



تقرير نتائج رضی متلقي الخدمة للعام ٢٠١٧
إعداد فريق عمل معيار نتائج متلقي الخدمة



المحتويات ،،،

مقدمة ٣

٣	أولاً : قنوات قياس الرأي
٣	١ . الاستبيان
١٢	٢ . التغذية الراجعة من الاقتراحات و الشكاوى والثناء
١٣	٣ . احصائيات الموقع الالكتروني التابع للهيئة
١٥	٤ . احصائيات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة
١٧	ثانياً: مؤشرات الاداء المعتمدة
١٧	١ . تقديم الخدمة
١٩	٢ . جودة الخدمة
٢٣	٣ . التعامل مع طلبات الحصول على المعلومات
٢٤	٤ . اشراك متلقي الخدمة والشركاء في تصميم العمليات
٢٥	٥ . نتائج التعامل مع اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة
٢٦	٦ . نتائج أتمتة الخدمات
٢٨	ملحق رقم (١): التوصيات
٣١	ملحق رقم (٢): نموذج الاستبيان المنفذ للعام (٢٠١٧) - لمتلقي الخدمة في مقر الهيئة.
٣٥	ملحق رقم (٣): نموذج الاستبيان المنفذ للعام (٢٠١٧) - لمتلقي الخدمة في مكاتب الهيئة الخارجية.

إن جوهر عمل المؤسسات الحكومية في خدمة المواطن هي الخدمة الحكومية المقدمة من تلك المؤسسات لمتلقي الخدمة، ومعيار قياس التميز في العمل المؤسسي تجاه متلقي الخدمة هو قياس رأي ورضى متلقي الخدمة عن المؤسسة وفتح قنوات التواصل معه لتوقع وتحديد إحتياجاته.

وعليه، قامت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال العام (٢٠١٧) بتنفيذ قياس رأي ورضى متلقي الخدمة من الهيئة عبر عدة قنوات منها ما يقيس الانطباع والاخر يقيس المؤشرات، وقد خلصت دراسة نتائج الاستبيانات وتدقيقها وتحليلها الى نتائج يمكن الاستتارة بها في الخطوات القادمة للهيئة بهدف التحسين وفقاً لاحتياجات وتوقعات متلقي الخدمة على النحو المبين في بند التوصيات في نهاية هذا التقرير عبر زيادة فاعلية نقاط القوة واستغلال فرص التحسين.

أولاً : قنوات قياس الرأي

١. الاستبيان
٢. التغذية الراجعة من الاقتراحات والشكاوى والثناء
٣. احصائيات الموقع الالكتروني التابع للهيئة
٤. احصائيات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة

١. الاستبيان

تم تحديد واعتماد الاستبيان كوسيلة لقياس انطباعات متلقي الخدمة عن الهيئة وذلك وفقاً لمنهجية توقع وتحديد إحتياجات متلقي الخدمة وقياس نسبة الرضى" المحدثة للعام ٢٠١٧، حيث تضمن ذلك تحديد تصنيفات فئات متلقي الخدمة، وتصنيف فئات الخدمات الى جانب تحديد القطاعات التي ينتمي لها متلقي الخدمة والداوئر التي تقدم الخدمات لمتلقيها.

١.١ خصائص عينة الدراسة وطريقة تحديدها

تم تقسيم الشريحة المستهدفة للدراسة ولقياس الرأي بالنسبة لمتلقي الخدمة حسب الخدمات المقدمة من دوائر الهيئة وذلك على النحو الآتي مع تحديد عدد الاستبيانات لكل منها:

١. الدائرة التنظيمية: (٩) استبيانات.
٢. الدائرة الاقتصادية: (٣) استبيانات.
٣. الدائرة المالية: (٢٠) استبيان.
٤. دائرة الاتصال والاعلام: (٣) استبيانات.
٥. الدائرة الفنية: (٤٠) استبيان على النوح الآتي: (٢٥) النافذة الواحدة، ٣ تخصيص الارقام، ١٢ مكتب الهيئة في العقبة والمطار).
٦. دائرة الطيف الترددي: (٤٠) استبيان على النوح الآتي: (٢٥) النافذة الواحدة، ٣ تخصيص ، ١٢ مكتب الهيئة في العقبة والمطار).
٧. دائرة الموارد/ قسم المراسلات: (١٥) استبيان.

بحيث يكون حجم العينة خلال فترة (٣٥) يوم لتوزيع الاستبيان (١٣٠) استبيان على الاقل.

٢.١ القيمة المستهدفة

تم تحديد قيم مستهدفة ومدروسة لمؤشرات الأداء ولمقاييس الرضى، بحيث تكون القيم واقعية و قابلة للتحقيق، وتمكن من تحديد اسباب تحقيق الاهداف والتحسينات زيادة كفاءة وفعالية الاجراءات والعمليات؛ وتم الاعتماد على أن تكون سنة الاساس هي (٢٠١٥) كونه يتوفر فيها بيانات مكتملة يمكن الاعتماد عليها في القياس واستخراج قيم مستهدفة للأعوام التي تليها، وكون أن نسبة رضى متلقي الخدمة للعام ٢٠١٥ أحتسبت على أنها (٨٥.٤%) وأن تكون قيمة الزيادة (٣%) لكل عام كون أن الهيئة تركز على رفع مستوى بعض الخدمات المقدمة تماشياً مع الاهداف الوطنية.

٣.١ الاستبيانات وطرق توزيعها وعدد الاستبيانات المستلمة للعام (٢٠١٧):

تتميز نماذج استبيانات الهيئة الخاصة بقياس رضى متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧) بإضافة أجزاء جديدة الى مقدمة الاستبيان تمكن الهيئة في مرحلة دراسة وتحليل النتائج من تجزئة النتائج بناءً على أصناف متلقي الخدمة أو نوع الخدمة المقدمة للاستفادة منها في:

- ✓ تفهم احتياجات وتوقعات وتجارب مجموعات محددة من متلقي الخدمة.
- ✓ القدرة على توفير نتائج دقيقة يعتمد عليها.

كذلك فقد تم تقسيم الإستبيان إلى محاور عدة، بهدف الوصول إلى نتائج باهرة ومستدامة تلبي احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة عن طريق معرفة مقاييس الرضى عن جوانب الخدمة.

٤.١ ملخص الدراسة

١.٤.١ محاور الاستبيان:

استبيانات مقر الهيئة		
الرقم	المحور	الوزن بالنقاط
١.	جودة الخدمة المقدمة.	٢٠
٢.	العلاقة مع الموظفين (موظف الاستقبال، موظف الخدمة، موظف قسم المراسلات).	٥٠
٣.	إجراءات تقديم الخدمة.	٥٥
٤.	الثقة والشفافية.	٣٠
٥.	الشكاوى والاقتراحات.	٢٠
٦.	الانطباع العام / مبنى الهيئة والمرافق.	٢٠
٧.	التقييم والرضى بصورة عامة.	١٥
إجمالي عدد النقاط		٢١٠

جدول رقم (١): وزن محاور استبيان قياس رضى متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧) - مقر الهيئة

استبيانات المكاتب الخارجية للهيئة		
الرقم	المحور	الوزن بالنقاط
١.	جودة الخدمة المقدمة.	٢٠
٢.	العلاقة مع الموظفين (موظف الخدمة).	٣٠
٣.	إجراءات تقديم الخدمة.	٤٥
٤.	الثقة والشفافية.	٣٠
٥.	الشكاوى والاقتراحات.	٢٠
٦.	الانطباع العام / مبنى الهيئة والمرافق.	٢٠
٧.	التقييم والرضى بصورة عامة.	١٥
إجمالي عدد النقاط		١٨٠

جدول رقم (٢): وزن محاور استبيان قياس رضى متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧) - المكاتب الخارجية

٢.٤.١ تصنيفات فئات متلقي الخدمة المستهدفين من خلال عينة الدراسة

تصنيفات فئات متلقي الخدمة		
الرقم	تصنيف ١	تصنيف ٢
١.	قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	شركات
٢.		أفراد
٣.		جهات رسمية
٤.	قطاع البريد	شركات
٥.		أفراد
٦.		جهات رسمية

جدول رقم (٣): تصنيفات فئات متلقي الخدمة المعتمدة لغايات تحليل استبيان قياس رضی متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧)

٣.٤.١ تصنيفات فئات الخدمات المستهدفة من خلال عينة الدراسة

تصنيفات فئات الخدمات وأنواعها				
الرقم	تصنيف ١ (فئة الخدمة)	تصنيف ٢ (القطاع)	تصنيف ٣ (اسم الخدمة)	تصنيف ٤ (الدائرة المعنية بتقديم الخدمة)
١.	طلب الحصول على رخصة	ICT	رخصة اتصالات عامة	د. تنظيمية
٢.		Postal	رخصة خدمات بريدية	و. تنظيم البريد
٣.		ICT	رخصة ترددات	د. إدارة الطيف الترددي
٤.	طلب تجديد الرخصة	ICT	رخصة اتصالات عامة	د. تنظيمية
٥.		Postal	رخصة خدمات بريدية	و. تنظيم البريد
٦.		ICT	رخصة ترددات	د. إدارة الطيف الترددي
٧.	طلب تنازل/بيع رخصة	ICT	رخصة اتصالات عامة	د. تنظيمية
٨.		Postal	رخصة خدمات بريدية	و. تنظيم البريد
٩.	طلب الحصول على موافقات نوعية	ICT	أجهزة اتصالات طرفية	د. الفنية
١٠.		ICT	أجهزة اتصالات لاسلكية	د. الطيف الترددي
١١.	تقديم شكوى على خدمات مرخصي الهيئة	ICT	مرخص الاتصالات العامة	د. تنظيمية
١٢.		Postal	مرخص خدمات بريدية	و. تنظيم البريد
١٣.		ICT	حاصل على رخصة ترددات	د. إدارة الطيف الترددي
١٤.	دراسة اتفاقيات ربط بيني بين المرخصين	ICT	مرخص الاتصالات العامة	د. تنظيمية
١٥.		Postal	مرخص خدمات بريدية	و. تنظيم البريد
١٦.	طلب الحصول على معلومات	ICT, Postal	إحصائيات/معلومات تتعلق بالقطاعات التي تنظمها الهيئة	د. الاقتصادية، باقي الدوائر
١٧.		ICT, Postal	إحصائيات / معلومات تتعلق بخدمات الهيئة	د. الاقتصادية، د. المالية، د. الموارد، باقي الدوائر

جدول رقم (٤): تصنيفات فئات الخدمات المقدمة من الهيئة المعتمدة في تحليل استبيان قياس رضی متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧)

٤.٤.١ دوائر و وحدات الهيئة المنفذة لعملياتي توزيع وتجميع الاستبيان للعام ٢٠١٧، والمعنية بتقديم الخدمات المستهدفة من خلال عينة الدراسة لمتلقي الخدمة المستهدفين في هذه الدراسة.

دوائر و وحدات الهيئة المعنية بقياس الانطباع للعام ٢٠١٧	
الرقم	الدائرة المعنية
١.	د. التنظيمية
٢.	د. الاقتصادية
٣.	د. الطيف الترددي
٤.	د. الفنية
٥.	د. المالية
٦.	د. الموارد التطوير المؤسسي
٧.	د. الاتصال والاعلام

جدول رقم (٥): دوائر و وحدات الهيئة المشاركة في استبيان قياس رضى متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧)

٣.١ نتائج الدراسة وتحليل النتائج

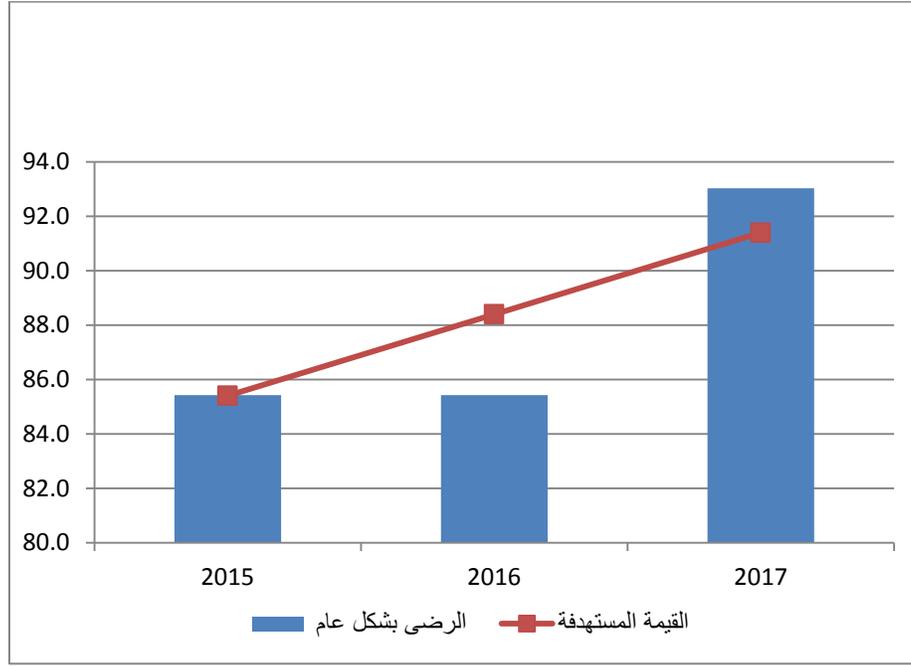
٦ استلمت الهيئة (١٦٢) استبيان معبأة من متلقي الخدمة ونورد تالياً تلك الاعداد مصنفة حسب دوائر و وحدات الهيئة المقدمة للخدمة

الرقم	نوع الاستبيان	الدائرة-التخصص	عدد الاستبيانات المستلمة
١.	مقر الهيئة	تنظيم البريد	١٨
٢.	مقر الهيئة	تنظيم الاتصالات	٢
٣.	مقر الهيئة	شؤون المستفيدين	٧
٤.	مقر الهيئة	تخصيص ارقام	٠
٥.	مقر الهيئة	مكتب خدمة الجمهور- موافقات نوعية- طرفية	٣٠
٦.	خارج مقر الهيئة	خارج مقر الهيئة- مكتب العقبة	٦
٧.	خارج مقر الهيئة	خارج مقر الهيئة- مكتب المطار	٥
٨.	مقر الهيئة	منح تراخيص ترددات	٠
٩.	مقر الهيئة	مكتب خدمة الجمهور- موافقات نوعية- لا سلكية	٣٢
١٠.	مقر الهيئة	المالية- الصندوق	٥٤
١١.	مقر الهيئة	الموارد- قسم المراسلات	٨
١٢.	مقر الهيئة	دائرة الاتصال والاعلام	٠
١٣.	مقر الهيئة	الدائرة الاقتصادية	٠
المجموع			١٦٢

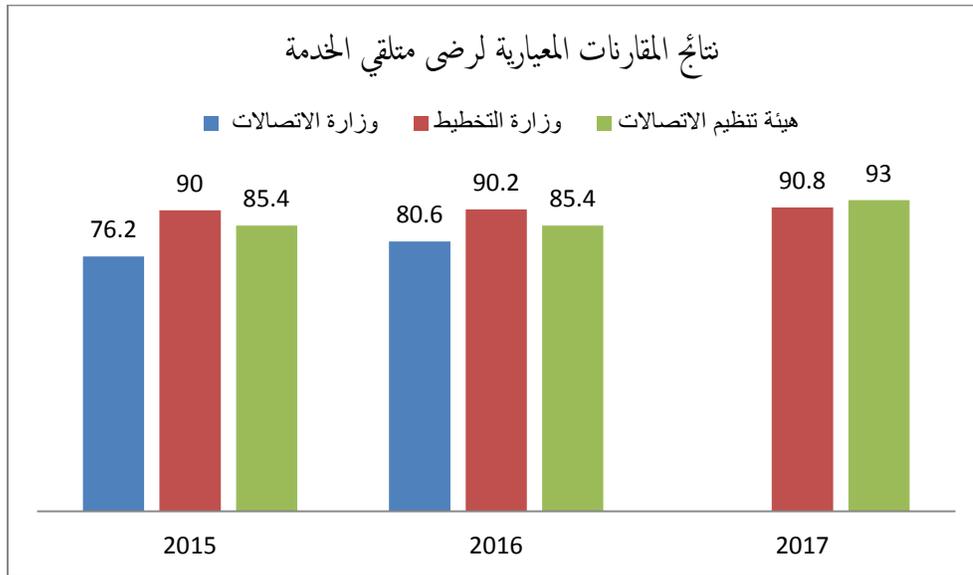
جدول رقم (٦): أعداد الاستبيانات المستلمة من الدوائر و الوحدات ذات العلاقة في استبيان العام (٢٠١٧)

تم تحليل النتائج بعد تفريغها في جداول خاصة بواسطة برمجية Excel واستخراج النتائج التي تمكن الهيئة من اتخاذ إجراء بخصوصها وتم تحليل تلك النتائج على النحو الآتي:

1. رضى متلقي الخدمة بشكل عام، والرضا مقارنة مع بعض الجهات المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية.

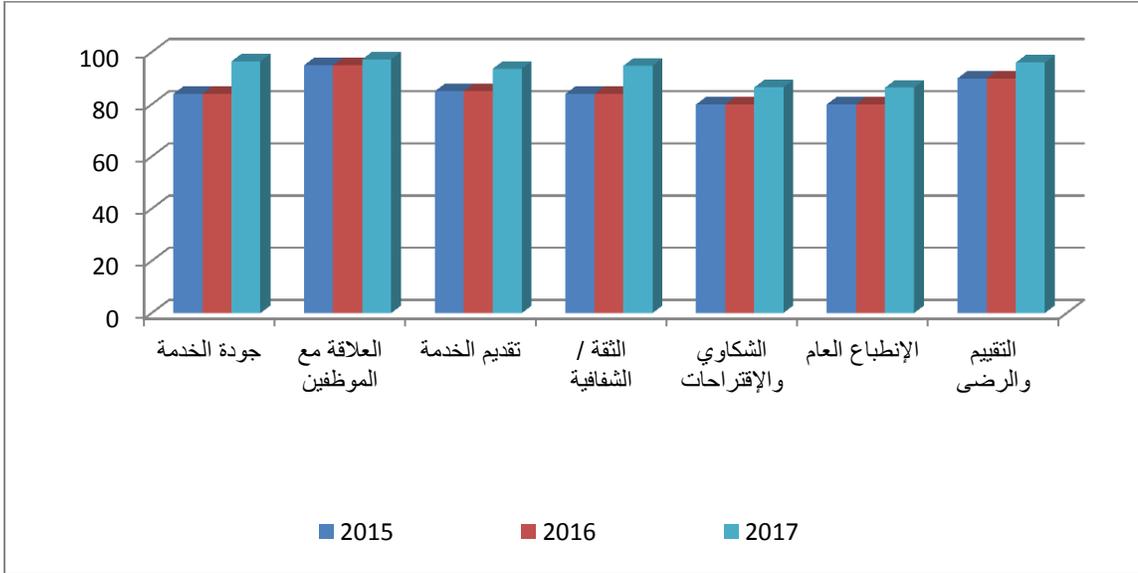


مخطط رقم (1): رضى متلقي الخدمة من خلال الإستبيانات للأعوام (٢٠١٥ و٢٠١٦ و٢٠١٧)



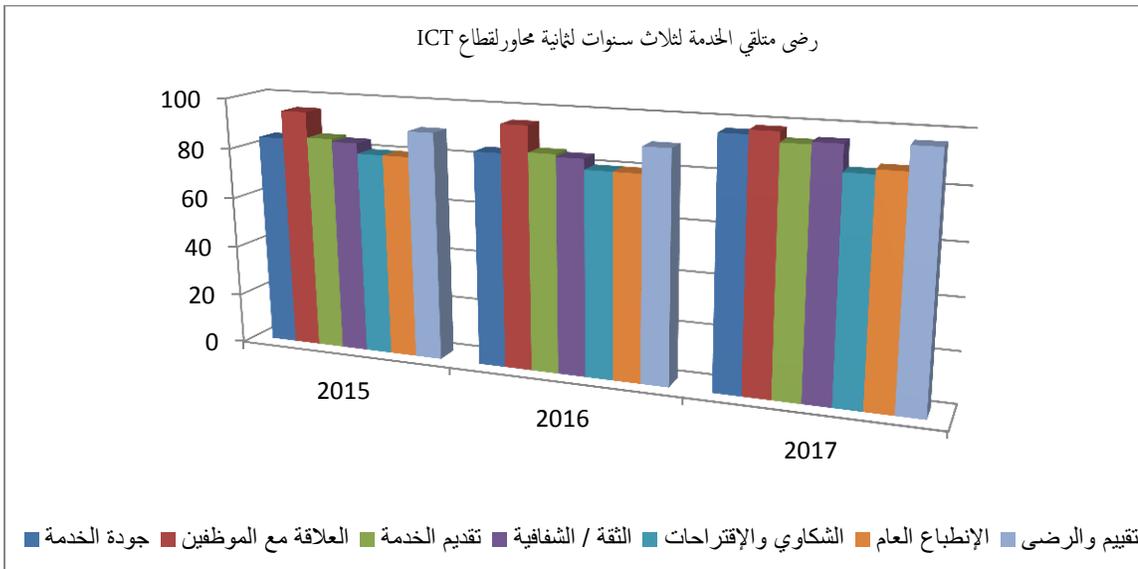
مخطط رقم (٢): مقارنة رضى متلقي الخدمة للأعوام (٢٠١٥ و٢٠١٦ و٢٠١٧) مع الجهات الأخرى

٢. رضى متلقي الخدمة مصنفة حسب محاور الاستبيان.

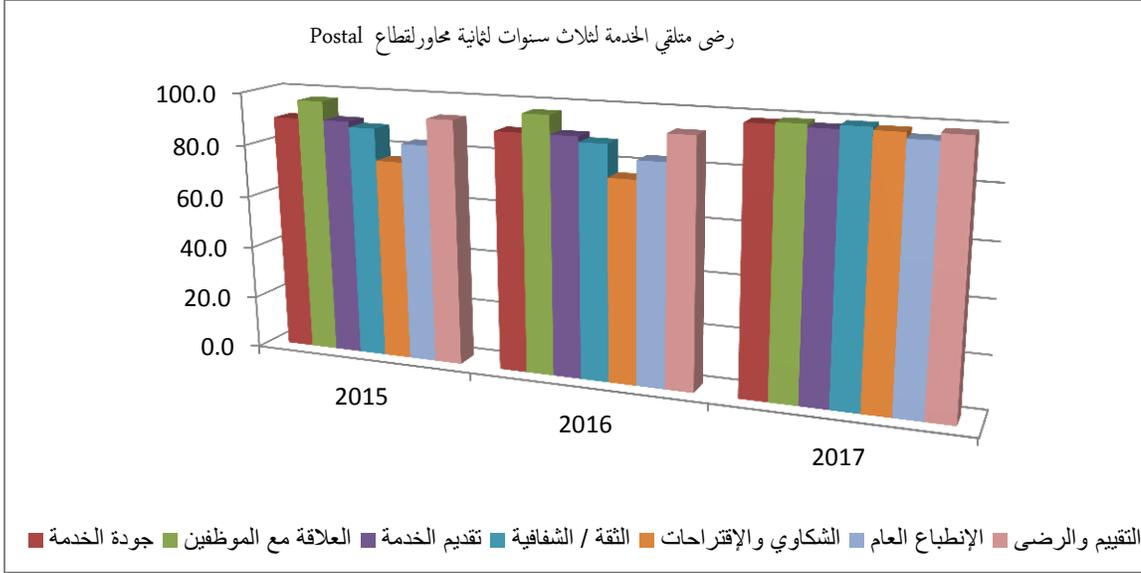


مخطط رقم (٣): مقارنة رضى متلقي الخدمة للأعوام (٢٠١٥ و٢٠١٦ و٢٠١٧) مصنفة حسب محاور الاستبيان

٣. رضى متلقي الخدمة مصنفة حسب محاور الاستبيان وبحسب قطاعي تكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.

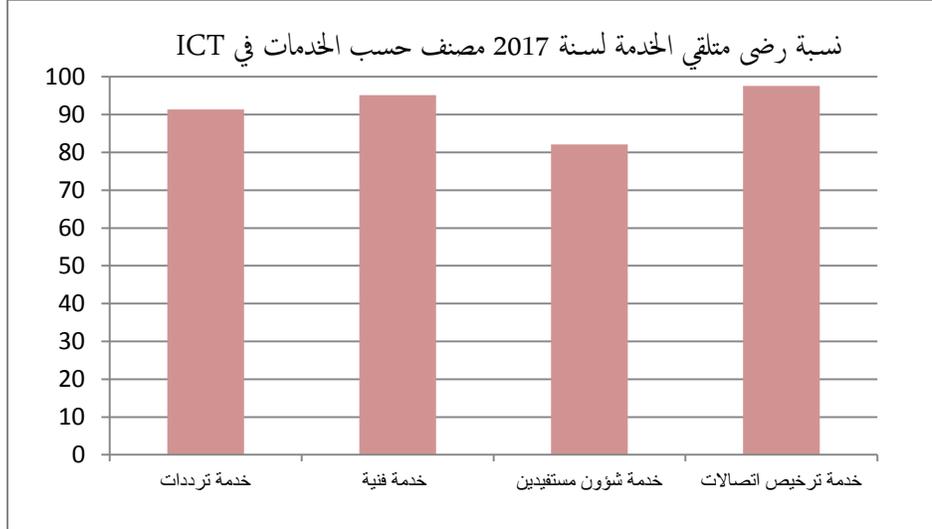


مخطط رقم (٤): مقارنة رضى متلقي الخدمة للأعوام (٢٠١٥ و٢٠١٦ و٢٠١٧) لقطاع ICT مصنفة حسب محاور الاستبيان



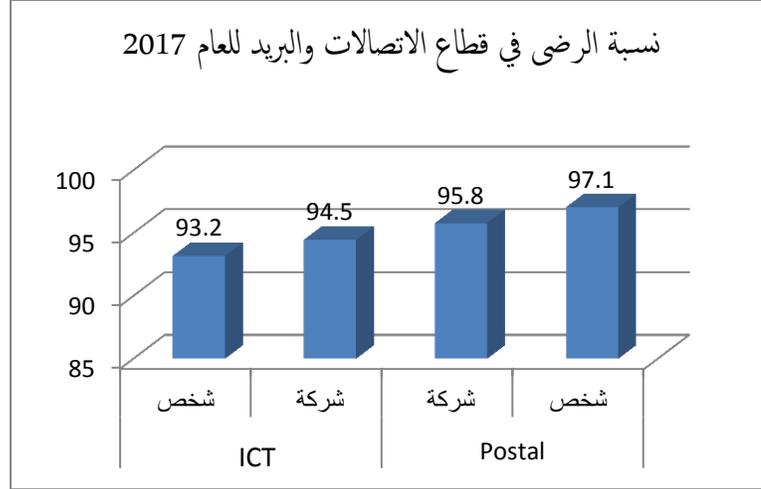
مخطط رقم (٥): مقارنة رضى متلقي الخدمة للأعوام (٢٠١٥ و٢٠١٦ و٢٠١٧) لقطاع Postal و مصنفة محاور الاستبيان

٤. رضى متلقي الخدمة مصنفة حسب فئات الخدمات المقدمة من الدوائر المعنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.



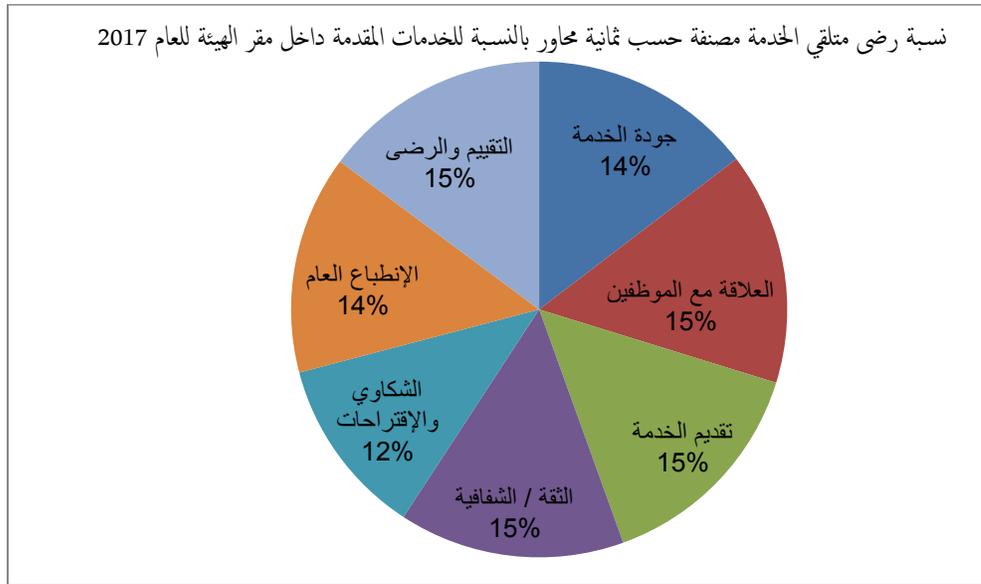
مخطط رقم (٦): مقارنة رضى متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧) مصنفة حسب أبرز الخدمات في ICT

٥. رضى متلقي الخدمة مصنفة حسب فئات متلقي الخدمة وبحسب القطاعات (قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد).

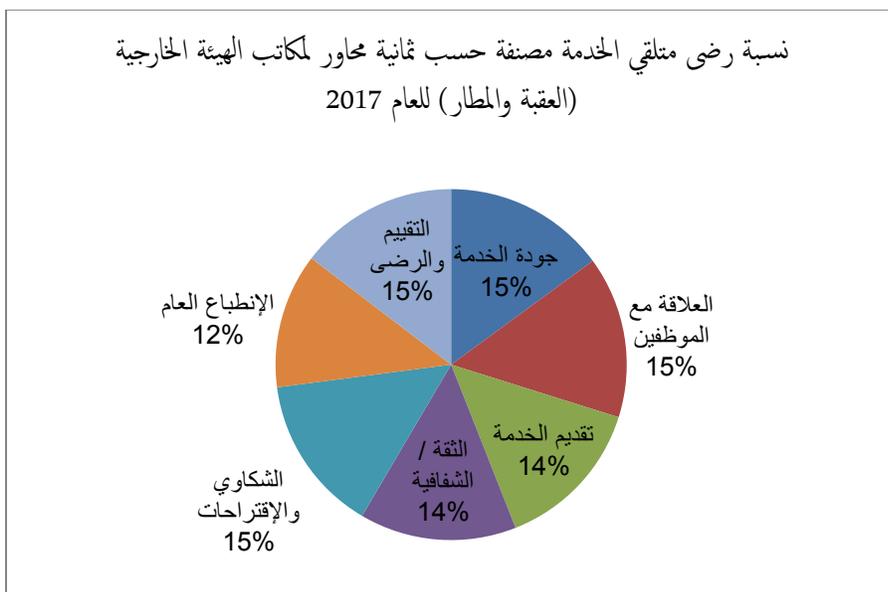


مخطط رقم (٧): مقارنة رضى متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧) للقطاعات ومصنفة محاور الاستبيان

٦. رضى متلقي الخدمة حسب محاور الاستبيان مصنفة حسب الخدمات المقدمة داخل مقر الهيئة وداخل المكاتب الخارجية للهيئة في كل من مكتب جمرك العقبة ومكتب مطار الملكة علياء الدولي للعام (٢٠١٧).



مخطط رقم (٨): نسب رضى متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧) بالنسبة للخدمات المقدمة من قبل مقر الهيئة ومصنفة محاور الاستبيان.

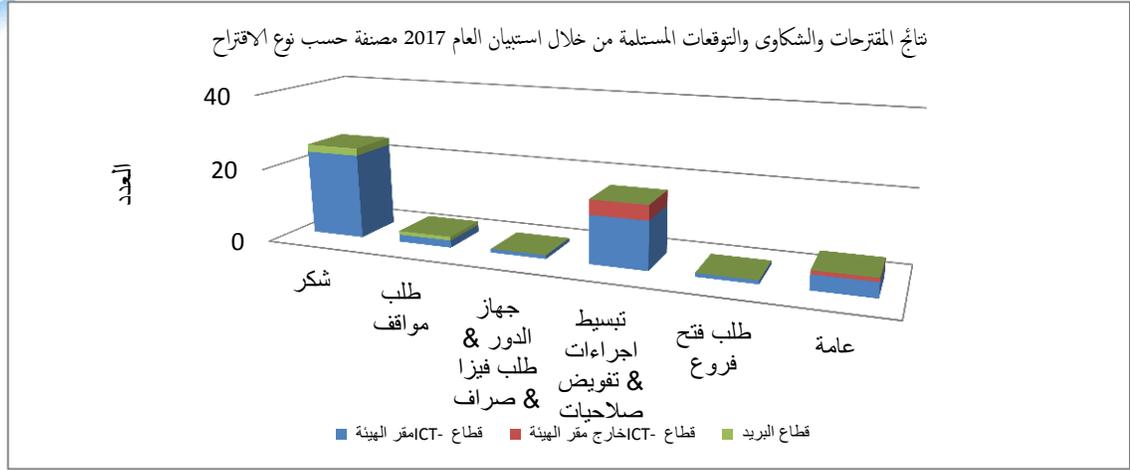


مخطط رقم (٩): نسب رضى متلقي الخدمة للعام (٢٠١٧) بالنسبة للخدمات المقدمة من قبل في مكاتب الهيئة الخارجية ومصنفة محاور الاستبيان.

٢. التغذية الراجعة من الاقتراحات و الشكاوى والثناء

عدد المقترحات المستلمة من الاستبيان المنفذ في العام ٢٠١٧						
القطاع/ المقر	شكر	طلب مواقف	جهاز الدور & طلب فيزا & صراف	تبسيط اجراءات & تفويض صلاحيات	طلب فتح فروع	عامة
قطاع ICT- مقر الهيئة	٢٣	٢	١	١٣	١	٤
قطاع ICT- خارج مقر الهيئة	٠	٠	٠	٤	٠	١
قطاع البريد	٢	١	٠	٠	٠	٠
المجموع	٢٥	٣	١	١٧	١	٥

جدول رقم (٧): أعداد المقترحات والطلبات المستلمة من متلقي الخدمة من معبئي الاستبيانات للعام (٢٠١٧)



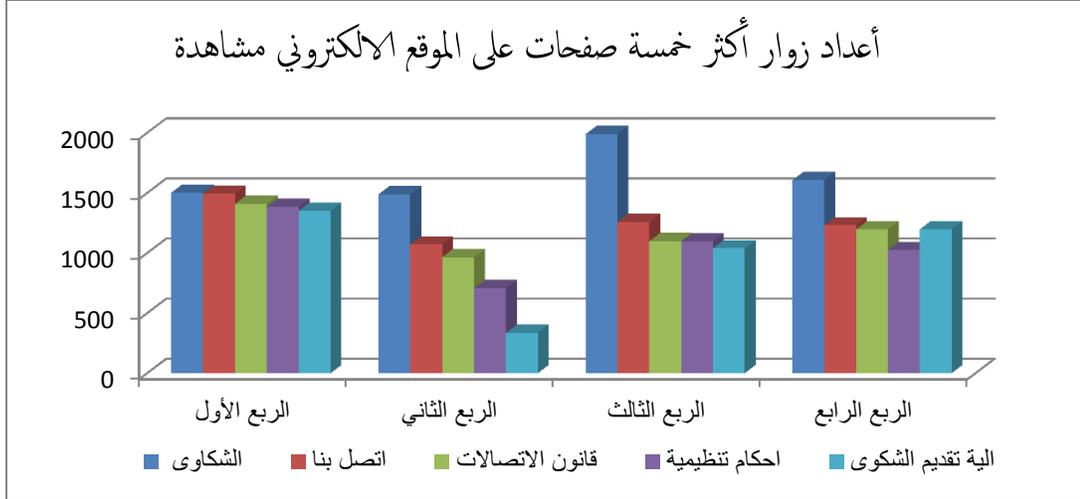
مخطط رقم (١٠): أعداد المقترحات والطلبات المستلمة من متلقي الخدمة من معبئي الاستبيانات للعام (٢٠١٧)

٣. احصائيات الموقع الالكتروني التابع للهيئة

١. أعداد زوار أكثر خمسة صفحات الموقع الالكتروني مشاهدة/زيارة مصنفة بشكل ربعي للعام (٢٠١٧):

أعداد زوار أكثر خمسة صفحات الموقع زيارة					
الربع / عنوان الصفحة	صفحة الشكاوى	صفحة اتصل بنا	صفحة قانون الاتصالات	صفحة احكام تنظيمية	صفحة الية تقديم الشكاوى
الربع الأول	١٥٠١	١٤٩٣	١٤٠٨	١٣٨٣	١٣٥١
الربع الثاني	١٤٨٨	١٠٧١	٩٦٥	٧٠٧	٣٣٥
الربع الثالث	١٩٨٩	١٢٥٧	١٠٩٨	١٠٩٦	١٠٣٩
الربع الرابع	١٦٠٦	١٢٣٠	١١٩٧	١٠٢٤	١١٩٧

جدول رقم (٨): أعداد زوار أكثر خمسة صفحات الموقع الالكتروني مشاهدة (٢٠١٧) مقسمة بشكل ربعي



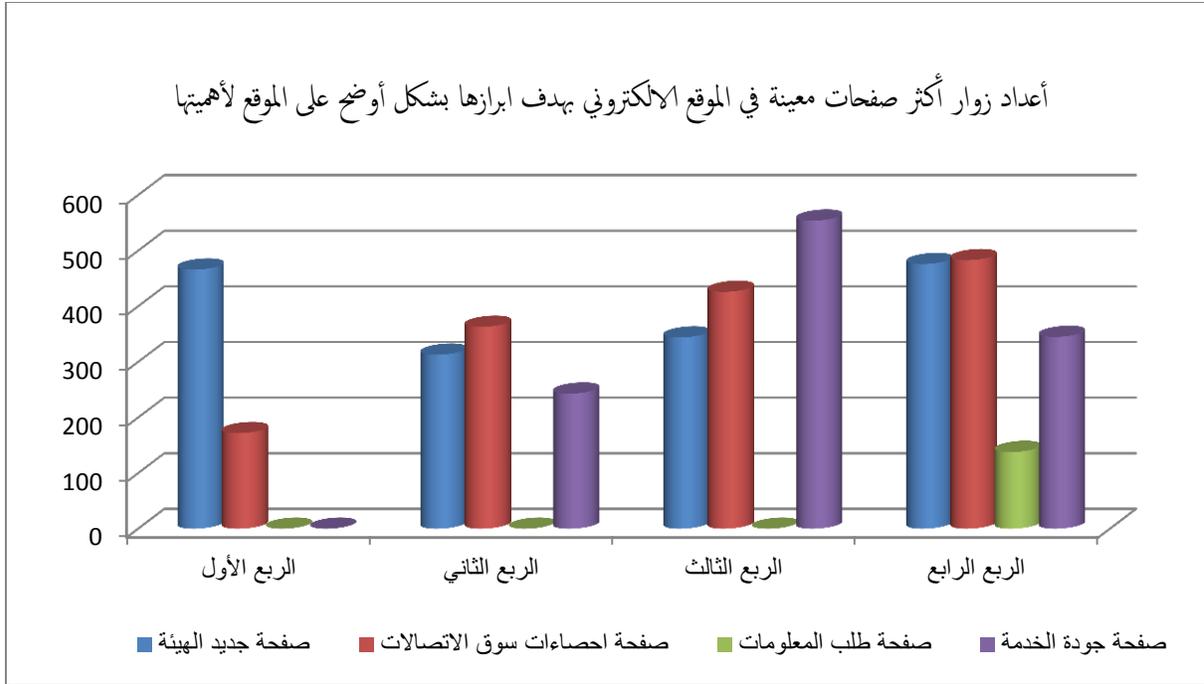
مخطط رقم (١١): أعداد زوار أكثر خمسة صفحات الموقع الإلكتروني مشاهدة (٢٠١٧) مقسمة بشكل ربعي

٢. أعداد زوار أكثر صفحات معينة في الموقع الإلكتروني بهدف ابرازها بشكل أوضح على الموقع والترويج لها لأهميتها وهي (صفحة جديد الهيئة، صفحة احصاءات سوق الاتصالات، صفحة طلب المعلومات، صفحة جودة الخدمة):

أعداد زوار أكثر صفحات معينة في الموقع الإلكتروني بهدف ابرازها بشكل أوضح على الموقع لأهميتها

الربع / عنوان الصفحة	صفحة جديد الهيئة	صفحة احصاءات سوق الاتصالات	صفحة طلب المعلومات	صفحة جودة الخدمة
الربع الأول	٤٦٦	١٧٢	٠	٠
الربع الثاني	٣١٣	٣٦٣	٠	٢٤٣
الربع الثالث	٣٤٤	٤٢٦	٠	٥٥٤
الربع الرابع	٤٧٦	٤٨٣	١٣٨	٣٤٥

جدول رقم (٩): أعداد زوار أكثر صفحات معينة في الموقع الإلكتروني بهدف ابرازها بشكل أوضح على الموقع لأهميتها (٢٠١٧) مقسمة بشكل ربعي



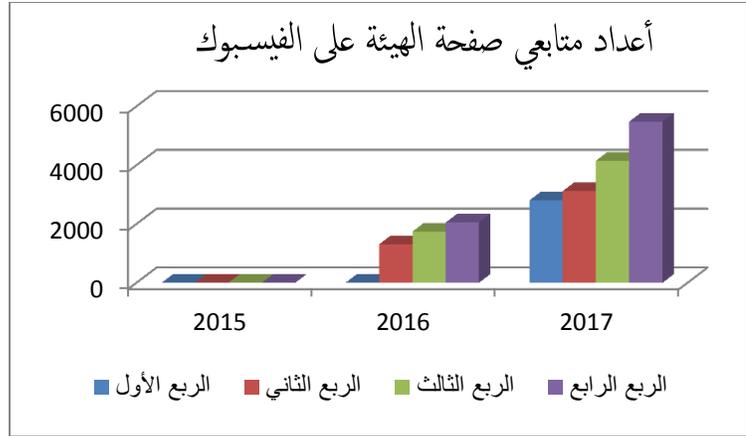
مخطط رقم (١٢): أعداد زوار أكثر صفحات معينة في الموقع الإلكتروني بهدف إبرازها بشكل أوضح على الموقع لأهميتها (٢٠١٧) مقسمة بشكل ربعي

٣. احصائيات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة

١. أعداد متابعي صفحة الهيئة على الفيسبوك منذ تاريخ اطلاقها للعامة في شهر (٢٠١٥/١٢) مصنفة بشكل ربعي.

أعداد متابعي صفحة الهيئة على الفيسبوك		
الربع / السنة	٢٠١٦	٢٠١٧
الربع الأول	٠	٢٧٩٤
الربع الثاني	١٣٠١	٣١١٠
الربع الثالث	١٧٣٧	٤١٤٧
الربع الرابع	٢٠٥١	٥٤٨٠

جدول رقم (١٠): أعداد متابعي صفحة الهيئة على الفيسبوك (٢٠١٧) مقسمة بشكل ربعي

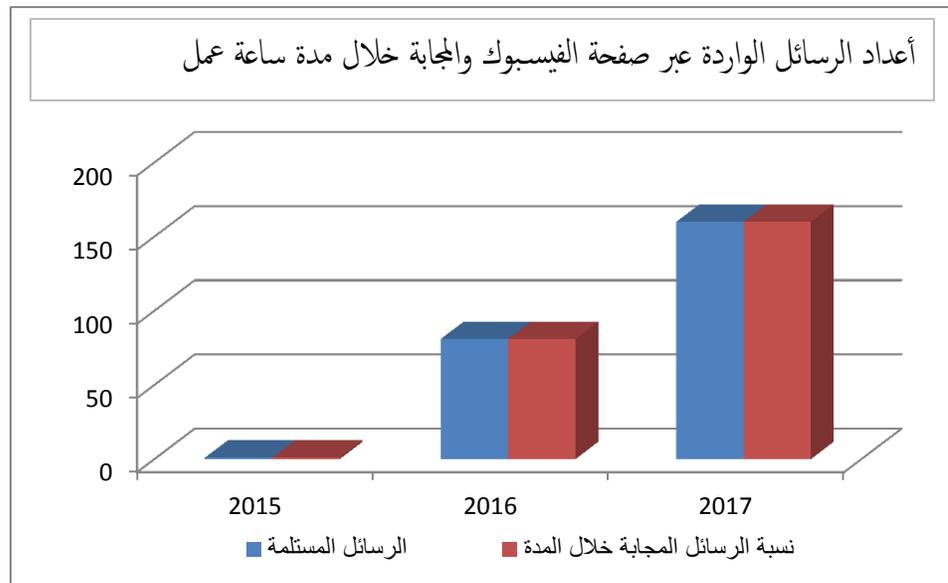


مخطط رقم (١٣): أعداد متابعي صفحة الهيئة على الفيسبوك (٢٠١٧) مقسمة بشكل ربعي

٢. أعداد الرسائل الواردة الى الهيئة عبر صفحة الفيسبوك والمجابة خلال مدة ساعة عمل:

أعداد الرسائل الواردة عبر صفحة الفيسبوك والمجابة خلال مدة ساعة عمل			
السنة	٢٠١٦	٢٠١٥	
الرسائل المستلمة	٨١	١	٢٠١٧
نسبة الرسائل المجابة خلال المدة	٨١	١	١٦٠

جدول رقم (١١): أعداد الرسائل الواردة عبر صفحة الفيسبوك والمجابة خلال مدة ساعة عمل



مخطط رقم (١٤): أعداد الرسائل الواردة عبر صفحة الفيسبوك والمجابة خلال مدة ساعة عمل

ثانياً: مؤشرات الاداء المعتمدة

تركزت مؤشرات القياس التي تم قياسها للعام ٢٠١٧ على قياس ستة محاور أساسية هي (تقديم الخدمة، جودة الخدمة، التعامل مع طلبات الحصول على معلومات، اشراك متلقي الخدمة والشركاء في تصميم العمليات، التعامل اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة و أتمتة العمليات والخدمات) وذلك على النحو الاتي:

١. تقديم الخدمة

٣.١ نسبة المعاملات المنفذة خلال الوقت المحدد لخدمة تلقي شكاوى المستفيدين المستلمة من الهيئة على الشركات المرخصة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد:

التصنيف	عدد الشكاوى	عدد الشكاوى المغلقة	نسبة الشكاوى المغلقة
الهاتف الثابت	١٨٦	١٧٩	% ٩٦
خدمات الإنترنت	١٥٩٧	١٥١٤	% ٩٥
بطاقات الإتصالات المدفوعة مسبقاً	٤	٤	% ١٠٠
خدمات الهاتف الخليوي	١٢١٨	١١١٨	% ٩٢
الخدمات البريدية	١٢	١٠	% ٨٣

جدول رقم (١٢): نسبة المعاملات المنفذة خلال الوقت المحدد لخدمة تلقي شكاوى المستفيدين

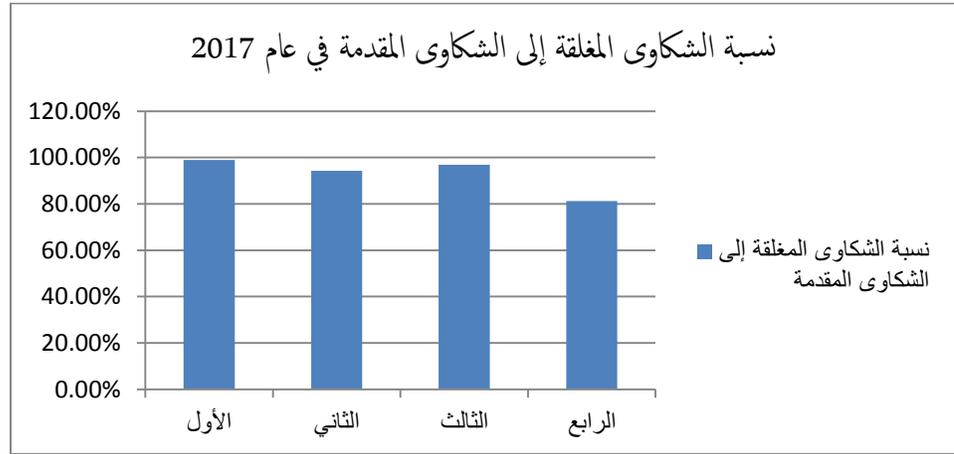


مخطط رقم (١٥): نسبة المعاملات المنفذة خلال الوقت المحدد لخدمة تلقي شكاوى المستفيدين

٢.١ نسبة الشكاوى المغلقة إلى الشكاوى المستلمة في عام ٢٠١٧ مصنفة بشكل ربعي:

الربع	عدد الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى المستلمة	نسبة الشكاوى المغلقة إلى الشكاوى المقدمة
الأول	٨٠٨	٨١٧	% ٩٩
الثاني	٧٦٧	٨١٤	% ٩٤
الثالث	٧٦٨	٧٩٣	% ٩٧
الرابع	٤٨٢	٥٩٣	% ٨١

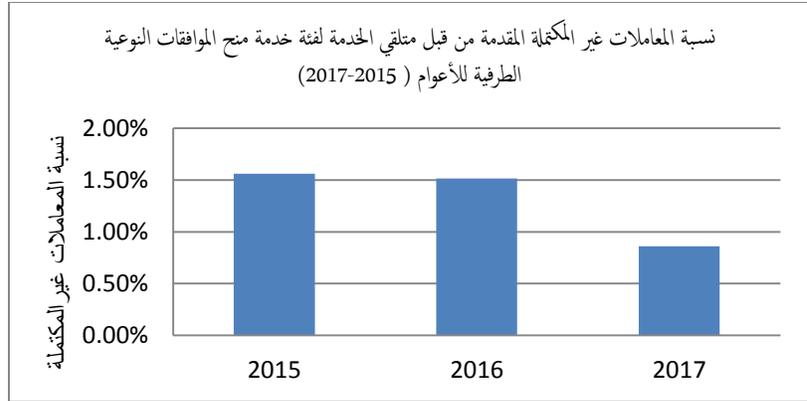
جدول رقم (١٣): نسبة الشكاوى المغلقة إلى الشكاوى المستلمة في عام ٢٠١٧



مخطط رقم (١٦): نسبة الشكاوى المغلقة إلى الشكاوى المستلمة في عام ٢٠١٧

٣.١ عدد الأخطاء في المعاملات الخاصة بخدمة منح الموافقات النوعية للأجهزة الطرفية للأعوام (٢٠١٥-٢٠١٧):

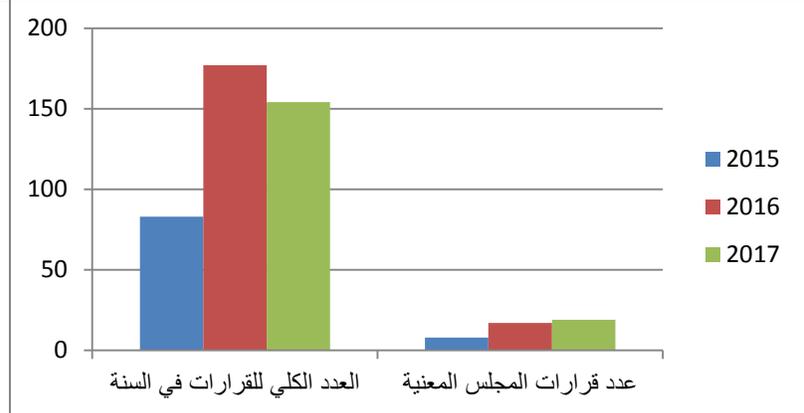
العام	عدد كذب المعلومات	عدد المعاملات	النسبة
٢٠١٥	٧٣	٤٦٥٦	%١.٥٦
٢٠١٦	٤٨	٣١٦٨	%١.٥٢
٢٠١٧	٢٢	٢٥٣٠	%٠.٨٦



٢. جودة الخدمة

١.٢ عدد قرارات المجلس المتضمنة مخالفات للمرخص لهم المتعلقة بتصويب وضع أو تسجيل غرامة أو إنذار
عدد الغرامات المفروضة على الجهات المرخصة:

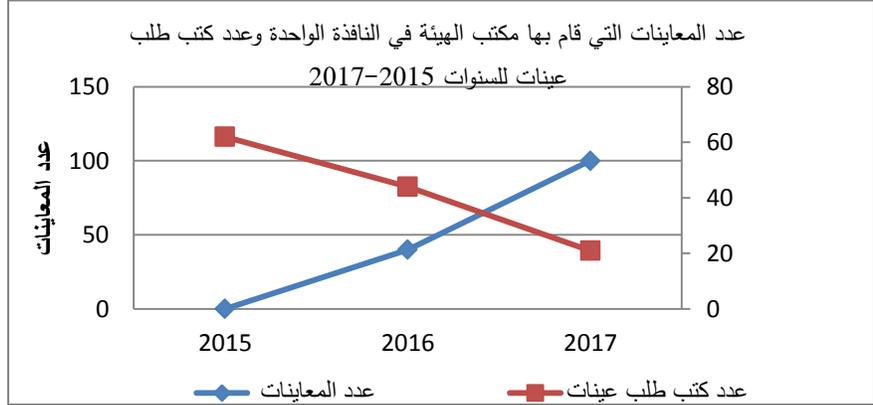
عدد قرارات المجلس المتضمنة (مخالفة، فرض غرامة، إنذار)		
السنة	العدد الكلي للقرارات في السنة	عدد قرارات المجلس المعنية
٢٠١٥	٨٣	٨
٢٠١٦	١٧٧	١٧
٢٠١٧	١٥٤	١٩



٢.٢ مقارنة بين عدد المعاينات التي قام بها مكتب خدمة الجمهور (النافذة الواحدة) الى عدد كتب طلب
عينات للأعوام (٢٠١٥-٢٠١٧):

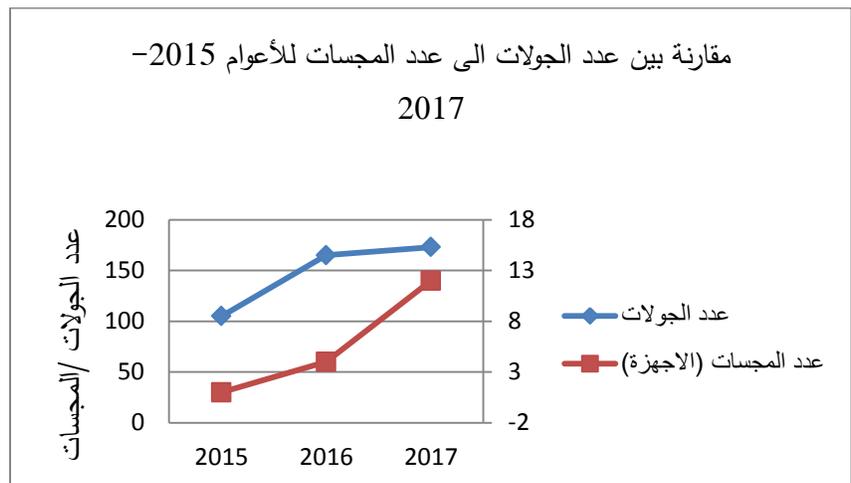
العام	عدد المعاينات	عدد كتب طلب عينات
٢٠١٥	٠	٦٢

٤٤	٤٠	٢٠١٦
٢١	١٠٠	٢٠١٧



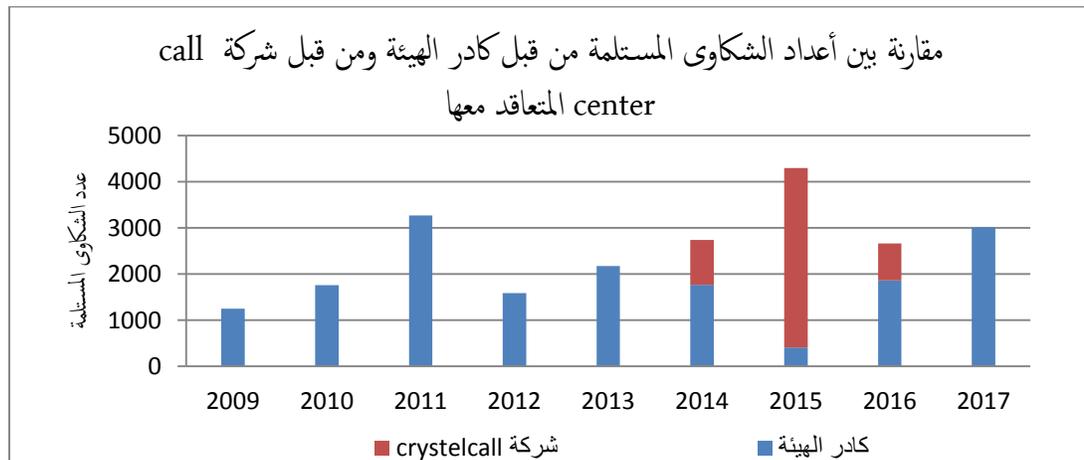
٣.٢ مقارنة بين عدد الجولات الميدانية لقياس جودة خدمة الاتصالات الى عدد المجسات للأعوام (٢٠١٥-٢٠١٧):

العام	عدد الجولات	عدد المجسات (الاجهزة)
٢٠١٥	١٠٥	١
٢٠١٦	١٦٥	٤
٢٠١٧	١٧٣	١٢



٤.٢ مقارنة بين أعداد الشكاوى المستلمة من قبل كادر الهيئة ومن قبل شركة call center المتعاقد معها خلال الفترة (٢٠١٤-٢٠١٦) على خدمات مرخصي الهيئة، والتي كانت تستلم شكاوى خارج أوقات الدوام الرسمي، والتغيير الواضح لدى قيام الهيئة باستبدال الية استقبال الشكاوى خارج اقات الدوام من قبل طرف ثالث الى تسجيل الشكاوى عبر نظام الرد الالي للشكاوى وتفريغها في اليوم التالي خلال ساعات الدوام الرسمي:

السنة	كادر الهيئة	شركة crystelcall
٢٠٠٩	١٢٤٩	٠
٢٠١٠	١٧٦٣	٠
٢٠١١	٣٢٧٠	٠
٢٠١٢	١٥٨٦	٠
٢٠١٣	٢١٧٧	٠
٢٠١٤	١٧٦٥	٩٧٦
٢٠١٥	٤٠٨	٣٨٩٣
٢٠١٦	١٨٦٥	٨٠٢
٢٠١٧	٣٠١٧	٠
المجموع	١٧١٠٠	٥٦٧١



٥.٢ مقارنة أعداد الجولات التفتيشية التي تقوم بها دائرة الطيف الترددي الى أعداد الشكاوى المستلمة بهذا الخصوص مصنفة بشكل ربعي وحسب نوع الشكاوى (شكاوى الصحة، شكاوى تداخل، تفتيش على

الرخص)، والتي يتضح منها الحاجة الى نظام مؤتمت لتوثيق جولات التفتيش واسبابها ونتائج تلك الجولات ومتابعة اجراءات التصويب الوضع المخالف والتحقق من ذلك التصويب:

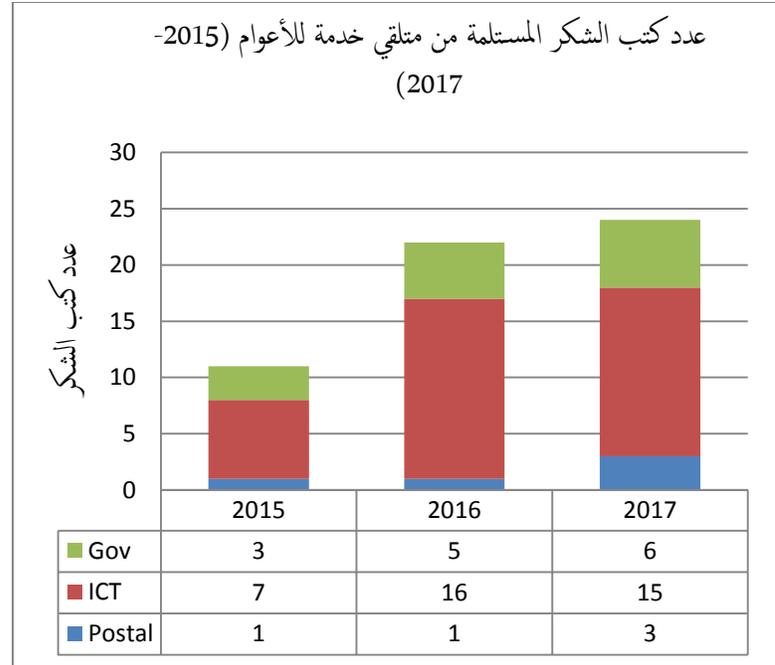
الربع	شكاوى الصحة	شكاوى التداخل وضعف التغطية الخاصة بمحطات البث الإذاعي	جولات المسح الميداني
١	١٦	٤	٠
٢	١٠	٣	١
٣	١٠	٥	٤
٤	١٠	٢	٢

الربع	جولات التفتيش على الرخص الراديوية	عدد المخالفات المضبوطة خلال الجولات	معاملات الشطب	الحفظ والتخزين
١	٤	٠	١٨	٠
٢	٣	٠	٦	٠
٣	١	٠	١١	٠
٤	١٠	٣	١٥	٣

الربع	شكاوى التداخل على شركات الاتصالات الخلوية	عدد المخالفات المضبوطة خلال الجولات	شكاوى المرخصين	كشف فني على المرخصين
١	٢	٠	١	١
٢	٠	٠	٠	٠
٣	٢	٠	٠	١
٤	٠	٠	٠	١

٦.٢ عدد كتب الشكر المستلمة من قبل متلقي الخدمة مصنفة فئة نمتلقي الخدمة المستلم منه كتاب الشكر:

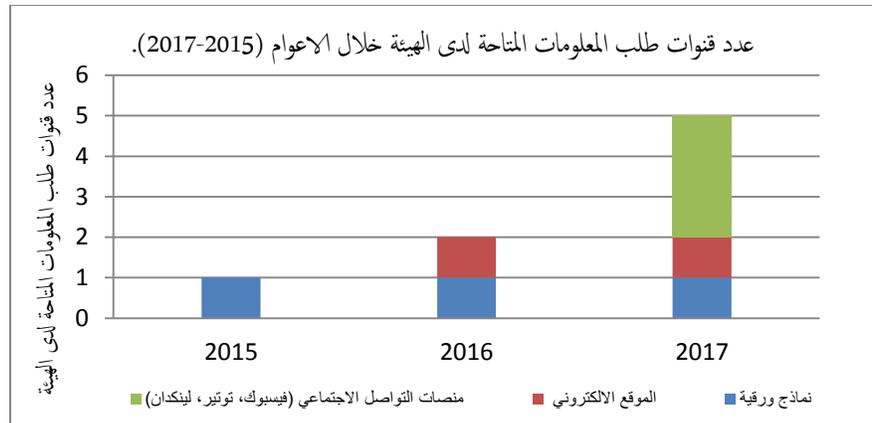
السنة	Postal	ICT	Gov	المجموع
٢٠١٥	١	٧	٣	١١
٢٠١٦	١	١٦	٥	٢٢
٢٠١٧	٣	١٥	٦	٢٤



٣. التعامل مع طلبات الحصول على المعلومات

١.٣ عدد القنوات المتاحة لدى الهيئة لتمكين متلقي الخدمة من التقدم للهيئة للحصول على معلومات في العام (٢٠١٧):

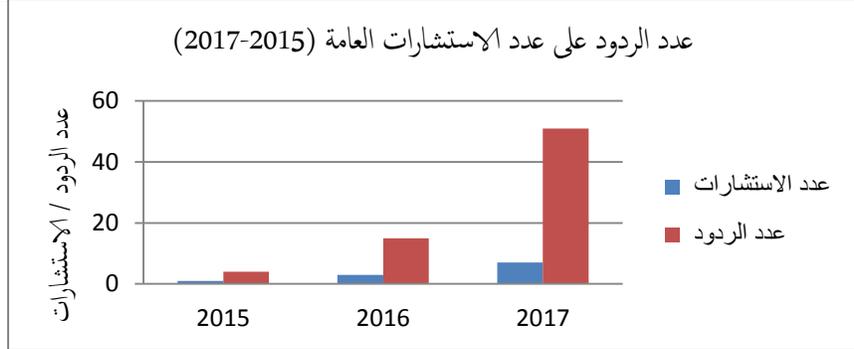
عدد قنوات طلب المعلومات المتاحة لدى الهيئة			
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	الوسيلة / السنة
١	١	١	نماذج ورقية
١	١	٠	الموقع الإلكتروني
٣	٠	٠	منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، لينكدان)



٤. اشراك متلقي الخدمة والشركاء في تصميم العمليات

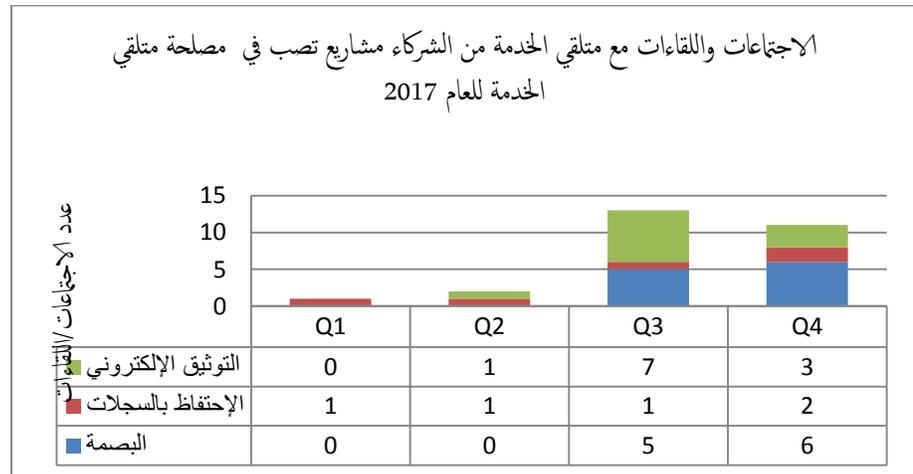
١.٤ عدد الاستشارات العامة المنفذة خلال الاعوام ٢٠١٥-٢٠١٧:

عدد الردود على الإستشارات العامة للأعوام (٢٠١٦-٢٠١٧)			
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٧	٣	١	عدد الاستشارات
٥١	١٥	٤	عدد الردود



٢.٤ عدد الاجتماعات واللقاءات التي تم تنفيذها مع الشركاء لانجاز مشاريع الهيئة التي تصب في مصلحة متلقي الخدمة:

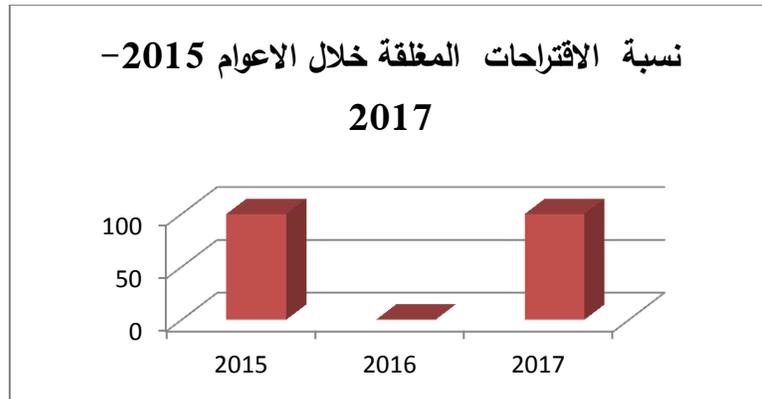
الموضوع	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	المجموع
البصمة	٠	٠	٥	٦	١١
الإحتفاظ بالسجلات	١	١	١	٢	٥
التوثيق الإلكتروني	٠	١	٧	٣	١١
المجموع الكلي					٢٧



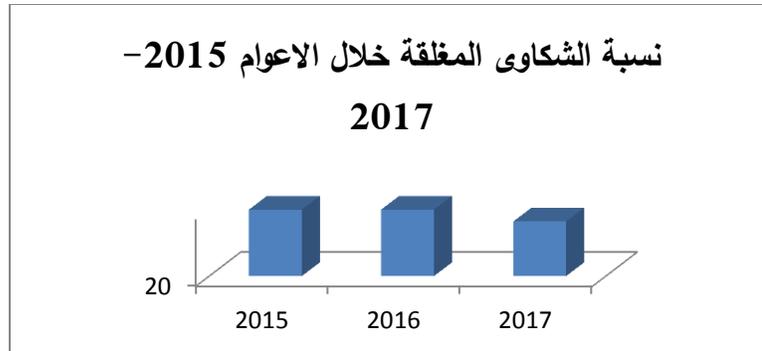
٥. نتائج التعامل مع اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة

2017		2016		2015		المحور / السنة
شكاوى	إقتراح	شكاوى	إقتراح	شكاوى	إقتراح	
١٤	٥	١٦	٠	١١	١	عدد الشكاوى / الاقتراحات الكلي
١٢	٥	١٦	٠	١١	١	عدد الشكاوى / الاقتراحات المغلقة
٢	٠	٠	٠	٠	٠	عدد الشكاوى / الاقتراحات العالقة
% ٨٦	% ١٠٠	% ١٠٠	% ٠	% ١٠٠	% ١٠٠	نسبة الشكاوى / الاقتراحات المغلقة

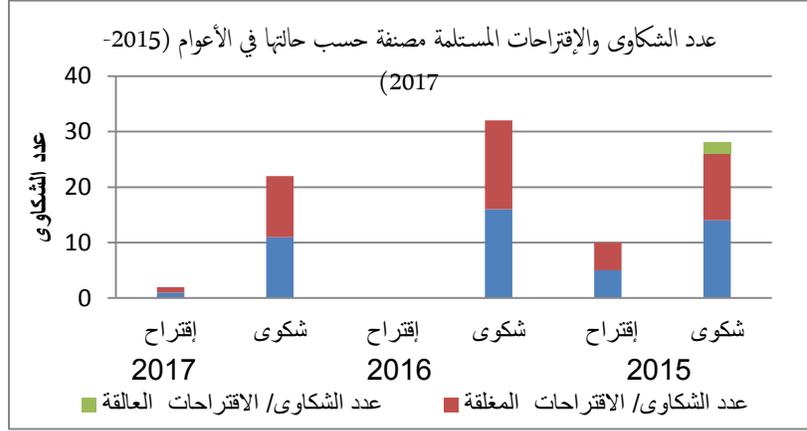
١.٥ نسبة الاقتراحات والشكاوى المستلمة والمجابة من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى للأعوام (٢٠١٥-٢٠١٧):



٢.٥ نسبة الشكاوى المستلمة والمجابة من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى للأعوام (٢٠١٥-٢٠١٧):



٣.٥ نسبة معالجة الشكاوى الى نسبة معالجة الاقتراحات المستلمة من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى
للأعوام (٢٠١٥-٢٠١٧):



٦. نتائج أتمتة الخدمات

١.٦ عدد الخدمات التي تم تبسيط إجراءاتها بغية أتمتتها مصنفة حسب دوائر الهيئة المعنية بالخدمات المنوي أتمتها وخلال الفترة (٢٠١٠-٢٠١٧):

عدد الاجراءات المبسطة في دوائر الهيئة			
السنة	٢٠١٧	٢٠١٥	٢٠١٠
الدائرة			
الفنية	١١	٤	٤
الترددات	٢٨	١٣	١٣
الاقتصادية	١	١	١
إدارة المعرفة	٤	٤	٠
المجموع	٤٤	٢٢	١٨

