



عطونه المدير العام

إلى: رئيس قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية/مدير الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي

من: ملازم اول جمارك خلود الابراهيم

الموضوع: دراسة رضا شركاء الجمارك الخارجيين.

الاشارة: دراسة دورية لقياس مستوى رضا شركاء الجمارك الخارجيين.

الشرح: إشارة الى الموضوع اعلاه ارجو ان ابين ما يلي :

1- أعدت مديرية الاستراتيجيات استبانة تقيس مدى رضا شركاء الجمارك الخارجيين سواء الشركاء الرئيسيين او الشركاء المساندين للعام 2020 بهدف التواصل والتنسيق المستمر معهم وتحقيق التعاون المثمر البناء. وقياس آرائهم حول فاعلية الشراكة بهدف تحسينها وتطويرها وبما يحقق احتياجات جميع الاطراف.

2- اشتملت الاستبانة على عدة محاور :

✓ محور معلومات عامة عن الجهة الشريكة بهدف التواصل والتنسيق معهم.

✓ محور المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء واشتمل على عدة مواضيع منها:

- تقييم الشريك لفاعلية مشاركة دائرة الجمارك في نشاطات الشريك التي يدعونها لها، مثل إعداد ومراجعة خططهم الإستراتيجية والاجتماعات الداخلية وأية نشاطات أخرى.

- مدى قيام دائرة الجمارك بالتشاور مع الشريك عند إعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملهم.

- تقييم الشريك لاستجابة دائرة الجمارك ومساهمتها في تحقيق خططهم التطويرية الخاصة بالإجراءات المرتبطة بالدور المشترك.

- مدى اهتمام دائرة الجمارك باحتياجات وتوقعات واقتراحات الشريك وهل تأخذها بعين الاعتبار عند قيامها بمهامها وعند تقديم وتطوير خدمات جديدة؟

- قيام دائرة الجمارك بإعلام الشريك بالتغيرات التي تطرأ على إجراءات أو تعليمات العمل التي تخص الشريك.

- مدى تقييم الشريك لسرعة وفاعلية تجاوب دائرة الجمارك مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلهم.

✓ محور الرضا عن فاعلية التنسيق والتواصل مع الشركاء واشتمل على عدة مواضيع منها:

- تقييم الشريك لمستوى التنسيق في عملية تحديد الأهداف الوطنية المشتركة.

- تقييم الشريك لمستوى الرضا عن شراكة دائرة الجمارك مقارنة بغيرها من الشركاء.

- تقييم الشريك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع دائرة الجمارك؟

- الاستعلام بخصوص وجود مذكرة تفاهم أو اتفاقية تعاون تربط الشركاء بدائرة الجمارك؟

- ومدى فاعلية تطبيق وتنفيذ المذكرات ان وجدت.

- تقييم الشريك للوسائل والآليات التي تطبقها دائرة الجمارك للتوعية بدورها وخدماتها.

- تقييم الشريك لفاعلية وسائل الاتصال وآليات التنسيق المستخدمة من قبل دائرة الجمارك مع شركائها.

3- تم توزيع الاستبيان على شركاء دائرة الجمارك حسب المصروفة التي اعدت خصيصاً لتحديد وتصنيف شركاء الجمارك.

حيث بلغ عدد الاستبانات التي تم استقبالها عبر كل من الفاكس او الايميل ، البريد العادي، او عبر نظام تراسل بين

الدوائر والجهات الحكومية (40) استبيان وتم تحليلها جميعها باستخدام نظام التحليل الاحصائي (SPSS) الخاص

بتحليل مثل هذه الاستبانات.

4- بلغت نسبة رضا شركاء الجمارك عن محور المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء (77%).

- 5- بلغت نسبة رضا شركاء الجمارك عن محور فاعلية التنسيق والتواصل والتعاون المستمر مع الشركاء (78%).
- 6- اظهرت النتيجة العامة بان نسبة رضا شركاء الجمارك عن اعمال الدائرة وما تقدمه من خدمات وما تقوم به من أعمال قد بلغت (77%).

• الجدول التالي يبين رضا كل شريك من الشركاء الخارجيين عن علاقة الشراكة مع الجمارك .

اسم الشريك	نسبة الرضا
وزارة المالية	0.80
القيادة العامة للقوات المسلحة	0.92
القيادة العامة - مديرية المشتريات	0.92
وزارة الزراعة	0.68
ضريبة الدخل والمبيعات	0.86
نقابة شركات التخليص	0.77
دائرة الاحصاءات	0.78
امانة عمان	0.80
ديوان الخدمة المدنية	0.97
وزارة التخطيط والتعاون الدولي	0.72
وزارة الصناعة والتجارة	0.78
وزارة الأشغال العامة والإسكان	0.72
دائرة الموازنة العامة	0.73
دائرة العطاءات الحكومية	0.72
البريد الاردني	0.72
سلطة منطقة العقبة الاقتصادية	0.63
غرفة تجارة عمان	0.85
المواصفات والمقاييس -جمرك الحसन	0.75
المواصفات والمقاييس/ الرئيسية	0.73
المواصفات والمقاييس / المطار	0.52
المواصفات والمقاييس/ الرقابة الحدودية	0.95
المواصفات والمقاييس / معبر وادي الاردن	0.58
رضا عام للمواصفات والمقاييس	0.71
المجلس القضائي	1.00
وزارة التنمية الاجتماعية	0.72
غرفة صناعة اربد	0.53
غرفة صناعة الاردن	0.72
وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	0.88
المجموعة الاردنية للمناطق الحرة والتنمية	0.87
وزارة العدل - محكمة الجمارك الاستئنافية	0.90
نقابة ملاحه الاردن	0.85
محكمة الجمارك الابتدائية	0.77
النقابة العامة لوكلاء السيارات وتجارة قطع السيارات ونوازمها	0.85
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات -المكاتب الخارجية	0.89
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات -مواصفات وموافقات	0.80

0.68	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المديرية الداخلية 1
0.63	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المديرية الداخلية 2
0.52	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المديرية الداخلية 3
0.67	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المديرية الداخلية 4
0.90	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المديرية الداخلية 5
0.85	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المديرية الداخلية 6
0.74	رضا عام لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الجدول اعلاه يبين نسبة رضا عام لكل شريك من شركاء دائرة الجمارك. بعض الشركاء الرئيسيين لهم فروع خارج الادارة الرئيسية ولها علاقة مباشرة بعمل الجمارك مثل (مؤسسة المواصفات والمقاييس) (وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات) وتم من قبلهم تعبئة اكثر من استبيان. فتم اظهار نسبة الرضا لكل فرع ومن ثم اظهار المتوسط لرضا الشريك.

نلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

✓ أعلى نسبة رضا لشركاء دائرة الجمارك كانت للمجلس القضائي الأردني ونسبة رضا بلغت (100%) يليه ديوان الخدمة المدنية ونسبة رضا بلغت (97%).

✓ أدنى نسبة رضا لشركاء دائرة الجمارك كانت لغرفة صناعة أريد ونسبة رضا بلغت (53%) يليها كأدنى نسبة رضا لسلطة منطقة العقبة الاقتصادية ونسبة رضا بلغت (63%).

✓ أعلى نسبة رضا لفروع مؤسسة المواصفات والمقاييس كانت (للرقابة الحدودية ونسبة رضا بلغت 95%)

✓ أدنى نسبة رضا لفروع مؤسسة المواصفات والمقاييس كانت (لفرع المواصفات والمقاييس في مطار التخليص ونسبة رضا بلغت 52%).

• الجدول التالي يبين نسبة رضا الشركاء الخارجيين عن دائرة الجمارك حسب فقرات الاستبيان.

النسبة %	الفقرات
محور المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء	
79	ما هو تقييمك لفعالية مشاركة دائرة الجمارك في نشاطاتكم التي تدعونها لها، مثل إعداد ومراجعة خططكم الإستراتيجية والاجتماعات الداخلية وأية نشاطات أخرى؟
75	تقوم دائرة الجمارك بالتشاور معكم عند إعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملكم؟
74	تقييمك لاستجابة دائرة الجمارك ومساهمتها في تحقيق خططكم التطويرية الخاصة بالإجراءات المرتبطة بالدور المشترك مع وزارتك/دائرتك؟
76	تأخذ دائرة الجمارك احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بمهامها وعند تقديم وتطوير خدمات جديدة؟
81	تقوم دائرة الجمارك بإعلامكم بالتغيرات التي تطرأ على إجراءات أو تعليمات العمل التي تخصكم؟
74	ما تقييمك لسرعة وفعالية تجاوب دائرة الجمارك مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم ؟
محور فاعلية التنسيق والتواصل والتعاون المستمر مع الشركاء	
81	كيف تقيم مستوى التنسيق في عملية تحديد الأهداف الوطنية المشتركة؟
79	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة دائرة الجمارك مقارنة بغيرها من الشركاء؟
74	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع دائرة الجمارك؟
74	كيف تقيم مدى فعالية تطبيق وتنفيذ المذكرات أو الاتفاقيات الموقعة مع الجمارك الاردنية؟
77	كيف تقيم الوسائل والآليات التي تطبقها دائرة الجمارك للتوعية بدورها وخدماتها؟

76	بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال وآليات التنسيق المستخدمة من قبل دائرة الجمارك مع شركائها؟
77	الرضا العام

يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

- ✓ ان اعلى نسبة رضا لدى الشركاء الخارجيين بما يتعلق بفقرات الاستبيان كان حول الفقرة التي تبين مستوى الرضا حول قيام دائرة الجمارك بإعلامكم بالتغيرات التي تطرأ على إجراءات أو تعليمات العمل التي تخصكم؟ والفقرة المتعلقة ب كيف تقيم مستوى التنسيق في عملية تحديد الأهداف الوطنية المشتركة؟ ونسبة بلغت (81%) لكل منهما.
- ✓ ان ادنى نسبة رضا لدى الشركاء الخارجيين حول فقرات الاستبيان كانت حول الفقرات :
 - تقييمك لاستجابة دائرة الجمارك ومساهمتها في تحقيق خططكم التطويرية الخاصة بالإجراءات المرتبطة بالدور المشترك مع وزارتك/دائرتكم؟ ونسبة بلغت (74%).
 - ما تقييمك لسرعة وفعالية تجاوب دائرة الجمارك مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم ؟ ونسبة بلغت (74%).
 - ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع دائرة الجمارك؟ ونسبة بلغت (74%).
 - كيف تقيم مدى فعالية تطبيق وتنفيذ المذكرات أو الاتفاقيات الموقعة مع الجمارك الاردنية؟ ونسبة بلغت (74%).
- يمثل الجدول التالي اجابة الشركاء حول التساؤل (هل سبق وأن قدمتم أي اقتراحات أو توصيات ساهمت في تطوير الخطة الاستراتيجية لدائرة الجمارك الاردنية (الرؤية والرسالة والأهداف) وتم الأخذ بها؟

نعم	22	55%
لا	16	40%
لم يتم تحديد اجابة	2	5%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول اعلاه ما يلي:

- ✓ ما نسبته 55% من الشركاء يؤكدون استجابة دائرة الجمارك لرأي الشركاء والاخذ بالاقتراحات التي يقدمونها حول تطوير خططها واجراءات عملها.
- يمثل الجدول التالي اجابة الشركاء حول التساؤل (هل هناك مذكرة تفاهم أو اتفاقية تعاون تربطكم بدائرة الجمارك؟)

نعم	24	60%
لا	15	38%
لم يتم تحديد اجابة	1	3%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول اعلاه ما يلي:

- ✓ حرص دائرة الجمارك على توثيق علاقتها بالشركاء وتحقيق التعاون المثمر الهادف الى تبسيط الاجراءات والتنسيق المستمر لتحقيق رضا متلقي الخدمة لديها وذلك من خلال توقيع مذكرات التفاهم واتفاقيات التعاون الاداري حيث يتبين من الجدول اعلاه بان ما نسبته 60% من شركاء دائرة الجمارك يوجد هناك وسيلة تعاون وتنسيق وتواصل معهم اما من خلال مذكرات تفاهم او اتفاقيات تعاون اداري.

- ✓ كذلك فإن هذه النتيجة دلالة على سعي الجمارك المستمر لتوثيق علاقتها بالشركاء من خلال السعي الحثيث لتوقيع العديد من مذكرات التفاهم والاتفاقيات مع الشركاء.
- يمثل الجدول التالي اجابة الشركاء حول التساؤل (كيف تقيم مدى فعالية تطبيق وتنفيذ المذكرات أو الاتفاقيات الموقعة مع الجمارك؟)

ممتاز	5	13%
جيد جدا	10	25%

يتبين من الجدول اعلاه ما يلي:

- ان ما نسبته 13% من الشركاء الموقعين مع الجمارك اتفاقية ادارية او مذكرة تفاهم يرون بان فعالية تطبيق وتنفيذ هذه الاتفاقيات والمذكرات ممتاز.
- ان ما نسبته 25% من الشركاء الموقعين مع الجمارك اتفاقية ادارية او مذكرة تفاهم يرون بان فعالية تطبيق وتنفيذ هذه الاتفاقيات والمذكرات جيد جداً. وهذا التقييم لمدى فعالية تنفيذ وتطبيق الاتفاقيات والمذكرات الموقعة دلالة على مدى الاهمية في توقيعها ولما له من اثر كبير على الطرفين من الشركاء وعلى متلقي الخدمة ايضاً.
- اما فيما يتعلق باهمية وسائل الاتصال والتنسيق بين دائرة الجمارك وشركائها وحسب اهمية وافضلية الوسيلة فأن الجدول التالي يبين اهمية الوسيلة وحسب تقييم الشركاء:

وسيلة التنسيق والتواصل	التكرار	النسبة	الترتيب حسب الاهمية
البريد الالكتروني	35	13%	المرتبة الاولى
اجتماعات دورية	35	13%	المرتبة الاولى
الموقع الالكتروني	33	12.3%	المرتبة الثانية
المحاضرات	33	12.3%	المرتبة الثانية
البريد العادي	33	12.3%	المرتبة الثانية
الزيارات	35	13%	المرتبة الاولى
الهاتف او الفاكس	33	12.3%	المرتبة الثانية
الندوات	32	11.9%	المرتبة الثالثة

- يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي: يوجد تقارب بالنتائج من حيث اختيار الشركاء للوسيلة الأكثر اهمية للتواصل والتنسيق حسب رأيهم حيث حصل كل من **البريد الالكتروني و الاجتماعات الدورية و الزيارات** على **الترتيب الاول** والوسيلة الأقل اهمية للتواصل **الندوات** حيث حازت على **الترتيب الاخير** بالنسبة للشركاء.
- يمثل الجدول التالي اجابة الشركاء حول التساؤل (هل أنتم على اطلاع برؤية ورسالة وأهداف دائرة الجمارك؟)

نعم	31	78%
لا	4	10%
لم يتم تحديد اجابة	5	13%
المجموع	40	100%

يتبين من هذا الجدول ما يلي:

- ✓ أن ما نسبته 78% من الشركاء يؤكدون مدى اطلاعهم على الرؤية والرسالة والاهداف الاستراتيجية مما يشير الى مدى التعاون المتبادل المثمر بين الدائرة وشركائها حول تطوير الرؤية والرسالة والاهداف الاستراتيجية. ودلالة على تطور وسائل النشر التي تتبعها الجمارك بينها وبين كافة الشركاء.
- ✓ اما فيما يتعلق بالوسيلة التي من خلالها تم الاطلاع على رؤية ورسالة وأهداف دائرة الجمارك حسب رأي الشركاء **كما هو موضح في الجدول ادناه** حيث حصلت على اعلى تصويت **الموقع الالكتروني للدائرة** ، حيث حاز على **الترتيب الاول** من حيث الاهمية بالنسبة للشركاء وبنسبة بلغت (75%) من مجموع الاصوات.
- ✓ الوسيلة الاقل والتي من خلالها تم الاطلاع على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة وحصلت على اقل الاصوات هي **النشرة الالكترونية الشهرية** وبنسبة بلغت (5%) من مجموع الاصوات.
- ✓ كما كان من ضمن الوسائل الاخرى التي ذكرها الشركاء ويتم اطلاعهم من خلالها على رؤية ورسالة وأهداف دائرة الجمارك هي النشرات الورقية والمراسلات وعقد الاجتماعات.

وسيلة الاطلاع	التكرار	النسبة	الترتيب
الموقع الالكتروني للدائرة	30	75%	الاول
اللوحات الجدارية في المبنى الرئيسي للجمارك والمراكز الجمركية	11	28%	الثاني
التقرير السنوي	11	28%	الثاني
التعاميم الخارجية	11	28%	الثاني
النشرة الالكترونية الشهرية	2	05%	الثالث
اخرى / نشرات ورقية + مراسلات + عقد اجتماعات	1	03%	الاخير

• التوصيات المنبثقة من تحليل استبيان رضا الشركاء الخارجيين.

الرقم	التوصية	الجهة المسؤولة
1	تطوير وسيلة النشرة الالكترونية الشهرية وربطها بمواقع الشركاء وبريدهم الالكتروني.	العلاقات العامة
2	الاستفادة القصوى من تطبيق بوابة الخدمات الالكترونية الحكومية (سند) من خلال نشر المعلومات الهامة عن الجمارك وخدماتها المقدمة من خلال هذه البوابة.	مديرية الجودة العلاقات العامة
3	الاستغلال الامثل لوسيلة الموقع الالكتروني للدائرة بنشر كل ما هو مهم من اخبار وتعاميم وتعليمات بهدف تطوير اعلام دائرة الجمارك كونه اكثر وسيلة يتم الاطلاع عليها من قبل الشركاء حيث حازت على أعلى تصويت بنسبة (75%) من مجتمع الدراسة	العلاقات العامة
4	دعوة بعض الشركاء الرئيسيين للدائرة (المهتمين) من غير اعضاء مجلس الشراكة لحضور اجتماعات مجلس الشراكة ما بين الجمارك والقطاع الخاص.	العلاقات العامة

لما تقدم بأعلاه أرجو التكرم بالاطلاع ورفع المذكرة الى عطفة المدير العام للتكرم بالاطلاع على نتائج الاستبيان والتفضل بالموافقة على ما يلي:

- التوصيات المنبثقة من نتائج تحليل الاستبيان اعلاه.
 - الاعياز للمديرية المعنية بتنفيذ التوصيات، برفع تقرير لعطفة المدير العام يبين خطط العمل الموضوعه لتنفيذ هذه التوصيات.
 - نشر نتائج الاستبيان على الموسوعة الجمركية لاطلاع كافة الموظفين ترسيخاً لمبدأ التعلم ونشر المعرفة.
- واقبلوا الاحترام ،،،

ملازم اول جمارك خلود الابراهيمى

مشروعات وتنسيب رئيس القسم: السيد المدير أرجو التكرم بالاطلاع على النتائج والتوصيات التي تم استخلاصها من تحليل استبيان رضا شركاء الجمارك الخارجيين (الرئيسيين والمساندين) للعام 2020. منسباً رفع المذكرة المشتملة على تقرير تفصيلي وتحليل للنتائج والتوصيات المنبثقة من الاستبيان الى عطفة المدير العام للتكرم بالاطلاع والموافقة على التنسيبات اعلاه.

واقبلوا الاحترام،،،

مقدم جمارك: نايف السوارية

مشروعات وتنسيب مدير الاستراتيجيات: ربح التكرم بالاطلاع على دراسة رضا شركاء الجمارك دلتا مفتحة من لنتائج التنسيبات اعلاه

واقبلوا فائق الاحترام ،،،

عقيد جمارك
أيمن قاسم الحصاونة
مدير الاستراتيجيات والتخطيط
عقيد جمارك: أيمن الحصاونة

قرار عطفة المدير العام

موافق	غير موافق	للمباحثة	تحول الى	تحفظ

محمد بنو
14/9