



Date: 21-02-2022
Ref: PQU-12-2022

سعادة المستشار/ د. عماد إبراهيم الباز
رئيس سلطة الأراضي
المحترم،،،
تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع/ دراسة رضا متلقى الخدمة في سلطة الأراضي - الربع الأول لعام 2022

نهديكم أطيب التحيات، وبالإشارة إلى الموضوع أعلاه، مرفق لسيادتكم دراسة رضا متلقى الخدمة في سلطة الأراضي للربع الأول من عام 2022، والتوصيات الخاصة بالدراسة، حيث كانت نسبة الرضا العام **81.36%** واشتملت الدراسة على أربعة معايير مفصلة تمثلت بالتالي:

1. كفاءة الموظفين وحسن تعاملهم وبلغت نسبة الرضا **87.09%**.
2. الشفافية وبلغت نسبة الرضا **82.93%**.
3. الخدمات المقدمة من الدائرة وبلغت نسبة الرضا **79%**.
4. الانطباع العام وبلغت نسبة الرضا **76.42%**.

و تفضلوا بقبول فائق الاحترام و التقدير،،،

م. ميساء عيسى مقداد

مدير وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

فهرس الدراسة

2	فهرس الدراسة
3	ملخص الدراسة
4	المقدمة
4	هدف الدراسة
5	أهمية الدراسة
5	منهجية الدراسة
7	مجتمع الدراسة
8	تحليل نتائج الاستبانة
9	التوصيات
10	ملحق رقم (1) إجابات متلقى الخدمة على السؤال الوصفي الأول
12	ملحق رقم (2) إجابات متلقى الخدمة على السؤال الوصفي الثاني
13	ملحق رقم (3) استبانة قياس رضا متلقى الخدمة

ملخص الدراسة

يعرف رضا متلقى الخدمة بأنه الشعور بالارتياح لأداء معاملتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه متلقى الخدمة، ومقدار ما يحصل عليه.

حيث يُعتبر رضا متلقى الخدمة من أهم مؤشرات النجاح في أي مؤسسة، و هو من يبني سمعتها، لذا؛ تُولي الإدارة العليا في سلطة الأراضي اهتماماً رئيسياً به.

تقوم سلطة الأراضي باستطلاع رأى جمهورها ومتلقى الخدمة بشكل دوري بمعدل أربع مرات خلال العام، أي بشكل ربعي، وتأخذ سلطة الأراضي بقيم الرضا لدى متلقى الخدمة وتقوم بتعديل وتطوير الاجراءات وتنفيذ ما يرغب به المواطن بكافة الإمكانيات المتاحة.

تشتمل الدراسة على أربع معايير لقياس رضا متلقى الخدمة وهي كفاءة الموظفين وحُسن تعاملهم، الشفافية، الخدمات المقدّمة من الدائرة والانطباع العام.

حيث بلغت نسبة الرضا العام في الاستطلاع للربع الأول من عام 2022 **81.36%**، وبلغت نسبة الرضا في معيار كفاءة الموظفين وحُسن تعاملهم **87.09%**، وبلغت نسبة الرضا في معيار الشفافية **82.93%**، وبلغت نسبة الرضا في معيار الخدمات المقدّمة من الدائرة **79%** في حين بلغت نسبة الرضا في معيار الانطباع العام عن سلطة الأراضي **76.42%**.

المقدمة

يعرف رضا متلقى الخدمة بأنه الشعور بالارتياح لأداء معاملتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه متلقى الخدمة، ومقدار ما يحصل عليه، وحيث يُعتبر رضا متلقى الخدمة من أهم مؤشرات النجاح في أي مؤسسة، و هو الذي يبني سمعتها، لذا؛ تُولي الإدارة العليا في سلطة الأراضى اهتماماً رئيسياً به، و ذلك من خلال البحث والدراسة بكل ما يتعلّق بهذا الموضوع ، وما يؤثر به. و تعمل سلطة الأراضى على إرضاء متلقى الخدمة بالإمكانيات المتاحة، ومنها العمل على تطوير صالة الاستقبال لتلبية احتياجات متلقى الخدمة، ووجود موظفين مؤهلين للتعامل مع الجمهور، بالإضافة إلى العمل على تقليل زمن المعاملة، التواصل مع متلقى الخدمة من خلال وسائل الاتصال المختلفة وبالأخص وسائل التواصل الإجتماعى.

تقوم سلطة الأراضى بتنفيذ استراتيجيتها والتي تتضمن زيادة رضا متلقى الخدمة، فجاءت هذه الدراسة لتساعدها في فهم احتياجات متلقى الخدمة، والتعرف على مدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها، مما يساهم في تعزيز مكانتها كواجهة حقيقية للعمل الجاد، والإصرار على تحقيق الأهداف المحددة.

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى رضا متلقى الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم فى سلطة الأراضى.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من ارتباطها بجانب هام متعلق بمتلقي الخدمات باعتبار أن رضاهم يمثل أحد الموجهات الرئيسية لعمل المؤسسة، وأحد الاستراتيجيات التي يقوم عليها اهتمام المؤسسة بمتلقي الخدمة بشكل عام.

إن قدرة الحصول على معرفة تتعلق بهذا الجانب تساهم حتماً بجودة الخدمات المقدمة، وتحقيق الرضا لمتلقي الخدمة، مما يساهم بشكل أكيد بتحقيق الأهداف المؤسسية.

منهجية الدراسة

افتترضت الدراسة أن جودة الخدمات تتكون من أربعة معايير رئيسية، وهذه المعايير تؤثر بشكل مباشر على رضا متلقي الخدمة وهي:

1. كفاءة الموظفين وحسن تعاملهم.

2. الشفافية.

3. الخدمات المقدمة من الدائرة.

4. الانطباع العام.

❖ المعيار الأول: كفاءة الموظفين و حسن تعاملهم، ويشتمل على البنود التالية:

- يتواجد الموظف المعني أو من ينوب عنه بمتابعة المعاملات دائماً على رأس عمله.
- يلتزم الموظفون بتنفيذ المعاملات بشفافية وضمن المواعيد المحددة.
- الخدمة المقدمة لك تلبى توقعاتك من حيث دقة النتائج.
- يتم استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدورٍ رحب.

❖ المعيار الثاني: الشفافية، ويشتمل على البنود التالية:

- تقدم الوزارة خدمات معروفة وواضحة, يمكن الحصول على أي معلومة تخص متلقي الخدمة من خلال سلطة الأراضى.
- تتبع الوزارة إجراءات واضحة لإنجاز المعاملات.
- يحصل جميع متلقي الخدمة على الخدمة بدون تمييز.
- تنشر الوزارة المعلومات التي تهم متلقي الخدمة عبر وسائل الإعلام والنشر المتعددة.

❖ المعيار الثالث: الخدمات المقدّمة من الدائرة، ويشتمل على البنود التالية:

- توفر الوزارة الخدمة للمواطن طوال فترة الدوام الرسمي.
- يمتلك الموظفون المعرفة التامة للإجابة عما يتعلق بخدمات المؤسسة.
- اعتقد أن إرشادات الحصول على الخدمة كافية وفعالة وشاملة ومحدثة.
- يوجد ازدواجية وخطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة.
- يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة بطريقة فاعلة.
- يتم انجاز الخدمة والمعاملة المطلوبة في وقت مناسب.
- يمكن الاعتماد على الموظفين في معالجة مشاكل متلقي الخدمة.

❖ المعيار الرابع: الانطباع العام، ويشتمل على البنود التالية:

- توفر الوزارة أماكن مريحة ولائقة.
 - يمكن الوصول للإدارة العليا (المسؤولين) إذا لزم الأمر.
 - يوجد سهولة للاتصال بالوزارة.
 - تبادر الوزارة إلى التعرف على احتياجات متلقي الخدمة بوسائل متعددة.
 - أرى أن هناك مرونة في الإجراءات والتعامل.
- ❖ بالإضافة إلى الأسئلة الوصفية التي تهدف إلى التعرف على رأي متلقي الخدمة وما الذي يزعجه أثناء تقديم الخدمة.

مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من متلقّي الخدمة في استقبال سلطة الأراضي عددها (100)، وتمّ توزيع استبانة البحث في مكان تقديم الخدمة من تاريخ 2022/01/26 إلى 2022/02/03 في صالة الاستقبال الخاصة بسلطة الأراضي، وتم استرداد **86 استبانة** صالحة للتحليل.

تحليل نتائج الاستبانة

بلغت نتيجة نسبة رضا متلقي الخدمة عن الربع الأول من عام 2022 عن الاستبانة التي تم توزيعها من تاريخ 2022/01/26 إلى 2022/02/03 على مُتلقي الخدمة 81.36%. واشتملت الدراسة على أربعة معايير مفصلة كالتالي:

1. كفاءة الموظفين وحُسن تعاملهم وبلغت نسبة الرضا 87.09%.
2. الشفافية وبلغت نسبة الرضا 82.93%.
3. الخدمات المقدّمة من الدائرة وبلغت نسبة الرضا 79%.
4. الانطباع العام وبلغت نسبة الرضا 76.42%.

المعيار الأول: كفاءة الموظفين وحُسن تعاملهم

حصلت بصورة عامة على متوسط رضا 87.09%، وكانت نتائج كل بند من بنود هذا المعيار كالتالي:

نسبة الرضا	البند
90.93	يتواجد الموظف المعني أو من ينوب عنه بمتابعة المعاملات دائماً على رأس عمله.
88.14	يلتزم الموظفون بتنفيذ المعاملات بشفافية وضمن المواعيد المحددة.
82.56	يتم استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدقٍ رحب.
86.74	الخدمة المقدمة لك تلبي توقعاتك من حيث دقة النتائج.

❖ المعيار الثاني: الشفافية

حصلت على متوسط حسابي للرضا العام بنسبة 82.93% وكانت نتائج كل بند من البنود كالتالي:

نسبة الرضا	البند
83.72	تقدم الوزارة خدمات معروفة وواضحة
84.42	يمكن الحصول على أي معلومة تخص متلقي الخدمة من خلال سلطة الأراضي
85.58	تتبع الوزارة إجراءات واضحة لإنجاز المعاملات
82.33	يحصل جميع متلقي الخدمة على الخدمة بدون تمييز
78.60	تنشر الوزارة المعلومات التي تهتم متلقي الخدمة عبر وسائل الإعلام والنشر المتعددة

❖ المعيار الثالث: الخدمات المقدمة من الدائرة

حصلت على متوسط حسابي للرضا العام بنسبة 79% وكانت نتائج كل بند من البنود كالتالي:

النسبة الرضا	البند
83.49	توفر الوزارة الخدمة للمواطن طوال فترة الدوام الرسمي
81.63	يملك الموظفون المعرفة الكافية لحل المشاكل
80.47	إرشادات الحصول على الخدمة كافية وفعالة وشاملة ومحدثة
82.79	تلبي الخدمة المتلقاه الغرض المطلوب
64.88	يوجد ازدواجية وخطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة
76.98	يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة بطريقة فاعلة
82.79	يتم انجاز الخدمة والمعاملة المطلوبة في وقت مناسب

❖ المعيار الرابع: الانطباع العام

حصلت على متوسط رضا 76.42% وكانت نتائج كل بند من البنود كالتالي:

النسبة الرضا	البند
77.67	توفر الوزارة أماكن مريحة ولاتقة
75.58	يمكن الوصول للإدارة العليا (المسؤولين) إذا لزم الأمر
73.02	يوجد سهولة للاتصال بالوزارة
73.95	تبادر الوزارة إلى التعرف على احتياجات متلقي الخدمة بوسائل متعددة
81.86	أرى أن هناك مرونة في الإجراءات والتعامل

التوصيات

1. تعزيز العمل الإعلامي.

2. العمل على توسيع صالة الاستقبال.

3. تدريب موظفي الاستقبال علي بروتوكولات التعامل مع الجمهور.

4. تعزيز الاستقبال بموظفين لديهم مهارات التعامل مع المواطنين.

5. توضيح آلية تقديم الشكوى للمواطنين وآلية متابعتها.

6. ترتيب مكاتب الكتبة وتنظيمها لمنع التكدس.

ملحق رقم (1) إجابات متلقى الخدمة على السؤال الوصفي الأول

#	ما الذى يزعجك فى تعاملك مع سلطة الأراضى؟
1	تسهيل أمور الوكالات الخاصة بالشراء - عدم تصعيد الوضع.
2	المتابعة الدائمة والاستمرارية مع المواطنين.
3	موفقين.
4	لا يوجد سرعة في العمل.
5	لا يوجد - (رضاء تام).
6	توفير أماكن أكثر للجلوس.
7	زيادة عدد الموظفين.
8	أرى وجوب عدول الدكتور رئيس سلطة الأراضى عن التزام الورثة أو الشريك بدفع كامل الرسوم عن بيع الحصص.
9	زيادة عدد الموظفين لإنجاز المعاملات بسرعة أكبر.
10	يجب تقديم ماء للجمهور من باب الضيافة.
11	المساواة وعدم التحيز لقريب أو حبيب.
12	تخفيف الازدحام.
13	الاهتمام بالجانب الإعلامي ببلورة أكبر.
14	1. مشكلة إيقاع الحجز عبر كتاب محامي لمدة أسبوعين. 2. صعوبة تخمين الأراضى طوال الوقت. 3. طول معاملة التسجيل 3 أيام.
15	المكان والراحة والتعامل مع المواطنين بطريقة سلسة.
16	توفير أماكن مريحة.
17	اعطاء المواطن متلقى الخدمة كافة الأمور المطلوبة في وقت واحد.
18	تخفيف الازدحام في صالة الاستقبال والرغبة برجوع المدير العام السابق أبو العبد.
19	تسريع الخدمة وتوسيع المكان.
20	1. الأمور في التعامل مع المواطنين جيدة. 2. زيادة عدد الموظفين. 3. خفض أسعار التسجيل.
21	وجود مكان انتظار.
22	توسيع قاعة الانتظار.

23	تكبير صالة الاستقبال.
24	توسعة صالة استقبال الجمهور وانتهاء سياسة غلق الأبواب مع زيادة عدد الموظفين بالقاعة المغلقة.
25	الخدمة إلى حد ما مرضية، ولكن نتمنى أن تُتجر بصورة أسرع.
26	تسريع خدمة الجمهور.
27	السرعة في العمل.
28	تواجد جميع الإجراءات في مكان واحد.
29	محاولة إنجاز المعاملات بسرعة أكبر.

ملحق رقم (2) إجابات متلقى الخدمة على السؤال الوصفي الثاني

#	من وجهة نظرك "ما هي أهم المقترحات لتطوير تقديم الخدمة؟"
1	لا يوجد إزعاج وهناك مرونة في التعامل.
2	قلة السرعة في العمل وانتظار المواطن كثيراً.
4	تعقيد بعض المعاملات.
5	الازدحام والانتظار الطويل.
7	تحتاج إلى وقت طويل نوعاً ما.
8	توسيع المكان.
10	عدم المساواة بين المعاملات.
11	الازدحام.
12	وجود أعداد كبيرة وضغط.
15	العمل على تقليل وتسهيل الرسوم بخصوص تطويب أراضي الأقطار.
16	صعوبة حضور المحامي في القضايا وعدم التعامل مع التفويض.
17	عدم الاهتمام والتعامل مع المواطنين بجفافة.
18	الازدحام.
19	تكسد المكان وضيقه.
21	الازدحام.
22	التصوير والتخمين إلكتروني ظالم، يجب دراسة كل أرض على حدى وأيضاً موضوع الحجز على القسائم يكون عام وليس خاص على القطعة نفسها، هذه طريقة قديمة وتأخذ وقت ويجب مراعاة ظروف البلد بالتقدير الحالي، وشكراً.
23	تقريباً معاملتهم مرضية.
26	القرار الجديد الذي بموجبه يتم عمل حجز على قسيمة كاملة والتي من شأنها عرقلة معاملات الآخرين في استخراج الطابو.
27	كل شيء على ما يرام والتعاون جميل من الموظفين.
29	لا يوجد.
30	لا يزعجني شيء.
31	طول المدة في إنجاز المعاملات.

ملحق رقم (3) استبانة قياس رضا متلقي الخدمة

1	2	3	4	5	برجاء التقييم من 1-5
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موافق بشدة	المعيار الأول: كفاءة الموظفين وحسن تعاملهم
					يتواجد الموظف المعني أو من ينوب عنه بمتابعة المعاملات دائماً على رأس عمله.
					يلتزم الموظفون بتنفيذ المعاملات بشفافية وضمن المواعيد المحددة.
					الخدمة المقدمة لك تلبي توقعاتك من حيث دقة النتائج.
					يتم استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدور رجب.
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موافق بشدة	المعيار الثاني: الشفافية
					تقدم الوزارة خدمات معروفة وواضحة.
					يمكن الحصول على أي معلومة تخص متلقي الخدمة من خلال سلطة الأراضي.
					تتبع الوزارة إجراءات واضحة لإنجاز المعاملات.
					يحصل جميع متلقي الخدمة على الخدمة بدون تمييز.
					تنشر الوزارة المعلومات التي تهم متلقي الخدمة عبر وسائل الإعلام والنشر المتعددة.
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موافق بشدة	المعيار الثالث: الخدمات المقدمة من الدائرة
					توفر الوزارة الخدمة للمواطن طوال فترة الدوام الرسمي.
					يمتلك الموظفون المعرفة الكافية لحل المشاكل.
					إرشادات الحصول على الخدمة كافية وفعالة وشاملة ومحدثة.
					يوجد ازدواجية وخطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة.
					يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة بطريقة فاعلة.
					يتم انجاز الخدمة والمعاملة المطلوبة في وقت مناسب.
					تلبي الخدمة المتلقاه الغرض المطلوب.
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موافق بشدة	المعيار الثالث: الانطباع العام
					توفر الوزارة أماكن مريحة ولأثقة.
					يمكن الوصول للإدارة العليا (المسؤولين) إذا لزم الأمر.
					يوجد سهولة للاتصال بالوزارة.
					تبادر الوزارة إلى التعرف على احتياجات متلقي الخدمة بوسائل متعددة.
					أرى أن هناك مرونة في الإجراءات والتعامل.

▪ من وجهة نظرك " ما هي أهم المقترحات لتطوير تقديم الخدمة ؟ "

.....

▪ ما الذي يزعجك في تعاملك مع سلطة الأراضي؟

.....