

ملحق رقم (١)

الاستبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تحية طيبة وبعد:

يجري الباحث دراسة حول "تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية: دراسة تطبيقية على أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية"، وذلك لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة من جامعة ميدأوشن، لذا نرجو من سعادتكم التفضل بالإجابة على أسئلة الاستبانة بشفافية ووضوح، واختيار الإجابة المناسبة، علماً بأن البيانات التي سوف يتم الحصول عليها محمية بطابع السرية والأمانة العلمية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط ولن يتم مشاركتها مع أي جهة أخرى.

ولكم جزيل الشكر على حسن تعاونكم،،،،

الباحث

أحمد عبد القادر السقّاف

القسم الأول: البيانات الشخصية والخصائص الديموغرافية:

الجنس	ذكر ☐	أنثى ☐
العمر	☐ ٢٥ - ٣٤ سنة ☐ ٤٥ - ٥٤ سنة	☐ ٣٥ - ٤٤ سنة ☐ من ٥٥ فأكثر
المؤهل العلمي	☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ بكالوريوس	
المسمى الوظيفي	☐ مدير إدارة ☐ منسق إداري	☐ رئيس قسم ☐ موظف
عدد سنوات الخبرة	☐ ١٥ سنة فأكثر ☐ أقل من ١٠ - ٥ سنوات	☐ أقل من ١٥ - ١٠ سنوات ☐ أقل من ٥ سنوات

القسم الثاني: قياس أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية، وتشمل محاورين:

- برجاء وضع علامة (*) أما العبارة الملائمة حسب وجهة نظرك، مع مراعاة الإجابة بإجابة واحدة لكل سؤال.
- تعتبر الإجابات متدرجة من (موافق بشدة) إلى (غير موافق بشدة) حسب الاستجابة والموافقة

المحور الأول: قياس تطبيق مبادئ الحوكمة

م	مبدأ الشفافية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	يتم نشر إجراءات ومتطلبات إصدار التراخيص بصورة واضحة للعامّة					
٢	تتوافر معلومات حالة الطلبات للمستفيدين إلكترونياً أو عبر قنوات معلومة					
٣	تنشر المعايير والمستندات المطلوبة على موقع الإدارة أو اللوحات الداخلية في إدارة التراخيص					
٤	السياسات والإجراءات الداخلية واضحة للموظفين ويتم إعلامهم بالمستجدات باستمرار					
٥	توجد آليات واضحة لإصدار التراخيص ونشر نتائج الفحوص/التدقيق المتعلقة فيها					
م	مبدأ المشاركة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	يتم مشاركة أصحاب المصلحة (المواطنين/ المنشآت) في تطوير إجراءات التراخيص البلدية					
٢	توجد قنوات متاحة لتلقي المقترحات وآراء العملاء وأخذها بعين الاعتبار					
٣	يتم إجراء ورش عمل ولقاءات مع مزودي الخدمات والقطاع الخاص لتحسين الخدمة					
٤	يشعر الموظف في إدارة التراخيص البلدية بوجود فرص للمشاركة في تحسين الإجراءات داخل الإدارة					
٥	هناك استطلاعات رأي دورية لقياس رضا المستفيدين واعتماد النتائج في تطويرها					

م	مبدأ المساءلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	توجد آليات واضحة لتلقي الشكاوى والاعتراضات المتعلقة بقرارات التراخيص					
٢	تتابع الإدارة تسوية الشكاوى وتعاقب المسؤول عن المخالفات الإجرائية إن وجدت					
٣	يتم مراجعة إجراءات إصدار التراخيص دورياً للتحقق من الالتزام بالمعايير					
٤	يتم محاسبة الموظف المسؤول عند تأخر إنجاز معاملة دون مبرر واضح					
٥	يتم تسجيل المعاملات والإجراءات بطريقة تتيح التتبع والمراجعة (سجلات إلكترونية/ ورقية)					
م	مبدأ الكفاءة (كمبدأ حوكمي وإداري)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	تعتمد الإدارة عمليات مبسطة لإصدار التراخيص وتقليل الإجراءات غير الضرورية					
٢	هناك توازن وتكامل بين الموارد البشرية والتقنية بما يضمن إنجاز المعاملات بكفاءة					
٣	تعتمد الإدارة على الأنظمة الإلكترونية (التحول الرقمي) لتقليل الوقت والجهد في إجراءات التراخيص					
٤	يتم تدريب الموظفين بشكل مستمر لرفع كفاءة إنجاز المعاملات					
٥	هناك مراقبة لمقاييس الأداء (مثل زمن الإنجاز) بهدف تحسين الأداء ورفع مستوى الجودة للخدمة					

المحور الثاني: قياس جودة خدمة التراخيص البلدية

م	السرعة (زمن الإنجاز)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	يتم إنجاز المعاملات الروتينية في الوقت المعلن عنه أو أسرع					
٢	يوجد مسار واضح لتسريع المعاملات العاجلة					
٣	يتم إبلاغ المستفيدين مسبقاً بالمدة المتوقعة لإصدار الترخيص					
٤	يساهم التحول الرقمي في تقليل زمن الانتظار مقارنة بالوضع السابق					
٥	تقل عمليات الإحالة أو الانتظار غير المبرر بين الإدارات					
٦	يتم تأخير إصدار الترخيص بسبب ضعف التنسيق بين الأقسام					
م	الكفاءة التشغيلية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	يتم توظيف الموارد البشرية والتقنيات المتاحة بكفاءة لتقليل الهدر					
٢	تقل الأخطاء في إصدار التصاريح، ويتم تصحيحها فور اكتشافها إن وجدت					
٣	يدعم نظام التسجيل والتابعة انسيابية الإجراءات ويقلل التكرار					
٤	تستخدم مؤشرات أداء لمتابعة كفاءة إنجاز المعاملات بشكل مستمر					
٥	يتم بذل الجهود من قبل الإدارة لتقليل التكلفة على المستفيد دون التأثير على جودة الخدمة					
٦	يتم توحيد إجراءات التراخيص وتنسيقها بما يضمن عدم ازدواجية العمل					
م	رضا العملاء (المستفيدين)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	يرتفع مستوى رضا المستفيدين عن خدمة التراخيص البلدية بشكل واضح					
٢	تتلقى الإدارة تقييمات إيجابية حول سلوك الموظفين ومهنتهم					
٣	يتم معالجة الشكاوى بشكل فوري ولا تكرر نفس المشكلة غالباً					
٤	تكسب الإدارة ثقة المستفيدين من خلال كفاءة وسرعة تقديم الخدمة					
٥	تضمن الإدارة تحقيق العدالة والإنصاف لجميع المستفيدين بشكل متساوٍ من خلال تقديم هذه الخدمة					
٦	تسعى الإدارة دائماً إلى تحقيق رضا العملاء والمستفيدين من خلال تطوير وتحديث الأنظمة بهدف تسهيل وتبسيط إجراءات الخدمة					

ملاحظة: في حال وجود إضافات نرجو كتابتها

وتفضلوا بقبول جزيل الشكر والامتنان ،،،،

م. أحمد عبد القادر السقاف