

ملخص لأهم الاستنتاجات التي برزت في التقرير المعد في سبتمبر 2016 حول " نتائج استمارة رضا المواطنين الحرفاء في مجال الاستقبال خلال سنتي 2014 و2015 "

في إطار حرصها على تجويد الخدمات التي تسديها المصالح الجهوية التابعة لها لفائدة المواطنين الحرفاء وملانمتها مع المعايير الوطنية، قامت الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل بإمضاء اتفاقيات مع المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية منذ سنة 2009 لتجويد خدمات الاستقبال ومنح مصالح الوكالة علامة "مرحبا" للاستقبال.

وفي الغرض، قامت وحدة الجودة بالوكالة بإعداد مدعمات العمل وتنظيم أيام تحسيسية وتكوين الإطارات الجهوية والقيام بعمليات التشخيص والملاحظة بجل المكاتب والفضاءات قصد مساندتهم لإعداد مخططات التحسين والتصحيح للاستجابة لاشتراطات اللانحة الفنية للإشهاد بالمطابقة علامة "مرحبا" صلب المصالح العمومية للاستقبال وعددها 17 اشتراطا.

وإلى حد هذا التاريخ قامت مصالح المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بـ65 عملية تدقيق وأسندت لـ 45 مكتبا وفضاءا علامة "مرحبا" للاستقبال. ومن المنتظر أن يرتفع عدد المكاتب والفضاءات المتحصلة على العلامة في آخر سنة 2016 إلى 72 مكتبا مما يمثل 64% من جملة المكاتب والفضاءات، كما تمثل إنجازات سنة 2016 بالنسبة لمجموع الإنجازات 24%.

وفي إطار احترام اشتراطات اللانحة الفنية للإشهاد بالمطابقة علامة "مرحبا" للاستقبال وطبقا لاشتراط عدد 12 المتعلق بوجوبية القيام باستقصاء باتجاه المواطنين الحرفاء، قامت الوكالة بإنجاز استمارة رضا المواطنين الحرفاء اعتمدت على استبياننا وضعته على ذمتهم بموقع الواب الخاص بها انطلاقا من شهر جوان 2013 لتمكينهم من التعبير عن مدى رضائهم على جودة مختلف الخدمات المسداة من قبل مكاتب التشغيل والعمل المستقل وفضاءات المبادرة في مجال الاستقبال وتنشيط فضاءات الخدمات الحرة (النفاذ إلى مكاتب التشغيل والإستقبال عبر الهاتف والتراسل العادي والتراسل الإلكتروني والاستقبال المباشر وتوفير المعلومة وموزع الخدمات الحرة).

ثم قامت وحدة الجودة باستغلال نتائج الاستمارة التي تظهر آليا على شبكة الإعلام والإتصال الإلكتروني الداخلي للوكالة وإعداد تقريرا حول تطور نسب رضا المواطنين الحرفاء (أصحاب المؤسسات وطالبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى) بخصوص جودة مختلف الخدمات المسداة من قبل المصالح الجهوية للتشغيل في مجال الاستقبال وتنشيط فضاءات الخدمات الحرة خلال سنتي 2014 و2015 والوقوف على نقاط القوة لتدعيمها والمحافظة عليها ونقاط الضعف لتجاوزها بإعداد مخططات تحسين.

وتتلخص أهم الاستنتاجات كالاتي:

1. ارتفاع في عدد المقبلين على تعميم الاستمارة من سنة لأخرى بالنسبة لأصحاب المؤسسات، في حين تراجع هذا العدد بالنسبة لطلبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى.

2. تطور المعدل العام لنسب رضا كل من أصحاب المؤسسات وطالبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى من سنة لأخرى بخصوص جملة الخدمات المسداة في مجال الاستقبال وتنشيط فضاءات الخدمات الحرة (من 86.6% سنة 2014 إلى 88.2% سنة 2015 بالنسبة لأصحاب المؤسسات ومن 60.5% سنة 2014 إلى 66.4% سنة 2015 بالنسبة لطلبي الشغل وباعثي المشاريع معا)،

3. تطور نسب رضا الفئتين من المواطنين الحرفاء من سنة لأخرى بالنسبة لجل الخدمات المسداة في مجال الاستقبال وتنشيط فضاءات الخدمات الحرة ما عدى التراسل العادي بالنسبة لأصحاب المؤسسات،

4. تسجيل أعلى نسبة رضا في مجال الاستقبال عبر الهاتف على مستوى أصحاب المؤسسات وطالبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى مقارنة ببقية المجالات بالنسبة لسنوات 2014 و2015،

5. تسجيل نسب رضا المواطنين الحرفاء على النفاذ والاستقبال المباشر والتوثيق وموزع الخدمات تراوحت بين 87.5% و96% بالنسبة لأصحاب المؤسسات وبين 66% و83% بالنسبة لطلبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى.



الجمهورية التونسية
وزارة التكوين المهني والتشغيل

الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل

وحدة الجودة

تقرير حول

نتائج استمارة رضا المواطنين الحرفاء

في مجال الاستقبال خلال سنتي 2014 و 2015

سبتمبر 2016

إن التحسين المستمر للخدمات يمر عبر التعرف على آراء المواطنين الحرفاء والموظفين وانتظاراتهم وقيس درجة رضاهم عن الخدمات المسداة. ولهذا الغرض قامت وحدة الجودة بإعداد تقريرا بالنسبة للفترة 2014 و 2015 مكنها من الوقوف على بعض الاستنتاجات على مستوى تطور عدد المقبلين على تعميم استمارة رضا المواطنين الحرفاء ونسبة الرضا حسب الحريف ونسبة الرضا حسب متطلبات الاستقبال قصد تفسيرها واقتراح مخططات تحسين لتلافي نقاط الضعف وتحقيق الجودة وإرضاء المواطنين الحرفاء.

1 - تطور عدد المقبلين على تعميم استمارة رضا المواطنين الحرفاء (انظر الجدول المرفق)

بلغ عدد المقبلين على تعميم استمارة رضا المواطنين الحرفاء من طالبي شغل وبعثي مشاريع وأصحاب مؤسسات 26548 خلال الفترة الممتدة من جويلية 2013 إلى جوان 2016، وتطور عدد المقبلين على تعميم هذه الاستمارة بين سنتي 2014 و 2015 كالآتي:

تطور عدد المقبلين على تعميم إستمارة رضا المواطنين الحرفاء
في مجال الاستقبال وتنشيط فضاءات الخدمات الحرة

الفئة السنة	أصحاب المؤسسات		طالبي الشغل وبعثي المشاريع الصغرى	
	العدد	تطور عدد المقبلين على تعميم الاستمارة	العدد	تطور عدد المقبلين على تعميم الاستمارة
2014	164	-	8131	-
2015	236	+43.9%	6116	-24.8%

ويبين هذا الجدول أن:

✓ إقبال أصحاب المؤسسات في تزايد من سنة لأخرى، حيث تم تسجيل تطور بنسبة 43.9% بين سنتي 2014 و 2015،

✓ بينما إقبال طالبي الشغل وبعثي المشاريع الصغرى في تراجع بنسبة -24.8% بين سنتي 2014 و 2015 بالرغم من الجهود المبذولة من قبل وحدة الجودة ومكاتب التشغيل وفضاءات المبادرة في التعريف بالاستمارة وبطريقة الولوج إليها والتحسيس بأهمية تعميمها في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين الحرفاء من خلال المراسلات الصادرة عن الإدارة العامة (عدد 34 بتاريخ 2014/02/06 و عدد 109 بتاريخ 2014/07/30 و عدد 129 بتاريخ 2014 /09 /16 و عدد 8 بتاريخ 2015/02/06).

ويمكن تفسير تراجع عدد المقبلين على تعميم الاستمارة من بين طالبي الشغل وبعثي المشاريع الصغرى بتراجع عدد زائري موقع الوكالة خلال سنة 2015 بالمقارنة مع سنة 2014 نظرا لانخفاض فرص المناظرات.

وقصد الرفع من عدد المقبلين على تعميم الاستمارة، سيتم إدراج إشارة بارزة ومتحركة لوجود الاستمارة قرب الخانات المخصصة للتحيين أو لعروض الشغل وتحسيس طالبي الشغل وباعثي المشاريع وأصحاب المؤسسات بتعمير الاستمارة قبل انتفاعهم بخدمة من الخدمات المسداة من قبل مصالح الوكالة (مثل الانتفاع بتربص أو بصك أو بتكوين ضمن تنمية روح المبادرة...).

2 - تطور المعدل العام لنسب الرضا عن الخدمات المسداة في مجال الاستقبال حسب الحريف خلال سنوات 2014 و 2015

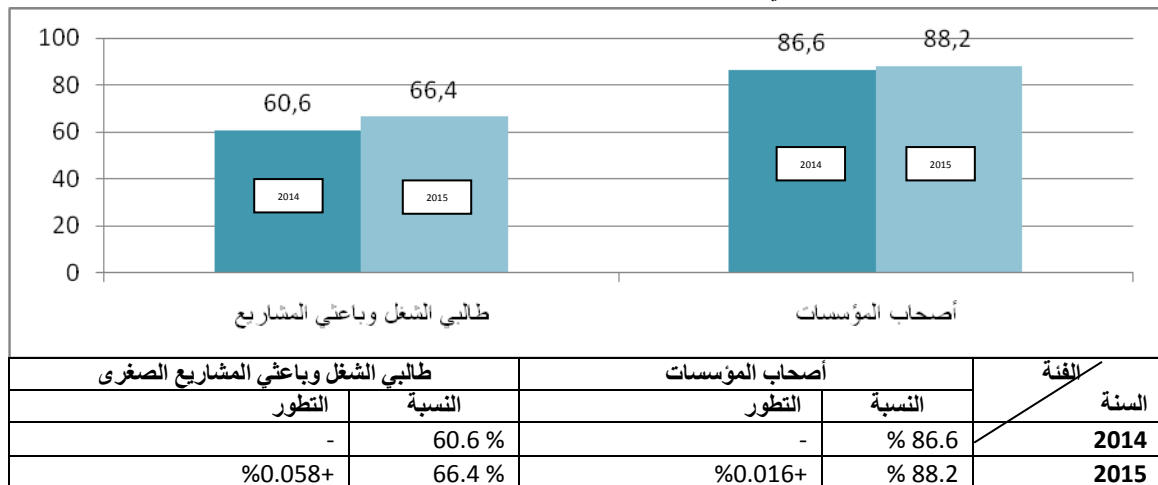
أ تطور المعدل العام لنسب رضا أصحاب المؤسسات عن الخدمات المسداة في مجال الاستقبال بينت نتائج استمارة رضا المواطنين الحرفاء في مجال الاستقبال وتنشيط فضاءات الخدمات الحرة بالنسبة لسنة 2015 مقارنة بنتائج سنة 2014 والتي تمت حوصلتها بالجدول التالي تطورا في المعدل العام لنسبة رضا أصحاب المؤسسات على الخدمات التي تقدمها مكاتب التشغيل ومكاتب تشغيل الإطارات وفضاءات المبادرة. فقد بلغت هذه النسبة 88.2 % خلال سنة 2015 مقابل 86.6 % سنة 2014.

ويمكن تفسير هذه الارقام بانخراط الوكالة في تمشي الإشهاد بالمطابقة حيث أن 45 مكتب تشغيل ومكتب تشغيل إطارات وفضاء مبادرة تحصلوا على علامة "مرحبا" للاستقبال (13 سنة 2010 و 19 سنة 2014 و 13 سنة 2015). ونأمل أن تبلغ هذه النسب أقصاها عند حصول كافة مكاتب التشغيل على علامة "مرحبا" للاستقبال.

ب تطور المعدل العام لنسب رضا طالبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى

أما بخصوص طالبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى، بينت نتائج استمارة رضا المواطنين الحرفاء في مجال الاستقبال وتنشيط فضاءات الخدمات الحرة تطورا بالنسبة لسنة 2015 مقارنة بنتائج سنة 2014 حيث سجل معدل نسبة رضا فوق المتوسط 66.5 % خلال سنة 2015 مقابل 60.6 % سنة 2014.

تطور المعدل العام لنسب رضا المواطنين الحرفاء عن الخدمات المسداة في مجال الاستقبال وتنشيط فضاءات الخدمات الحرة



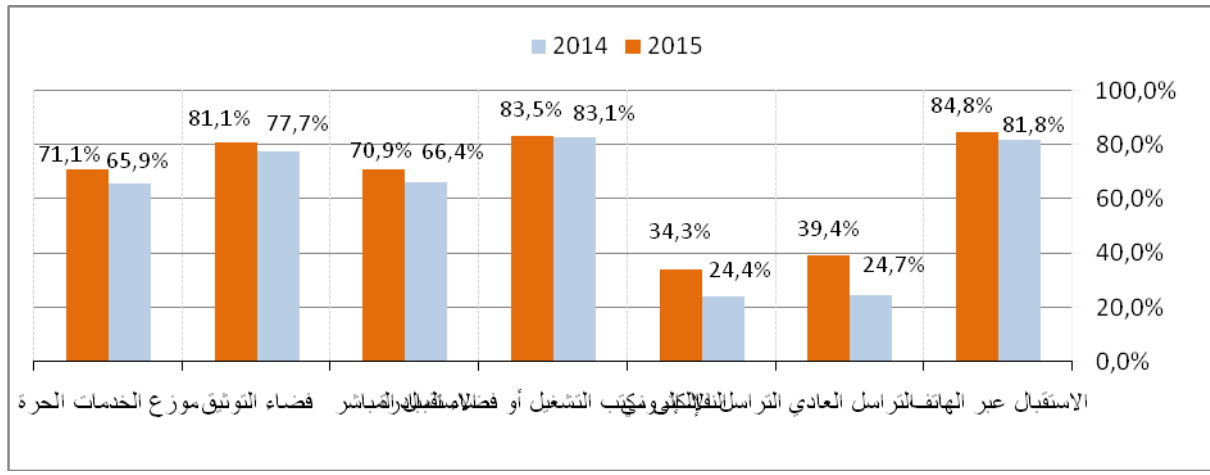
3 - تطور نسب رضا المواطنين الحرفاء حسب متطلبات الاستقبال

أ - تطور نسب رضا المواطنين الحرفاء بالنسبة لأغلب الخدمات المسداة في مجال الاستقبال وتنشيط فضاءات الخدمات الحرة خلال سنة 2015 مقارنة بسنة 2014.

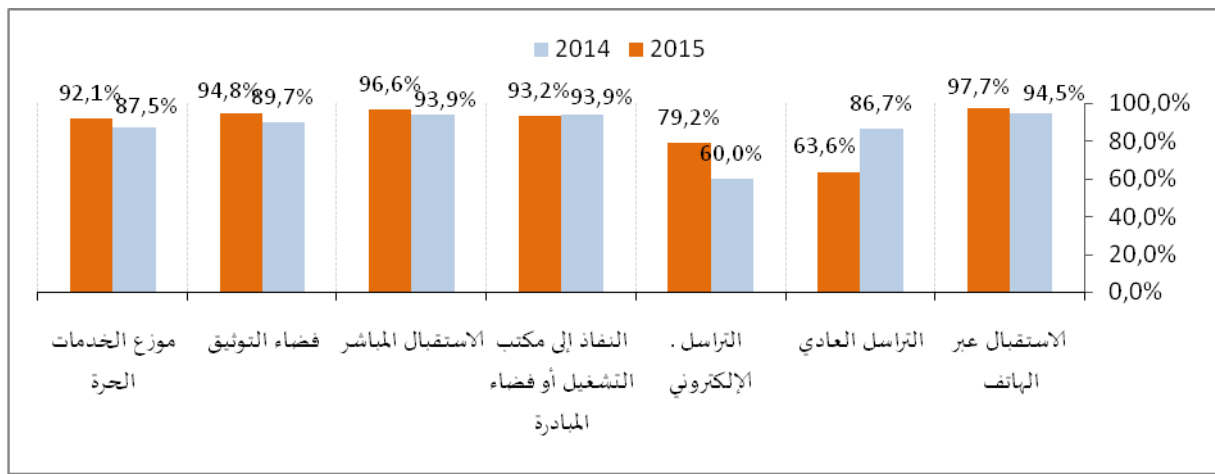
تبين حسب الرسمين التاليين أن:

- ✓ كل الخدمات المسداة سجلت ارتفاعا في نسب رضا المواطنين الحرفاء عنها بالنسبة لسنة 2015 مقارنة بنتائج سنة 2014 في صفوف طالبي الشغل وبعثي المشاريع الصغرى ،
- ✓ بالنسبة لأصحاب المؤسسات، سجلت نسب الرضا ارتفاعا بخصوص جل الخدمات المسداة ما عدى خدمة التراسل العادي حيث انخفضت من 86.67% سنة 2015 إلى 63.64% سنة 2014 ،

رسم 1 : نسب رضا طالبي الشغل وبعثي المشاريع الصغرى



رسم 2: نسب رضا أصحاب المؤسسات



ب تسجيل أدنى نسب رضا المواطنين الحرفاء في مجال التراسل العادي وآجال التراسل الإلكتروني بالنسبة للفتتين من المواطنين الحرفاء

تم تسجيل سنة 2015 نسبة رضا تعادل 39.43 % مقابل 24.69 % في مجال التراسل العادي ونسبة رضا تساوي 34.25 % سنة 2015 مقابل 24.39 % سنة 2014 في مجال التراسل الإلكتروني بالنسبة لطالبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى.

كما بلغت نسب الرضا بالنسبة لأصحاب المؤسسات 79.17 % سنة 2015 مقابل 60 % سنة 2014 في مجال التراسل الإلكتروني و63.64 % مقابل 86.67 % في مجال التراسل العادي.

ويمكن تفسير ذلك من وجهة نظر مستشاري التشغيل بأن الرد على المراسلات الواردة عبر البريد العادي والبريد الإلكتروني هي من مهام رئيس المكتب.

وفي هذا الإطار ولتحسين الخدمات المسداة في مجال التراسل ستعمل الوكالة على تعميم تسجيل المراسلات بالاعتماد على "منظومة التصرف في المراسلات" على كافة مكاتب التشغيل بهدف تعصير هذه العملية وتسهيل متابعة مؤشرات الجودة المتعلقة باحترام آجال الرد على المراسلات وإلزامية وجود التنسيقات الوجوبية على المراسلات الصادرة عن مكاتب التشغيل وفضاءات المبادرة.

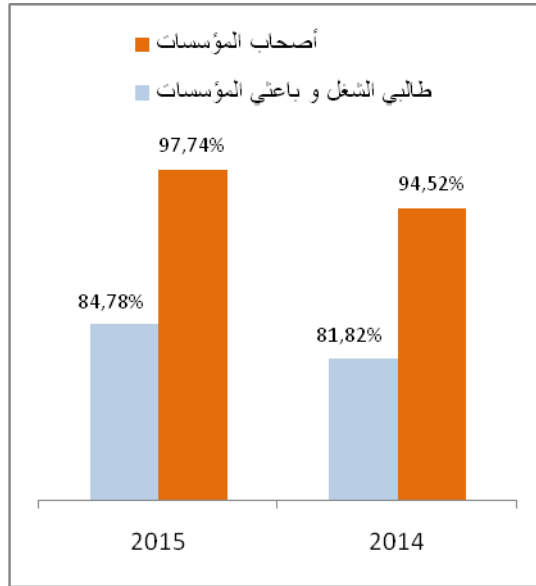
ج- تسجيل أعلى نسبة رضا المواطنين الحرفاء في مجال الاستقبال عبر الهاتف

ما يمكن ملاحظته من خلال نتائج استمارة رضا المواطنين الحرفاء والتي تم حوصلتها ضمن الرسم البياني التالي أن مجال الاستقبال عبر الهاتف سجل أعلى نسبة رضا سواء بالنسبة لأصحاب المؤسسات أو لطالبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى مقارنة ببقية المجالات إذ تراوحت بين 94.5 % و 97.7 % بالنسبة لأصحاب المؤسسات وبين 81.8 % و 84.7 % بالنسبة لطالبي الشغل وباعثي المشاريع الصغرى ويرجع هذا إلى:

✓ استجابة الإدارة العامة لطلب وحدة الجودة بخصوص توفير مجيب آلي لكافة مكاتب التشغيل وتوفير مستلزمات الاستقبال الهاتفي (شبكة هاتف تتلاءم مع حجم المكالمات ، التعهد بالإجابة على كل مكالمات هاتفية ترد على مكتب التشغيل أو فضاء المبادرة، التعهد بتحويل المكالمات إلى منظومة الإجابة الإلكترونية قصد تسجيلها أو دعوة المواطن الحريف للانتظار في حالة عدم تواجد الموظف المعني أو انشغاله بمكالمة أخرى).

✓ التزام المكاتب المتحصلة على علامة "مرحبا" للاستقبال باشتراطات هذه العلامة بخصوص الرد على المكالمات الهاتفية (رفع السماع قبل الرنة الخامسة وتقديم اسم المكتب أو فضاء المبادرة مع استعمال صيغة ترحيب مهذبة)

تطور نسب الرضا عن الاستقبال عبر الهاتف



د- تسجيل نسب رضا المواطنين الحرفاء على النفاذ والاستقبال المباشر والتوثيق وموزع الخدمات تتراوح بين 87.5% و 96% بالنسبة لأصحاب المؤسسات وبين 66% و 83% بالنسبة لطالبي الشغل و باعئي المشاريع الصغرى .

ولمزيد تحسين النتائج المسجلة يستوجب على رؤساء المكاتب/ الفضاءات بالتنسيق مع كافة الإدارات الفنية وإدارة التصرف في المعدات والبناءات كل في ما يخصه العمل على :

- ✓ إبراز الإشارات التوجيهية الخارجية والداخلية،
- ✓ تخصيص وتهيئة فضاء خاص بالاستقبال،
- ✓ الإعلام بخصوص مختلف البرامج التي تقدمها الوكالة،
- ✓ تحيين وتوضيح المطويات والوثائق التي تعرف بخدمات الوكالة،
- ✓ التعريف بموزع الخدمات الحرة وبطريقة استعماله.

نتائج استمارة رضا المواطنين الحر فاء في مجال الاستقبال و تنشيط فضاء الخدمات الحرة

خلال الفترة جويلية 2013 / جوان 2016

أصحاب المؤسسات				طالبي الشغل و باعثي المشاريع الصغرى				الخدمة الفئة المستجوبة
نسبة الرضا خلال السداسي الأول لسنة 2016 (%)	نسبة الرضا خلال سنة 2015 (%)	نسبة الرضا خلال سنة 2014 (%)	نسبة الرضا خلال السداسي الثاني لسنة 2013 (%)	نسبة الرضا خلال السداسي الأول لسنة 2016 (%)	نسبة الرضا خلال سنة 2015 (%)	نسبة الرضا خلال سنة 2014 (%)	نسبة الرضا خلال السداسي الثاني لسنة 2013 (%)	متطلبات الاستقبال الفترة
21	236	164	115	2933	6116	8131	8832	عدد المستجوبين
95,00	97,74	94,52	96,19	81,93	84,78	81,82	77,48	الاستقبال عبر الهاتف
80,00	63,64	86,67	84,62	27,87	39,43	24,69	22,17	التراسل العادي
100,00	79,17	60,00	95,83	28,83	34,25	24,39	25,14	التراسل الإلكتروني
100,00	93,22	93,90	87,93	83,80	83,47	83,13	80,76	النفاز إلى مكتب التشغيل أو فضاء المبادرة
100,00	96,61	93,90	93,91	70,24	70,93	66,39	60,55	الاستقبال المباشر
100,00	94,79	89,66	92,39	78,85	81,09	77,71	74,69	فضاء التوثيق
85,71	92,11	87,50	77,78	69,64	71,12	65,91	60,46	موزع الخدمات الحرة
94,39%	88,18%	86,59%	89,79%	63,02%	66,44%	60,58%	57,32%	المعدل العام لنسب الرضا