

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 مدعومات 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 للاشتراط 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 كآتي:

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.