

إلى : رئيس قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية/مدير الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي/عطوفة المدير العام الاكرم،،،
من : فريق دراسات رضا الموظفين ومتلقي الخدمة.

الموضوع: نتائج وتوصيات دراسة رضا الشركاء عن الخدمات المقدمة من الجمارك الأردنية خلال العام 2022.

الإشارة: المهمة الدورية لقياس رضا الشركاء عن الخدمات المقدمة من الجمارك الأردنية.

الشرح: بالإشارة الى الموضوع أعلاه نرجو أن نبين ما يلي:

- 1- بناءً على موافقة عطوفة المدير العام على متن مذكرة مديرية الاستراتيجيات رقم (53) تاريخ 2022/10/24 بإعداد دراسة رضا الشركاء وذلك من خلال ارسال الاستبانة للشركاء المعنيين عبر بريديهم الالكتروني، تم اعداد ايميل موجه للشركاء حسب المصفوفة التي اعدت خصيصاً لتحديد وتصنيف شركاء الجمارك، وارساله عبر البريد الالكتروني يتضمن الرابط الالكتروني لاستبيان قياس رضا الشركاء بتاريخ 2022/12/15.
- 2- تم نشر الاستبيان الالكتروني على الموقع الخارجي للدائرة ولمدة أسبوعين من تاريخ ارسال الايميل، كان عدد المستجيبين من الشركاء غير كافي لعملية التحليل واستخراج النتائج، لذلك تم تمديد مدة نشر الاستبيان لغاية 2023/1/22.
- 3- بلغ عدد الاستبانات التي تم استقبالها (26) استبيان ونسبة (37%) من عدد الشركاء وتم تحليلها جميعها باستخدام نظام التحليل الاحصائي (SPSS).
- 4- اشتمل الاستبيان على عدة محاور:
 - ✓ محور معلومات عامة عن الجهة الشريكة بهدف التواصل والتنسيق معهم.
 - ✓ محور المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء.
- 5- محور الرضا عن فاعلية التنسيق والتواصل مع الشركاء.
- 6- أظهرت نتائج تحليل الإستبانات بأن المعدل العام لرضا شركاء الجمارك عن اعمال الدائرة وما تقدمه من خدمات وما تقوم به من اعمال للعام 2022 قد بلغ (84%).
- 7- بمقارنة معدل الرضا الكلي للعام 2022 والبالغ (84%) مع ما تم استهدافه في الخطة الاستراتيجية للدائرة للعام 2022 بنسبة (93%) فإن نسبة الإنجاز بلغت (90%) مما تم التخطيط له.

8- تم إعتداد التدرج التالي لتصنيف رضا متلقي الخدمة:

التدرج (%)	المستوى	الوصف
(66 فأقل)	ضعيف جداً	اعطاء أولوية دراسة الاسباب والمعالجة
(70-67)	ضعيف	بحاجة الى اتخاذ اجراءات سريعة للمعالجة
(75-71)	متوسط	بحاجة الى تحسين مواطن عدم الرضا
(80-76)	مرتفع	تعزيز مواطن الرضا
(81 فأكثر)	مرتفع جداً	المحافظة على مواطن الرضا

9- الجدول أدناه يبين معدلات الرضا عن محاور إستبيان رضا الشركاء والرضا العام عن الجمارك الأردنية للعام 2022 مقارنة مع العام 2020.

المحور	الرضا للعام 2020	الرضا للعام 2022	مقدار التغير	نوع التغير
المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء	%77	%85	+8	تحسن
فاعلية التنسيق والتواصل والتعاون المستمر مع الشركاء	%78	%84	+6	تحسن
الرضا العام	%77	%84	+7	تحسن

✓ يلاحظ من الجدول أعلاه:

- تحسن في جميع محاور الرضا للعام 2022 مقارنة مع العام 2020 بمقدار تراوح ما بين 6-8 درجات.
- أعلى نسبة تحسن طرأت على محاور الرضا كانت لمحور الرضا عن المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء للعام 2022 مقارنة مع العام 2020 بمقدار (8) درجات وهذا مؤشر جيد حول رضا الشركاء عن الإجراءات التحسينية التي اعتمدها الدائرة لعكس المحافظة واستدامة العلاقة مع الشركاء.

10- الجدول التالي يبين نسبة رضا الشركاء الخارجيين عن دائرة الجمارك حسب فقرات الاستبيان:

النسبة %	الفقرات
محور المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء	
89%	ما هو تقييمك لفعالية مشاركة دائرة الجمارك في نشاطاتكم التي تدعونها لها، مثل إعداد ومراجعة خططكم الإستراتيجية والاجتماعات الداخلية وأية نشاطات أخرى؟
85%	تقوم دائرة الجمارك بالتشاور معكم عند إعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملكم؟
82%	تقييمك لاستجابة دائرة الجمارك ومساهمتها في تحقيق خططكم التطويرية الخاصة بالإجراءات المرتبطة بالدور المشترك مع وزاراتكم/دائرتكم؟
84%	تأخذ دائرة الجمارك احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بمهامها وعند تقديم وتطوير خدمات جديدة؟
84%	تقوم دائرة الجمارك بإعلامكم بالتغيرات التي تطرأ على إجراءات أو تعليمات العمل التي تخصكم؟
87%	ما تقييمك لسرعة وفعالية تجاوب دائرة الجمارك مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم ؟
محور فاعلية التنسيق والتواصل والتعاون المستمر مع الشركاء	
82%	كيف تقيم مستوى التنسيق في عملية تحديد الأهداف الوطنية المشتركة؟
87%	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة دائرة الجمارك مقارنة بغيرها من الشركاء؟
85%	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع دائرة الجمارك؟
79%	كيف تقيم مدى فعالية تطبيق وتنفيذ المذكرات أو الاتفاقيات الموقعة مع الجمارك الاردنية؟
83%	كيف تقيم الوسائل والآليات التي تطبقها دائرة الجمارك للتوعية بدورها وخدماتها؟
84%	الرضا العام

✓ يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

- ان اعلى نسبة رضا لدى الشركاء بما يتعلق بفقرات الاستبيان كانت حول فقرة (ما هو تقييمك لفعالية مشاركة دائرة الجمارك في نشاطاتكم التي تدعونها لها، مثل إعداد ومراجعة خططكم الإستراتيجية والاجتماعات الداخلية وأية نشاطات أخرى؟) وبنسبة رضا بلغت (89%).
- ان أدنى نسبة رضا لدى الشركاء الخارجيين حول فقرات الاستبيان كانت حول الفقرة (كيف تقيم مدى فعالية تطبيق وتنفيذ المذكرات أو الاتفاقيات الموقعة مع الجمارك الاردنية؟) وبنسبة رضا بلغت (79%).

11- 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؟)

الوصف	العدد	النسبة
نعم	14	54%
لا	12	46%
المجموع	26	100%

✓ يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

- ما نسبته 54% من الشركاء يؤكدون استجابة دائرة الجمارك لرأي الشركاء والاخذ بالاقتراحات التي يقدمونها حول تطوير خططها واجراءات عملها.

12- يمثل الجدول التالي اجابة الشركاء حول التساؤل (هل هناك مذكرة تفاهم أو اتفاقية تعاون تربطكم بدائرة الجمارك؟)

الوصف	العدد	النسبة
نعم	14	54%
لا	12	46%
المجموع	26	100%

✓ يلاحظ 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 54% من شركاء دائرة الجمارك يوجد هناك وسيلة تعاون وتنسيق وتواصل معهم اما من خلال مذكرات تفاهم او اتفاقيات تعاون اداري.

- كذلك فان هذه النتيجة دلالة على سعي الجمارك المستمر لتوثيق علاقتها بالشركاء من خلال السعي الحثيث لتوقيع العديد من مذكرات التفاهم والاتفاقيات مع الشركاء.

13- يمثل الجدول التالي اجابة الشركاء حول التساؤل (كيف تقيم مدى فعالية تطبيق وتنفيذ المذكرات أو الاتفاقيات الموقعة مع الجمارك؟)

الوصف	العدد	النسبة
ممتاز	5	36%
جيد جدا	8	57%
جيد	1	7%
المجموع	14	100%

✓ يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

- ان ما نسبته 36% من الشركاء الموقعين مع الجمارك اتفاقية ادارية او مذكرة تفاهم يرون بان فعالية تطبيق وتنفيذ هذه الاتفاقيات والمذكرات ممتاز.
- ان ما نسبته 57% 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.
- ان ما نسبته 7% من الشركاء الموقعين مع الجمارك اتفاقية ادارية او مذكرة تفاهم يرون بان فعالية تطبيق وتنفيذ هذه الاتفاقيات والمذكرات جيد.

14- اما فيما يتعلق بأهمية وسائل الاتصال والتنسيق بين دائرة الجمارك وشركائها وحسب اهمية وافضلية الوسيلة فإن الجدول التالي يبين اهمية الوسيلة وحسب تقييم الشركاء:

وسيلة التنسيق والتواصل	التكرار	النسبة	الترتيب حسب الاهمية
الزيارات الاجتماعات دورية	22	34%	المرتبة الاولى
البريد الالكتروني	14	22%	المرتبة الثانية
الهاتف	14	22%	المرتبة الثانية
الموقع الالكتروني	8	13%	المرتبة الثالثة
المحاضرات والندوات	6	9%	المرتبة الرابعة

✓ يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

- الوسيلة الاكثر اهمية للتواصل والتنسيق حسب رأي الشركاء الزيارات والاجتماعات الدورية حيث حصلت على الترتيب الأول.
- و الوسيلة الاقل اهمية للتواصل والمحاضرات والندوات حيث حازت على الترتيب الأخير بالنسبة للشركاء.

15- يمثل الجدول التالي اجابة الشركاء حول التساؤل (هل أنتم على اطلاع برؤية ورسالة وأهداف دائرة الجمارك؟)

الوصف	العدد	النسبة
نعم	20	77%
لا	6	23%
المجموع	26	100%

✓ يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

- ان ما نسبته 77% 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.
- وما نسبته 23% من الشركاء ليس لديهم اطلاع حول رؤية ورسالة وأهداف دائرة الجمارك.

16-يمثل الجدول التالي الوسائل التي من خلالها تم الاطلاع على الرؤية ورسالة وأهداف دائرة الجمارك:

وسيلة الاطلاع	التكرار	النسبة	الترتيب
الموقع الالكتروني للدائرة	21	55%	الاول
التقرير السنوي	5	13%	الثاني
اللوحات الجدارية في المبنى الرئيسي للجمارك والمراكز الجمركية	4	11%	الثالث
التعاميم الخارجية	4	11%	الثالث
اخرى / نشرات ورقية + مراسلات + عقد اجتماعات	4	11%	الثالث
النشرة الالكترونية الشهرية	0	0%	0

✓ يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

- حصل الموقع الالكتروني للدائرة على اعلى تصويت، حيث حاز على الترتيب الاول من حيث الاهمية بالنسبة للشركاء وبنسبة بلغت (55%) من مجموع الأصوات ويليها التقرير السنوي بنسبة (13%).
- حصلت الوسائل التالية (اللوحات الجدارية في المبنى الرئيسي للجمارك والمراكز الجمركية، التعاميم الخارجية، اخرى / نشرات ورقية + مراسلات + عقد اجتماعات) على نفس النتائج من حيث اختيار الشركاء لها وبنسبة بلغت (11%) لكل منهم.
- لم يتطرق أي من الشركاء للنشرة الالكترونية الشهرية المذكورة في الاستبيان.

17-التوصيات المنبثقة من تحليل استبيان رضا الشركاء الخارجيين:

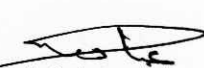
الرقم	التوصية	الجهة المسؤولة
1	التحديث المستمر وبصفة دورية للموقع الالكتروني للدائرة ونشر كل ما هو مهم من اخبار وتعاميم وتعليمات بهدف التسهيل ونشر المعرفة كونه اكثر وسيلة يتم الاطلاع عليها من قبل الشركاء حيث حازت على أعلى تصويت بنسبة (55%) من مجتمع الدراسة	لجنة تحديث الموقع الالكتروني
2	تطوير النشرة الالكترونية الشهرية بحيث تكون متضمن رؤية ورسالة الدائرة بالإضافة الى شعار المؤية.	مديرية العلاقات العامة
3	استمرارية عقد اللقاءات والاجتماعات مع الشركاء ومحاولة عقد اجتماع مجلس الشراكة مع القطاع الخاص لاكثر من مره في السنة.	مكتب عطوفة المدير العام ومديرية العلاقات العامة

التنسيبات: نرجو التكرم بالإطلاع على نتائج دراسة رضا الشركاء للعام 2022 الواردة أعلاه والتفضل بالموافقة على ما يلي:

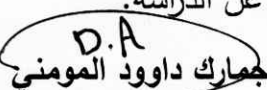
- رفع المذكرة الى عطوفة المدير العام للتكرم بالاطلاع على نتائج الدراسة والموافقة الى ما ورد فيها من توصيات، والتكرم بالإيعاز لإحالة التوصيات إلى الجهات المعنية بتنفيذها.
- تزويد المشرف العام على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز بنسخة من الدراسة.
- المتابعة الجادة من المديرية والمراكز المعنية بالتوصيات وإجراء ما يلزم بخصوصها.


نقيب جمارك خلود الابراهيم

واقبلوا الاحترام،،،
ملازم جمارك وفاء شعفوط

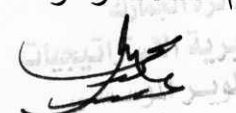

ملازم جمارك عبادة الجوهرى

تنسيبات رئيس القسم: يرجى التكرم بالاطلاع على النتائج دراسة رضا شركاء للعام 2022 والتوصيات المنبثقة عنها ورفع المذكرة الى عطوفة المدير العام للتكرم بالاطلاع والموافقة على التوصيات المستخلصة عن الدراسة.


رائد جمارك داوود المومني

واقبلوا الاحترام،،،

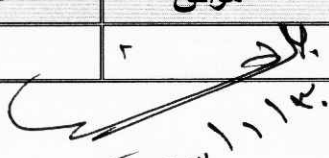
تنسيبات مدير المديرية: يرجى التكرم بالاطلاع على نتائج دراسة رضا الشركاء للعام 2022 والموافقة على التوصيات الواردة بأعلاه.


عقيد جمارك م. محمد عبيدات

وتفضلوا عطوفتكم بقبول فائق الاحترام ،،،

قرار عطوفة المدير العام

موافق	غير موافق	للمباحثة	تحول الى	تحفظ
٢				


٢٠٢٣/١/٢٩