



وحدة الدراسات والتخطيط

صندوق الضمان الاجتماعي فرع طرابلس

تقرير عن استبيان قياس رضا العملاء

قامت وحدة الدراسات والتخطيط بإعداد استبيان قياس رضا العملاء تحت اسم رأيك يهمننا يستهدف الشريحة العامة للمستفيدين من خدمات صندوق الضمان الاجتماعي استهدف الفئات الآتية :-

(المتقاعدين/ المشتركين/ المضمونين /الوكلاء / مسؤولي الشؤون الضمانية)

وكون الاستبيان من عشرة اسئلة كانت الاجابة فيه ب(نعم / لا)

بعد ان تم اعتماده من قبل السيد/ مدير الفرع قامت وحدة الدراسات والتخطيط بتوزيعه على كل مكاتب الخدمات الضمانية التابعة للفرع وبعد ان تم جمع المعلومات أعيد لوحد الدراسات والتخطيط حيث قام موظفي الوحدة بتفريغه واستخراج النتائج اضافةً للرسم البياني واستخراج النسبة المئوية لكل مكتب من مكاتب الخدمات الضمانية التابعة للصندوق والتي أستهدفها الاستبيان التي تبين من خلالها رأي كل شريحة من حيث رضاهم عن الخدمات المقدمة من صندوق الضمان الاجتماعي من عدمها.

وعند الشروع في جمع بيانات الاستبيان واجه الموظفين القائمين علي عملية التفريغ بعض الصعوبات من بينها :-

1. عزوف بعض الفئات عن الاجابة والدليل علي ذلك أنه في بعض المكاتب تم توزيع "50" استمارة ورجعت "46" استمارة فقط.
2. عدم إيلاء الموضوع الأهمية التي يستحقها.

نتائج الاستبيان تمثلت في الآتي :-

من خلال التحليل البياني واستخراج النسبة المئوية تبين لنا الآتي :-

كانت نسبة الرضى عن الخدمات هي (79%) وغير راضي هي (18%)

1. وجود بعض التقصير من قبل بعض الموظفين المكلفين بتقديم الخدمات التي تشمل الفئات السابق ذكرها التي استهدفها الاستبيان.
 2. انزعاج بعض العملاء من التأخير في الاجراءات المتعلقة برابط المعاش.
 3. عدم الرضا على مسؤول الشؤون الضمانية في إتمام إجراءات ربط المعاش الخاص بالفئات السابق ذكرها والتي استهدفها الاستبيان.
- حيث كان نموذج الاستبيان على النحو الآتي :-

مكتب الخدمات الضمانية شوط البحيرة



مندوق الضمان الاجتماعي الفرع طرابلس
" وحدة الدراسات والتخطيط "

إستبيان قيس رضا العملاء

الغاية / مقاعد مشترك مضمون وكيل ممول شؤون ضمانية

السيد الكريم نأمل تكرمكم بتعبئة الاستبيان بكل شفافية وحياداً من أجل تحسين وتطوير مستوى الخدمات الضمانية.

وقمنا بلى تص الاستبيان اليدوي ويتم حسب العبارات التالية :-

.. الاجابة تكون بـ ✓ / ✗

ت	الفرقات	✓	✗	رأيك يهنا
1	هل موظفي الاستقبال على نرايه كفيه ربط المعاشات وتضوية المعاشات والمنفع والمنح والمستندات المطلوبة ؟			
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضيه في نظرك؟			
3	هل جميع التمالج والمستندات المطلوبة والخاصه بالخدمات الضمانية متوفرة دائما ؟			
4	هل واجهت تاخيرا في إتمام ربط المعاش الضماني؟			
5	هل تجد من السهال على مندوب جيه حماك إتمام إجراءات ربط المعاش الخاص بك ؟			
6	هل أنت راضيه على الخدمات الضمانية المقدمه لكم من طريق الفرع ومكتبه الخدميه؟			
7	هل عمليه تقديم الاذوار لطلب الخدمه يسير بشكل منظم ؟			
8	هل الخدمات المقدمه عن طريق موظف الاستقبال سريعه وبنقيه ؟			
9	هل توجد وسيله تواصل بينك وبين الصندوق ؟			
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين تجاهك؟			

وقد كان تجميع المعلومات في صورة بيانات على النحو الآتي :-

مكتب قصر بن غشير :-

المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
100.00%	0%	100%	0	52	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	52	1
100.00%	8%	92%	4	48	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعائن مرضية	52	2
100.00%	10%	90%	5	47	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	52	3
100.00%	42%	58%	22	30	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعائن	52	4
100.00%	12%	88%	6	46	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	52	5
100.00%	6%	94%	3	49	هل انت راضى الخدمات الضمائية	52	6
100.00%	13%	87%	7	45	هل عملية تنظيم الانوار لطلاب الخدمة	52	7
100.00%	6%	94%	3	49	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	52	8
100.00%	29%	71%	15	37	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	52	9
100.00%	52%	48%	27	25	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	52	10
100	17.69	82.31	92	428	مجموع		

مكتب غوط الشغال :-

المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
100.00%	9%	91%	5	49	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	54	1
100.00%	35%	65%	19	35	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعائن مرضية	54	2
100.00%	24%	76%	13	41	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	54	3
100.00%	33%	67%	18	36	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعائن	54	4
100.00%	24%	76%	13	41	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	54	5
100.00%	13%	87%	7	47	هل انت راضى الخدمات الضمائية	54	6
100.00%	19%	81%	10	44	هل عملية تنظيم الانوار لطلاب الخدمة	54	7
100.00%	19%	81%	10	44	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	54	8
100.00%	28%	72%	15	39	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	54	9
100.00%	2%	98%	1	53	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	54	10
100	20.56	79.44	111	429	مجموع		

مكتب حي الاندلس :-

المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
100.00%	12%	88%	9	66	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	75	1
100.00%	20%	80%	15	60	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعائن مرضية	75	2
100.00%	51%	49%	38	37	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	75	3
100.00%	25%	75%	19	56	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعائن	75	4
100.00%	21%	79%	16	59	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	75	5
100.00%	15%	85%	11	64	هل انت راضى الخدمات الضمائية	75	6
100.00%	28%	72%	21	54	هل عملية تنظيم الانوار لطلاب الخدمة	75	7
100.00%	27%	73%	20	55	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	75	8
100.00%	20%	80%	15	60	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	75	9
100.00%	24%	76%	18	57	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	75	10
100	24.27	75.73	182	568	مجموع		

مكتب تاجوراء :-

العدد	السؤال	الاجابات		النسبة المئوية		المجموع
		نعم	لا	نعم	لا	
26	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	22	4	85%	15%	100.00%
26	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاملات مرضية	24	2	92%	8%	100.00%
26	هل جميع نماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	25	1	96%	4%	100.00%
26	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاملات	23	3	88%	12%	100.00%
26	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	16	10	62%	38%	100.00%
26	هل انت راضي الخدمات الضمانية	24	2	92%	8%	100.00%
26	هل عملية تنظيم الانوار لطلب الخدمة	16	10	62%	38%	100.00%
26	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	19	7	73%	27%	100.00%
26	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	20	6	77%	23%	100.00%
26	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	25	1	96%	4%	100.00%
مجموع		214	46	82.31	17.69	100

مكتب طرابلس :-

العدد	السؤال	الاجابات		النسبة المئوية		المجموع
		نعم	لا	نعم	لا	
32	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	31	1	97%	3%	100.00%
32	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاملات مرضية	22	10	69%	31%	100.00%
32	هل جميع نماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	24	8	75%	25%	100.00%
32	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاملات	21	11	66%	34%	100.00%
32	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	24	8	75%	25%	100.00%
32	هل انت راضي الخدمات الضمانية	27	5	84%	16%	100.00%
32	هل عملية تنظيم الانوار لطلب الخدمة	23	9	72%	28%	100.00%
32	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	29	3	91%	9%	100.00%
32	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	10	22	31%	69%	100.00%
32	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	13	19	41%	59%	100.00%
مجموع		224	96	70%	30%	100.000%

مكتب الدريبي :-

العدد	السؤال	الاجابات		النسبة المئوية		المجموع
		نعم	لا	نعم	لا	
16	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	16		100%	0%	100.00%
16	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاملات مرضية	13	3	81%	19%	100.00%
16	هل جميع نماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	16		100%	0%	100.00%
16	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاملات	16		100%	0%	100.00%
16	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	2	14	13%	88%	100.00%
16	هل انت راضي الخدمات الضمانية	16		100%	0%	100.00%
16	هل عملية تنظيم الانوار لطلب الخدمة	14	2	88%	13%	100.00%
16	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	16		100%	0%	100.00%
16	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	9	7	56%	44%	100.00%
16	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	2	14	13%	88%	100.00%
مجموع		120	40	75%	25%	100.000%

**وبالتالي ومن خلال عرض النتائج والمعلومات والبيانات وتحليلها تخلص
وحدة الدراسات والتخطيط إلي التوصيات التالية :-**

1. استهداف الموظفين القائمين بأعمال ربط المعاش بدورات تدريبية لإكسابهم المزيد من الخبرات في عمليات ربط المعاشات.
2. التأكيد علي الموظفين بضرورة مراعاة السرعة في إتمام الاجراءات المتعلقة بربط المعاشات.
3. علي مسؤولي الشؤون الضمانية بجهات العمل بذل المزيد من الجهود المتعلقة بإتمام كافة الاجراءات المتعلقة برط المعاش الخاصة بالفئات السابق ذكرها والتي استهدفها الاستبيان.
4. الاسراع في عقد الملتقي السنوي لمسؤولي الشؤون الضمانية.
5. اعداد دورات تنشيطية لمسؤولي الشؤون الضمانية وتوعيتهم بالتحديثات الجديدة على قانون الضمان الاجتماعي ولوائحه التنفيذية.
6. الاهتمام بصيانة وتشغيل منظومات النداء الآلي بالمكاتب لتنظيم الادوار.
7. العمل على توفير النماذج والمستندات الخاصة بإتمام معاملات العملاء.
8. توفير العدد الكافي من موظفي الاستقبال والحرص علي تواجدهم بشكل دائم لتسهيل اتمام اجراءات العملاء وتوجيههم.
9. اعداد مسابقة لاختيار افضل مكتب من حيث سرعة اتمام معاملات العملاء بمكتب الاستقبال.
10. تشكيل لجنة لمتابعة تقييم عمل المكاتب ووضع الحلول للتحديات التي قد تواجهها.

11. اعداد مطويات توعوية بالمستندات والاوراق المطلوبة لعملية ربط المعاش لتوعية العملاء وتسهيل الاجراءات لهم وتعريفهم بالمستند المطلوب بحيث يوفر لهم الجهد والوقت.
12. إيجاد وسيلة تواصل فعّال بين متلقى الخدمة ومكاتب الخدمات الضمانية من أجل التواصل ومتابعة الاجراءات والخدمات وتلافي التأخير في حالات النواقص.
13. تخصيص جهازين حاسوب يحتويان على منظومة المعاشات والتسجيل لغرض الاستفسارات.
14. تفعيل دور الباحث الاجتماعي في متابعة المعاشات بمختلف أنواعها.

هذا ما لزم بيانه
والسلام عليكم

أحمد سالم عقيلة
رئيس وحدة الدراسات والتخطيط

• مرفق قرص مضغوط للعرض التقديمي

مكتب مدير الفرع
وحدة الدراسات والتخطيط
الملف العام + ملف الدراسة
ك/ / ن. الفلاح / ن. الفزاني