



قياس رضى متلقي خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية لعام 2022م

إعداد

قسم الإحصاء- دائرة السياسات والتخطيط
وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي



يناير - 2023م

تقرير مقدم إلى الأمانة العامة بشأن قياس رضى متلقي خدمات وزارة
الأوقاف والشؤون الدينية لعام 2022م

الإعداد والتحليل الإحصائي

أ. بشار صيام حمد

إشراف ومراجعة

محمود عودة سعيد

مدير دائرة السياسات والتخطيط

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

الموقع الإلكتروني||www.palwakf.ps

هاتف رقم||2623117-2623114

فلسطين، قطاع غزة، دوار أنصار – بجوار مسجد زايد (الكتيبة)

فريق تنفيذ قياس رضى متلقي خدمات وزارة الأوقاف
والشؤون الدينية

الاسم	المسمى الوظيفي
د. أنس رياض لبد	إداري
أ. إسماعيل جميل أبو عمشة	إداري
أ. صخر عطا الرضيع	إحصائي
أ. حسام يوسف النجار	إداري
أ. عواد عايش عواد	إداري

1	صفحة الإعداد
2	فريق تنفيذ قياس رضى متلقي الخدمة
3	جدول المحتويات
4	المقدمة
5	المنهجية
6	مجتمع وعينة الدراسة
6	الأساليب الإحصائية للقياس
7	نتائج القياس بناءً على المعايير
7	المعيار الأول (استمارة متلقي الخدمة)
11	المعيار الثاني: استبانة المتعامل الخفي لمراكز الخدمة
16	المعيار الثالث: التقييم الإلكتروني (استمارات إلكترونية " مصلون، طلاب تحفيظ، طلاب المدارس الشرعية")
18	قياس الرضا حسب مراكز الخدمة
20	قياس الرضا من خلال المعايير
21	ملخص نتائج قياس الرضا عن الخدمة الحكومية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
23	ملخص توصيات قياس الرضا عن الخدمة الحكومية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
24	الملاحق
36	قائمة الجداول:
37	قائمة الأشكال:
37	قائمة الملاحق:

يعد قياس رضا متلقي الخدمة من أبرز آليات التقييم والمتابعة وهو خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء لأي مؤسسة أو وزارة، ويعد كذلك الأساس في وضع تصورات للتطور والتجديد في العمل، وقد تم إعداد هذه الدراسة لقياس جودة الخدمات التي تقدمها وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرامجية اللازمة بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع وتوقعات متلقي الخدمة.

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

2 هدف القياس

تهدف عملية قياس رضا متلقي الخدمة الحكومية إلى ما يلي:

1. وضع تصور عام عن خدمات الوزارة بكل نزاهة وشفافية باستخدام منهجيات علمية بحثية واضحة وقابلة للقياس والتقييم.
2. معرفة مستوى رضا متلقي الخدمة عن خدمات وزارة الأوقاف.
3. استكشاف العوامل الإنسانية والبحث في الأسباب والمسببات التي من شأنها أن تسهل على المواطن حصوله على الخدمات.
4. الكشف عن الصعوبات التي تواجه الموظفين من أجل تطوير وتحسين الخدمة.
5. الارتقاء بخطب الجمعة والخطاب الديني بشكل عام لتؤدي المساجد رسالتها التي أنشئت من أجلها.
6. الارتقاء بمراكز التحفيظ وطلاب التحفيظ ومتابعة إنجازهم.
7. الارتقاء بالمدارس الشرعية والمعاهد الدينية.
8. معرفة مستوى رضى متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة خلال النصف الثاني من العام 2022م.
9. اتخاذ ما يلزم من إجراءات تحسينية بناءً على مخرجات قياس الرضا.
10. تزويد جهات الاختصاص بمؤشر رضا متلقي الخدمة عن خدمات الوزارة ومراكز الخدمة التابعة لها.
11. اتخاذ ما يلزم من تحسينات للخدمات المقدمة.

تم إعداد معايير مقترحة لقياس رضا متلقي الخدمة، والأوزان النسبية لكل معيار وفيه نذكر المعايير الرئيسية التي سيتم إعداد وسائل قياس رضا متلقي الخدمة بناءً عليها وبيان كل معيار ووزنه النسبي وفقاً لأهميته للدائرة الحكومية، ومثال ذلك:

المعيار	بيان المعيار	الوزن النسبي لكل معيار
التقييم السلوكي (الصفات الشخصية للموظف)	ونقيس من خلاله هيئة ومظهر مقدم الخدمة، واستقباله لمتلقي الخدمة، ومهاراته العلمية، ومدى نظافة محيط عمله، وإنهائه للمعاملة	30%
التقييم الفيزيائي (البيئة المكانية للمركز)	ونقيس من خلاله الموقع الجغرافي لمركز الخدمة، توفر أنظمة السلامة والصحة المهنية، أنظمة التهوية والإنارة، ومعدل الضوضاء، البعد الجمالي للمكان من الدخل ومن الخارج، أماكن الانتظار، وشاشات العرض، وأنظمة ترتيب الدور	30%
الأنشطة الخدماتية للمركز	ونقيس من خلاله فترة انتظار متلقي الخدمة قبل وأثناء حصوله على الخدمة، إجراءات تقديم الخدمة، الإشعار بإنجاز الخدمة، توفر اللوجستيات والأدوات المطلوبة لإنجاز الخدمة، توفر مواقع إلكترونية وحسابات تواصل وتطبيقات تسهل الحصول على الخدمة أو إنجازها	30%
الخدمات الإلكترونية	ونقيس من خلاله واقع الخدمات الإلكترونية من حيث توفرها ومدى العمل بها وجودة المعلومات المقدمة عنها وغيرها	10%

جدول رقم 1: معايير مقترحة لقياس رضا متلقي الخدمة والأوزان النسبية لكل معيار

ولتحقق هذه المعايير تم إعداد طرق قياس رضا متلقي الخدمة ووسائل قياس رضا متلقي الخدمة. وفيه نذكر طرق قياس رضا متلقي الخدمة ووسائل قياس رضا متلقي الخدمة التي سيتم استخدامها والوزن النسبي لكل وسيلة، مع ضرورة إرفاق الاستمارة الخاصة بالقياس لكل وسيلة، ومثال ذلك:

البيان	الوزن النسبي للوسيلة	ملاحظات
استمارة متلقي الخدمة	35%	مرفق الاستمارة
استمارة المتعامل الخفي	35%	مرفق الاستمارة
استمارة الكترونية (مصلين، طلاب تحفيظ، طلاب المدارس الشرعية)	30%	مرفق الاستمارة

جدول رقم 2: طرق قياس رضا متلقي الخدمة ووسائل قياس رضا متلقي الخدمة التي سيتم استخدامها والوزن النسبي لكل وسيلة

4 مجتمع وعينة الدراسة

مراكز الخدمة التابعة لوزارة الأوقاف والبالغ عددها (13) مركز لتقديم الخدمة وهي: (المقر الرئيسي لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وحدة الزكاة والإغاثة، دائرة التراث الإسلامي، مديرية أوقاف الشمال، مديرية أوقاف الوسطى، مديرية أوقاف خانيونس، مديرية أوقاف رفح، مديرية أوقاف غزة، مدرسة الأوقاف الشرعية - بنات، كلية الدعوة الإسلامية فرع الشمال، كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح، مدرسة الأوقاف الشرعية للبنين، دائرة الصيانة) وتم استجابة (764) متلقي خدمة من مراكز الخدمة التابعة لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية.

5 الأساليب الإحصائية للقياس

1. التكرارات والنسب المئوية.
2. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي.
3. الرسوم البيانية (Pie charts).

نتائج قياس رضا متلقي الخدمة بناءً على المعايير:**المعيار الأول (استمارة متلقي الخدمة)****• رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة من وزارة الأوقاف والشؤون الدينية**

استبانة لقياس رضا متلقي الخدمة المقدمة من وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وتهدف إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من قبل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وتحليل مدى تحسن أداء وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة والارتقاء بمستوى الأداء الحكومي في تقديم الخدمات. وسوف تعمل أيضاً على تحديد المسببات الرئيسية لانخفاض جودة الخدمات الحكومية، والمساهمة في تحديد نقاط القوة، وفرص التحسين في آلية تقديم الخدمة ومكان تقديمها وسرعة إنجازها. وتتوزع فئات المتعاملين بالخدمة حيث كان هناك (أفراد بنسبة 80.5%، داخلي بنسبة 17.2%، قطاعات حكومية بنسبة 0.9%، قطاعات خاصة بنسبة 1.3%)، وكانت طريقة تقديم الخدمة المقدمة 94.3% خدمة يدوية، 5.7% خدمة إلكترونية.

المحور	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
سهولة الوصول للخدمة الحكومية	من السهل الوصول لموقع تقديم الخدمة	4.33	84.	86.60	1
	من السهل الحصول على معلومات عن الخدمة	4.24	81.	84.80	2
	مكان موقع تقديم الخدمة مناسب لي	4.21	91.	84.20	3
	المحور الأول	4.26	72.	85.17	1
جودة معلومات الخدمة الحكومية	معلومات الخدمة معلنة وواضحة	4.24	91.	84.80	1
	معلومات الخدمة حديثة	4.13	89.	82.60	4
	لم يكن هناك أي تناقض في معلومات الخدمة التي حصلت عليها	4.13	91.	82.60	3
	وفرت (الجهة الحكومية) جميع المعلومات اللازمة	4.15	89.	83.00	2
	المحور الثاني	4.16	73.	83.27	3
سهولة	إجراءات الخدمة بسيطة وسهلة	4.22	94.	84.40	1

المحور	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
	من السهل فهم وتعبئة جميع النماذج المطلوبة	4.12	98.	82.40	2
	المحور الثالث	4.17	87.	83.44	2
مظهر بيئة تقديم الخدمة الحكومية	يتوفر أماكن انتظار ملائمة في موقع تقديم الخدمة	4.09	1.03	81.80	2
	نظام الانتظار عملي وواضح	4.04	99.	80.80	4
	تهوية مكان تقديم الخدمة مناسبة وصحية	4.07	99.	81.40	3
	إنارة مكان تقديم الخدمة مناسبة	4.13	99.	82.60	1
	إضافة مكان تقديم الخدمة جيدة وصحية	4.03	99.	80.60	5
	تتوفر أماكن لتقديم الاقتراحات والشكاوى	3.84	1.08	76.80	6
	المحور الرابع	4.03	80.	80.62	4
سرعة تقديم الخدمة الحكومية	انتظرت مدة معقولة من الوقت قبل الحصول على الخدمة	3.98	1.01	79.60	3
	تمت الإجابة على استفساراتي على وجه السرعة	4.11	1.00	82.20	1
	حصلت على الخدمة بعد التواصل مع عدد معقول من الموظفين	3.96	99.	79.20	4
	تم حل مشكلتي على وجه السرعة عندما واجهتني صعوبة	3.94	1.09	78.80	2
	المحور الخامس	4.00	81.	79.94	5
	المجموع الكلي	4.12	66.	82.47	

جدول رقم 3: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحاور رضا متلقي الخدمة بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية.

ويتضح من خلال الجدول السابق أن نسبة رضا متلقي الخدمة عن جودة الخدمات الحكومية المقدمة من قبل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية تساوي 82.4%، وتبين كذلك أن محور (سهولة الوصول للخدمة الحكومية) أفضل محور من محاور رضا متلقي الخدمة في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية وجاء بنسبة 85.17%، وكانت نسبة أقل محور (سرعة تقديم الخدمة الحكومية) بنسبة 79.9%.

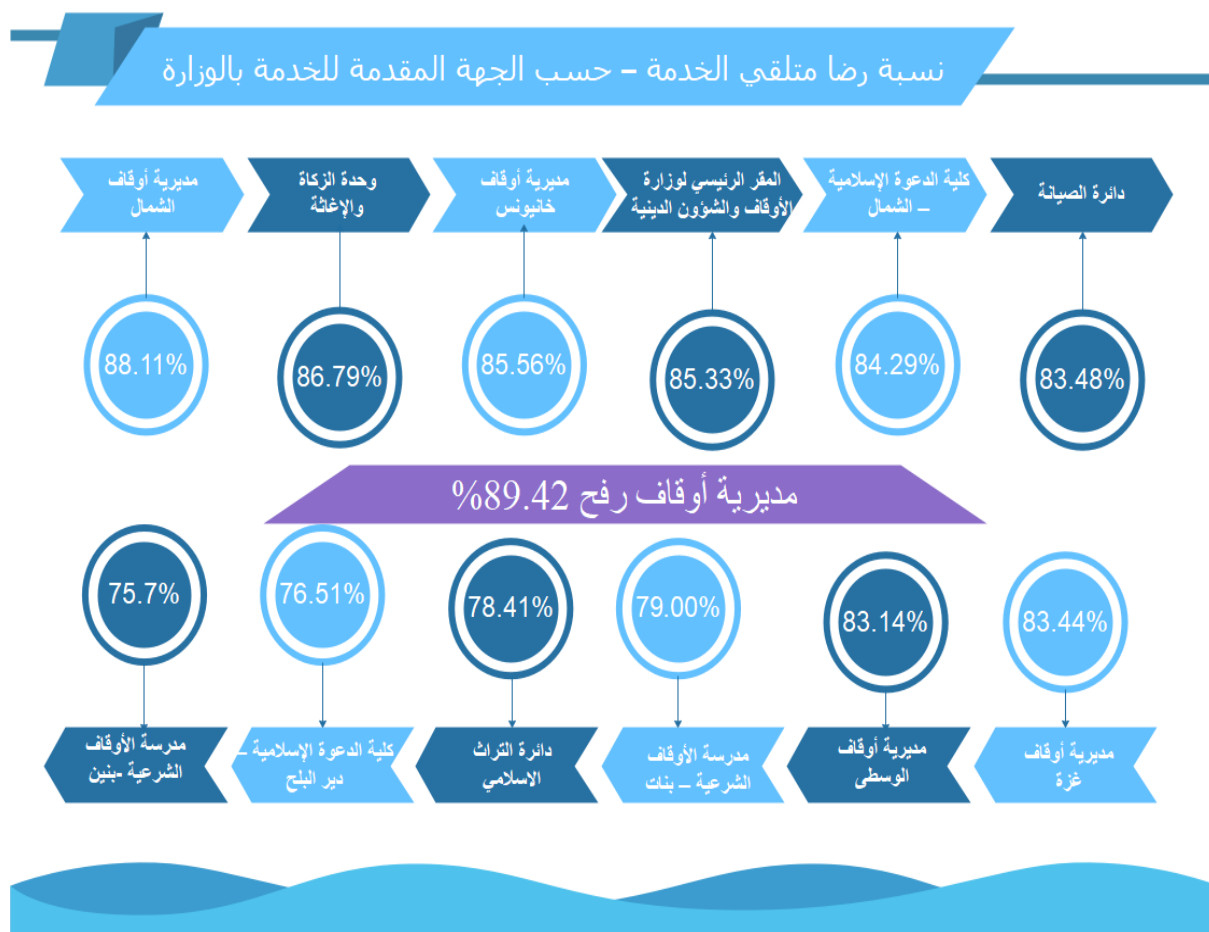
• رضا متلقي الخدمة حسب الجهة المقدمة للخدمة:

الإدارات العامة والوحدات	سهولة الوصول للخدمة الحكومية	جودة معلومات الخدمة الحكومية	سهولة إتمام الخدمة الحكومية	مظهر بيئة تقديم الخدمة الحكومية	سرعة تقديم الخدمة الحكومية	المجموع الكلي
مديرية أوقاف رفح	90.80	89.35	91.39	88.42	87.13	89.42
مديرية أوقاف الشمال	90.86	89.62	89.44	86.35	84.25	88.11
وحدة الزكاة والإغاثة	86.44	86.01	88.64	88.98	83.89	86.79
مديرية أوقاف خانيونس	88.13	85.29	87.20	82.5	84.68	85.56
المقر الرئيسي لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية	86.66	87.72	89.09	79.93	83.25	85.33
كلية الدعوة الإسلامية - الشمال	86.66	88.12	88.75	81.25	76.66	84.29
دائرة الصيانة	85.18	82.22	85.55	84.44	80	83.48
مديرية أوقاف غزة	91.37	86.61	86.17	70.86	82.20	83.44
مديرية أوقاف الوسطى	87.47	83.64	82.43	80.46	81.68	83.14
مدرسة الأوقاف الشرعية - بنات	81.63	79.91	79.64	78.30	75.52	79.00
دائرة التراث الإسلامي	80	78.46	80.76	75.12	77.69	78.41
كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح	79.90	77.60	78.4	72.5	74.53	76.51
مدرسة الأوقاف الشرعية - بنين	78.84	77.29	74.61	75.77	72.24	75.7
المجموع	85.23	83.33	83.49	80.67	79.97	82.53

جدول رقم 4: نسبة رضا متلقي الخدمة حسب الجهة المقدمة للخدمة بالوزارة

تبين من خلال الجدول السابق أن أعلى نسبة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الحكومية المقدمة من وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حسب الجهة المقدمة للخدمة في الوزارة هي مديرية أوقاف رفح بنسبة

89.4%، يليها مديرية أوقاف الشمال، يليها وحدة الزكاة والإغاثة، يليها مديرية أوقاف خانيونس، يليها المقر الرئيسي لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية، يليها كلية الدعوة الإسلامية - الشمال، يليها دائرة الصيانة، يليها مديرية أوقاف غزة، يليها مديرية أوقاف الوسطى يليها مدرسة الأوقاف الشرعية - بنات، يليها دائرة التراث الإسلامي، يليها كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح، وكان بالمركز الأخير مدرسة الأوقاف الشرعية - بنين بنسبة 75.7%.



شكل رقم 1: نسبة رضا متلقي الخدمة - حسب الجهة المقدمة للخدمة بالوزارة

المعيار الثاني: استبانة المتعامل الخفي لمراكز الخدمة

الهدف من استبانة المتعامل الخفي هو تقييم بعض المعايير الخاصة بالمظهر العام للموظف، وتقييم الخدمة الحكومية المقدمة، ومركز تقديم الخدمة، حيث تم تكليف عدد من المتعاملين المتخفين الذين توجهوا لجميع مراكز الخدمة لطلب خدمة وبناء على ذلك تم التقييم.

من خلال زيارة المتعاملين المتخفين الذين تم تكليفهم من وحدة التخطيط لزيارة مراكز الخدمة تبين أن هناك 85% من الخدمات يقدمها موظف واحد، وكان متوسط المدة الزمنية لإنجاز الخدمة (17) دقيقة حيث كانت أقل مدة زمنية لإنجاز الخدمة (5) دقائق، وأكثر مدة زمنية لإنجاز الخدمة (30) دقيقة. وتتكون الاستبانة من عدة محاور وهي:

• مظهر الموظف

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
هل يوجد بطاقة تعريفية للموظف	1.47	.52	73.34
هل استخدام الموظف وضعية جلوس مناسبة	2.00	.00	100.00
ملتزم بالآداب العامة (عدم التدخين، عدم الأكل،...)	2.00	.00	100.00
ملتزم بلباس رسمي	1.93	.26	96.67
حسن الهيئة والمنظر ومعايير النظافة العامة (الشعر مرتب الاظافر، خلو الملابس من البقع، المكتب مرتب ونظيف)	2.00	.00	100.00
الدرجة الكلية	1.88	.13	94.00

جدول رقم 5: مظهر الموظف

تبين من خلال استبانة المتعامل الخفي أن التزام الموظف بالمظهر كانت بدرجة 94%، وكان أعلاها أنه ملتزم بالآداب العامة (عدم التدخين، عدم الأكل،...) واستخدام الموظف وضعية جلوس مناسبة، وحسن الهيئة والمنظر ومعايير النظافة العامة (الشعر مرتب، الأظافر، خلو الملابس من البقع، المكتب مرتب ونظيف) بدرجة 100%، وكان أقلها أسئلة يوجد بطاقة تعريفية للموظف، ومملتزم بلباس رسمي بنسبة 73.3%.

• التقييم الفيزيائي (البيئة المكانية للمركز)

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
نظافة منطقة الانتظار الخاصة بمتلقي الخدمة	2.00	.00	100.00
المقاعد بحالة جيدة	1.93	.26	96.67
الأرضية الخاصة بمنطقة تلقي الخدمة نظيفة	2.00	.00	100.00
المظهر العام لمركز تقديم الخدمة	1.93	.26	96.67
توفر أنظمة السلامة والصحة المهنية	1.80	.41	90.00
الجو العام يمتاز بالهدوء	1.87	.35	93.34
الإضاءة مناسبة	1.93	.26	96.67
رائحة المكان مناسبة	1.93	.26	96.67
تهوية المكان مناسبة	1.87	.35	93.34
وجود سلة مهملات خاصة لاستخدام متلقي الخدمة	1.93	.26	96.67
نظافة مدخل المكان	1.73	.46	86.67
توفر شاشات العرض	1.40	.51	70.00
توفر أنظمة ترتيب الدور	1.47	.52	73.34
معدل الضوضاء منخفض	1.93	.26	96.67
هناك بعد جمالي وحضاري من الخارج	1.73	.46	86.67
هناك بعد جمالي وحضاري من الداخل	1.73	.46	86.67
الدرجة الكلية	1.83	.20	91.25

جدول رقم 6: التقييم الفيزيائي (البيئة المكانية للمركز)

تبين من خلال استبانة المتعامل الخفي أن التقييم الفيزيائي (البيئة المكانية للمركز) كانت بدرجة 91.2%، وكان أعلاها أنه نظافة منطقة الانتظار الخاصة بمتلقي الخدمة والأرضية الخاصة بمنطقة تلقي الخدمة نظيفة بدرجة 100%، وكان أقلها توفر شاشات العرض بنسبة 70%.

• تقييم الأنشطة الخدماتية للمركز

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
أولاً: بداية الخدمة			
فترة الانتظار مقبولة	2.00	.00	100.00
المبادرة بالتحية أو الرد بأفضل منها	1.93	.26	96.67
حسن المعاملة (مبتسم، لطيف، مهذب)	1.93	.26	96.67
ثانياً: تقديم الخدمة			
هل الموظف لبق بالحديث ويتحدث بلغة مفهومة وببنبرة صوت تحترم خصوصيتك	1.93	.26	96.67
يقدم الموظف خدمة سريعة	1.80	.41	90.00
يستخدم الموظف اسمك أو لقبك خلال الخدمة مثلاً أستاذ، ..	1.73	.46	86.67
يهتم الموظف بتلقي الخدمة من ناحية الاستماع الجيد لمتلقي الخدمة وعدم التحدث مع الآخرين	1.93	.26	96.67
هل كانت المعلومات كافية لدى الموظف	1.93	.26	96.67
مدي صحة المعلومات التي يقدمها الموظف لمتلقي الخدمة	1.73	.46	86.67
ثالثاً: نهاية الخدمة			
سألك الموظف عن خدمات أخرى تريدها	1.67	.49	83.34
جامل الموظف متلقي الخدمة بعبارات شكر أو ابتسامة	1.87	.35	93.34
الدرجة الكلية	1.86	.23	93.03

جدول رقم 7: تقييم الأنشطة الخدماتية للمركز

تبين من خلال استبانة المتعامل الخفي أن تقييم الخدمة الحكومية المقدمة كانت بدرجة 93.03%، وكان أعلاها أن فترة الانتظار مقبولة بدرجة 100%، وكان أقلها سألك الموظف عن خدمات أخرى تريدها بنسبة 83.3%.

• تقييم الخدمات الإلكترونية

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
توفر مواقع إلكترونية لتسهيل الحصول على الخدمة	1.60	.51	80.00
توفر حسابات تواصل اجتماعي لتسهيل الحصول على الخدمة	1.73	.46	86.67
توفر تطبيقات لتسهيل الحصول على الخدمة	1.67	.49	83.34
جودة المعلومات المقدمة عن الخدمة (إذا وجدت خدمة إلكترونية)	1.80	.41	90.00
كفاية المعلومات المقدمة عن الخدمة (إذا وجدت خدمة إلكترونية)	1.80	.41	90.00
الدرجة الكلية	1.72	.39	86.00

جدول رقم 8: تقييم الخدمات الإلكترونية

تبين من خلال استبانة المتعامل الخفي أن تقييم الخدمات الإلكترونية كانت بدرجة 86%، وكان أعلاها أن جودة المعلومات المقدمة عن الخدمة (إذا وجدت خدمة إلكترونية) وكفاية المعلومات المقدمة عن الخدمة (إذا وجدت خدمة إلكترونية) بدرجة 90%، وكان أقلها توفر تطبيقات لتسهيل الحصول على الخدمة بنسبة 83.3%.

• تقييم الخدمات حسب مراكز الخدمة من خلال المتعامل الخفي

مراكز الخدمة	مظهر الموظف	التقييم الفيزيائي (البيئة المكانية للمركز)	تقييم الأنشطة الخدماتية للمركز	تقييم الخدمات الإلكترونية	المجموع الكلي
المدرسة الشرعية - بنين	90	96.8	100	90	94.21
المدرسة الشرعية - بنات	90	96.4	100	90	94.10
وحدة الزكاة والإغاثة	95	95	95.45	90	93.86
مديرية أوقاف الشمال	93.3	95.83	95.45	90	93.65
كلية الدعوة الإسلامية - الشمال	92	96.87	95.45	90	93.53
مديرية أوقاف الوسطى	95	89.06	97.72	90	92.94
مديرية أوقاف رفح	90.5	90	88	90	89.5
مديرية أوقاف خانينوس	100	75	77.27	100	88.06
كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح	85	95.31	95.45	75	87.69
مديرية أوقاف غزة	85	95	77.27	90	86.81

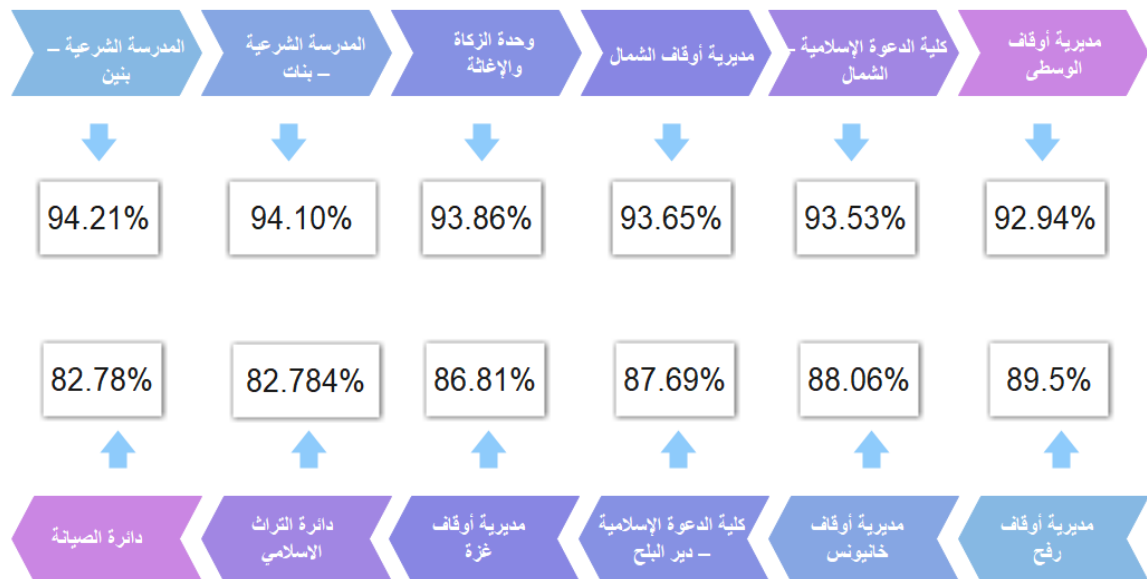
مراكز الخدمة	مظهر الموظف	التقييم الفيزيائي (البيئة المكانية للمركز)	تقييم الأنشطة الخدمية للمركز	تقييم الخدمات الالكترونية	المجموع الكلي
دائرة التراث الاسلامي	100	87.5	88.63	55	82.784
دائرة الصيانة	100	87.5	88.63	55	82.78
الإجمالي	94	91.2	93.03	86	91.05

جدول رقم 9: تقييم الخدمات حسب مراكز الخدمة من خلال المتعامل الخفي

تبين من خلال الجدول أن درجة تقييم الخدمة حسب مراكز الخدمة من خلال المتعامل الخفي هي 91.05%، وكانت أعلى نسبة تقييم لجودة الخدمة المقدمة من خلال مراكز الخدمة هي: المدرسة الشرعية - بنين، يليها المدرسة الشرعية - بنات، يليها وحدة الزكاة والإغاثة، يليها مديرية أوقاف الشمال، يليها كلية الدعوة الإسلامية - الشمال، يليها مديرية أوقاف الوسطى، يليها مديرية أوقاف رفح، يليها مديرية أوقاف خانيونس، يليها كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح، يليها مديرية أوقاف غزة، يليها دائرة التراث الإسلامي، وكانت أقل جودة لتقييم الخدمة حسب الإدارة العامة من خلال المتعامل الخفي هي دائرة الصيانة بنسبة 82.7%.



تقييم الخدمات حسب مراكز الخدمة من خلال المتعامل الخفي



شكل رقم 2: تقييم الخدمات حسب مراكز الخدمة من خلال المتعامل الخفي

المعيار الثالث: التقييم الإلكتروني (استمارات إلكترونية " مصلون، طلاب تحفيظ، طلاب المدارس الشرعية").

تم إعداد استمارات إلكترونية لقياس رضى الجمهور عن الخدمات المقدمة من وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وتهدف إلى تقييم جودة الخدمات التي تقدمها وزارة الأوقاف للجمهور وكان عدد المستجيبين من المصلين (75) مصلياً، وكان عدد المستجيبين من طلاب التحفيظ (1487) طالباً، وكان عدد المستجيبين من طلاب المدارس الشرعية (50) طالباً، والهدف من هذه الاستمارات الإلكترونية تحليل مدى تحسن أداء وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، والارتقاء بمستوى الأداء في تقديم الخدمات، وسوف تعمل أيضاً على تحديد نقاط القوة والضعف من خلال رأي الجمهور.

الاستبانة	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
تقييم طلاب المدارس الشرعية	تشجني المدرسة على التفكير والابتكار	3.96	1.20	79.20	6
	ألقى الاهتمام والرعاية عند مراجعة إدارة المدرسة	3.86	1.28	77.20	8
	يمكنني الاشتراك في الأنشطة المدرسية	3.72	1.28	74.40	10
	العلاقة بين المعلمين والطلاب يسودها الحب والاحترام	4.26	1.28	85.20	2
	يستجيب المعلم لإعادة شرح الدرس بأسلوب مختلف	4.06	1.24	81.20	4
	يستخدم المعلم وسائل تعليمية مناسبة	3.82	1.29	76.40	9
	يهتم المعلم بكتاب النشاط ويفعله	4.10	1.23	82.00	3
	الفصل الدراسي مناسب للتعلم	4.02	1.30	80.40	5
	المبنى الدراسي مناسب ونظيف	4.32	1.24	86.40	1
	استمتع بالحضور للمدرسة	3.92	1.50	78.40	7
تقييم طلاب المدارس الشرعية		4.00	.83	80.08	
تقييم طلاب التحفيظ	مدة وقت الحلقة كافية	3.90	.78	78.00	8
	مكان الحلقة وبنيّتها مناسب	3.99	.87	79.80	6
	عدد طلاب الحلقة مناسب	3.80	.79	76.00	12
	توجد عناصر جذابة ومحفزة بالحلقة وبرامجها	3.81	1.00	76.20	10

الاستبانة	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
	أسلوب معلم الحلقة في تعليم القرآن مناسب	4.29	.78	85.80	2
	تعامل وأسلوب إدارة الحلقات مناسب	4.14	.80	82.80	5
	أسلوب المعلم في توجيه الطلاب مناسب	4.28	.78	85.60	3
	المعلم متقن لحفظه ولأحكام التجويد	4.42	.69	88.40	1
	الخطبة المتبعة للحلقة يساعد على حفظ القرآن في مدة محددة	3.99	.87	79.80	7
	تعقد دروس في تعليم أحكام التجويد	3.80	1.08	76.00	11
	تقام برامج لتهيئة الطلاب المشاركين في اختبارات ومسابقات الوزارة	3.89	.98	77.80	9
	يقام برنامج لمراجعة الحفظ بشكل دوري	4.16	.85	83.20	4
	تقييم طلاب التحفيظ	4.04	.63	80.79	
	وقت حضور الخطيب	4.04	.99	80.80	9
تقييم المصلين	قوة المادة العلمية والاستشهاد بالنصوص الصحيحة	4.15	1.09	83.00	3
	تجنب القضايا المفرقة والمنفرة	4.08	1.12	81.60	8
	تكامل الخطبة وترابطها وتسلسلها	4.16	1.03	83.20	2
	سلامة اللغة	4.09	1.11	81.80	7
	مهاره التحدث والإلقاء	4.13	1.04	82.60	4
	شكل الخطيب وهيئته	4.28	.89	85.60	1
	مدى تفاعلك مع الخطبة واستفادتك منها	4.11	1.10	82.20	6
	مناسبة مدة الخطبة	4.12	1.01	82.40	5
	تقييم المصلين	4.13	.92	82.58	
	المجموع الكلي	4.05	.333	81.13	

جدول رقم 10: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستبانات التقييم الالكتروني للجمهور

تبين من خلال الجدول السابق أن نسبة التقييم العام للاستمارات الإلكترونية لرضا الجمهور عن خدمات وزارة الأوقاف تساوي 81.13%، وتبين أن أفضل تقييم كان تقييم المصلين للخطباء بنسبة 82.5%

وكانت أعلى فقرة هي شكل الخطيب وهيئة بنسبة 85.6%، وأقل فقرة هي وقت حضور الخطيب بنسبة 80.8%.

يليه تقييم طلاب التحفيظ لحلقات التحفيظ بنسبة 80.79%، وكانت أعلى فقرة هي المعلم متقناً لحفظه ولأحكام التجويد بنسبة 88.4%، وأقل فقرة هي " عدد طلاب الحلقة مناسب " وفقرة " تعقد دروس في تعليم أحكام التجويد " بنسبة 76.0%.

يليه تقييم طلاب المدارس الشرعية للمدرسة بنسبة 80.04%، وكانت أعلى فقرة هي المبنى الدراسي مناسب ونظيف بنسبة 86.4%، وأقل فقرة هي يمكنني الاشتراك في الأنشطة المدرسية بنسبة 74.4%.

قياس الرضا حسب مراكز الخدمة

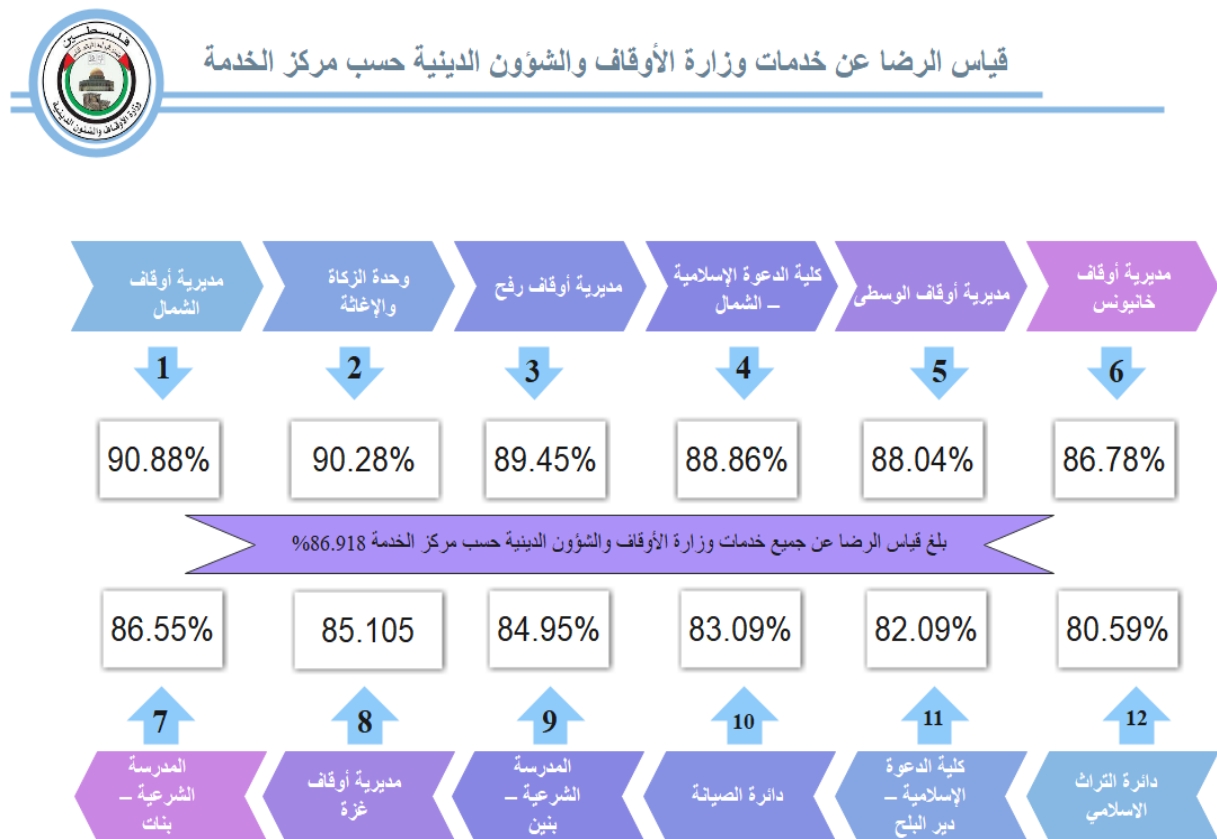
سيتم عرض نتائج قياس الرضا عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حسب مركز الخدمة بناء على معيارين (المعيار الأول: استمارة متلقي الخدمة بنسبة 50 %، استمارة المتعامل الخفي 50%)

البيان	المتعامل الخفي (%50)	متلقي الخدمة (%50)	المجموع (%100)
مديرية أوقاف الشمال	46.825	44.055	90.88
وحدة الزكاة والإغاثة	46.93	43.35	90.28
مديرية أوقاف رفح	44.75	44.7	89.45
كلية الدعوة الإسلامية - الشمال	46.765	42.1	88.86
مديرية أوقاف الوسطى	46.47	41.57	88.04
مديرية أوقاف خانينوس	44.03	42.75	86.78
المدرسة الشرعية - بنات	47.05	39.5	86.55
مديرية أوقاف غزة	43.405	41.7	85.105
المدرسة الشرعية - بنين	47.105	37.85	84.95
دائرة الصيانة	41.39	41.7	83.09
كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح	43.845	38.25	82.095
دائرة التراث الاسلامي	41.392	39.2	80.592
المجموع	45.525	41.39375	86.91875

جدول رقم 11: قياس الرضا عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حسب مركز الخدمة

تظهر النتائج أن درجة تقييم قياس الرضا عن الخدمات المقدمة من مراكز الخدمة من خلال المعيارين (استمارة متلقي الخدمة، استمارة المتعامل الخفي) تساوي 86.9%.

وتبين من خلال نتائج الجدول الخاص بقياس الرضا عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حسب مركز الخدمة حيث كانت نسبة الرضا لأعلى مركز خدمة تساوي 90.88% لصالح مديرية أوقاف الشمال، يليها وحدة الزكاة والإغاثة، يليها مديرية أوقاف رفح، يليها كلية الدعوة الإسلامية - الشمال، يليها مديرية أوقاف الوسطى، يليها مديرية أوقاف خانيونس، يليها مدرسة الأوقاف الشرعية - بنات، يليها مديرية أوقاف غزة، يليها مدرسة الأوقاف الشرعية - بنين، يليها دائرة الصيانة، يليها كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح، وكان أخيراً دائرة التراث الإسلامي بنسبة رضا 80.59%.



شكل رقم 3: قياس الرضا عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حسب مركز الخدمة

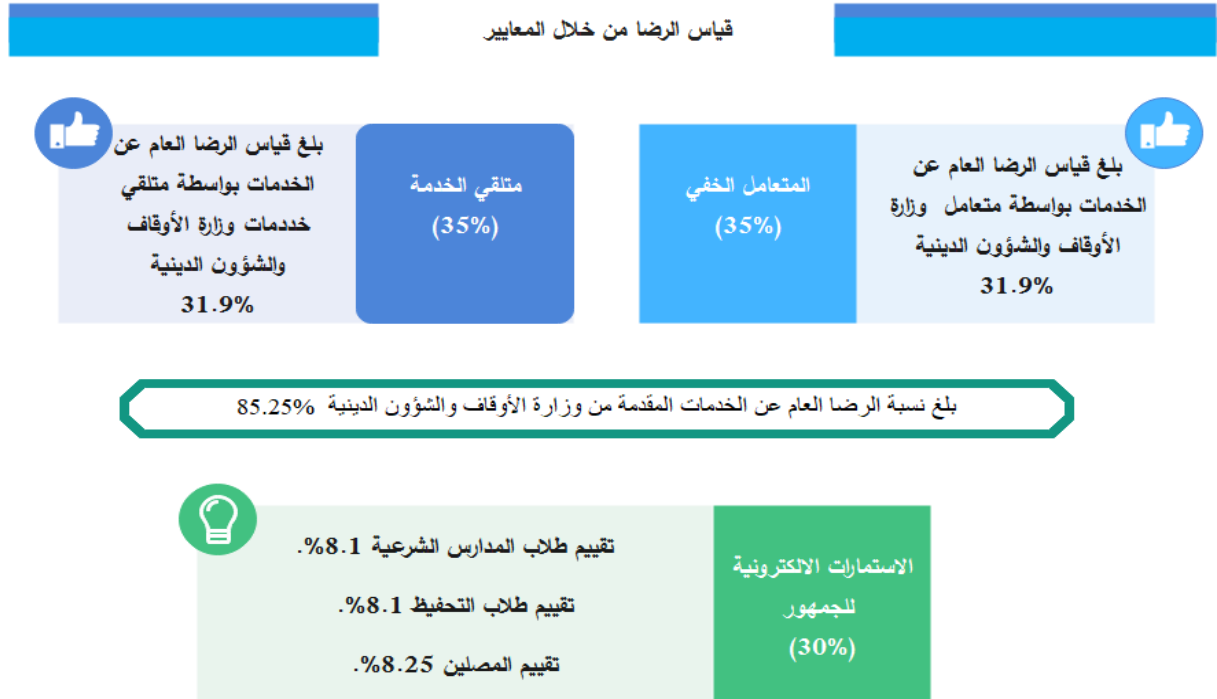
قياس الرضا من خلال المعايير

سيتم عرض قياس الرضا عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بناء على عدة معايير (المعيار الأول: استمارة متلقي الخدمة بنسبة 35%، المعيار الثاني: استمارة المتعامل الخفي 35%، المعيار الثالث: استمارة إلكترونية للجمهور بنسبة 30%).

الاستمارات الإلكترونية للجمهور (30%)			المتعامل الخفي (35%)	متلقي الخدمة (35%)	البيان
تقييم المصلين (10%)	تقييم طلاب التحفيظ (10%)	تقييم طلاب المدارس الشرعية (10%)			
8.25	8.1	8.1	28.9	31.9	قياس الرضا العام عن الخدمات
نسبة الرضا العام عن الخدمات المقدمة من وزارة الأوقاف والشؤون الدينية = 85.25%					

جدول رقم 12: قياس الرضا من خلال المعايير

نسبة الرضا العام عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية من خلال 3 معايير رئيسية وهي متلقي الخدمة، والمتعامل الخفي، والتقييم الإلكتروني كانت 85.25%.



ملخص نتائج قياس الرضا عن الخدمة الحكومية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

1. نسبة الرضا العام عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية من خلال (3) معايير رئيسية، وهي متلقي الخدمة، والمتعامل الخفي، والتقييم الإلكتروني كانت 85.25%.
2. نسبة الرضا لأعلى مركز خدمة تساوي 90.8% لصالح مديرية أوقاف الشمال، يليها وحدة الزكاة والإغاثة، يليها مديرية أوقاف رفح، يليها كلية الدعوة الإسلامية - الشمال، يليها مديرية أوقاف الوسطى، يليها مديرية أوقاف خانينوس، يليها مدرسة الأوقاف الشرعية - بنات، يليها مديرية أوقاف غزة، يليها مدرسة الأوقاف الشرعية - بنين، يليها دائرة الصيانة، يليها كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح، وأخيراً كان دائرة التراث الإسلامي بنسبة رضا 80.35%.
3. نسبة التقييم العام للاستمارات الإلكترونية لرضا الجمهور عن خدمات وزارة الأوقاف (طلاب مدارس شرعية، طلاب تحفيظ، مصليين) تساوي 81.13%.
4. تقييم المصليين للخطباء بنسبة 82.5% وكانت أعلى فقرة هي شكل الخطيب وهيئته بنسبة 85.6%، وأقل فقرة هي وقت حضور الخطيب بنسبة 80.8%.
5. نسبة تقييم طلاب التحفيظ لحلقات التحفيظ بنسبة 80.79%، وكانت أعلى فقرة هي المعلم متقناً لحفظه ولأحكام التجويد بنسبة 88.4%، وأقل فقرة هي " عدد طلاب الحلقة مناسب " وفقرة " تعقد دروس في تعليم أحكام التجويد " بنسبة 76.0%.
6. تقييم طلاب المدارس الشرعية للمدرسة بنسبة 80.04%، وكانت أعلى فقرة هي المبنى الدراسي مناسب ونظيف بنسبة 86.4%، وأقل فقرة هي يمكنني الاشتراك في الأنشطة المدرسية بنسبة 74.4%.
7. تقييم الخدمة حسب مراكز الخدمة من خلال المتعامل الخفي هي 91.05%، وكانت أعلى نسبة تقييم لجودة الخدمة المقدمة من خلال مراكز الخدمة هي: المدرسة الشرعية - بنين، المدرسة الشرعية - بنات، يليها وحدة الزكاة والإغاثة، يليها مديرية أوقاف الشمال، يليها كلية الدعوة الإسلامية - الشمال، يليها مديرية أوقاف الوسطى، يليها مديرية أوقاف رفح، يليها مديرية أوقاف خانينوس، يليها كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح، يليها مديرية أوقاف غزة، يليها دائرة التراث الإسلامي، وكانت أقل جودة لتقييم الخدمة حسب الإدارة العامة من خلال المتعامل الخفي هي دائرة الصيانة بنسبة 82.7%.
8. تبين أن تقييم التزام الموظف بالمظهر من خلال المتعامل الخفي كانت بدرجة 94% وكان أعلاها أنه ملتزم بالآداب العامة (عدم التدخين، عدم الأكل،...) واستخدام الموظف وضعية جلوس مناسبة، وحسن الهيئة والمنظر ومعايير النظافة العامة (الشعر مرتب الاظافر، خلو الملابس من البقع،

المكتب مرتب ونظيف بدرجة 100%، وكان أقلها إنه يوجد بطاقة تعريفية للموظف وملتزم بلباس رسمي بنسبة 73.3%.

9. التقييم الفيزيائي (البيئة المكانية للمركز) من خلال المتعامل الخفي كان بدرجة 91.2% وكان أعلاها أن نظافة منطقة الانتظار الخاصة بمتلقي الخدمة والأرضية الخاصة بمنطقة تلقي الخدمة نظيفة بدرجة 100%، وكان أقلها توفر شاشات العرض بنسبة 70%.

10. تقييم الخدمة الحكومية المقدمة من خلال المتعامل الخفي كانت بدرجة 93.03% وكان أعلاها أن فترة الانتظار مقبولة بدرجة 100%، وكان أقلها سأل الموظف عن خدمات أخرى تريدها بنسبة 83.3%.

11. تقييم الخدمات الإلكترونية من خلال المتعامل الخفي كانت بدرجة 86% وكان أعلاها أن جودة المعلومات المقدمة عن الخدمة (إذا وجدت خدمة إلكترونية) وكفاية المعلومات المقدمة عن الخدمة (إذا وجدت خدمة إلكترونية) بدرجة 90%، وكان أقلها توفر تطبيقات لتسهيل الحصول على الخدمة بنسبة 83.3%.

12. نسبة رضا متلقي الخدمة عن جودة الخدمات الحكومية المقدمة من قبل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية تساوي 82.4%، وتبين كذلك أن محور (سهولة الوصول للخدمة الحكومية) أفضل محور من محاور رضا متلقي الخدمة في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بنسبة 85.17% وكانت نسبة أقل محور (سرعة تقديم الخدمة الحكومية) بنسبة 79.9%.

13. نسبة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الحكومية المقدمة من وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حسب الجهة المقدمة للخدمة بالوزارة هي مديرية أوقاف رفح بنسبة 89.4%، يليها مديرية أوقاف الشمال، يليها وحدة الزكاة والإغاثة، يليها مديرية أوقاف خانينوس، يليها المقر الرئيسي لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية، يليها كلية الدعوة الإسلامية - الشمال، يليها دائرة الصيانة، يليها مديرية أوقاف غزة، يليها مديرية أوقاف الوسطى، يليها مدرسة الأوقاف الشرعية - بنات، يليها دائرة التراث الإسلامي يليها كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح، وكان بالمركز الأخير مدرسة الأوقاف الشرعية - بنين بنسبة 75.7%.

ملخص توصيات قياس الرضا عن الخدمة الحكومية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

1. تكريم أفضل النتائج وفريق العمل وصرف المكافأة المقررة في خطة العمل والموازنة التقديرية ومقدارها مبلغ (1000) ألف شيكل فقط لا غير، استناداً إلى الوثيقة المرجعية لمنهجية قياس رضى متلقي الخدمات الحكومية.
2. ضرورة الارتقاء بالتحسين المستمر لتقديم الخدمة، وتقليل الإجراءات المتبعة من خلال إعادة هندسة العمليات المتبعة أو تبسيطها لتسهيل الحصول على الخدمة.
3. العمل على أن تكون جميع نماذج تقديم الخدمة بسيطة وسهلة التعامل معها.
4. ضرورة تحديد أماكن واضحة لمتلقي الخدمات لتقديم الاقتراحات والشكاوى.
5. يجب أن تكون المعلومات الخاصة بالخدمة المقدمة محدثة دوماً ومعلنة.
6. التطوير المستمر لأماكن تقديم الخدمة وتناسبها مع جميع الحالات.
7. يجب أن يكون التواصل مع عدد مقبول من الموظفين للحصول على الخدمة أثناء تقديمها.
8. إمكانية أن يحمل موظفي تقديم الخدمات المباشرة للجمهور بطاقة تعريفية تكون ظاهرة للجميع أثناء تقديم الخدمة.
9. ضرورة توفير شاشات للعرض داخل مراكز الخدمة التي تحتاج لذلك.
10. الاهتمام بتوفير أنظمة حديثة لترتيب الدور في الأماكن التي تستدعي ذلك.
11. اهتمام الموظف بمتلقي الخدمات وإظهار الاحترام لهم بمناداتهم، مثلاً أستاذ...،
12. الاهتمام بتوفير الخدمة إلكترونياً أو من خلال تطبيقات لتسهيل الحصول على الخدمة.
13. التأكيد على ضرورة إشراك جميع الطلبة في الأنشطة المدرسية والأنشطة اللامنهجية.
14. ضرورة تطوير طرق وأساليب التدريس واستخدام وسائل تعليمية مناسبة وحديثة.
15. الاهتمام بأن يكون عدد طلاب الحلقة مناسباً ضمن إمكانيات المحفظ والوقت المحدد له.
16. ابتكار وسائل تعليمية بحوافز مادية ومعنوية لحلقات التحفيظ.
17. تنمية مهارات التلاوة واحكام التجويد والارتقاء في الأساليب المتبعة داخل حلقات التحفيظ.
18. التأكيد على حضور الخطيب في الوقت المناسب وعدم التأخير، مع ضرورة تجنب القضايا المفرقة والمنفردة في الخطبة.

الملاحق

ملحق رقم: 1 استبانة متلقي الخدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،،،

يسعدنا في وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي أن نضع بين أيديكم استبانة لتقييم جودة الخدمات الحكومية المقدمة من وزارة الأوقاف والشؤون الدينية وتهدف هذه الدراسة لتقييم جودة الخدمات المقدمة للعملاء الداخليين والعملاء الخارجيين وتحليل مدى تحسن أداء وزارة الأوقاف والشؤون الدينية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة والارتقاء بمستوى الأداء الحكومي في تقديم الخدمات. وسوف تعمل أيضاً على تحديد المسببات الرئيسية لانخفاض جودة الخدمات الحكومية والمساهمة في تحديد نقاط القوة وفرص التحسين في الية تقديم الخدمة ومكان تقديمها وسرعة إنجازها.

المحور الأول: معلومات عامة

الإدارة العامة الدائرة

اسم الخدمة مكان تقديم الخدمة

فئة المتعاملين من الخدمة:

أفراد قطاع حكومي قطاع خاص داخلي (موظف وزارة أوقاف)

طريقة تقديم الخدمة:

إلكترونياً يدوياً

المحور الثاني: معايير تقديم الخدمة

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
المحور الأول: سهولة الوصول للخدمة الحكومية					
					من السهل الوصول لموقع تقديم الخدمة
					من السهل الحصول على معلومات عن الخدمة
					مكان موقع تقديم الخدمة مناسب لي
المحور الثاني: جودة معلومات الخدمة الحكومية					
					معلومات الخدمة معلنة وواضحة
					معلومات الخدمة حديثة
					لم يكن هناك أي تناقض في معلومات الخدمة التي حصلت عليها
					وفرت (الجهة الحكومية) جميع المعلومات اللازمة عن الخطوات التي على القيام بها لإتمام الخدمة وجميع الوثائق المتعلقة
المحور الثالث: سهولة إتمام الخدمة الحكومية					
					إجراءات الخدمة بسيطة وسهلة
					من السهل فهم وتعبئة جميع النماذج المطلوبة
المحور الرابع: مظهر بيئة تقديم الخدمة الحكومية					
					يتوفر أماكن انتظار ملائمة في موقع تقديم الخدمة
					نظام الانتظار عملي وواضح
					تهوية مكان تقديم الخدمة مناسبة وصحية
					إنارة مكان تقديم الخدمة مناسبة
					إضافة مكان تقديم الخدمة جيدة وصحية
					تتوفر أماكن لتقديم الاقتراحات والشكاوى
المحور الخامس: سرعة تقديم الخدمة الحكومية					
					انتظرت مدة معقولة من الوقت قبل الحصول على الخدمة
					تمت الإجابة على استفساراتي على وجه السرعة
					حصلت على الخدمة بعد التواصل مع عدد معقول من الموظفين
					تم حل مشكلتي على وجه السرعة عندما واجهتني صعوبة

ملحق رقم 2: استبانة المتعامل الخفي

المحور الأول: معلومات عامة

المديرية نوع تقديم الخدمة

مكان تقديم الخدمة اسم موظف تقديم الخدمة

عدد موظفي تقديم الخدمة العدد المفترض تواجدهم أثناء تقديم الخدمة

مدة الانتظار قبل تقديم الخدمة مدة تقديم الخدمة الفعلية

المحور الثاني: مظهر الموظف

ملاحظات	لا	نعم	
			هل يوجد بطاقة تعريفية للموظف
			هل استخدام الموظف وضعية جلوس مناسبة
			ملتزم بالآداب العامة (عدم التدخين، عدم الأكل، ..)
			ملتزم بلباس رسمي
			حسن الهيئة والمنظر وملتزم بمعايير النظافة العامة (الشعر مرتب، الاظافر، خلو الملابس من البقع، المكتب مرتب ونظيف)

المحور الثالث: الخدمة الحكومية المقدمة

ملاحظات	لا	نعم	
			أولاً: بداية الخدمة
			المبادرة بالتحية أو الرد بأفضل منها
			حسن المعاملة (مبتسم، لطيف، مهذب)
			ثانياً: تقديم الخدمة
			هل الموظف لبق بالحديث ويتحدث بلغة مفهومة وببنبرة صوت تحترم خصوصيتك
			يقدم الموظف خدمة سريعة
			يستخدم الموظف اسمك أو لقبك خلال الخدمة مثلاً أستاذ ...
			يهتم الموظف بتلقي الخدمة من ناحية الاستماع الجيد لمتلقي الخدمة وعدم التحدث مع الآخرين
			هل كانت المعلومات كافية لدي الموظف
			مدي صحة المعلومات التي يقدمها الموظف لمتلقي الخدمة
			ثالثاً: نهاية الخدمة
			سألك الموظف عن خدمات أخرى تريدها
			جامل الموظف متلقي الخدمة بعبارات شكر أو ابتسامة

المحور الرابع: تقييم مركز تقديم الخدمة الحكومية

ملاحظات	لا	نعم	
			أولاً: منطقة الانتظار الخاصة بمتلقي الخدمة
			المقاعد بحالة جيدة
			الأرضية الخاصة بمنطقة تلقي الخدمة نظيفة
			ثانياً: المظهر العام لمركز تقديم الخدمة
			الجو العام يمتاز بالهدوء
			الإضاءة مناسبة
			رائحة المكان مناسبة
			وجود سلة مهملات خاصة لاستخدام متلقي الخدمة
			نظافة مدخل المكان

ملحق رقم 3 : تقييم الكتروني (مصلين، طلاب تحفيظ، طلاب مدارس شرعية)

استبانة الكترونية (نموذج تقييم خطيب) لعام 2022م

اسم الخطيب: _____	المديرية: _____
المسجد: _____	

م	البنـد	منخفض جداً 1	منخفض 2	متوسط 3	كبير 4	كبير جداً 5
1	وقت حضور الخطيب					
2	قوة المادة العلمية والاستشهاد بالنصوص الصحيحة					
3	تجنب القضايا المفرقة والمنفرة					
4	تكامل الخطبة وترابطها وتسلسلها					
5	سلامة اللغة					
6	مهارة التحدث والإلقاء					
7	شكل الخطيب وهيئته					
8	مدى تفاعل مع الخطبة واستفادتك منها					
9	مناسبة مدة الخطبة					

استبانة الكترونية (استبانة رضا الطلاب عن المدارس الشرعية) لعام 2022م

المدرسة: _____	الصف: _____
----------------	-------------

م	البند	منخفض جداً	منخفض	متوسط	كبير	كبير جداً
		1	2	3	4	5
1	تشجعتني المدرسة على التفكير والابتكار					
2	ألقى الاهتمام والرعاية عند مراجعة إدارة المدرسة					
3	يمكنني الاشتراك في الأنشطة المدرسية					
4	العلاقة بين المعلمين والطلاب يسودها الحب والاحترام					
5	يستجيب المعلم لإعادة شرح الدرس بأسلوب مختلف					
6	يستخدم المعلم وسائل تعليمية مناسبة					
7	يهتم المعلم بكتاب النشاط ويفعله					
8	الفصل الدراسي مناسب للتعلم					
9	المبنى الدراسي مناسب ونظيف					
10	استمتع بالحضور للمدرسة					

استبانة الكترونية (استبانة رضا الطلاب عن حلقات التحفيظ) لعام 2022م

المسجد: _____	المحفظ: _____
---------------	---------------

م	البنـد	منخفض جداً	منخفض	متوسط	كبير	كبير جداً
		1	2	3	4	5
1	مدة ووقت الحلقة كافية					
2	مكان الحلقة وبيئتها مناسبة					
3	عدد طلاب الحلقة مناسب					
4	توجد عناصر جذابة ومحفزة بالحلقة وبرامجها					
5	أسلوب معلم الحلقة في تعليم القرآن مناسب					
6	تعامل وأسلوب إدارة الحلقات مناسب					
7	أسلوب المعلم في توجيه الطلاب مناسب					
8	المعلم متقن لحفظه ولأحكام التجويد					
9	الخطـة المتبعة للحلقة تساعد في حفظ القرآن في مدة محددة					
10	تعقد دروس في تعليم أحكام التجويد					
11	تقام برامج لتهيئة الطلاب المشاركين في اختبارات ومسابقات الوزارة					
12	يقام برنامج لمراجعة الحفظ بشكل دوري					

ملحق رقم: 4 مقترح قياس رضى متلقي الخدمة لعام (2022م)

الجدول الزمني لتنفيذ قياس رضى متلقي الخدمة

الاسم	تاريخ بداية قياس رضى متلقي الخدمة	تاريخ نهاية قياس رضى متلقي الخدمة
قياس رضى متلقي الخدمة (النصف الثاني- 2022م)	أول أسبوع من شهر 10- 2022م	نهاية الأسبوع الثالث من شهر 12- 2022م

1. مقترح قياس رضى متلقي الخدمة (الربع الثالث- 2022م)

البند	البيان
تحديد المشكلة وأسباب إجراء قياس رضى متلقي الخدمة	- انقضاء فترة 6 أشهر على قياس رضى متلقي الخدمة الذي قامت به الوزارة - موقع تقديم الخدمة للمواطنين من حيث المكان والتهوية والانارة وغيرها - أماكن تقديم الاقتراحات والشكاوى - ضعف المنظومة الالكترونية - ضعف الخطاب الديني المتمثل بخطب الجمعة ومتابعة التزام الخطباء بتعليمات الوزارة
نماذج داخلية وخارجية تم الاطلاع عليها لقياس رضى متلقي الخدمة	تم الاطلاع على: - دراسة قياس رضى متلقي الخدمة لمركز الخدمات الموحد في دولة الإمارات 2021م - دراسة قياس رضى متلقي الخدمة لوزارة المالية للعام 2021م - دراسة قياس رضى متلقي الخدمة لوزارة الأوقاف للعام 2021م - الدليل الإرشادي لإعداد استطلاعات الرأي الحكومية- الأمانة العامة لمجلس الوزراء- فلسطين- 2021م - الدليل الإرشادي لتطبيق معايير الجودة في مراكز الخدمة الحكومية- الأمانة العامة لمجلس الوزراء- فلسطين- 2021م - دليل إرشادي لحصر الخدمات الحكومية ومعايير جودتها وآلية تقييمها- وزارة الخدمة المدنية- سلطنة عمان- 2016م
الهدف من دراسة قياس رضى متلقي الخدمة	- وضع تصور عام لوكيل الوزارة عن خدمات الوزارة بكل نزاهة وشفافية باستخدام منهجيات علمية بحثية واضحة وقابلة للقياس والتقويم - معرفة مستوى رضا متلقي الخدمة عن خدمات وزارة الأوقاف - تطوير وتحسين الخدمة واتخاذ ما يلزم من تحسينات للخدمات المقدمة - الارتقاء بمراكز التحفيظ وخطب الجمعة والخطاب الديني بشكل عام. - لتؤدي المساجد رسالتها التي أنشئت من أجلها - الارتقاء بالتعليم الشرعي - متابعة وحماية الأموال الوقفية وصونها ومنع تداولها في الأملاك الخاصة. - الارتقاء بتقديم خدمات الحج والعمرة.

- الأمانة العامة لمجلس الوزراء - وكيل الوزارة (مكتب الوكيل) - مديرو وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي - مدراء مراكز تقديم الخدمة	الجهات المستفيدة من دراسة قياس رضى
--	------------------------------------

1.1. خطة العمل والموازنة التقديرية

الأنشطة التنفيذية لتنفيذ قياس رضى متلقي الخدمة والمكلف بكل نشاط وتاريخ تنفيذه والتكلفة المالية المتوقعة

النشاط	المكلف	التاريخ	التكلفة المالية بالشيكل
إعداد مقترح قياس رضى متلقي الخدمة ويشمل (تحديد المشكلة، تحديد الأهداف، تحديد الجهات المستفيدة، خطة العمل والموازنة، إعداد أولي للمعايير المقترحة لقياس الرضى والأوزان النسبية لكل معيار، تحديد طرق القياس، إعداد وسائل القياس)	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	8/16-7	0
استشارة الإدارة العامة للتطوير المؤسسي والعمل بالملاحظات المقدمة	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	16-8/20	0
إقرار المقترح	وكيل الوزارة	20-8/25	0
تشكيل فريق قياس رضى متلقي الخدمة وتجهيزه	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي + رئيس الدائرة الحكومية	25-8/30	0
إنشاء قاعدة بيانات بعدد الخدمات وعدد مراكز تقديم الخدمة وعدد موظفي تقديم الخدمة وعدد متلقي الخدمة	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	9/3-1	0
تحديد العينة المطلوبة للقياس	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	9/8-4	0
اختبار وسائل القياس وعمل ما يلزم من ملاحظات	فريق التقييم	10/1	0
حوسبة وسائل القياس + طباعة وسائل القياس	وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات + الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	1-10/15	600
تعبئة وسائل القياس	فريق التقييم	10/15-11/16	200
استلام البيانات من مختلف وسائل القياس وتدقيقها	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	17-11/20	0
إدخال البيانات الواردة عبر البرامج العلمية المخصصة	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي + فريق التقييم	21-11/25	0

النشاط	المكلف	التاريخ	التكلفة المالية بالشيكل
تدقيق ومراجعة البيانات المدخلة	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي + فريق التقييم	-25 11/30	0
تحليل البيانات حسب البرامج العلمية المخصصة وكتابة النتائج وتحديد نقاط القوة والضعف وصياغة التوصيات وإعداد التقرير الختامي	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي + فريق التقييم	-1 12/10	100
عرض التقرير الختامي على الإدارة العامة للتطوير المؤسسي والعمل بالملاحظات المقدمة	وحدة الجودة وتطوير الأداء المؤسسي	-10 12/12	0
اعتماد التقرير الختامي	وكيل الوزارة	12/15	0
تكريم أفضل النتائج وفريق العمل	وكيل الوزارة	-15 12/20	1000
إعداد خطة علاجية في ضوء النتائج والتوصيات	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	-20 12/25	0
القيام بزيارات ميدانية لمتابعة تنفيذ التوصيات	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	-25 12/30	0
إشعار الإدارة العامة للتطوير المؤسسي	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	12/31	0

1.2. المعايير المقترحة لقياس رضى متلقي الخدمة والأوزان النسبية لكل معيار

المعايير الرئيسية التي سيتم إعداد وسائل قياس رضى متلقي الخدمة بناءً عليها وبيان كل معيار ووزنه النسبي وفقاً لأهميته

المعيار	بيان المعيار	الوزن النسبي لكل معيار
التقييم السلوكي (الصفات الشخصية للموظف)	ونقيس من خلاله هيئة ومظهر مقدم الخدمة، واستقباله لمتلقي الخدمة، ومهاراته العلمية، ومدى نظيفة محيط عمله، وإنهاءه للمعاملة	%30
التقييم الفيزيائي (البيئة المكانية للمركز)	ونقيس من خلاله الموقع الجغرافي لمركز الخدمة، توفر أنظمة السلامة والصحة المهنية، أنظمة التهوية والإنارة، ومعدل الضوضاء، البعد الجمالي للمكان من الدخل ومن الخارج، أماكن الانتظار، وشاشات العرض، وأنظمة ترتيب الدور	%30
الأنشطة الخدماتية للمركز	ونقيس من خلاله فترة انتظار متلقي الخدمة قبل وأثناء حصوله على الخدمة، إجراءات تقديم الخدمة، الإشعار بإنجاز الخدمة، توفر اللوجستيات والأدوات المطلوبة لإنجاز الخدمة، توفر مواقع إلكترونية وحسابات تواصل وتطبيقات تسهل الحصول على الخدمة أو إنجازها	%30

المعيار	بيان المعيار	الوزن النسبي لكل معيار
الخدمات الإلكترونية	ونقيس من خلاله واقع الخدمات الإلكترونية من حيث توفرها ومدى العمل بها وجودة المعلومات المقدمة عنها وغيرها	10%

1.3. طرق قياس رضى متلقي الخدمة ووسائل قياس رضى متلقي الخدمة
طرق قياس رضى متلقي الخدمة ووسائل قياس رضى متلقي الخدمة التي سيتم استخدامها والوزن النسبي لكل وسيلة.

البيان	الوزن النسبي للوسيلة	ملاحظات
استمارة متلقي الخدمة	35%	مرفق الاستمارة
استمارة المتعامل الخفي	35%	مرفق الاستمارة
استمارة الكترونية (تقييم خطيب، طلاب تحفيظ، طلاب المدارس الشرعية)	30%	مرفق الاستمارة

1.4. فريق تنفيذ قياس رضى متلقي الخدمة

الاسم	المسمى الوظيفي	الدائرة الحكومية	ملخص المهام
محمود سعيد	مدير دائرة السياسات التخطيط	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	رئيس الفريق
بشار حمد	احصائي	دائرة التخطيط والسياسات	اعداد المقترح تشكيل فريق القياس تحديد العينة اعداد وسائل القياس تحليل احصائي واعداد التقرير الختامي حوسبة وسائل القياس
صخر الرضيع	احصائي	دائرة التخطيط والسياسات	تعبئة وسائل القياس
إسماعيل أبو عمشة	سكرتاريا	دائرة التخطيط والسياسات	تعبئة وسائل القياس
أنس لبد	إداري	دائرة التخطيط والسياسات	متابعة ميدانية لجمع البيانات
عواد عواد	إداري	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	متابعة ميدانية للمتعامل الخفي وإدخال البيانات
حسام النجار	إداري	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	متابعة ميدانية للمتعامل الخفي وإدخال البيانات
محمود سعيد	مدير دائرة التخطيط والسياسات	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي	القيام بزيارات ميدانية لمتابعة تنفيذ التوصيات

1.5. قاعدة البيانات

البيان	العدد
عدد الخدمات التي تقدمها وزارة الأوقاف	45
عدد مراكز تقديم الخدمة التابعة للوزارة	13
عدد موظفي تقديم الخدمة في وزارة الأوقاف	360

بيانات مراكز الخدمة	الخدمات المقدمة		عدد موظفي تقديم الخدمة	عدد متلقي الخدمة المتوقع خلال فترة القياس		عدد الزيارات لكل مركز *	تاريخ الزيارة *
	العدد الفعلي	العدد المخطط قياسه *		العدد الفعلي	العدد المخطط قياسه *		
المقر الرئيسي للوزارة	45	15		200	100	6	10/1
							11/9
							10/15
							12/20
							11/25
							10/30
مديرية الشمال	41	10		150	80	3	10/5
							11/12
							12/17
مديرية غزة	41	10		200	100	3	10/2
							11/5
							12/16
مديرية الوسطى	41	10		100	50	3	11/1
							10/15
							12/15
مديرية خان يونس	41	10		150	75	3	12/1
							11/15
							10/30
مديرية رفح	41	10		100	50	3	12/1
							10/15
							11/30

قائمة الجداول:

- جدول رقم 1: معايير مقترحة لقياس رضى متلقي الخدمة والأوزان النسبية لكل معيار 5
- جدول رقم 2: طرق قياس رضى متلقي الخدمة ووسائل قياس رضى متلقي الخدمة التي سيتم استخدامها والوزن النسبي لكل وسيلة 6
- جدول رقم 3: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحاو رضى متلقي الخدمة بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية 8
- جدول رقم 4: نسبة رضا متلقي الخدمة حسب الجهة المقدمة للخدمة بالوزارة 9
- جدول رقم 5: مظهر الموظف 11
- جدول رقم 6: التقييم الفيزيائي (البيئة المكانية للمركز) 12
- جدول رقم 7: تقييم الأنشطة الخدماتية للمركز 13
- جدول رقم 8: تقييم الخدمات الإلكترونية 14
- جدول رقم 9: تقييم الخدمات حسب مراكز الخدمة من خلال المتعامل الخفي 15
- جدول رقم 10: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستبانات التقييم الالكتروني للجمهور 17
- جدول رقم 11: قياس الرضا عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حسب مركز الخدمة 18
- جدول رقم 12: قياس الرضا من خلال المعايير 20

قائمة الأشكال:

- شكل رقم 1: نسبة رضا متلقي الخدمة - حسب الجهة المقدمة للخدمة بالوزارة 10
- شكل رقم 2: تقييم الخدمات حسب مراكز الخدمة من خلال المتعامل الخفي 15
- شكل رقم 3: قياس الرضا عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حسب مركز الخدمة 19

قائمة الملاحق:

- ملحق رقم 1 : استبانة متلقي الخدمة 24
- ملحق رقم 2: استبانة المتعامل الخفي 26
- ملحق رقم 3 : تقييم الكتروني (مصلين، طلاب تحفيظ، طلاب مدارس شرعية) 28
- ملحق رقم 4 : مقترح قياس رضى متلقي الخدمة للعام (2022م): (وزارة الأوقاف والشؤون الدينية) 31



وزارة الأوقاف والشؤون الدينية- غزة

بريد إلكتروني: Plan.wakf@gmail.com

تليفون: 08- 2801820

فاكس: 08- 2801830

