



دراسة رضا متلقي الخدمة (2022)

إعداد مديرية التطوير المؤسسي
وضبط الجودة



المقدمة:

يعد قياس رضا متلقي الخدمة من أبرز آليات التقييم والمتابعة وهو خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف لأي مؤسسة أو وزارة ، ويعد الأساس في وضع تصورات للتطوير والتجديد في العمل.

هذا وتؤدي الإدارة عادةً اهتماماً رئيسياً برضا متلقي الخدمة وذلك من خلال البحث والدراسة بكل ما يتعلق بهذا الموضوع ، وما يؤثر به ويسعى المسؤولون في الوزارة الى أن يصل رضا مراجعيها إلى أقصى درجة ممكنة ، ولتحقيق هذا الهدف تعمل الإدارة على توفير الموظفين المؤهلين وكذلك توفير الخدمات اللازمة لراحة المراجعين ضمن الامكانيات المتاحة .

وتوضح هذه الدراسة نتائج تحليل استبانة قياس رضا متلقي الخدمة لعام 2022، لتتم مناقشتها واتخاذ الإجراءات اللازمة والخروج بالتوصيات .

الهدف الدّراسة :

تم إعداد هذه الدراسة بهدف قياس رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة ، ولتساعد الوزارة في فهم احتياجات متلقي الخدمة وإجراء التعديلات المؤسسية اللازمة بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات وتوقعات متلقي الخدمة.

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من ارتباطها بجانب هام متعلق بمتلقي الخدمة باعتبار أنّ رضاه يمثل أحد الموجهات الرئيسية لعمل الوزارة ، وأحد الاستراتيجيات التي يقوم عليها اهتمام الوزارة بمتلقي الخدمة بشكل عام. إنّ القدرة

على الحصول على معرفة تتعلق بهذا الجانب تساهم حتماً بتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق الرضا لمتلقي الخدمة، مما يسهم بشكل أكيد بتحقيق الأهداف المؤسسية لوزارة الصحة.

منهجية الدراسة وآلية القياس:

تم تجهيز الأداة المناسبة لهذه الدراسة (الاستبانة) ومن ثم عرضها على محكم من ذو الخبرة للتحقق من صدق الأداة المستخدمة ودقتها.

ثم تم مقابلة مراجعي وزارة الصحة من قبل موظف مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور أثناء وجودهم في الوزارة لملئ استبانات الرضا عن الخدمات المقدمة بإستخدام اللوح الذكي (I Pad) وبلغ عدد الردود على هذه الإستبانات (350) رد .

تحتوي الاستبانة على تسعة بنود (الأسئلة الديمغرافية) تتضمن معلومات عامة عن متلقي الخدمة هي :

- 1 - اسم متلقي الخدمة ووسيلة للتواصل إن رغب. 4 - المؤهل العلمي.
- 2 - الجنس. 5- صفة متلقي الخدمة.
- 3- الفئة العمرية. 6- الجنسية.
- 7- هل أنت من ذوي الإعاقة. 8- اسم المديرية المقدمة للخدمة.
- 9- نوع الخدمة المقدمة لك. 10- وقت الخدمة المقدمة لك.

واستنادا لمنهجية قياس رضا متلقي الخدمة تتضمن الاستبانة (10) محاور رئيسية والتي تمثل فرضيات الدراسة:

- 1- قياس درجة الرضا عن إجراءات الحصول على الخدمة.
- 2- قياس درجة الرضا عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة.

- 3- قياس درجة الرضا عن مقدم الخدمة (الموظف).
 - 4- قياس درجة الرضا عن مسؤولي الخدمات المقدمة (القادة والمسؤولين).
 - 5- قياس درجة الرضا عن رسوم تقديم الخدمة.
 - 6- قياس درجة الرضا عن الشكاوي والإقتراحات وحق الحصول على المعلومة.
 - 7- قياس درجة الرضا عن البنية التحتية وبيئة العمل .
 - 8- قياس درجة الرضا عن الموقع الالكتروني ومواقع التواصل الإجتماعي.
 - 9- قياس درجة الرضا عن السمعة.
 - 10- قياس الانطباع العام عن الخدمات المقدمة بالوزارة .
- تم اعتماد نتيجة الرضا لعام 2021 قيمة الأساس حيث بلغت هذه القيمة 70% وتم احتساب المستهدف لعام 2022 بزيادة سنوية مقدارها 5 %.

مجتمع الدراسة

يعتمد حجم العينة المناسب للبحث على عدة عوامل مثل نوع المجتمع الأصلي، نوع البحث ، تكاليف البحث، فروض البحث ، أهمية النتائج ، وطرق جمع البيانات والدقة المطلوبة في البحث. لذا فإن اختيار العينة المناسبة للبحث يحتاج إلى بعض الخبرة لحصر هذه العوامل كلها.

هنالك سياسة معتمدة لدى الوزارة يتم الرجوع اليها لحساب حجم العينة المناسبة بالاعتماد على معرفة عدد مجتمع الدراسة. في هذه الدراسة نعرّف مجتمع الدراسة بأنه المعدل السنوي لعدد مراجعي مركز وزارة الصحة، وقد تم حساب حجم العينة المناسب من خلال حساب مجتمع الدراسة حوالي 120.000 مراجع سنويا.

وعند حساب حجم العينة من خلال سياسة حجم العينة المذكور أعلاه تبين أن (350) هو عدد مناسب ويمثل مجتمع الدراسة.

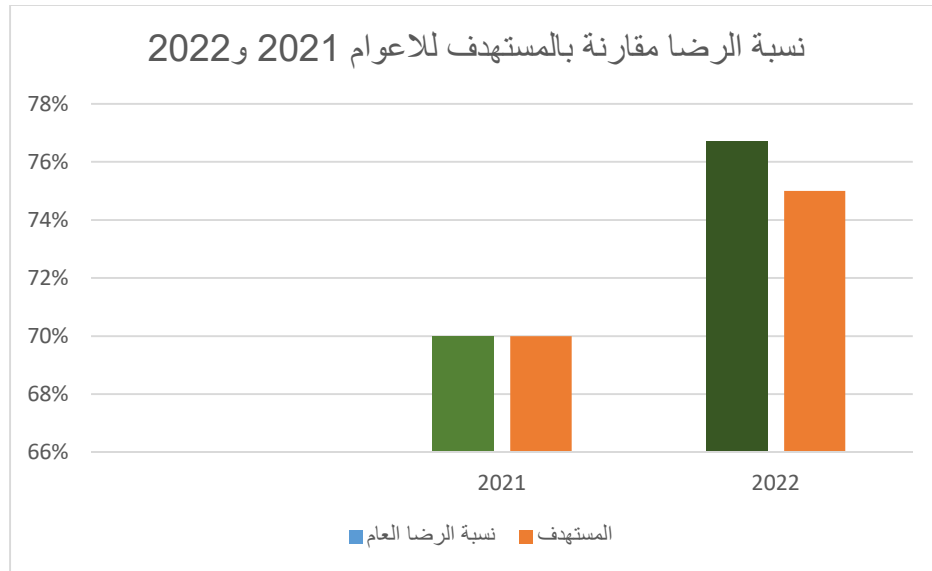
نسبة الرضا العام

بالنظر إلى تقرير الدراسة وبعد احتساب نتائج محاور الاستبيان بالنسبة المئوية ومن ثم احتساب نتيجة الرضا العام تبين أن نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة لعام 2022م هي (76.7%) . وبذلك تكون الوزارة قد حققت المستهدف لهذا العام (75%).

ويبين الجدول أدناه والرسم البياني نسبة الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة مقارنة بالعام 2021.

جدول (1)

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2021	70%	% 70
2022	76.7%	% 75



الفصل الأول

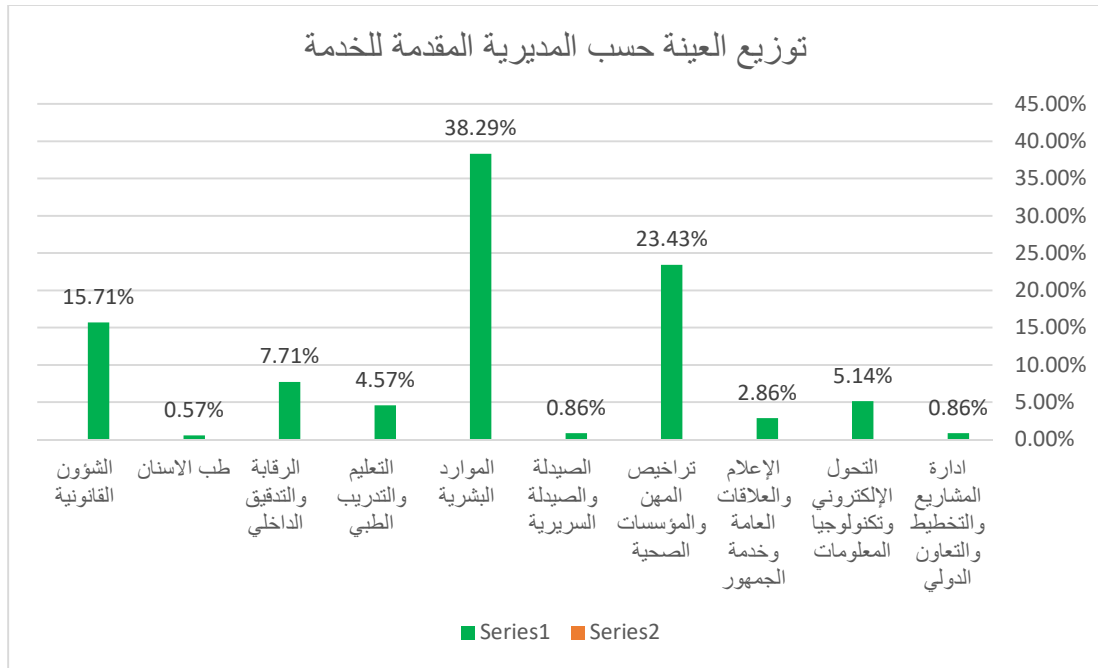
التوزيع الديموغرافي للعينة

تبين الجداول (2) ، (3) ، (4) ، (5) و (6) في الصفحات اللاحقة المعلومات الديموغرافية عن العينة:

1. اسم المديرية المقدمة للخدمة
2. الجنس
3. الفئة العمرية
4. المؤهل العلمي
5. صفة متلقي الخدمة
6. نسبة متلقي الخدمة من ذوي الاعاقة

جدول (2) : توزيع العينة حسب المديرية المقدمة للخدمة

اسم المديرية	العدد	النسبة
ادارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي	3	% 0.86
التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات	18	% 5.14
الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور	10	% 2.86
تراخيص المهن والمؤسسات الصحية	82	% 23.43
الصيدلة والصيدلة السريرية	3	% 0.86
الموارد البشرية	134	% 38.29
التعليم والتدريب الطبي	16	% 4.57
الرقابة والتدقيق الداخلي	27	% 7.71
طب الاسنان	2	% 0.57
الشؤون القانونية	55	% 15.71
المجموع	350	% 100



بالنظر إلى الجدول رقم (2) والرسم البياني أعلاه يتبين أن الوزارة حرصت على ان تكون العينة المختارة من متلقي الخدمة تمثل مجمل المديريات في وزارة الصحة وكانت نتيجة العينة أن متلقي الخدمة في وزارة الصحة كانوا مراجعين للمديريات التالية بالنسب التالية: مديرية الموارد البشرية بنسبة (38.29 %) ويليها مديرية تراخيص المهن والمؤسسات الصحية بنسبة 23.43 % ويليها الشؤون القانونية بنسبة (15.71%).

توزيع العينة حسب نوع الخدمة المقدمة جدول (3) :

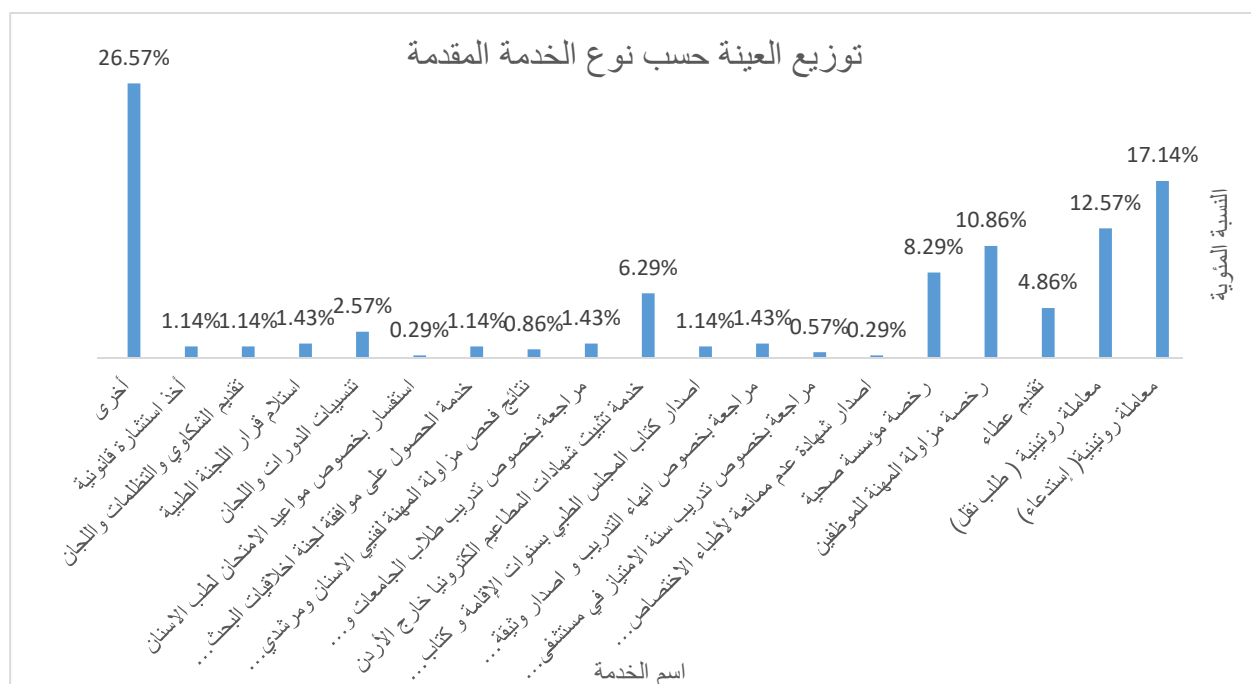
اسم الخدمة	العدد	النسبة
معاملة روتينية (إستدعاء)	60	17.14 %
معاملة روتينية (طلب نقل من مكان العمل)	44	12.57 %
تقديم عطاء (مورد)	17	4.86 %

رخصة مزاولة المهنة للموظفين	38	% 10.86
رخصة مؤسسة صحية	29	% 8.29
اصدار شهادة عدم ممانعة لأطباء الاختصاص خارج الاردن	1	% 0.29
مراجعة بخصوص تدريب سنة الامتياز في مستشفى او مركز وزارة الصحة	2	% 0.57

مراجعة بخصوص انتهاء التدريب و اصدار وثيقة شهادة الامتياز	5	% 1.43
اصدار كتاب المجلس الطبي بسنوات الإقامة و كتاب لمن يهمه الأمر	4	% 1.14
خدمة تثبيت شهادات المطاعيم الكترونيا خارج الأردن	22	% 6.29
مراجعة بخصوص تدريب طلاب الجامعات و الخريجين	5	% 1.43
نتائج فحص مزاولة المهنة لفنيي الاسنان ومرشدي الصحة السنية	3	% 0.86

% 1.14	4	خدمة الحصول على موافقة لجنة اخلاقيات البحث العلمي للابحاث و الدراسات
% 0.29	1	مراجعة بخصوص الامتحان لطب الاسنان

% 2.57	9	تنسيبات الدورات واللجان
% 1.43	5	استلام قرار اللجنة الطبية
% 1.14	4	تقديم الشكاوي والتظلمات واللجان للموظفين خارج مبنى الوزارة
% 1.14	4	أخذ استشارة قانونية لموظفين يعملون خارج مبنى الوزارة
% 26.57	93	أخرى



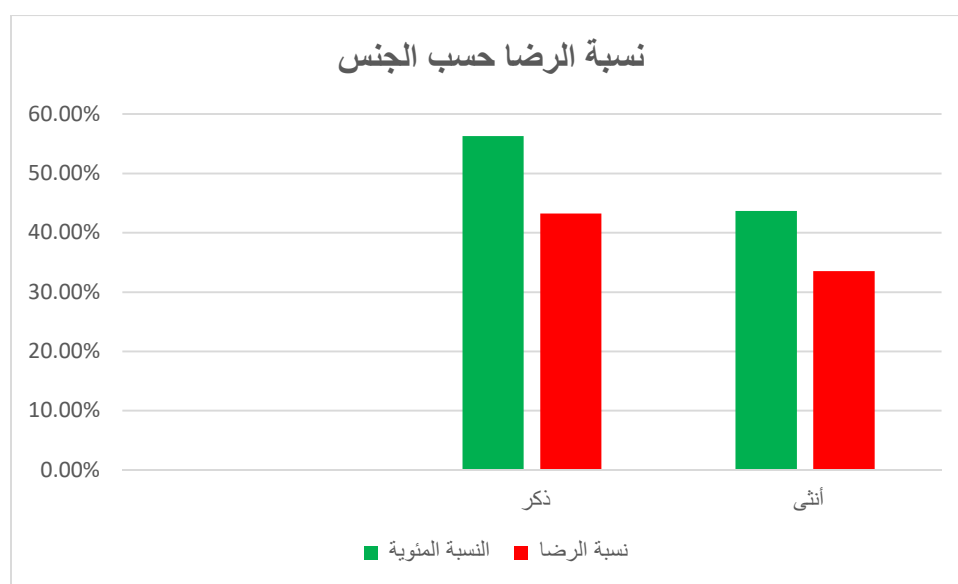
بالنظر إلى الجدول رقم (3) والرسم البياني أعلاه يتبين أن الوزارة حرصت على ان تكون العينة المختارة من متلقي الخدمة تمثل مجمل الخدمات والمديريات في وزارة الصحة وكانت النتيجة أن متلقي الخدمة يراجعون الوزارة بنسبة كبيرة لاجراء معاملات روتينية مثل طلبات النقل وتقديم الاستدعايات للموظفين الذين يعملون خارج مبنى الوزارة (12.57 %) ، (17.14) % ويليها زيارات لإصدار رخص مزاولة المهنة من مديرية تراخيص المهن والمؤسسات الصحية بنسبة (26.57 %) ويليها زيارة للإصدار رخص مؤسسة صحية بنسبة (8.29%). وبذلك يمكن القول أن نسبة الرضا العام 76.7 % كانت لمتلقي خدمات من جميع المديريات التي تقدم خدمات لمتلقي الخدمة وبنسب متفاوتة.

جدول (4) : توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية	نسبة الرضا

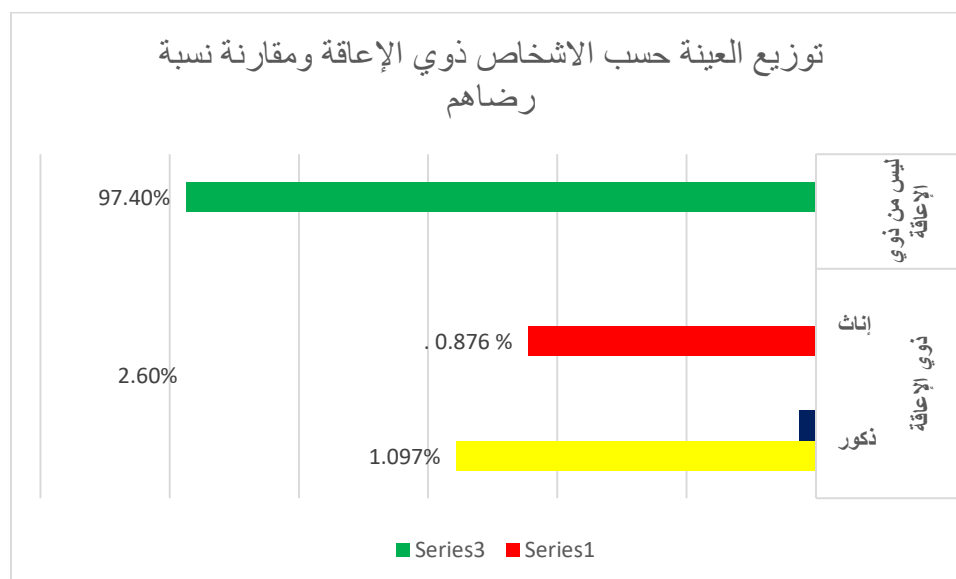
43.22%	56.3 %	197	ذكر
33.53%	43.7 %	153	أنثى
76.7%	100%	350	المجموع

يبين الجدول رقم (4) والرسم البياني أعلاه أن الوزارة حرصت على التنوع ووجود توازن في أعداد الرجال والنساء في العينة حيث كانت نسبة رضا الذكور الذين تمت مقابلتهم لتعبئة الاستبيان بلغت (43.22%) من حجم العينة، بينما بلغت نسبة رضا متلقي الخدمة في الوزارة من الإناث (33.53 %)، أي أن نسبة الرضا لمتلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة بلغت أكثر من النصف لنسبة المشاركين، مما يعني أن الوزارة حرصت على تقديم خدمات ذات جودة وعلى معرفة احتياجات كلا الجنسين.



جدول (5) : توزيع العينة حسب الاشخاص ذوي الإعاقة

ذوي الإعاقة	الجنس	العدد	النسبة المئوية	نسبة الرضا
ذوي الإعاقة	ذكور	5	% 2.6	%1.097
	إناث	4		% 0.876
ليس من ذوي الإعاقة		341	% 97.4	
المجموع		350		



يبين الجدول رقم (5) والرسم البياني أعلاه أن الوزارة حريصة على رضا الأشخاص ذوي الإعاقة من متلقي الخدمة في الوزارة كما تحرص على ضمان التنوع والمساواة بين الجنسين من ذوي الإعاقة حيث تبين أن نسبة رضا الذكور الذين تمت مقابلتهم من الأشخاص ذوي الإعاقة بالنسبة لعدددهم التي بلغت حوالي النصف (1.09%) من حجم العينة، كانت أعلى من نسبة رضا الإناث (0.876%).

جدول (6) :توزيع العينة حسب صفة متلقي الخدمة

النسبة المئوية	العدد	الجنس
16%	56	مؤسسة حكومية
7.71%	27	موظفين وزارة الصحة من خارج مبنى الوزارة
15.7%	55	مؤسسة خاصة
15.4%	54	أفراد
45.14%	158	أخرى أذكرها

بالنظر إلى الجدول رقم (2) يتبين أن الوزارة تحرص على فهم تفضيلات وإحتياجات جميع متلقي الخدمة وذلك لتحسين الاتجاهات المستقبلية حيث كان غالبية متلقي الخدمة في عينة الدراسة يمثلون مؤسسات حكومية بنسبة (16%) وكذلك منهم من يمثل مؤسسات خاصة بنسبة 15.7 % . كما تحرص الوزارة على دراسة المتطلبات للأفراد لرؤية إمكانية تحقيقها حيث أن نسبتهم 15.4 % .

جدول (7) : توزيع العينة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	العدد	الفئات العمرية
2.3 %	8	أقل من 20 سنة
40.3 %	141	من 21 - 30 سنة
24.5 %	86	من 31 - 40 سنة
14.5	51	من 41 - 50 سنة
13.7	48	من 51 سنة فأكثر
100 %	350	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (2) يتبين أن الوزارة حريصة على معرفة توقعات واحتياجات متلقي الخدمة من كل الفئات العمرية التي تراجع الوزارة. حيث كانت عينة الدراسة ضمن الفئة العمرية (20-50)، وأن نسبة قليلة (13.7%) ممن أعمارهم أكثر من 51 عاماً.

الفصل الثاني

التحليل وعرض النتائج للمحاور الرئيسية في الإستبيان

1- تم استخدام برنامج (MOH Survey) في تحليل نتائج الإستبيان واحتساب التكرارات والنسب المئوية للأسئلة المطروحة.

2- تم استخدام مقياس Likert الخماسي للأوزان حسب الجدول الآتي :

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

3- تم استخدام هذا المقياس لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الإستبيان ومعدل الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الإدارة حسب المعادلات التالية :

معدل الرضا للمحور = مجموع معدل الرضا عن كل فرع في المحور / عدد الفروع لكل محور

معدل الرضا العام = معدل الرضا عن كل محور / عدد محاور الإستبيان

4-- أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول الى أهمية الدراسة.

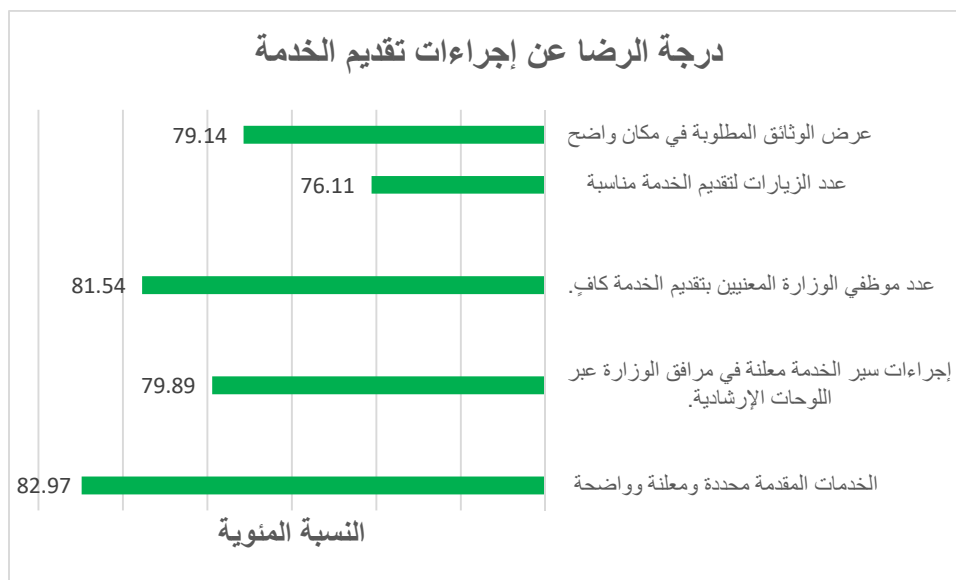
5- تم استخدام Histogram Chart أو رسم الأعمدة لتوضيح معدل الرضا العام

المحور الأول : قياس درجة الرضا عن إجراءات تقديم الخدمة

جدول (8)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا %
الخدمات المقدمة محددة ومعلنة وواضحة	العدد	159	137	19	17	18	4.15	71.63
	النسبة	45.4	39.1	5.4	4.9	5.1		
إجراءات سير الخدمة معلنة في مرافق الوزارة عبر اللوحات الإرشادية.	العدد	144	121	42	25	18	3.99	58.29
	النسبة	41.1	34.6	12.0	7.1	5.1		
عدد موظفي الوزارة المعنيين بتقديم الخدمة كافٍ.	العدد	154	121	37	24	14	4.08	63.24
	النسبة	44.0	34.6	10.6	6.9	4.0		
عدد الزيارات لتقديم	العدد	133	109	42	39	27	3.81	49.56
76.11								

الخدمة مناسبة	النسبة	38.0	31.1	12.0	11.1	7.7			
عرض الوثائق المطلوبة في مكان واضح	العدد	147	115	35	32	21	3.96	57.06	79.14
	النسبة	42.0	32.9	10.0	9.1	6.0			
المتوسط الحسابي للمحور							4.00		
الإختلاف المعياري للمحور							59.69		
نسبة الرضا للمحور							% 79.93		



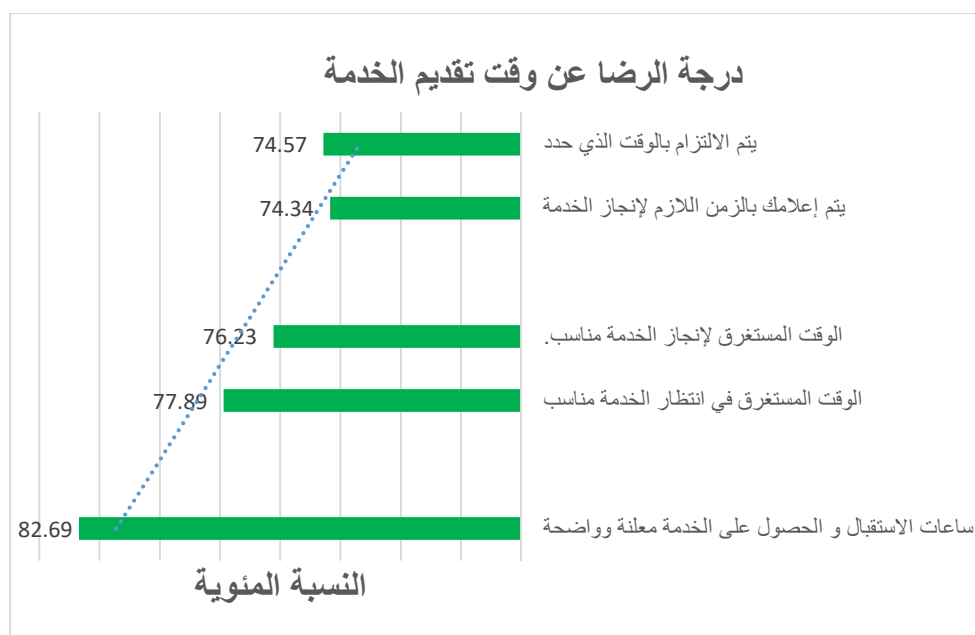
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت مرتفعة عن وضوح الخدمات المقدمة والاعلان عنها ويليها بنسبة الرضا عن كفاية عدد موظفي الوزارة المعنيين بتقديم الخدمة.وعليه يمكن القول بأن متلقي الخدمة راضي بدرجة 79.93 % عن وضوح الاجراءات في تقديم الخدمات.

المحور الثاني: قياس درجة الرضا عن وقت تقديم الخدمة

جدول (9)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا
ساعات الاستقبال و الحصول على الخدمة معلنة وواضحة	العدد	155	135	26	20	14	4.13	68.96
	النسبة	44.3	38.6	7.4	5.7	4.0		
الوقت المستغرق في انتظار الخدمة مناسب	العدد	129	131	37	30	23	3.89	55.00
	النسبة	36.9	37.4	10.6	8.6	6.6		
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة مناسب.	العدد	127	116	44	40	23	3.81	47.83
	النسبة	36.3	33.1	12.6	11.4	6.6		
يتم إعلامك بالزمن اللازم	العدد	117	122	33	51	27	3.72	46.08

			7.7	14.6	9.4	34.9	33.4	النسبة	لإنجاز الخدمة
74.57	41.77	3.73	31	38	55	97	129	العدد	يتم الالتزام بالوقت الذي حدد
			8.9	10.9	15.7	27.7	36.9	النسبة	
3.86			المتوسط الحسابي للمحور						
51.93		الانحراف المعياري للمحور							
% 77.14		نسبة الرضا للمحور							



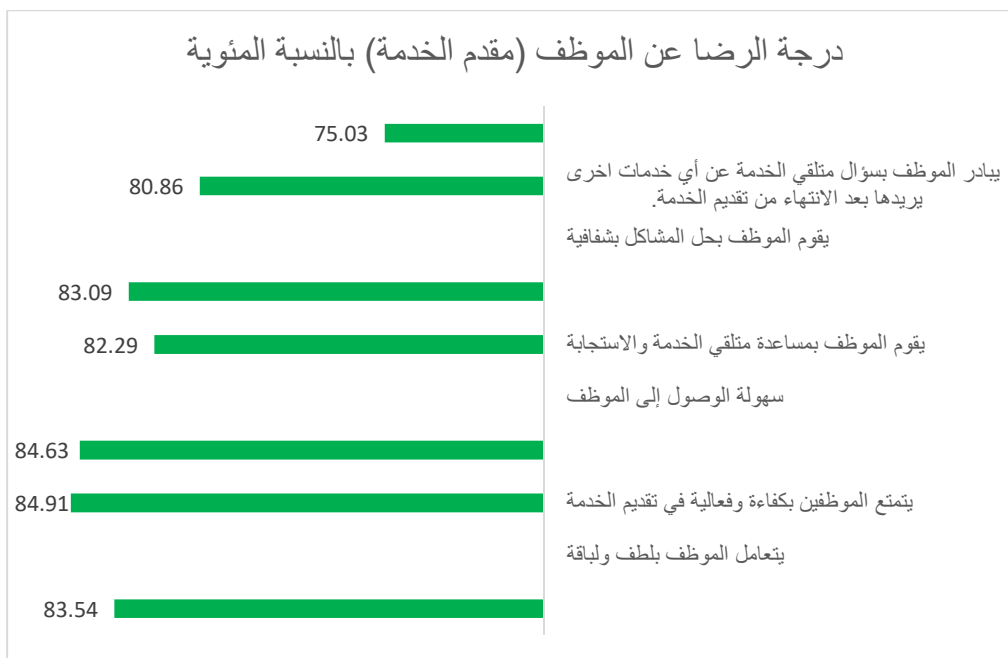
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت مرتفعة عن وضوح ساعات الحصول على الخدمات المقدمة والاعلان عنها
ويليها بنسبة الرضا عن كفاية الوقت المستغرق في انتظار الخدمة وعلية يمكن القول بأن متلقي الخدمة راض بدرجة 77.14 % عن مناسبة الوقت المستغرق لتقديم الخدمات.

المحور الثالث: قياس درجة الرضا عن الموظف مقدم الخدمة

جدول (10)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا
يتواجد الموظفون المعنيين في مكان عملهم	العدد	154	140	30	16	10	4.18	70.84
	النسبة	44.0	40.0	8.6	4.6	2.9		
يتعامل الموظف بلطف ولباقة	العدد	171	128	30	8	13	4.25	70.44
	النسبة	48.9	36.6	8.6	2.3	3.7		
يتمتع الموظفون بكفاءة وفعالية في تقديم الخدمة	العدد	157	146	27	11	9	4.23	74.83
	النسبة	44.9	41.7	7.7	3.1	2.6		
سهولة الوصول إلى الموظف	العدد	149	140	27	20	14	4.11	64.74
	النسبة	42.6	40.0	7.7	5.7	4.0		
يقوم الموظف بمساعدة متلقي الخدمة والاستجابة	العدد	153	137	31	19	10	4.15	69.10
	النسبة	43.7	39.1	8.9	5.4	2.9		
يقوم الموظف بحل المشاكل بشفافية	العدد	139	139	35	22	15	4.04	52.93
	النسبة	39.7	39.7	10.0	6.3	4.3		
يبادر الموظف بسؤال متلقي الخدمة عن أي خدمات	العدد	133	108	28	51	30	3.75	47.80
75.03								

			8.6	14.6	8.0	30.9	38.0	النسبة	اخرى يريدها بعد الانتهاء من تقديم الخدمة.
4.10	المتوسط الحسابي للمحور								
64.38	الانحراف المعياري للمحور								
% 82.05	درجة الرضا للمحور								

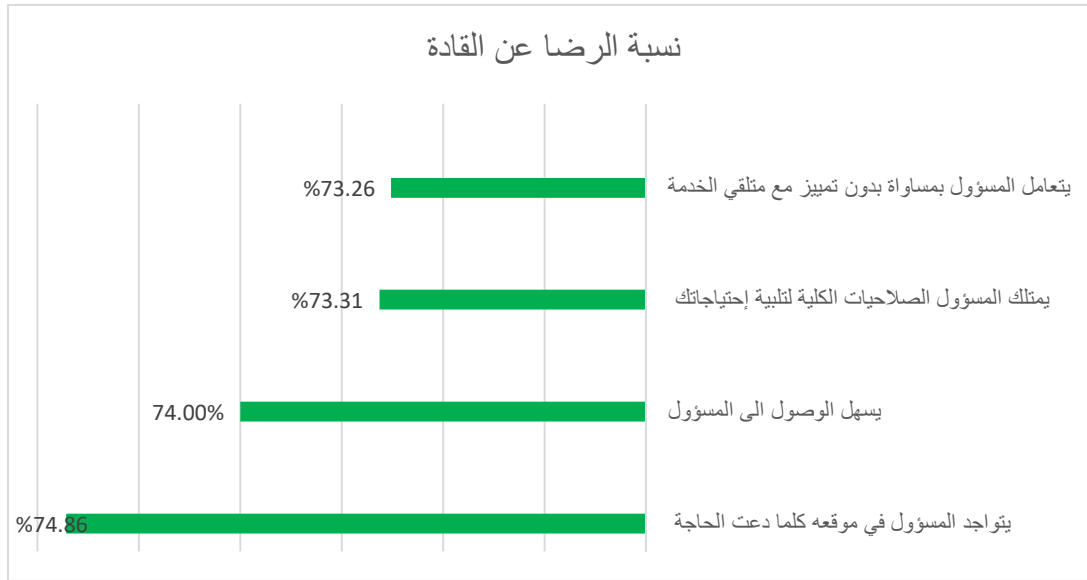


يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت مرتفعة عن مدى رضا متلقي الخدمة عن تعامل مقدم الخدمة معه بلطف ولباقة ويليها بنسبة الرضا كفاءته وفعاليته في تقديم الخدمة. وعالية يمكن القول بأن متلقي الخدمة راض بدرجة 82.05% عن الموظفين مقدمين الخدمات.

المحور الثالث: قياس درجة الرضا عن القادة

جدول (11)

لسؤال		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا
يتواجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة	العدد	113	92	107	18	20	3.74	47.19	74.86
	النسبة	32.3	26.3	30.6	5.1	5.7			
يسهل الوصول الى المسؤول	العدد	91	93	146	10	10	3.70	59.05	74.00
	النسبة	26	26.6	41.7	2.9	2.9			
يمتلك المسؤول الصلاحيات الكلية لتلبية إحتياجاتك	العدد	104	96	102	25	23	3.67	42.10	73.31
	النسبة	29.7	27.4	29.1	7.1	6.6			
يتعامل المسؤول بمساواة بدون تمييز مع متلقي الخدمة	العدد	104	96	102	24	24	3.66	42.10	73.26
	النسبة	29.7	27.4	29.1	6.9	6.9			
المتوسط الحسابي للمحور							3.69		
الانحراف المعياري للمحور									47.61
درجة المحور									%73.86



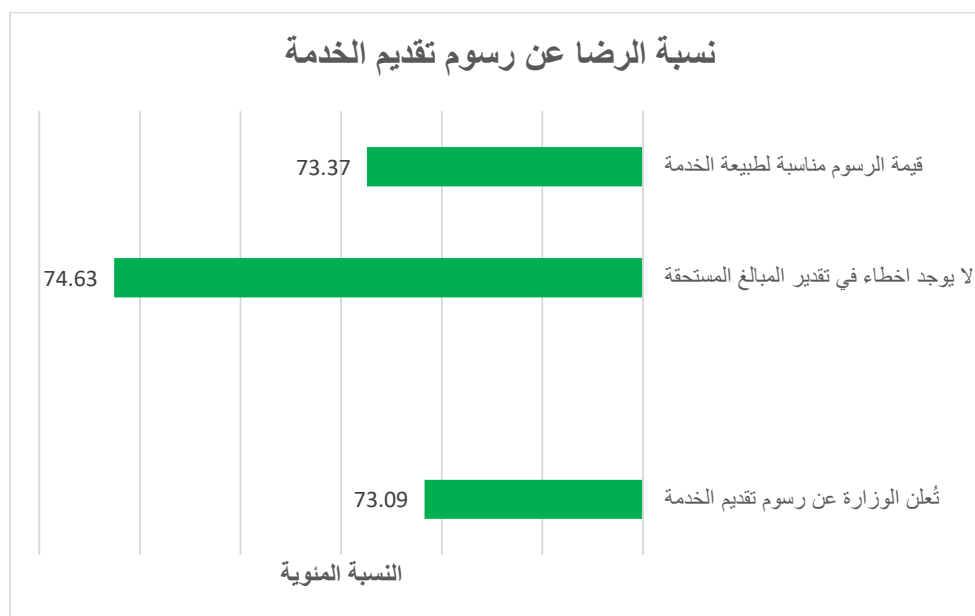
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت مرتفعة عن تواجد المسؤول في مكان عمله بنسبة (74.86 %) ويليهما بنسبة الرضا سهولة الوصول إليه مقارنة بنسبة الرضا عن تعامل المسؤول بمساواة بدون تمييز مع متلقي الخدمة (73.26%).وعليه يمكن القول بأن متلقي الخدمة راضي بدرجة 73.86% عن كفاءة القادة في تقديم الخدمات.

المحور الرابع: قياس درجة الرضا عن رسوم تقديم الخدمة

جدول (12)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا %
تُعلن الوزارة عن	89	90	144	15	12	3.65	56.18	73.09
العدد								

			3.4		4.3	41.1	25.7	25.4	النسبة	رسوم تقديم الخدمة
74.63	54.76	3.73	8	10	146	90	96	العدد	لا يوجد اخطاء في تقدير المبالغ المستحقة	
			2.3		2.9	41.7	25.7	27.4		النسبة
73.37	56.32	3.67	10	16	143	92	89	العدد	قيمة الرسوم مناسبة لطبيعة الخدمة	
			2.9		4.6	40.9	26.3	25.4		النسبة
3.68			المتوسط الحسابي للمحور							
55.67		الانحراف المعياري للمحور								
% 73.70		درجة المحور								



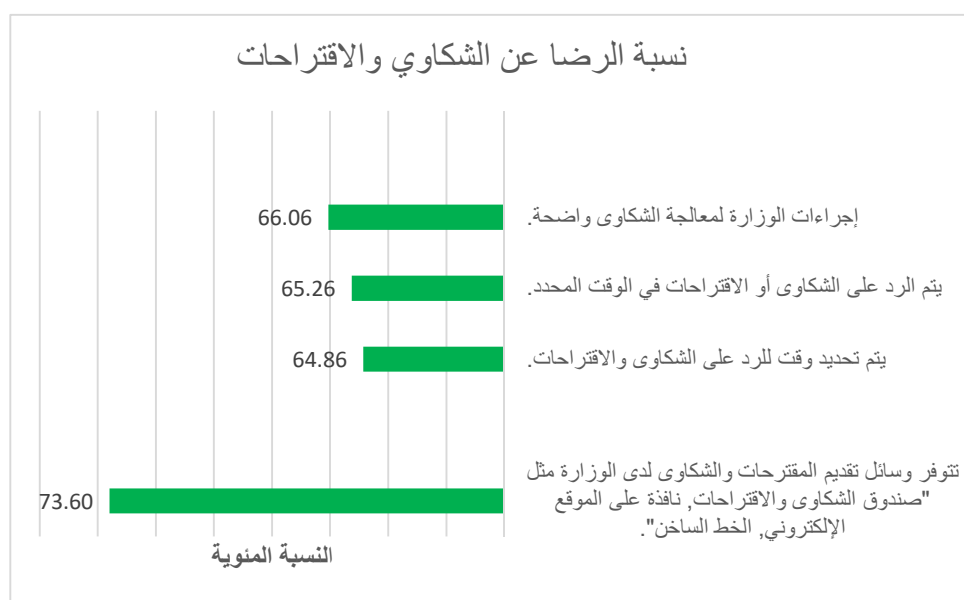
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت مرتفعة عن الدقة وعدم وجود أخطاء في المبالغ المستحقة (74.63 %) في تقديم الخدمة ويلبيها بنسبة الرضا مناسبة قيمة الرسوم للخدمات المقدمة (73.37%). مقارنة بنسبة الرضا عن إعلان رسوم الخدمات حيث بلغت (73.09%) وعلية يمكن القول بأن متلقي الخدمة راضي بدرجة 73.70 % عن رسوم تقديم الخدمات.

المحور الخامس: قياس درجة الرضا عن الشكاوي والإقتراحات وحقق الحصول على المعلومة

جدول (13)

لـسـؤـال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا
تتوفر وسائل تقديم المقترحات والشكاوى لدى الوزارة مثل "صندوق الشكاوى والإقتراحات" نافذة على الموقع الإلكتروني، الخط الساخن".	العدد	81	134	94	24	17	49.29	73.6
	النسبة	23.1	38.3	26.9	6.9	4.9		
يتم تحديد وقت للرد على الشكاوى والإقتراحات.	العدد	45	61	198	26	20	68.39	64.86
	النسبة	12.9	17.4	56.6	7.4	5.7		

65.26	65.75	3.26	21	25	195	59	50	العدد	يتم الرد على الشكاوى أو الاقتراحات في الوقت المحدد.
			6.0	7.1	55.7	16.9	14.3	النسبة	
66.06	67.71	3.30	25	22	187	54	62	العدد	إجراءات الوزارة لمعالجة الشكاوى واضحة.
			2.3	1.7	28	26	42	النسبة	
3.37			المتوسط الحسابي للمحور						
9.07		الإنحراف المعياري للمحور							
% 67.44		درجة المحور							



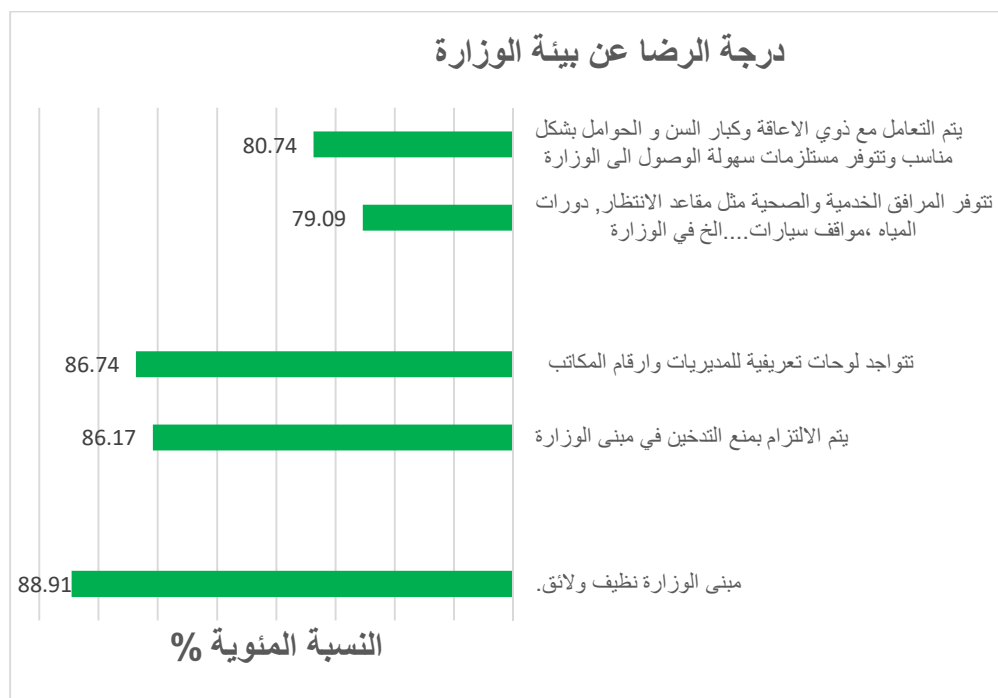
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت مرتفعة عن توفر وسائل تقديم المقترحات والشكاوى لدى الوزارة مثل "صندوق الشكاوى والاقتراحات، نافذة على الموقع الإلكتروني، الخط الساخن". حيث بلغت (73.6%) ويليهما بنسبة الرضا وضوح إجراءات الوزارة لمعالجة الشكاوى حيث بلغت (67.44%). وعالية يمكن القول بأن متلقي الخدمة راضي بدرجة 67.44 % عن الشكاوي والاقتراحات.

المحور السادس : قياس درجة الرضا عن بيئة العمل

جدول (14)

سؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا
مبنى الوزارة نظيف ولائق.	العدد	191	142	6	4	7	4.45	89.79
	النسبة	54.6	40.6	1.7	1.1	2.0		
يتم الالتزام بمنع التدخين في مبنى الوزارة	العدد	179	128	23	12	8	4.31	74.81
	النسبة	54.6	40.6	1.7	1.1	2.0		
تتواجد لوحات تعريفية للمديرين وارقام المكاتب	العدد	182	128	24	8	8	4.34	80.17
	النسبة	51.1	36.6	6.6	3.4	2.3		
تتوفر المرافق الخدمية والصحية مثل مقاعد الانتظار، دورات المياه ،مواقف سيارات.... الخ في الوزارة	العدد	147	113	31	45	14	3.95	55.93
	النسبة	52.0	36.6	6.9	2.3	2.3		
يتم التعامل مع ذوي الاعاقة وكبار السن و الحوامل بشكل مناسب وتتوفر مستلزمات سهولة الوصول الى الوزارة	العدد	147	91	98	6	8	4.04	61.43
	النسبة	42.0	32.3	8.9	12.9	4.0		

	4.22	المتوسط الحسابي للمحور
72.43		الانحراف المعياري للمحور
% 84.33		نسبة الرضا للمحور



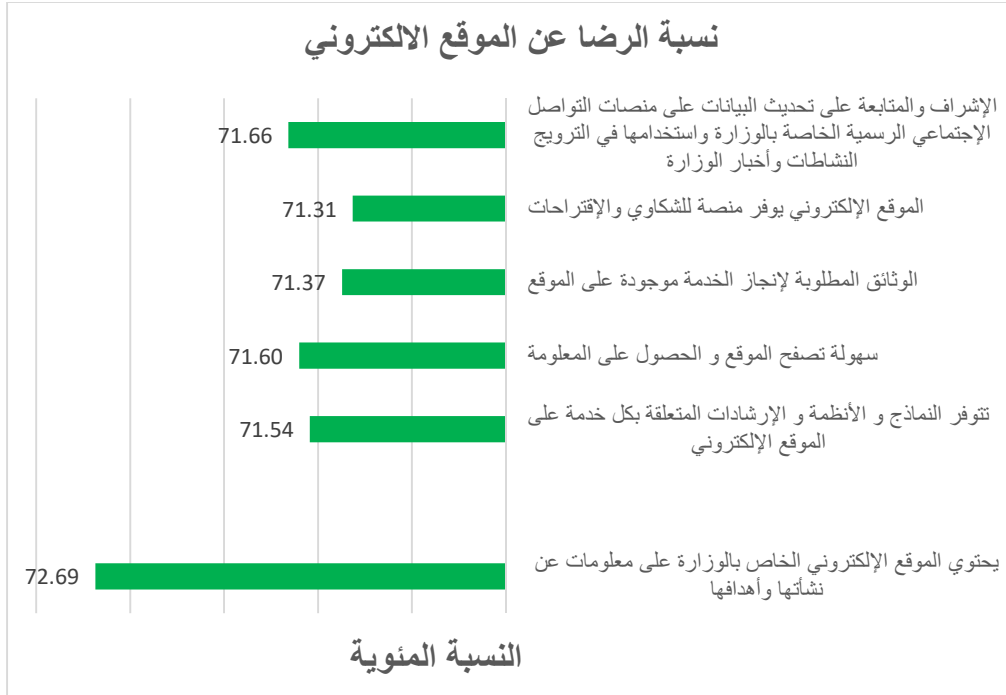
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة جدا عن نظافة مبنى الوزارة (88.91%) ويليها بنسبة الرضا وجود لوحات تعريفية للمديرية و ارقام المكاتب (86.74%) كذلك كانت نسبة الرضا عن التعامل مع ذوي الاعاقة وكبار السن و الحوامل وتوفير مستلزمات سهولة الوصول الى الوزارة بنسبة (80.74%). وعلية يمكن القول بأن متلقي الخدمة راضي بدرجة 84.33% عن بيئة الوزارة .

المحور السابع : قياس درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

جدول (15)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا
يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة على معلومات عن نشأتها وأهدافها	العدد	84	90	152	12	3.63	59.26	72.69
	النسبة	24.0	25.7	43.4	3.4			
تتوفر النماذج و الأنظمة و الإرشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني	العدد	72	102	148	16	3.58	54.95	71.54
	النسبة	20.6	29.1	42.3	4.6			
سهولة تصفح الموقع و الحصول على المعلومة	العدد	78	88	155	12	3.58	55.92	71.60
	النسبة	22.3	25.1	44.3	3.4			
الوثائق المطلوبة لإنجاز الخدمة موجودة على الموقع	العدد	77	87	158	14	3.57	58.19	71.37
	النسبة	22.0	24.9	45.1	4.0			
الموقع الإلكتروني يوفر منصة للشكاوي والإقتراحات	العدد	72	89	165	11	3.57	59.02	71.31
	النسبة	20.6	25.4	47.1	3.1			

71.66	61.71	3.58	12	12	159	94	73	العدد	الإشراف والمتابعة على تحديث البيانات على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بالوزارة واستخدامها في الترويج للنشاطات وأخبار الوزارة
			3.4	3.4	45.4	26.9	20.9	النسبة	
3.58			المتوسط الحسابي للمحور						
58.15		الانحراف المعياري للمحور							
%71.70		نسبة الرضا للمحور							



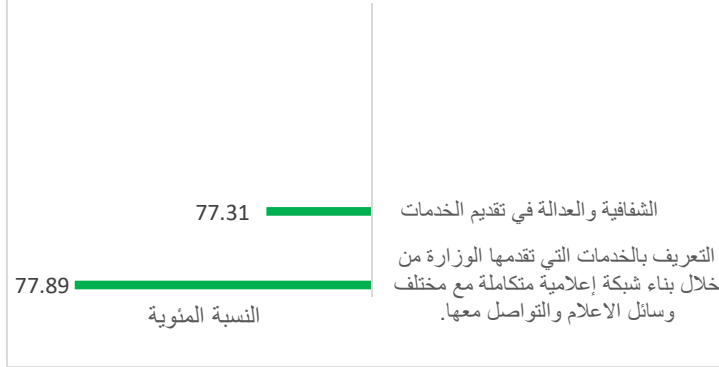
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت مرتفعة عن تتوفر النماذج و الأنظمة و الإرشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني (71.54%) مقارنة بسهولة تصفح الموقع و الحصول على المعلومة و الإشراف والمتابعة على تحديث البيانات على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بالوزارة واستخدامها في ترويج النشاطات وأخبار الوزارة حيث كانت متساوية (71.60 %) ويليهما بنسبة الرضا توفر منصة للشكاوي والإقتراحات (71.31%). وعالية يمكن القول بأن متلقي الخدمة راضي بدرجة 71.70% عن الموقع الإلكتروني .

المحور الثامن : قياس درجة الرضا عن سمعة الوزارة والشفافية

جدول (16)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا
التعريف بالخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال بناء شبكة إعلامية متكاملة مع مختلف وسائل الاعلام والتواصل معها.	العدد	109	134	79	17	11	54.74	77.89
	النسبة	31.1	38.3	22.6	4.9	3.1		
الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات	العدد	116	136	57	17	24	53.77	77.31
	النسبة	33.1	38.9	16.3	4.9	6.9		
المتوسط الحسابي للمحور						3.88		
الانحراف المعياري للمحور							54.26	
درجة المحور							% 77.60	

نسبة الرضا عن سمعة الوزارة والشفافية



يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت مرتفعة عن التعريف بالخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال بناء شبكة إعلامية متكاملة مع مختلف وسائل الإعلام والتواصل معها حيث بلغت (77.89 %) مقارنة بنسبة الرضا عن الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات (77.31%) وعلى يمكن القول بأن متلقي الخدمة راضي بدرجة 77.60 % عن سمعة وشفافية الوزارة.

المحور الثامن : قياس درجة الرضا عن الانطباع العام عن تجربة متلقي الخدمة

جدول (17)

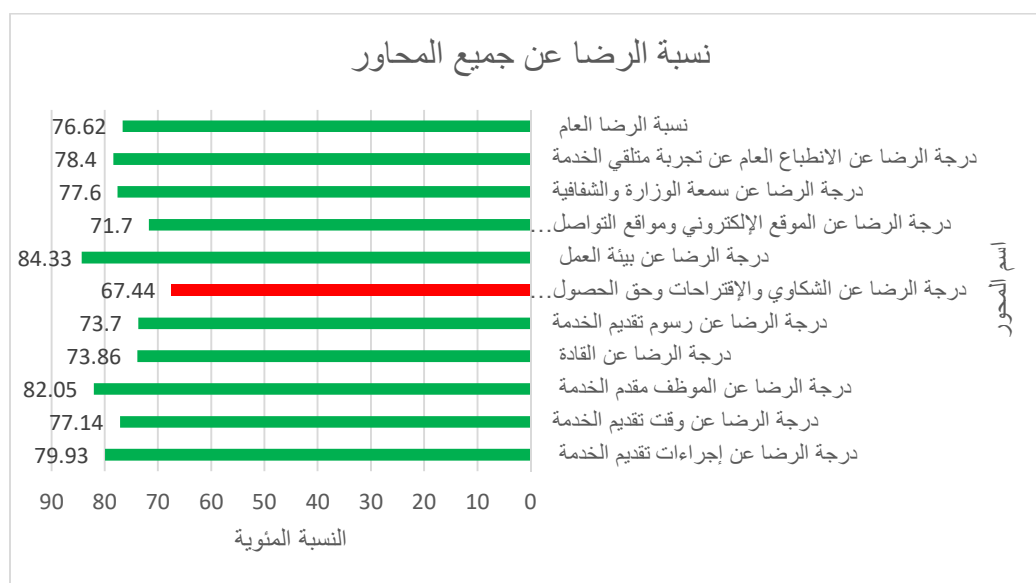
السؤال		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا %
كيف تقيم تجربتك في داخل الوزارة من خمس نجوم	العدد	141	106	65	10	28	3.92	54.14	78.4
	النسبة	40.3	30.3	18.6	2.9	8			
المتوسط الحسابي للمحور							3.92		
الانحراف المعياري للمحور							54.14		
درجة الرضا							78.4 %		

يتبين من الجدول السابق يتضح أن نسبة رضا متلقي الخدمة عن تجربتهم داخل الوزارة بلغت 78.4% بشكل عام بينما بلغت نسبة الرضا الناتجة من دراسة جميع المحاور السابقة 76.7%، مع فارق قدره 1.65% وهي نسبة متقاربة .

النتائج

جدول (18)

المحور	نسبة الرضا
درجة الرضا عن إجراءات تقديم الخدمة	79.93
درجة الرضا عن وقت تقديم الخدمة	77.14
درجة الرضا عن الموظف مقدم الخدمة	82.05
درجة الرضا عن القادة	73.86
درجة الرضا عن رسوم تقديم الخدمة	73.7
درجة الرضا عن الشكاوي والإقتراحات وحقوق الحصول على المعلومة	67.44
درجة الرضا عن بيئة العمل	84.33
درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي	71.7
درجة الرضا عن سمعة الوزارة والشفافية	77.6
درجة الرضا عن الانطباع العام عن تجربة متلقي الخدمة	78.4



يبين الجدول و الرسم البياني أعلاه ان المحور رقم (7) (الذي يتمثل في (الرضا عن بيئة العمل) حقق أعلى نسبة رضا وهي (84.33%) وبلييه محور رقم (3) الذي يتمثل في (الرضا عن الموظف مقدم الخدمة) بنسبة (82.05%). مقارنة بمحور رقم (6) الذي يتمثل في الشكاوي والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة حقق أقل نسبة رضا (67.44%).

ملاحظات متلقي الخدمة:

- ارجو تخصيص مكتب خاص لكامل معاملات التقاعد بدلا من الاجراءات الطويلة جدا والمكاتب الكثيرة
- إعطاء صلاحيات في اتخاذ القرار لمدراء الابنيه والأقسام الاختصار المدد الزمنية في إنجاز العمل
- عدم وجود صناديق شكاوي واقتراحات في الممرات وخاصة مدخل المراجعين للوزارة.
- تحديد وقت لإنجاز المعاملة وليس وقت مفتوح وأضطرار المراجع للعودة لأنها المعاملة عدد مرات لا نهائيا وعدم وجود مصفات للسيارات
- عدم توفر أماكن اصطافاف كافيه وتأخير في زمن الانتهاء من المعاملات

- بخصوص خدمة تقديم أوراق مزاولة المهنة عن طريق البريد الأردني متأخرة بالعمل جدا. اقترح بتقديم والدفع عن طريق الوزارة بشكل مباشر او في مديريات الصحة في المحافظات.
- عند تقديم تمديد لإجازه بدون راتب يرجى العمل على تفعيل الخدمات الالكترونية تقديمها حيث انه من الصعب تفريغ ما يقارب الساعتين لتمديد الاجازه والمرور بالمحاسبه لختتم ذلك الكتاب ولكم كل الشكر
- الرجاء توفير مكاتب خدمات تصوير. وطباعه واستنساخ الاوراق
- طول وقت تقديم الخدمة وعمل المعاملة
- مكتب الدكتور محمد الحوارات كان متعاون جدا إلا أننا لم نستطع الوصول للأمين العام رائد الشبول في الطابق الرابع وكان بسبب إصرار الموظفين في غرفة التنفيذ عدم إيصالنا إليه
- المراسل والموظفين متعاونين في مديرية التراخيص المهن
- التعقيد في اجراءات العمل.
- عدم الالتزام بمواعيد لجنة شراء الخدمات
- خدمة البريد الالكترونية يفترض تكون اختيارية تسليم الاوراق مرة واحدة وعدم تكرارها ولجهة واحدة اماكن اصطفاف سيارات يجب توفيرها البالغ المقبوض بالبريد تم احتسابه بشكل خاطيء والية الاسترداد تأخذ وقت طويل
- عدم توفر أماكن لإصطفاف سيارات المراجعين.
- عدم توفر أماكن لإصطفاف سيارات المراجعين. عدم تدخل الواسطه والمحسوبيات في الوظائف ومنح إجازات بدون راتب.
- الرجاء توفير آلية لتسريع الإجراءات المتعلقة بالخدمات
- يرجى إضافة القوانين و التشريعات و الانظمة و النماذج علي موقع الوزارة بشكل واضح تحت تقسيمات صحيحة و يرجى الاهتمام بهاتف خدمة الجمهور و متابعة بمتابعتها
- عدم توفر أماكن اصطفاف للمراجعين
- يرجى متابعة الشؤون القانونية من قبل الوزير مع كامل المحبة والتقدير
- تزويد المبنى بموقف سيارات تفعيل خط التواصل الهاتفي
- لا تتوفر أماكن كافية لإصطفاف. تحديدا بالنسبة للاعفائات لمرضى السرطان لا توجد معلومات توضيحية وتعريفية في كيفية البدء بالاجراءات الازمة للحصول على الاعفاء دعم الكوادر التقنية اكثر
- بحاجة لمواقف سيارات ومقاعد انتظار في الطوابق

الفصل الاخير

التوصيات

بناءً على نسبة الرضا العام التي بلغت 76.92٪، فيما يلي التوصيات التي يمكن اتخاذها لتحسين رضا متلقي الخدمة في وزارة الصحة:

1. توفير مواقف اصطفاف وتخصيص أماكن للمرضى واصحاب الهمم.
2. بناء قرارات العاملين لتقديم الخدمات الصحية بفعالية وتدريبهم على مهارات الاتصال والتواصل.
3. مراجعة المعلومات المنشورة على اللوحات الارشادية والمتوفرة على الموقع الإلكتروني وتحديثها بشكل مستمرة.
4. تفعيل كاونتر خدمة الجمهور.
5. مراجعة سياسة التعامل مع الشكاوى والإقتراحات وإدارة العلاقة مع متلقي الخدمة وتطوير نظام فعال للتعامل معها.
6. تحسين البنية التحتية للمبنى وتسهيل الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة.

المراجع:

1. المراجع العربية:

- 1.1 سياسة التعامل مع الموردين المعتمدة في وزارة الصحة 2017/1/22.
 - 1.2 سياسة التعامل مع الشركاء المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/POL/IDQCD/GL/12.
 - 1.3 سياسة التحقق من صحة البيانات المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/QI/GL/02.
 - 1.4 معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
 - 1.5 معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022
2. المراجع الإنجليزية:
- 2.1 Bukhari, S.A.R. & Mohammad Ali Jinnah University. (February 2021).
Sample Size Determination Using Krejcie and Morgan Table.
DOI:10.13140/RG.2.2.11445.19687.
 - 2.2 Sample size calculator by creative research
<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
 - 2.3 Plichta, S. B., & Kelvin, E. A. (2013). Munro's statistical methods for
health care research (6th ed).
 - 2.4 Polit, D. F., & Beck, C. T. (2016). Essential of Nursing Research Appraising
Evidence for Nursing Practice (7th ed.).

الملحقات:



وزارة الصحة قياس احتياجات ورضا متلقي الخدمة (2022)

أخي المواطن أختي المواطنة

تحية طيبة وبعد

تقوم وزارة الصحة بإجراء دراسة للوقوف على احتياجات متلقي الخدمة وذلك بهدف تطوير وتحسين الأداء لتقديم أفضل الخدمات لكم وان نجعل تجربتكم مميزة و مريحة. من أجل ذلك نرجو منكم التكرم بمنحنا بضع دقائق لتعبئة الاستبانة حول أهمية وجودة الخدمات التي تلقيتها في وزارة الصحة وتتضمن (42) سؤال. نرحب بتعليقاتكم و استفساراتكم وسوف تعامل المعلومات بسرية تامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث وتحسين الخدمات التي تقدمها الوزارة .

الرجاء وضع إشارة () إزاء العبارة الصحيحة فيما يأتي:

أولاً: معلومات عامة :			
الاسم (اختياري):		رقم الهاتف (اختياري):	
البريد الإلكتروني (اختياري)			
الجنس:		☐ ذكر. ☐ أنثى.	
وقت تعبئة الاستبيان:			
العمر:		☐ أقل من 20 سنة. ☐ 21 - 30 سنة. ☐ 31 - 40 سنة.	
		☐ 41 - 50 سنة. ☐ 51 سنة فأكثر.	
المستوى التعليمي:		☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐ دبلوم كليات مجتمع ☐ ثانوية عامة ☐ أخرى (أذكرها):	
الجنسية:		☐ أردني ☐ عربي. ☐ أجنبي.	
صفة متلقي الخدمة:		☐ مؤسسة حكومية ☐ مؤسسة خاصة ☐ موظفين وزارة ☐ أفراد ☐ أخرى (أذكرها):	
هل انت من ذوي الإعاقة ؟			
☐ لا - انا لست من ذوي الإعاقة ☐ نعم - انا من ذوي الإعاقة			

ثانياً: ماهي المديرية التي قمت بزيارتها	
☐ مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات.	☐ مديرية الاعلام و العلاقات العامة و خدمة الجمهور
☐ مديرية ادارة المشاريع والتخطيط و التعاون الدولي	☐ مديرية تراخيص المهن و المؤسسات الصحية
☐ مديرية الصيدلة و الصيدلة السريرية	☐ مديرية الموارد البشرية
☐ مديرية التعليم والتدريب الطبي	☐ مديرية طب الاسنان
☐ مديرية الرقابة و التدقيق الداخلي	☐ مديرية الشؤون القانونية
ثالثاً: نوع الخدمة التي قدمت لك.	
☐ معاملة روتينية (استدعاء)	☐ معاملة روتينية (طلب نقل)
☐ مندوب مبيعات	☐ تقديم لعطاء
☐ رخصة مزاولة المهنة للموظفين	☐ رخصة مؤسسة صحية
☐ خدمة تثبيت شهادات المطاعيم الكترونيا خارج الأردن	☐ اصدار شهادة عدم ممانعة لأطباء الاختصاص خارج الاردن
☐ مراجعة بخصوص تدريب سنة الامتياز في مستشفى او مركز وزارة الصحة	☐ مراجعة بخصوص انتهاء التدريب و اصدار وثيقة شهادة الامتياز
☐ اصدار كتاب المجلس الطبي بسنوات الإقامة و كتاب لمن يهمله الأمر	☐ مراجعة بخصوص تدريب طلاب الجامعات و الخريجين
☐ نتائج فحص مزاولة المهنة لفنيي الاسنان ومرشدي الصحة السنية	☐ خدمة الحصول على موافقة لجنة اخلاقيات البحث العلمي للابحاث و الدراسات
☐ تنسيبات الدورات واللجان	☐ استفسار بخصوص مواعيد الامتحان لطب الاسنان
☐ استلام قرار اللجنة الطبية	☐ تقديم الشكاوي والتظلمات واللجان
☐ أخذ استشارة قانونية	☐ أخرى (أذكرها):

إجراءات تقديم الخدمات

البند	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الخدمات المقدمة محددة ومعلنة وواضحة					
2	إجراءات سير الخدمة معلنة في مرافق الوزارة عبر اللوحات الإرشادية.					
3	عدد موظفي الوزارة المعنيين بتقديم الخدمة كافٍ.					
4	عدد الزيارات لتقديم الخدمة مناسبة					
5	عرض الوثائق المطلوبة في مكان واضح					
وقت تقديم الخدمة						
البند	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6	ساعات الاستقبال و الحصول على الخدمة معلنة وواضحة					
7	الوقت المستغرق في انتظار الخدمة مناسب					
8	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة مناسب.					
9	يتم إعلامك بالزمن اللازم لإنجاز الخدمة					
10	يتم الالتزام بالوقت الذي حدد					
الموظف						
البند	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	يتواجد الموظفون المعنيين في مكان عملهم					
12	يتعامل الموظف بلطف ولباقة					
13	يتمتع الموظفون بكفاءة وفعالية في تقديم الخدمة					
14	سهولة الوصول إلى الموظف					
15	يقوم الموظف بمساعدة متلقي الخدمة والاستجابة					
16	يقوم الموظف بحل المشاكل بشفافية					
17	يبادر الموظف بسؤال متلقي الخدمة عن أي خدمات أخرى يريدونها بعد الانتهاء من تقديم الخدمة.					
القادة						
هل احتجت ان تراجع أي مسؤول على معلمتك ؟ إذا كانت الإجابة بنعم نرجو الاجابة على الأسئلة وإذا كانت الاجابة بلا فلا تجيب هذه الأسئلة:						
البند	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	يتواجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة					

19	يسهل الوصول الى المسؤول					
20	يمتلك المسؤول الصلاحيات الكلية لتلبية إحتياجاتك					
21	يتعامل المسؤول بمساواة بدون تمييز مع متلقي الخدمة					
رسوم تقديم الخدمة						
	البند	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
22	تُعلن الوزارة عن رسوم تقديم الخدمة					
23	لا يوجد اخطاء في تقدير المبالغ المستحقة					
24	قيمة الرسوم مناسبة لطبيعة الخدمة					
الشكاوى والإقتراحات وحق الحصول على المعلومة						
	البند	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
25	تتوفر وسائل تقديم المقترحات والشكاوى لدى الوزارة مثل "صندوق الشكاوى والإقتراحات, نافذة على الموقع الإلكتروني, الخط الساخن".					
26	يتم تحديد وقت للرد على الشكاوى والإقتراحات.					
27	يتم الرد على الشكاوى أو الاقتراحات في الوقت المحدد.					
28	إجراءات الوزارة لمعالجة الشكاوى واضحة.					
بيئة العمل						
	البند	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
29	مبنى الوزارة نظيف ولائق.					
30	يتم الالتزام بمنع التدخين في مبنى الوزارة					
31	تتواجد لوحات تعريفية للمدرييات وارقام المكاتب ولوحات تعريفية .					
32	تتوفر المرافق الخدمية والصحية مثل مقاعد الانتظار, دورات المياه ,مواقف سيارات...الخ في الوزارة.					
33	يتم التعامل مع ذوي الاعاقة وكبار السن و الحوامل بشكل مناسب وتتوفر مستلزمات سهولة الوصول الى الوزارة					
الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي						
هل سبق وأن استخدمت الموقع الإلكتروني للوزارة. إذا كانت الإجابة بنعم نرجو الاجابة على الأسئلة وإذا كانت الإجابة بلا فلا تجيب هذه الأسئلة:						
	البند	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
34	يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة على معلومات عن نشأتها وأهدافها					

35	تتوفر النماذج و الأنظمة و الإرشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني				
36	سهولة تصفح الموقع و الحصول على المعلومة				
37	الوثائق المطلوبة لإنجاز الخدمة موجودة على الموقع				
38	الموقع الإلكتروني يوفر منصة للشكاوي والإقتراحات				
39	الإشراف والمتابعة على تحديث البيانات على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بالوزارة واستخدامها في الترويج للنشاطات وأخبار الوزارة				

السمعة					
البند	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
40	التعريف بالخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال بناء شبكة إعلامية متكاملة مع مختلف وسائل الاعلام والتواصل معها.				
41	الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات				
الانطباع العام					
	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
42	كيف تقيم تجربتك في داخل الوزارة من خمس نجوم	☆ ⁵	☆ ⁴	☆ ³	☆ ²

لملاحظاتكم و إقتراحاتكم :