



قياس مؤشر رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في بعض الجهات الحكومية بولاية الحمراء

قسم التخطيط وتنمية الولاية

١. استبانة قياس مؤشر رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في بعض الجهات الحكومية التابعة لولاية الحمراء.
 ٢. أبرز مؤشرات رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في بعض الجهات الحكومية بولاية الحمراء.
 ٣. نتائج مؤشر رضا العملاء حسب الجهة الحكومية.
 ٤. الملاحظات والتوصيات.
-

أولاً: استبانة قياس مؤشر رضى العملاء عن الخدمات المقدمة في بعض الجهات الحكومية التابعة لولاية الحمراء

• الهدف:

يهدف هذا الاستطلاع إلى تحديد التحديات التي يواجهها المستفيدين حول الخدمات المقدمة من الوحدات الحكومية التابعة للولاية ، والمساهمة في تجويد الخدمات بما يتناسب مع رؤى وتطلعات المستفيدين.

• إجراءات العمل:

١. تحديد المؤسسات التي سوف يتم قياس المؤشر بها.
٢. صياغة أسئلة الاستطلاع .
٣. تحديد وسيلة جمع البيانات وتصميم الاستبانة.
٤. تحليل الاستبانة واستخراج النتائج.

• النتائج:

معرفة التحديات التي يواجهها المستفيدين، وتقديم الحلول لها.

أولاً: استبانة قياس مؤشر رضى العملاء عن الخدمات المقدمة في بعض الجهات الحكومية التابعة لولاية الحمراء

• نموذج أسئلة الاستبانة:

الولاية:
١. الولاية:
<input type="checkbox"/> نـزوى
<input type="checkbox"/> بهلاء
<input type="checkbox"/> منـج
<input type="checkbox"/> الحمراء
<input type="checkbox"/> آدم
<input type="checkbox"/> أزكـي
<input type="checkbox"/> سمائل
<input type="checkbox"/> بيديد
<input type="checkbox"/> الجبل الأخضر
٢. النوع:
<input type="checkbox"/> ذكر
<input type="checkbox"/> أنثى
٣. العمر:
<input type="checkbox"/> ٢٥-١٨
<input type="checkbox"/> ٣٣-٢٦
<input type="checkbox"/> ٤٠-٣٤
<input type="checkbox"/> ٤٠ فأعلى
٤. المؤهل العلمي:
<input type="checkbox"/> دكتوراه
<input type="checkbox"/> ماجستير
<input type="checkbox"/> بكالوريوس
<input type="checkbox"/> دبلوم جامعي
<input type="checkbox"/> دبلوم التعليم العام
<input type="checkbox"/> ما دون التعليم العام

الجهة المستفيد منها:
<input type="checkbox"/> مستشفى والى الحمراء
<input type="checkbox"/> قسم التوفيق والمصالحة
<input type="checkbox"/> دائرة بلدية الحمراء
<input type="checkbox"/> دائرة الثروة الزراعية وموارد المياه بالحمراء
<input type="checkbox"/> مركز الحمراء الصحي

ثانياً: الأسئلة الموضوعية:

١. عدد الزيارات التي قمت بها منذ بداية العام؟
 - ٤.١ مرات
 - ٩.٥ مرات
 - ١٤.١ مرة
 - ١٥ مرة فأكثر
٢. ما مدى رضاك عن تعامل مقدم الخدمات؟
 - راض جداً
 - راضي
 - محايد
 - غير راض
٣. ما مدى رضاك جودة الخدمة المقدمة؟
 - راض جداً
 - راضي
 - محايد
 - غير راض
٤. ما مدى رضاك عن الوقت المستغرق لحصولك على الخدمة؟
 - راض جداً
 - راضي
 - محايد
 - غير راض
٥. ما مقدار حاجتك لتحسين الخدمات المقدمة؟

أولاً: استبانة قياس مؤشر رضى العملاء عن الخدمات المقدمة في بعض الجهات الحكومية التابعة لولاية الحمراء

• الباركود الخاص بالاستبانة:



٢. أبرز مؤشرات رضا العملاء عن الخدمات
المقدمة في بعض الجهات الحكومية بولاية
الحمراء

١. المؤشر الديموغرافي للعملاء المقيمين للخدمات المقدمة

70%
من المقيمين
تتراوح أعمارهم
بين
(41 فأعلى) سنة

36%
من حملة
بكالوريوس

93%
منهم من
الذكور

70%
من المقيمين قاموا
بزيارة المؤسسة التي
قاموا بتقييمها بين
(١ - ٤) مرة منذ
بداية العام

٢. مؤشر قياس رضا العملاء عن الخدمات المقدمة

66%
من العملاء
(راضي - راض جدا)
عن جودة الخدمة

69%
من العملاء
(راضي - راض جدا)
عن تعامل مقدم
الخدمة

66%
من العملاء
(راضي - راض جدا)
عن الوقت المستغرق
للحصول على الخدمة

١. نتائج رضا للعملاء المقيمين للخدمات المقدمة في الولاية

النسبة %	العدد	المؤهل الدراسي
10%	12	ما دون دبلوم التعليم العام
30%	36	دبلوم التعليم العام
11%	13	دبلوم جامعي
36%	44	بكالوريوس
8%	10	ماجستير
6%	7	دكتوراه
100%	122	الإجمالي

النسبة %	عدد المقيمين	الجهة
12%	15	دائرة الثروة الزراعية وموارد المياه
27%	33	دائرة بلدية الحمراء
5%	6	قسم التوفيق والمصالحة
25%	30	مركز الحمراء الصحي
31%	38	مكتب والي الحمراء
100%	122	الإجمالي

النسبة %	العدد	المهنة
6%	7	باحث عن عمل
5%	6	راند أعمال
3%	4	طالب
30%	36	متقاعد
48%	59	موظف حكومي
8%	10	موظف قطاع خاص
100%	122	الإجمالي

النسبة %	العدد	النوع
7%	9	أنثى
93%	113	ذكر
100%	122	الإجمالي

النسبة %	العدد	عدد الزيارات التي قمت بها منذ بداية العام
70%	86	١-٤ مرات
18%	22	٥-٩ مرات
5%	6	١٠-١٤ مرة
7%	8	١٥ مرة فأكثر
100%	122	الإجمالي

النسبة %	العدد	الفئة العمرية
4%	5	18-25
7%	9	26-33
18%	22	34-40
70%	86	٤١ فأعلى
100%	122	الإجمالي

٢. نتائج قياس رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في الولاية

النسبة %	العدد	مدى الرضى عن تعامل مقدم الخدمة
48%	58	راضٍ جدًا
21%	26	راضي
13%	16	محايد
18%	22	غير راضٍ
100%	122	الإجمالي الكلي

النسبة %	عدد من النوع:	مدى الرضى عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة
42%	51	راضٍ جدًا
24%	29	راضي
15%	18	محايد
20%	24	غير راضٍ
100%	122	الإجمالي الكلي

النسبة %	العدد	مدى الرضى عن جودة الخدمة المقدمة
42%	51	راضٍ جدًا
24%	29	راضي
15%	18	محايد
20%	24	غير راضٍ
100%	122	الإجمالي الكلي

٣. نتائج مؤشر رضا العملاء حسب الجهة الحكومية



١. (مكتب والي الحمراء)

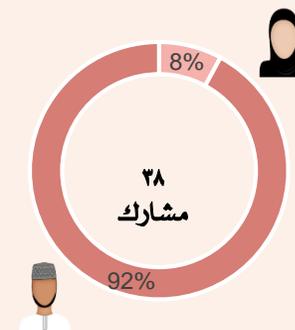
٣. نتائج مؤشر رضا العملاء حسب الجهة الحكومية:

مكتب والي الحمراء

١. البيانات الديموغرافية للمقيمين

١. حسب النوع

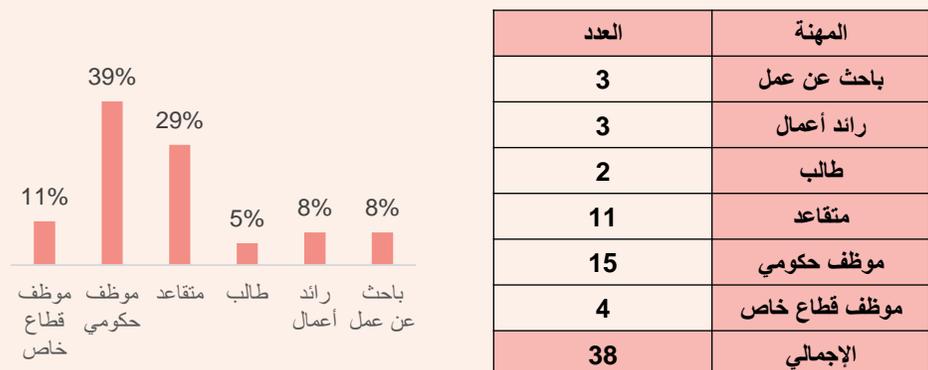
النوع	العدد
أنثى	3
ذكر	35
الإجمالي	38



٣. حسب المؤهل الدراسي

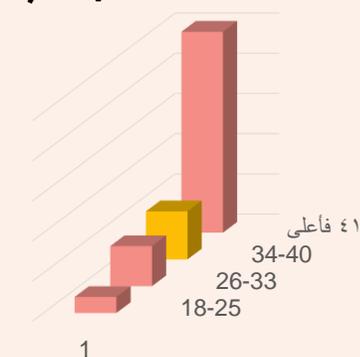


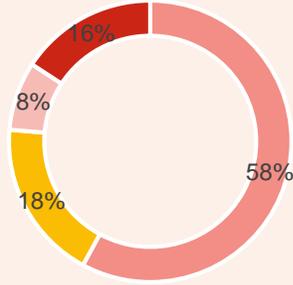
٤. حسب المهنة



٢. حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	النسبة %
18-25	5%
26-33	13%
34-40	16%
٤١ فأعلى	66%
الإجمالي	100%

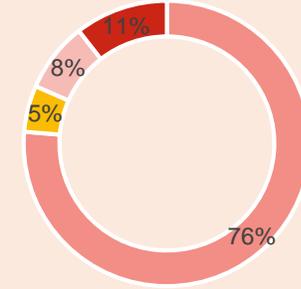




غير راضٍ راضٍ محايد راضٍ جدًا

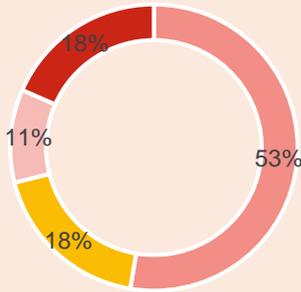
العدد	مدى الرضى عن جودة الخدمة المقدمة
22	راضٍ جدًا
7	راضٍ
3	محايد
6	غير راضٍ
38	الإجمالي الكلي

العدد	عدد الزيارات التي قمت بها منذ بداية العام
29	٤-١ مرات
2	٩-٥ مرات
3	١٤-١٠ مرة
4	١٥ مرة فأكثر
38	الإجمالي



١٥ مرة فأكثر ١٤-١٠ مرة ٩-٥ مرات ٤-١ مرات

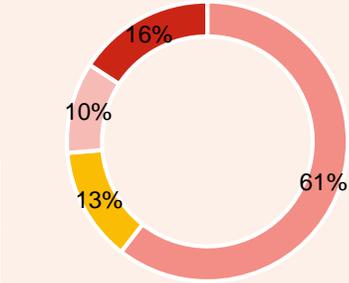
٢. استطلاعات الرأي حول الخدمة المقدمة



غير راضٍ راضٍ محايد راضٍ جدًا

العدد	مدى الرضى عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة
20	راضٍ جدًا
7	راضٍ
4	محايد
7	غير راضٍ
38	الإجمالي الكلي

العدد	مدى الرضى عن تعامل مقدم الخدمة
23	راضٍ جدًا
5	راضٍ
4	محايد
6	غير راضٍ
38	الإجمالي الكلي



غير راضٍ راضٍ محايد راضٍ جدًا

٢. دائرة بلدية الحمراء

٣. نتائج مؤشر رضا العملاء حسب الجهة الحكومية:

دائرة بلدية الحمراء

١. البيانات الديموغرافية للمقيمين

١. حسب النوع

النوع	العدد
أنثى	0
ذكر	33
الإجمالي	33



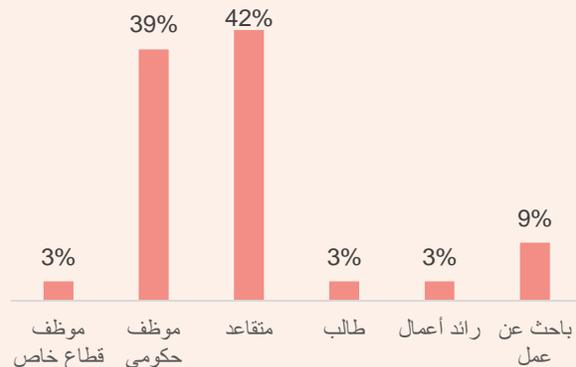
٣. حسب المؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	النسبة %
ما دون دبلوم التعليم العام	3%
دبلوم التعليم العام	39%
دبلوم جامعي	19%
بكالوريوس	26%
ماجستير	6%
دكتوراه	6%
الإجمالي	100%



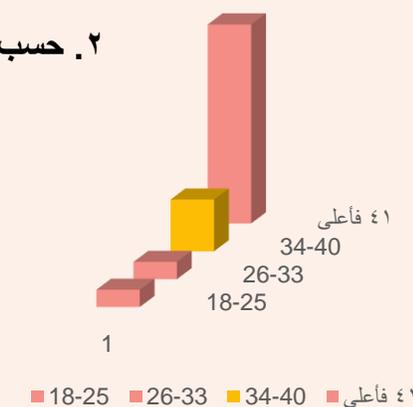
٤. حسب المهنة

المهنة	العدد
باحث عن عمل	3
رائد أعمال	1
طالب	1
متقاعد	14
موظف حكومي	13
موظف قطاع خاص	1
الإجمالي	33



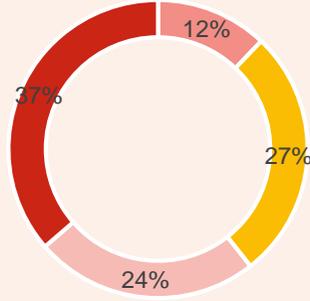
٢. حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	النسبة %
18-25	6%
26-33	6%
34-40	18%
٤١ فأعلى	70%
الإجمالي	100%

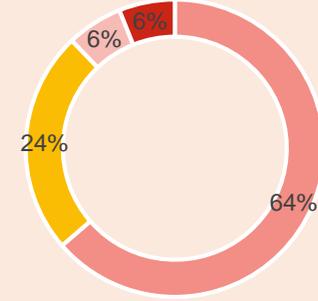


العدد	مدى الرضى عن جودة الخدمة المقدمة
4	راضٍ جدًا
9	راضي
8	محايد
12	غير راضٍ
33	الإجمالي الكلي

العدد	عدد الزيارات التي قمت بها منذ بداية العام
21	٤-١ مرات
8	٩-٥ مرات
2	١٤-١٠ مرة
2	١٥ مرة فأكثر
33	الإجمالي

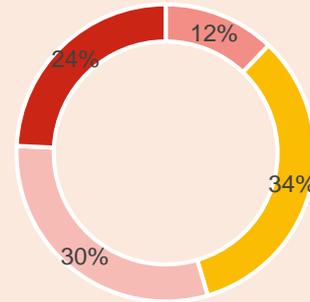


غير راضٍ راضٍ محايد راضٍ جدًا



١٥ مرة فأكثر ٩-٥ مرات ٤-١ مرات ١٤-١٠ مرة

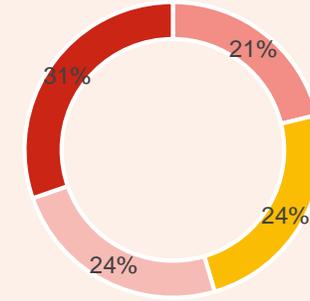
٢. استطلاعات الرأي حول الخدمة المقدمة



غير راضٍ راضٍ محايد راضٍ جدًا

العدد	مدى الرضى عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة
4	راضٍ جدًا
11	راضي
10	محايد
8	غير راضٍ
33	الإجمالي الكلي

العدد	مدى الرضى عن تعامل مقدم الخدمة
7	راضٍ جدًا
8	راضي
8	محايد
10	غير راضٍ
33	الإجمالي الكلي



غير راضٍ راضٍ محايد راضٍ جدًا

٣. (دائرة الثروة الزراعية وموارد المياه)

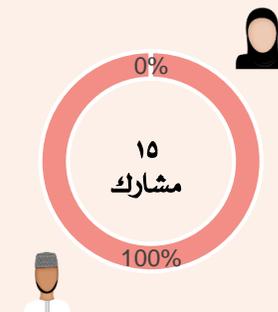
٣. نتائج مؤشر رضا العملاء حسب الجهة الحكومية:

دائرة الثروة الزراعية وموارد المياه

١. البيانات الديموغرافية للمقيمين

١. حسب النوع

النوع	العدد
أنثى	0
ذكر	15
الإجمالي	15



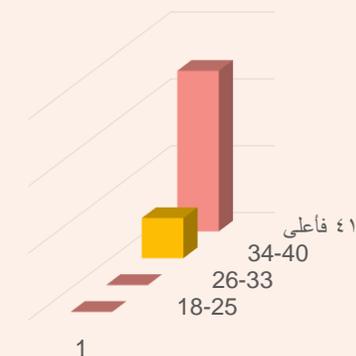
٣. حسب المؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	النسبة %
ما دون دبلوم التعليم العام	7%
دبلوم التعليم العام	33%
دبلوم جامعي	0%
بكالوريوس	40%
ماجستير	13%
دكتوراه	7%
الإجمالي	100%



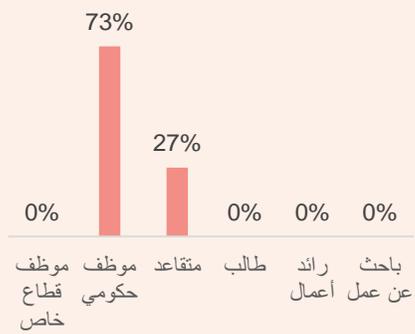
٢. حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	النسبة %
18-25	0%
26-33	0%
34-40	20%
٤١ فأعلى	80%
الإجمالي	100%



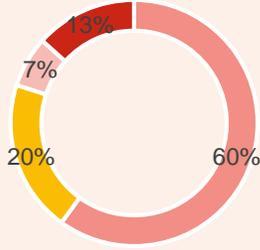
٤. حسب المهنة

المهنة	العدد
باحث عن عمل	0
راند أعمال	0
طالب	0
متقاعد	4
موظف حكومي	11
موظف قطاع خاص	0
الإجمالي	15

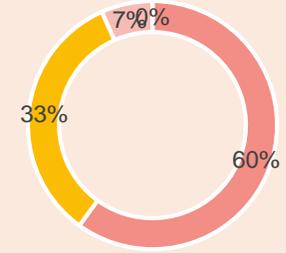


العدد	مدى الرضى عن جودة الخدمة المقدمة
9	راضٍ جدًا
3	راضي
1	محايد
2	غير راضٍ
15	الإجمالي الكلي

العدد	عدد الزيارات التي قمت بها منذ بداية العام
9	٤-١ مرات
5	٩-٥ مرات
1	١٤-١٠ مرة
0	١٥ مرة فأكثر
15	الإجمالي

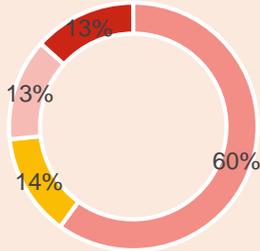


غير راضٍ 7% محايد 13% راضي 20% راضٍ جدًا 60%



١٥ مرة فأكثر 0% ١٤-١٠ مرة 7% ٩-٥ مرات 33% ٤-١ مرات 60%

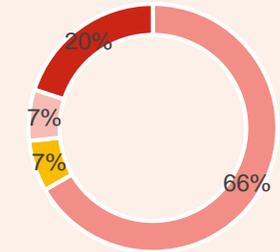
٢. استطلاعات الرأي حول الخدمة المقدمة



غير راضٍ 7% محايد 13% راضي 14% راضٍ جدًا 60%

العدد	مدى الرضى عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة
9	راضٍ جدًا
2	راضي
2	محايد
2	غير راضٍ
15	الإجمالي الكلي

العدد	مدى الرضى عن تعامل مقدم الخدمة
10	راضٍ جدًا
1	راضي
1	محايد
3	غير راضٍ
15	الإجمالي الكلي



غير راضٍ 7% محايد 7% راضي 20% راضٍ جدًا 66%

٤. (مركز الحمراء الصحي)

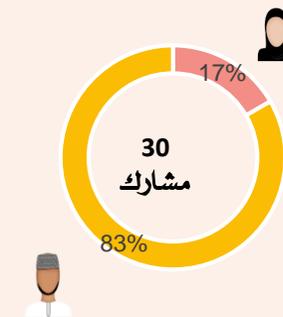
٣. نتائج مؤشر رضا العملاء حسب الجهة الحكومية:

مركز الحمراء الصحي

١. البيانات الديموغرافية للمقيمين

١. حسب النوع

النوع	العدد
أنثى	5
ذكر	25
الإجمالي	30

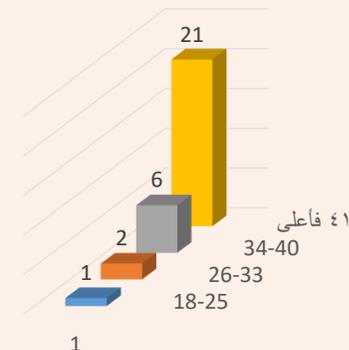


٣. حسب المؤهل الدراسي

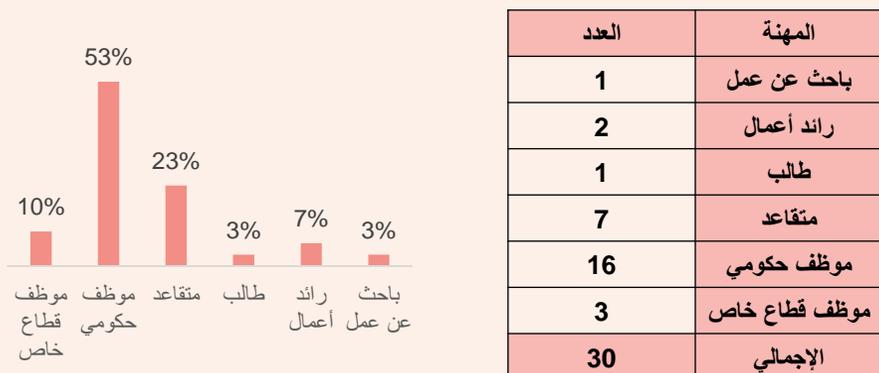


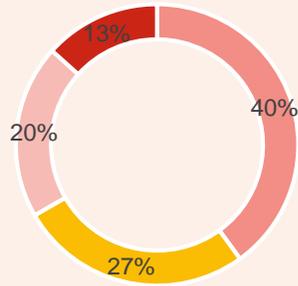
٢. حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	النسبة %
18-25	3%
26-33	7%
34-40	20%
٤١ فأعلى	70%
الإجمالي	100%



٤. حسب المهنة

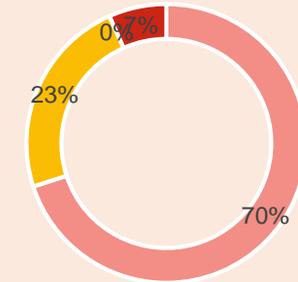




غير راضٍ ■ راضٍ ■ محايد ■ راضٍ جدًا

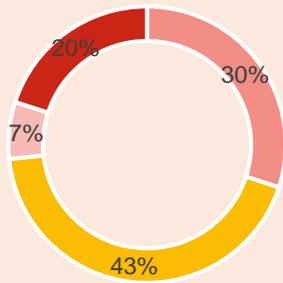
العدد	مدى الرضى عن جودة الخدمة المقدمة
12	راضٍ جدًا
8	راضٍ
6	محايد
4	غير راضٍ
30	الإجمالي الكلي

العدد	عدد الزيارات التي قمت بها منذ بداية العام
21	١-٤ مرات
7	٥-٩ مرات
0	١٠-١٤ مرة
2	١٥ مرة فأكثر
30	الإجمالي



١٥ مرة فأكثر ■ ١٠-١٤ مرة ■ ٥-٩ مرات ■ ١-٤ مرات

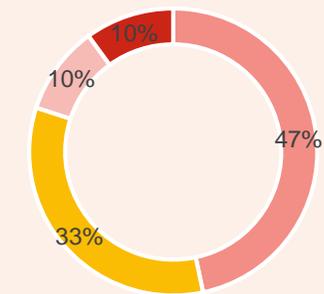
٢. استطلاعات الرأي حول الخدمة المقدمة



غير راضٍ ■ راضٍ ■ محايد ■ راضٍ جدًا

العدد	مدى الرضى عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة
9	راضٍ جدًا
13	راضٍ
2	محايد
6	غير راضٍ
30	الإجمالي الكلي

العدد	مدى الرضى عن تعامل مقدم الخدمة
14	راضٍ جدًا
10	راضٍ
3	محايد
3	غير راضٍ
30	الإجمالي الكلي



غير راضٍ ■ راضٍ ■ محايد ■ راضٍ جدًا

٥. (قسم التوفيق والمصالحة)

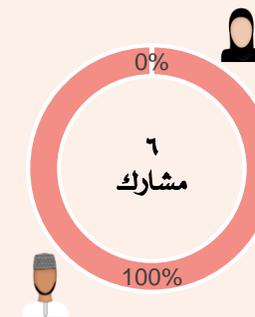
٣. نتائج مؤشر رضا العملاء حسب الجهة الحكومية:

قسم التوفيق والمصالحة

١. البيانات الديموغرافية للمقيمين

١. حسب النوع

النوع	العدد
أنثى	0
ذكر	6
الإجمالي	6



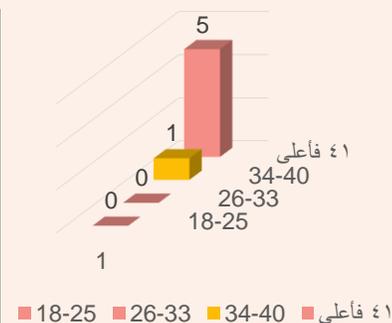
٣. حسب المؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	النسبة %
ما دون دبلوم التعليم العام	17%
دبلوم التعليم العام	17%
دبلوم جامعي	0%
بكالوريوس	67%
ماجستير	0%
دكتوراه	0%
الإجمالي	100%



٢. حسب الفئة العمرية

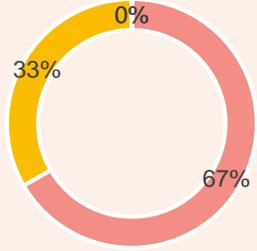
الفئة العمرية	النسبة %
18-25	0%
26-33	0%
34-40	17%
٤١ فأعلى	83%
الإجمالي	100%



٤. حسب المهنة

المهنة	العدد
باحث عن عمل	0
راند أعمال	0
طالب	0
متقاعد	0
موظف حكومي	4
موظف قطاع خاص	2
الإجمالي	6

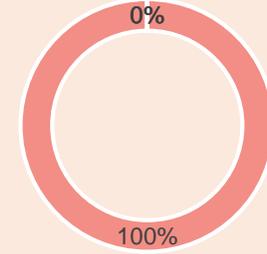




غير راضٍ ■ محايد ■ راضي ■ راضٍ جدًا

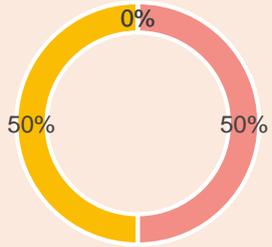
العدد	مدى الرضى عن جودة الخدمة المقدمة
4	راضٍ جدًا
2	راضي
0	محايد
0	غير راضٍ
6	الإجمالي الكلي

العدد	عدد الزيارات التي قمت بها منذ بداية العام
6	٤-١ مرات
0	٩-٥ مرات
0	١٤-١٠ مرة
0	١٥ مرة فأكثر
6	الإجمالي



١٥ مرة فأكثر ■ ١٤-١٠ مرة ■ ٩-٥ مرات ■ ٤-١ مرات

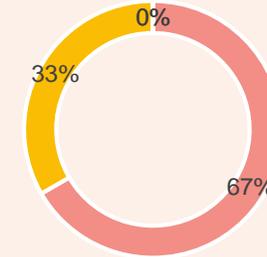
٢. استطلاعات الرأي حول الخدمة المقدمة



غير راضٍ ■ محايد ■ راضي ■ راضٍ جدًا

العدد	مدى الرضى عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة
3	راضٍ جدًا
3	راضي
0	محايد
0	غير راضٍ
6	الإجمالي الكلي

العدد	مدى الرضى عن تعامل مقدم الخدمة
4	راضٍ جدًا
2	راضي
0	محايد
0	غير راضٍ
6	الإجمالي الكلي



غير راضٍ ■ محايد ■ راضي ■ راضٍ جدًا

رابعًا. (الملاحظات والتوصيات)

١

الملاحظة

التأخر في تخليص بعض المعاملات في بعض الجهات الحكومية.

التوصية

إيجاد حلول رقمية تعمل على حل الإشكالية.

٣

الملاحظة

تجددت بلاغات وشكاوي الأهالي من انتشار الحيوانات السائبة في الأحياء السكنية ودخولها للمنازل وإتلافها المحاصيل الزراعية والأشجار.

التوصية

تنظيم حملات توعية لأصحاب المواشي والأغنام والجمال بأهمية الحفاظ عليها في الأماكن المخصصة، إلى جانب تكثيف الرقابة وتشديد العقوبات على المخالفين.

٢

الملاحظة

تجددت بلاغات وشكاوي الأهالي بمتابعة الشركة المعنية عن النظافة المكلفة بتنظيف حاويات القمامة، وذلك لتراكمها.

التوصية

إرجاع صلاحية متابعة النظافة ونقل حاويات النفايات من شركة بيئة إلى دوائر البلدية.

٤

الملاحظة

نقص الكوادر الطبية في مركز الحمراء الصحي مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة حسب آراء المستفيدين.

التوصية

مخاطبة المديرية العامة للخدمات الصحية بمحافظة الداخلية للاحتياج المطلوب.

٥

الملاحظة

إنشاء مركز صحي آخر في الولاية، وتحويل مركز صحي الحمراء الحالي إلى مجمع صحي نتيجة للازدحام الشديد في المركز الصحي الحالي.

التوصية

ناقشت اللجنة الصحية بولاية الحمراء بهذا الموضوع، وتم رفع التوصية إلى وزارة الصحة.

٧

الملاحظة

استقبال المرضى في عيادة الأسنان طوال أيام الأسبوع.

التوصية

مخاطبة المديرية العامة للخدمات الصحية بمحافظة الداخلية للاحتياج المطلوب.

٦

الملاحظة

التقييد بصرف الأدوية الدورية لكبار السن خلال أيام العمل الرسمي مما يشكل ضغط على كبار السن وأهاليهم خصوصاً من يعتمد على استلام الأدوية في إجازة الاسبوع نظراً لتواجدهم في العمل خلال أيام العمل الرسمي.

التوصية

مخاطبة المديرية العامة للخدمات الصحية بمحافظة الداخلية بالنظر في الموضوع.

٨

الملاحظة

توفير طبيب أطفال مختص في مركز الحمراء الصحي.

التوصية

مخاطبة المديرية العامة للخدمات الصحية بمحافظة الداخلية للاحتياج المطلوب.

التوصية

مخاطبة المديرية العامة للثروة الزراعية وموارد المياه بمحافظة الداخلية بتوفير المبيدات لمكافحة الآفات الزراعية بشكل مستمر.

الملاحظة

تجددت بلاغات وشكاوي المزارعين والأهالي من انتشار الآفات الزراعية والحشرية الفتاكة التي تتعرض لها النخيل.

التوصية

إنشاء نظام لمراقبة الآفات الزراعية والحشرية وتقليم النخيل لإزالة الأجزاء المصابة.