيان.
- (6) كذلك، نوصي بالقيام بعملية قياس رضا ثانية في مدة أقصاها سنة من تاريخ الاستبيان الأول لمعرفة تأثير الإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة النواقص المسجلة من خلال دراسة نتائج عملية القياس المشار إليها على رضا جهات العمل.

ملحق رقم (1): مشروع استبيان لقياس مدى رضا جهات العمل عن خدمات الهيئة

تهدف الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية من هذا الاستبيان التعرف على انطباعات ومستوى رضا جهات العمل عن خدمات الهيئة، من أجل تعزيز مواطن القوة وتحسين جوانب الضعف وتقديم الخدمات بالشكل المناسب الذي يرضي المستفيدين من خدمات الهيئة.

لذا نرجو منكم تعبئة هذا الاستبيان من خلال الإجابة على الأسئلة أدناه.

شاكرين لكم تعاونكم ومشاركتكم في إنجاز هذا العمل.

أبدأ الاستمارة

المحور الأول: بيانات جهة العمل

1. اسم جهة العمل
2. رقم اشتراك جهة العمل بالهيئة
3. اسم ممثل الجهة
4. البريد الإلكتروني

المحور الثاني: خدمات التواصل

5. ما مدى سهولة التواصل مع المسؤولين المختصين بالهيئة بالوسائل المتاحة (سواءً من خلال عقد جلسات عمل متبادلة بمقر الهيئة أو جهتكم -الهاتف- الايميل- وسائل التواصل الاجتماعي..)؟

☐ راضي جداً ☐ راضي ☐ محايد ☐ غير راضي

6. هل أنتم راضون عن سرعة ودقة الرد على الشكاوى والاستفسارات المرسلة إلى الهيئة؟

☐ راضي جداً ☐ راضي ☐ محايد ☐ غير راضي

المحور الثالث: الخدمات الإلكترونية

7. كيف تقيم شكل وواجهة الموقع الإلكتروني للخدمات الإلكترونية؟

☐ ممتاز ☐ جيد جداً ☐ جيد ☐ مقبول ☐ لم استخدمها

8. ما مدى وضوح دليل استخدام البوابة الإلكترونية؟

☐ واضح جداً ☐ واضح نوعاً ما ☐ غير واضح نوعاً ما ☐ غير واضح على الإطلاق ☐ لم اطلع عليها

9. ماهو تقييمك لتفاعل الدعم الفني في (اتصل بنا)؟

☐ ممتاز ☐ جيد جداً ☐ جيد ☐ مقبول ☐ لم يسبق الاتصال بهم

10. هل واجهت صعوبة أو خلل فني عند التقديم على خدمة إلكترونية؟

☐ لا ☐ نعم (يرجى ذكرها).

11. ما مدى سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية؟

☐ سهلة جداً ☐ سهلة نوعاً ما ☐ صعبة نوعاً ما ☐ صعبة جداً ☐ لم استخدمها

12. ما مدى رضاك عن سرعة تنفيذ الخدمة الإلكترونية؟

☐ راضي جداً ☐ راضي نوعاً ما ☐ غير راضي ☐ غير راضي على الإطلاق ☐ لم استخدمها

13. هل توافق على أن الخدمات الإلكترونية شاملة وتلبي احتياجاتكم؟

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق ☐ لا أوافق بشدة

14. ما مستوى رضاك العام عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الهيئة؟

☐ راضي جداً ☐ راضي نوعاً ما ☐ غير راضي ☐ غير راضي على الإطلاق ☐ لم استخدمها

المحور الرابع: الخدمات التوعوية

15. كيف تُقيّمون معرفتكم بأحكام قانون التقاعد والمعاشات (الحقوق والواجبات)؟

☐ ممتاز ☐ جيد جداً ☐ جيد ☐ مقبول ☐ بحاجة إلى تقوية

16. ما مدى رضاك عن الارشادات الواردة في الكتيبات والمطويات التعريفية الخاصة بخدمات الهيئة وعلى الموقع الإلكتروني للهيئة؟

☐ راضي جداً ☐ راضي ☐ محايد ☐ غير راضي ☐ غير راضي جداً

17. ما مستوى رضاك العام عن الأنشطة التوعوية والتعريفية التي تقوم بها الهيئة (ندوات تعريفية – ورش عمل – مقالات صحفية – برامج اعلامية بالإذاعة والتلفزيون ...)

☐ راضي جداً ☐ راضي نوعاً ما ☐ محايد ☐ غير راضي ☐ غير راضي على الإطلاق

أي ملاحظات أو اقتراحات أخرى تودون تزويدنا بها، لتطوير عملنا وتحسين خدماتنا بما تحقق رضاكم، مع ذكر نوع الخدمة التي ترون أنها بحاجة إلى التطوير والتحسين أو الإضافة.

.....
.....
.....
.....
.....

شكراً لاستجابتكم، مع أطيب تحياتنا.