

إلى: رئيس قسم الدراسات والمعلومات الإحصائية/مدير مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي/ **عطوفة المدير العام**
من: فريق قسم الدراسات

الموضوع: دراسة رضا شركاء الجمارك الخارجيين.

الإشارة: دراسة دورية لقياس مستوى رضا شركاء الجمارك الخارجيين.

الشرح: إشارة الى الموضوع اعلاه نرجو ان نبين ما يلي:

❖ إجراءات الدراسة

- يقوم قسم الدراسات والمعلومات الإحصائية في مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي بإجراء عدة دراسات تتعلق بالعمل الجمركي وهي جزء من المهام الدورية التي يقوم بها القسم، ومن هذه الدراسات دراسة قياس مدى رضا شركاء الجمارك الخارجيين.
- تهدف هذه الدراسة الى قياس مدى رضا شركاء دائرة الجمارك سواء الشركاء الرئيسيين او الشركاء المساندين بهدف التواصل والتنسيق المستمر وتحقيق التعاون المثمر والبناء معهم. وكذلك قياس آرائهم حول فاعلية الشراكة بهدف تحسينها وتطويرها وبما يحقق احتياجات جميع الأطراف ويضمن التداخل المرن بين العمليات المشتركة.
- بحسب الخطة التنفيذية لقسم الدراسات يتم اجراء هذه الدراسة بشكل سنوي، وذلك بإرسال استبيان رضا شركاء الجمارك الخارجيين بموجب كتاب تغطية رسمي موجة للشركاء. وفي هذا العام 2023 وعلى ضوء موافقة عطوفة المدير العام بعقد ورشة عمل مع شركاء دائرة الجمارك لمناقشة الخطة الاستراتيجية، فقد تم توزيع استبيان رضا الشركاء على الحضور المعنيين والمدعوين لهذه الورشة.
- تم توزيع (50) استبيان، استرجع منها (30) استبيان خضعت للتحليلات الإحصائية والدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- اشتمل الاستبيان على عدة محاور:

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

✓ محور المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء.

✓ محور الرضا عن فاعلية التنسيق والتواصل مع الشركاء.

❖ نتائج الدراسة

- أظهرت نتائج تحليل الاستبانات بأن المعدل العام لرضا الشركاء عن مدى التعاون والخدمات التي تقدمها لهم دائرة الجمارك للعام 2023 قد بلغ ما نسبته (84%).
- بمقارنة معدل الرضا الكلي للعام 2023 والبالغ (84%) مع ما تم استهدافه في الخطة الاستراتيجية للدائرة للعام 2023 بنسبة (93%) فإن نسبة الإنجاز بلغت (90.3%) مما تم التخطيط له.

وزارة المالية دائرة الجمارك الأردنية	 مذكرة داخلية	مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية الرقم (59) التاريخ: 2023/09/07
--	---	---

■ تم اعتماد 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

■ الجدول أدناه يبين معدلات الرضا عن محاور استبيان رضا الشركاء عن للعام 2023 مقارنة مع العام 2022.

المحور	الرضا للعام 2022	الرضا للعام 2023	مقدار التغير	نوع التغير
المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء	%85	%86	1+	ارتفاع
فاعلية التنسيق والتواصل والتعاون المستمر مع الشركاء	%84	%82	2-	تراجع
الرضا العام	%84	%84	0	ثبات

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

النسبة %	الفقرات
محور المحافظة على استدامة العلاقة مع الشركاء	
84%	ما هو تقييمك لفاعلية 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؟
86%	تقييمك لاستجابة دائرة الجمارك ومساهمتها في تحقيق خططكم التطويرية الخاصة بالإجراءات المرتبطة بالدور المشترك مع وزارتك/دائرتكم؟
83%	تأخذ دائرة الجمارك احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بمهامها وعند تقديم وتطوير خدمات جديدة؟
88%	تقوم دائرة الجمارك بإعلامكم بالتغيرات التي تطرأ على إجراءات أو تعليمات العمل التي تخصكم؟
88%	ما تقييمك لسرعة وفاعلية تجاوب دائرة الجمارك مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم ؟

مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية الرقم (59) التاريخ: 2023/09/07	 مذكرة داخلية	وزارة المالية دائرة الجمارك الأردنية
---	---	--

محور فاعلية التنسيق والتواصل والتعاون المستمر مع الشركاء	
77%	كيف تقيم مستوى التنسيق في عملية تحديد الأهداف الوطنية المشتركة؟
87%	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة دائرة الجمارك مقارنة بغيرها من الشركاء؟
83%	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع دائرة الجمارك؟
82%	كيف تقيم مدى فعالية تطبيق وتنفيذ المذكرات أو الاتفاقيات الموقعة مع الجمارك الاردنية؟
79%	كيف تقيم الوسائل والآليات التي تطبقها دائرة الجمارك للتوعية بدورها وخدماتها؟
83%	كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال وآليات التنسيق المستخدمة من قبل دائرة الجمارك مع شركائها؟
84%	الرضا العام

■ يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

- ان اعلى نسبة رضا لدى الشركاء الخارجيين حول فقرات الاستبيان كانت للفقرات رقم (5،6) والمتمثلة بـ: [تقوم دائرة الجمارك بإعلامكم بالتغيرات التي تطرأ على إجراءات أو تعليمات العمل التي تخصكم؟] (ما تقييمك لسرعة وفاعلية تجاوب دائرة الجمارك مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم؟) وبنسبة رضا بلغت (88%).
- ان أدنى نسبة رضا لدى الشركاء الخارجيين حول فقرات الاستبيان كانت للفقرة رقم (7) (كيف تقيم مستوى التنسيق في عملية تحديد الأهداف الوطنية المشتركة؟) وبنسبة رضا بلغت (77%).

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

اسم الشريك	محور استدامة العلاقة	محور الفاعلية والتنسيق	نسبة الرضا
وزارة الطاقة والثروة المعدنية	100%	100%	100%
وزارة الاستثمار	100%	100%	100%
وزارة التخطيط والتعاون الدولي	93%	93%	93%
دائرة المشتريات الحكومية	97%	87%	92%
شركة نافذ للخدمات اللوجستية	97%	87%	92%
وزارة الصناعة والتجارة	92%	88%	90%
المواصفات والمقاييس	90%	90%	90%

مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية الرقم (59) التاريخ: 2023/09/07	 مذكرة داخلية	وزارة المالية دائرة الجمارك الأردنية
---	---	--

90%	90%	90%	المجموعة الاردنية للمناطق الحرة والتنمية
90%	85%	95%	ضريبة الدخل والمبيعات
88%	87%	90%	وزارة الصحة
88%	90%	87%	وزارة الزراعة
88%	80%	97%	المؤسسة العامة للغذاء والدواء
87%	80%	93%	وزارة البيئة
86%	88%	83%	الامن العام - التامين
85%	87%	83%	دائرة الموازنة العامة
85%	93%	77%	نقابة ملاحه الاردن
85%	83%	87%	هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن
83%	83%	83%	نقابة شركات التخليص
82%	77%	87%	وزارة المالية
82%	77%	87%	وزارة الصحة - المشتريات
78%	77%	80%	مديرية الامن العسكري
77%	77%	77%	شركة ميناء حاويات العقبة
75%	67%	84%	سلطة منطقة العقبة الاقتصادية
73%	70%	77%	شركة العقبة لادارة وتشغيل الموانئ
71%	70%	72%	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
63%	60%	67%	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
60%	60%	60%	هيئة الطاقة الذرية الاردنية
55%	50%	60%	رئاسة الوزراء

■ يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:

- أعلى نسبة رضا لشركاء دائرة الجمارك كانت لكل من وزارة الاستثمار ووزارة الطاقة والثروة المعدنية وبنسبة رضا بلغت (100%) تلاها وزارة التخطيط والتعاون الدولي وبنسبة رضا بلغت (93%).
- أدنى نسبة رضا لشركاء دائرة الجمارك كانت لرئاسة الوزراء وبنسبة رضا بلغت (55%) تلاها هيئة الطاقة الذرية الاردنية وبنسبة رضا بلغت (60%).

وزارة المالية دائرة الجمارك الأردنية	 مذكرة داخلية	مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية الرقم (59) التاريخ: 2023/09/07
--	---	---

- 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؟

الاجابة	نعم	لا	لم يتم تحديد اجابة	المجموع
العدد	15	13	2	30
النسبة	%50	%43	%7	%100

■ يتبين من الجدول اعلاه ما يلي:

○ ان ما نسبته 50% من الشركاء يؤكدون عدم استجابة دائرة الجمارك لرأي الشركاء والاخذ بالاقتراحات التي يقدمونها حول تطوير خططها وقد يعزى السبب الى ان ممثلي الشركاء الذين حضروا الورشة من غير المعنيين بالتطوير المؤسسي. حيث دائما ما يتم الاخذ بملاحظات الشركاء وعكسها على الخطة الاستراتيجية للدائرة.

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

الاجابة	نعم	لا	لم يتم تحديد اجابة	المجموع
العدد	18	7	5	30
النسبة	%60	%23	%17	%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 الشركاء معها وذلك من خلال توقيع مذكرات التفاهم واتفاقيات التعاون الاداري حيث يتبين من الجدول اعلاه بان ما نسبته 60% من الشركاء يوجد بينهم وبين دائرة الجمارك وسائل 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.

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

الاجابة	ممتاز	جيد جدا	جيد	ضعيف	مقبول	لم يتم تحديد اجابة	المجموع
العدد	5	12	1	1	-	12	30
النسبة	%17	%40	%3	%3	-	%37	%100

■ يتبين من الجدول اعلاه ما يلي:

○ ان ما نسبته 17% من الشركاء الموقعين مع الجمارك اتفاقية ادارية او مذكرة تفاهم يرون بان فعالية تطبيق وتنفيذ هذه الاتفاقيات والمذكرات ممتاز.

○ ان ما نسبته 40% من الشركاء الموقعين مع الجمارك اتفاقية ادارية او مذكرة تفاهم يرون بان فعالية تطبيق وتنفيذ هذه الاتفاقيات والمذكرات جيد جداً.

وزارة المالية دائرة الجمارك الأردنية	 مذكرة داخلية	مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية الرقم (59) التاريخ: 2023/09/07
--	---	---

- 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
البريد الالكتروني	27	13%	المرتبة الثانية
اجتماعات دورية	28	14%	المرتبة الاولى
الموقع الالكتروني	26	13%	المرتبة الثالثة
المحاضرات	27	13%	المرتبة الثانية
البريد العادي	23	11%	المرتبة السادسة
الزيارات	25	12%	المرتبة الرابعة
الهاتف او الفاكس	22	11%	المرتبة الاخيرة
الندوات	24	12%	المرتبة الخامسة

- يلاحظ من الجدول اعلاه ما يلي:
 - أن الوسيلة الأكثر أهمية للتواصل والتنسيق حسب رأي الشركاء كانت الاجتماعات الدورية بحصولها على المركز الأول في الترتيب اما المركز الأخير فكان من نصيب الهاتف او الفاكس كأقل وسيلة تنسيق وتواصل يتم استخدامها علما بأنه يوجد تقارب بالنتائج من حيث اختيار الشركاء للوسيلة المتبعة لديهم للتواصل.

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

الاجابة	نعم	لا	لم يتم تحديد اجابة	المجموع
العدد	20	7	3	30
النسبة	67%	23%	10%	100%

- يتبين من هذا الجدول ما يلي:
 - ان ما نسبته 67% من الشركاء يؤكدون 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.

- 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 حصل الموقع الالكتروني للدائرة على اعلى تصويت، وحاز على الترتيب الاول من حيث الاهمية بالنسبة للشركاء وبنسبة بلغت (52%) من مجموع الأصوات. فيما حصلت وسيلة النشرة الالكترونية الشهرية على اقل الاصوات وبنسبة بلغت (3%) من مجموع الاصوات.
- كما وقد تطرق مجموعة من الشركاء لبعض الوسائل الاخرى وتحديدها على متن الاستبيان ويتم اطلاعهم من خلالها على رؤية ورسالة وأهداف دائرة الجمارك ومن هذه الوسائل اللقاءات والاجتماعات وورش العمل المشتركة التي تقيمها دائرة الجمارك مع الشركاء وكذلك عن طريق ادراجها في قانون الموازنة العامة السنوي.

وسيلة الاطلاع	التكرار	النسبة	الترتيب
الموقع الالكتروني للدائرة	15	52%	الاول
اللوحات الجدارية في المبنى الرئيسي للجمارك والمراكز الجمركية	4	14%	الثالث
التقرير السنوي	3	10%	الرابع
التعاميم الخارجية	4	14%	الثاني
النشرة الالكترونية الشهرية	1	3%	الاخير
اخرى (لقاءات، اجتماعات، قانون الموازنة العامة)	2	7%	الخامس

❖ كان أبرز ما ورد من ملاحظات ومقترحات لتحسين التشاركية من قبل الشركاء ما يلي:

- تفعيل وسائل التواصل الحديثة عوضا عن الوسائل التقليدية.
- تطوير وتعديل التشريعات النازمة لمواكبة المستجدات عالميا.
- موضوع التجارة الالكترونية ورسوم الطرود البريدية.
- تكثيف اللقاءات مع الشركاء.
- التوسع في عمليات الربط الالكتروني.

- مما تقدم أعلاه، نخلص الى التوصيات التالية.

الرقم	التوصية	الجهة المسؤولة
1	الاهتمام بتصميم وتحسين الموقع الالكتروني للدائرة والتحديث المستمر للمحتوى لتمكين الزائر من الاطلاع على أحدث المستجدات والإنجازات والخدمات الجمركية المتنوعة التي تقدمها الدائرة.	مديرية تكنولوجيا المعلومات مديريات الدائرة
3	إعادة النظر في المحتوى والفئات المستهدفة من النشرة الالكترونية الشهرية.	مديرية العلاقات العامة والتعاون الدولي
4	مواكبة التطور الإلكتروني من خلال مؤسسة قنوات تواصل مع الشركاء (جروبات واتس آب مثلاً) بهدف التنسيق والتعاون ومعالجة الشكاوى والاقتراحات بالإضافة الى اطلاعهم على اية مستجدات تتعلق بالعمليات والخدمات الجمركية.	مديرية العلاقات العامة والتعاون الدولي
5	التوسع بعمليات الربط الالكتروني وتوقيع مذكرات تفاهم مع الشركاء.	مديرية العلاقات العامة مديريات الدائرة

التنسيبات: مما تقدم أعلاه، نرجو 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.
- الابعاز للمديريات المعنية بتنفيذ التوصيات، برفع تقرير لعطفة المدير العام يبين خطط العمل الموضوعة لتنفيذ هذه التوصيات.
- نشر نتائج الاستبيان على الموسوعة الجمركية لاطلاع كافة الموظفين ترسيخاً لمبدأ التعلم ونشر المعرفة.

واقبلوا الاحترام ،،،

نقيب جمارك خلود الابراهيمى

ملازم جمارك عبادة الجوهري

ملازم جمارك وفاء شعفوط

مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية الرقم (59) التاريخ: 2023/09/07	 مذكرة داخلية	وزارة المالية دائرة الجمارك الأردنية
---	---	--

مشروعات وتنسيب رئيس القسم: السيد المدير،،

أرجو التكرم بالاطلاع على نتائج وتوصيات دراسة رضا شركاء الجمارك الخارجيين (الرئيسيين والمساندين) للعام 2023، والتفضل بالموافقة على رفع المذكرة الى عطوفة المدير العام للتكرم بالاطلاع والتلطف بالموافقة على النتائج والتوصيات المنبثقة من الدراسة.

وأقبلوا الاحترام،،،

رائد جمارك داوود المومني

مشروعات وتنسيب مدير الاستراتيجيات: يرجى التكرم بالاطلاع على نتائج دراسة رضا شركاء الجمارك الخارجيين للعام 2023 والموافقة على التوصيات الواردة بأعلاه.

وأقبلوا فائق الاحترام،،،

دائرة الجمارك
مدير مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي
عقيد جمارك م. محمد عبيدات

قرار عطوفة المدير العام

موافق	غير موافق	للمباحثة	تحول الى	تحفظ

بلا
١٤٠٩/٩/٢٠