

# تقرير عن متابعة المقترحات والشكاوى

للسنة المالية 2016 2017

منيرة العصيمي

---

## المقدمة:

بناءً على القرار الإداري رقم (1664) لسنة 2016 بشأن تشكيل اللجنة التنفيذية لخطط لجنة دعم وتعزيز الشفافية وتحسين مدركات الإصلاح في وزارة المالية. وفي إطار تنفيذ اللجنة لاختصاصاتها بشأن إعداد التقارير الدورية عن إنجازات خطة تحسين مؤشرات ومدركات الإصلاح في الوزارة وعرضها لجنة دعم وتعزيز الشفافية وتحسين مدركات الإصلاح في وزارة المالية. ومن خلال تفعيل قنوات التواصل مع موظفي الوزارة من بهدف معرفة وقياس مدى رضاهم والاستفادة من اقتراحاتهم وأفكارهم من أجل تحسين وتطوير العمل. تم إعداد هذا التقرير بشأن رصد المقترحات والشكاوى التي تمت خلال السنة المالية 2016-2017 وفقاً للمعايير التالية:

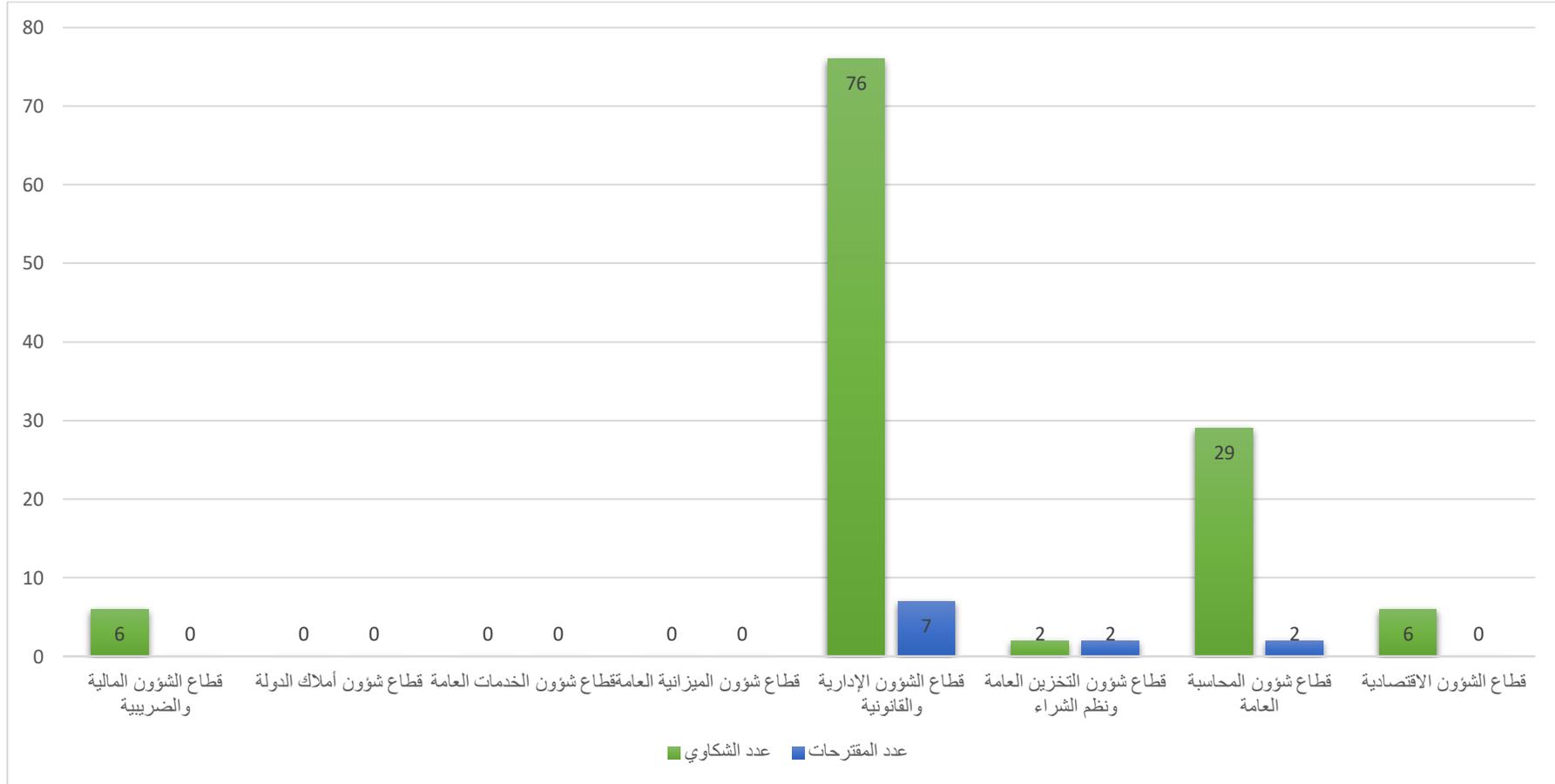
- الباب المفتوح للسادة الوكلاء المساعدين.
- صندوق المقترحات والشكاوى.
- ايقونة وزارة المالية.

وقد تم تحليل المقترحات والشكاوى الواردة للوصول إلى نتائج وتوصيات تفيد تعديل المسار.

## الفهرس:

الصفحة	الموضوع
4-3	أولاً: تحليل البيانات الواردة في سياسة الباب المفتوح
6-5	ثانياً: تحليل البيانات الواردة بصندوق المقترحات والشكاوى
8-7	ثالثاً: تحليل البيانات الواردة بأيقونة وزارة المالية
10-9	رابعاً: النتائج

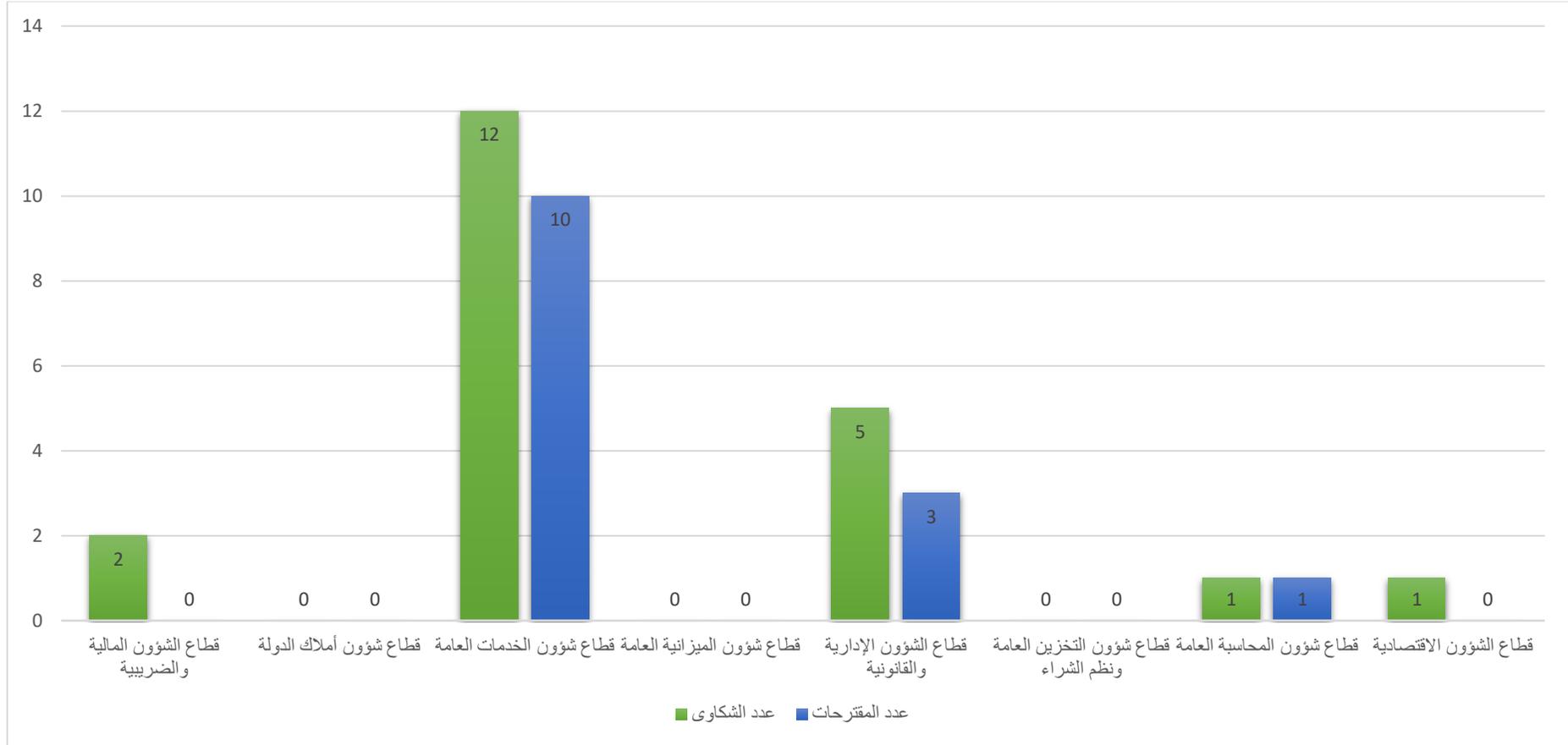
**أولاً: تحليل البيانات الواردة في سياسة الباب المفتوح:**  
• الرسم البياني 1 يوضح عدد المقترحات والشكاوى لكل قطاع:



يتبين لنا من الرسم البياني رقم 1 ما يلي:

1. بلغ إجمالي عدد المقترحات المقدمة من كافة القطاعات (11) مقترحاً.
2. بلغ إجمالي عدد الشكاوى المقدمة من موظفين القطاعات هو (119) شكوى.
3. تصدر قطاع الشؤون الإدارية والقانونية الرصيد الأكبر من المقترحات بنسبة **64%** لعدد (7) مقترحات، والرصيد الأكبر من المشاكل بنسبة **63%** لعدد (76) شكوى، بسبب طبيعة عمل القطاع.
4. لم يتقدم الموظفون بأي مقترحات خلال فترة التقرير للقطاعات التالية:
  - أ. قطاع الشؤون المالية والضريبية
  - ب. قطاع شؤون أملاك الدولة
  - ت. قطاع شؤون الخدمات العامة
  - ث. قطاع شؤون الميزانية العامة
  - ج. قطاع الشؤون الاقتصادية
5. لم يتقدم الموظفون بأي شكاوى خلال فترة التقرير للقطاعات التالية:
  - أ. قطاع شؤون أملاك الدولة
  - ب. قطاع شؤون الخدمات العامة
  - ت. قطاع شؤون الميزانية العامة
6. لم يتم استلام مذكرات متابعة ما تم بشأن المواضيع المطروحة بلقاءات اليوم المفتوح لكل من القطاعات التالية:
  - أ. قطاع شؤون أملاك الدولة
  - ب. قطاع شؤون الخدمات العامة
  - ت. قطاع شؤون الميزانية العامة
  - ث. قطاع الشؤون الإدارية والقانونية
  - ج. قطاع شؤون المحاسبة العامة
  - ح. قطاع الشؤون الاقتصادية

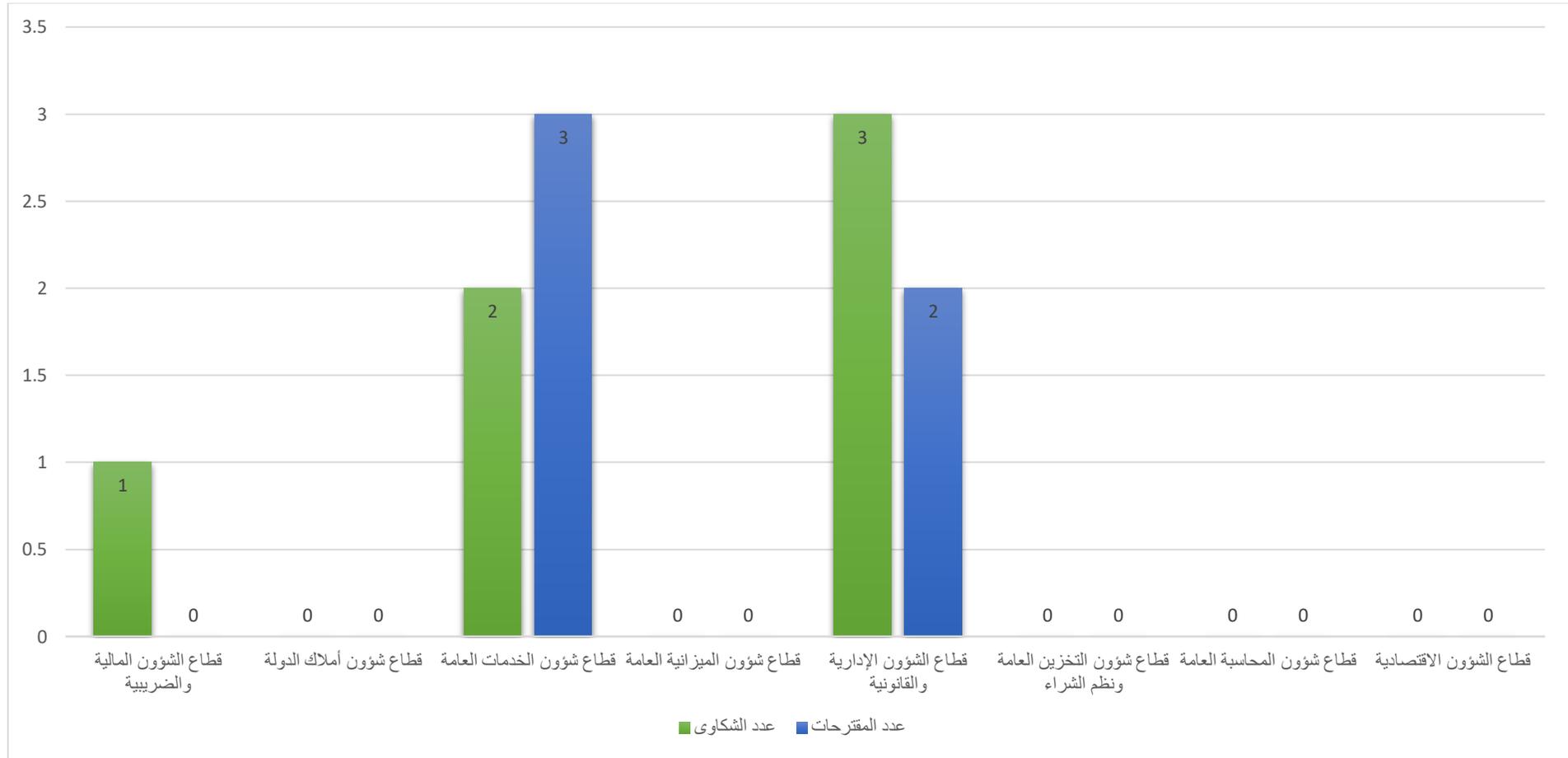
**ثانياً: تحليل البيانات الواردة بصندوق المقترحات والشكاوى:**  
 • الرسم البياني 2 يوضح عدد المقترحات والشكاوى لكل قطاع:



يتبين لنا من الرسم البياني رقم 2 ما يلي:

1. إجمالي عدد المقترحات المقدمة في صندوق المقترحات والشكاوى هو (14) مقترح.
2. إجمالي عدد الشكاوى المقدمة في صندوق المقترحات والشكاوى هو (21) شكاوى.
3. تصدر قطاع شؤون الخدمات العامة الرصيد الأكبر من المشاكل بنسبة 57% لعدد (12) شكاوى.

أ- ثالثاً: تحليل البيانات الواردة بأيقونة وزارة المالية:  
• الرسم البياني 3 يوضح عدد المقترحات والشكاوى لكل قطاع:



يتبين لنا من الرسم البياني رقم 3 ما يلي:

1. إجمالي عدد المقترحات المقدمة من خلال أيقونة وزارة المالية هو (5) مقترحات، بينما إجمالي عدد الشكاوى المقدمة هو (6) شكاوى.

2. المقترحات المقدمة تخص كل من:

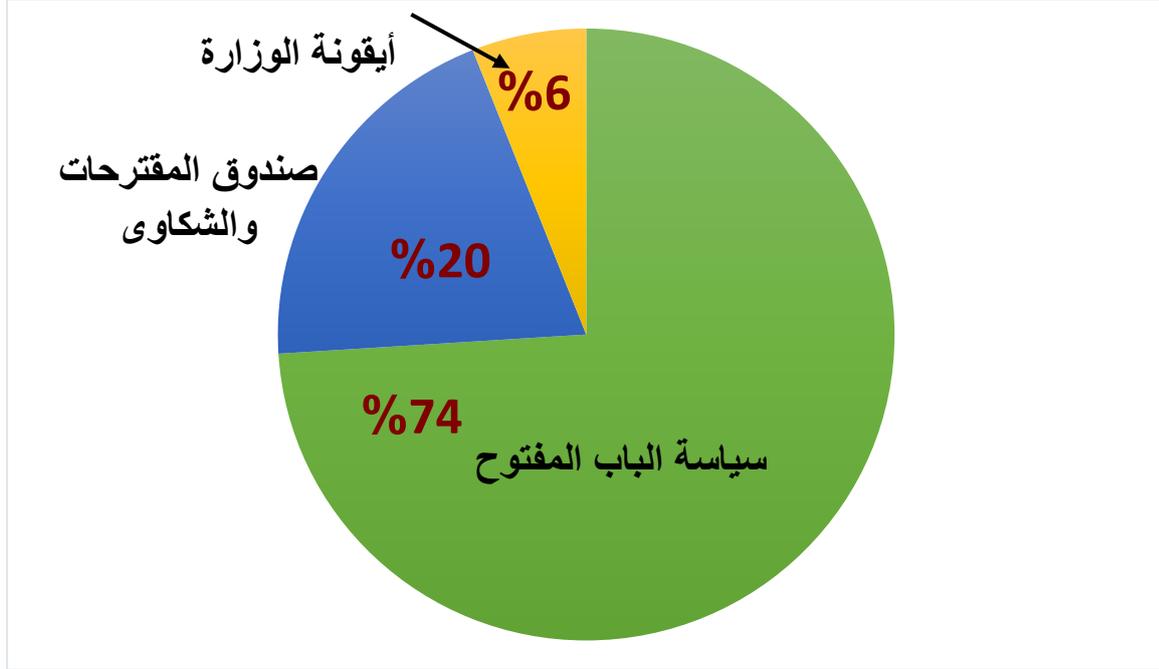
- قطاع شؤون الخدمات العامة.
- قطاع الشؤون الإدارية والقانونية.

3. الشكاوى المقدمة تخص كل من:

- قطاع شؤون المالية والضريبية.
- قطاع الشؤون الإدارية والقانونية.
- قطاع شؤون الخدمات العامة.

## رابعاً: النتائج:

1. بلغت نسبة المقترحات والشكاوى المقدمة من الموظفين عن طريق قنوات التواصل كما هو موضح بالرسم البياني رقم (4):



2. بلغ عدد المقترحات والشكاوى المقدمة من الموظفين عن طريق قنوات التواصل كما هو موضح بالجدول رقم (1):

النوع	المقترحات	الشكاوى	الإجمالي	النسبة
سياسة الباب المفتوح	11	119	130	74%
صندوق المقترحات والشكاوى	14	21	35	20%
أيقونة وزارة المالية	5	6	11	6%
الإجمالي	30	146	176	100%

- تبين لنا من الرسم البياني رقم (4) بأن الاقبال على تقديم المقترحات والشكاوى كانت من خلال سياسة الباب المفتوح أكثر تفاعلاً حيث بلغت النسبة 74%، بينما كانت أيقونة وزارة المالية الأقل تفاعلاً حيث بلغت 6%.
- بلغت نسبة المقترحات المقدمة من خلال قنوات التواصل وفقاً للجدول رقم (1):
  1. سياسة الباب المفتوح 37%.
  2. صندوق المقترحات والشكاوى 46%.
  3. أيقونة وزارة المالية 17%.
- بلغت نسبة الشكاوى المقدمة من خلال قنوات التواصل وفقاً للجدول رقم (1):
  4. سياسة الباب المفتوح 82%.
  5. صندوق المقترحات والشكاوى 14%.
  6. أيقونة وزارة المالية 4%.