

نتائج عملية سبر آراء حول الإصلاح الإداري

في إطار تطوير آليات الإصغاء والإنصات لحاجيات المواطن والتعرف على انتظاراته، قامت الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية بعملية سبر آراء على الموقع <http://www.consultations-publiques.tn> وذلك بهدف الوقوف على أهم الإشكاليات التي تعترض المواطن خلال تعامله مع الإدارة وتحديد أولوياته في برامج الإصلاح الإداري.

وقد اعتمدت هذه الدراسة بالأساس طريقة الأسئلة المفتوحة قصد تمكين المواطن من المشاركة الفعالة وذلك اعتمادا على دراسة استقصائية (étude exploratoire) تكون منطلقا لإنجاز مقياس جودة الخدمات الإدارية (baromètre de la qualité) في مرحلة لاحقة.

ملاحظة : تعكس نتائج هذه الدراسة صورة عامة إجمالية لواقع الإدارة التونسية ولا تأخذ بعين الإعتبار خصوصيات مختلف القطاعات والهياكل الإدارية التي تستوجب القيام بدراسات تحليلية لتحديد أبعاد ومحددات نوعية الخدمة التي تسديها.

I - الأسئلة المطروحة

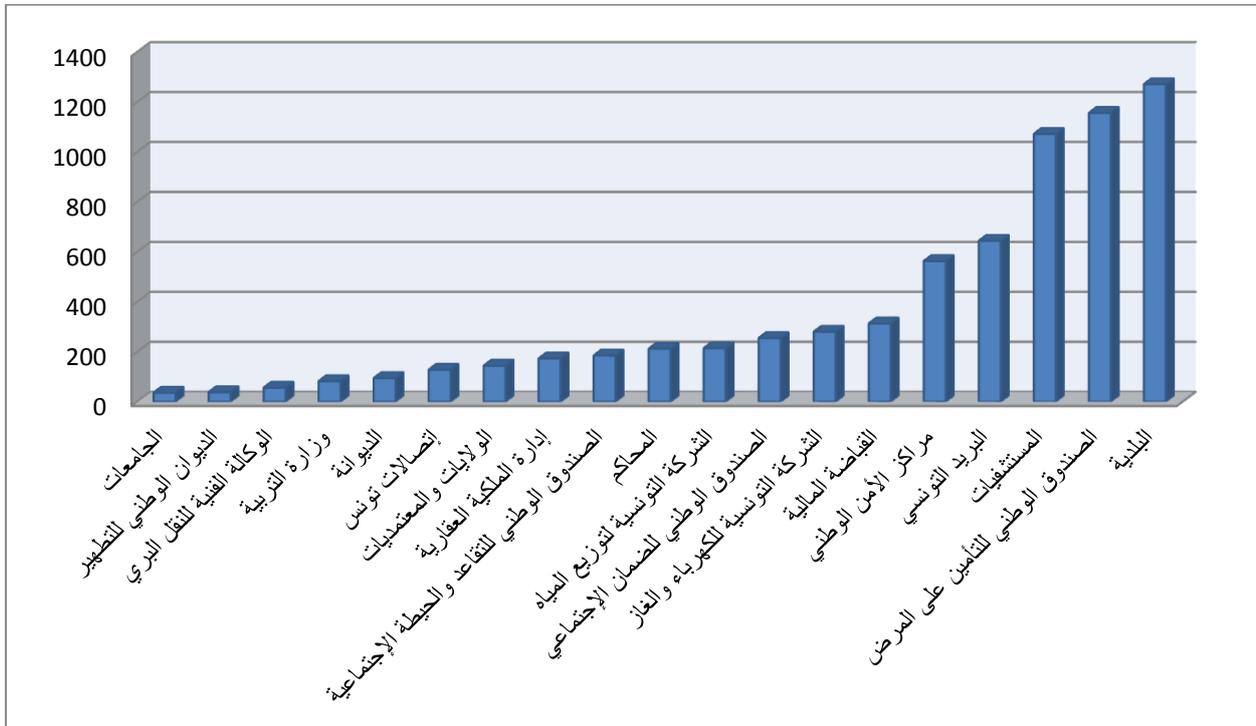
الفترة	عدد الإجابات	
من 19 مارس إلى 4 ماي	8555	ما هو رأيكم في نوعية الخدمات التي تسديها الإدارة بصفة عامة؟
من 19 مارس إلى 4 ماي	6064	ما هي الخدمات الإدارية التي غالبا ما تجد (ين) صعوبة في الانتفاع بها أو نقصا على مستوى جودتها
من 19 مارس إلى 4 ماي	6453	ما هي أولويات الإصلاح الإداري في نظركم وماذا تقترحون في الغرض.

II - النتائج

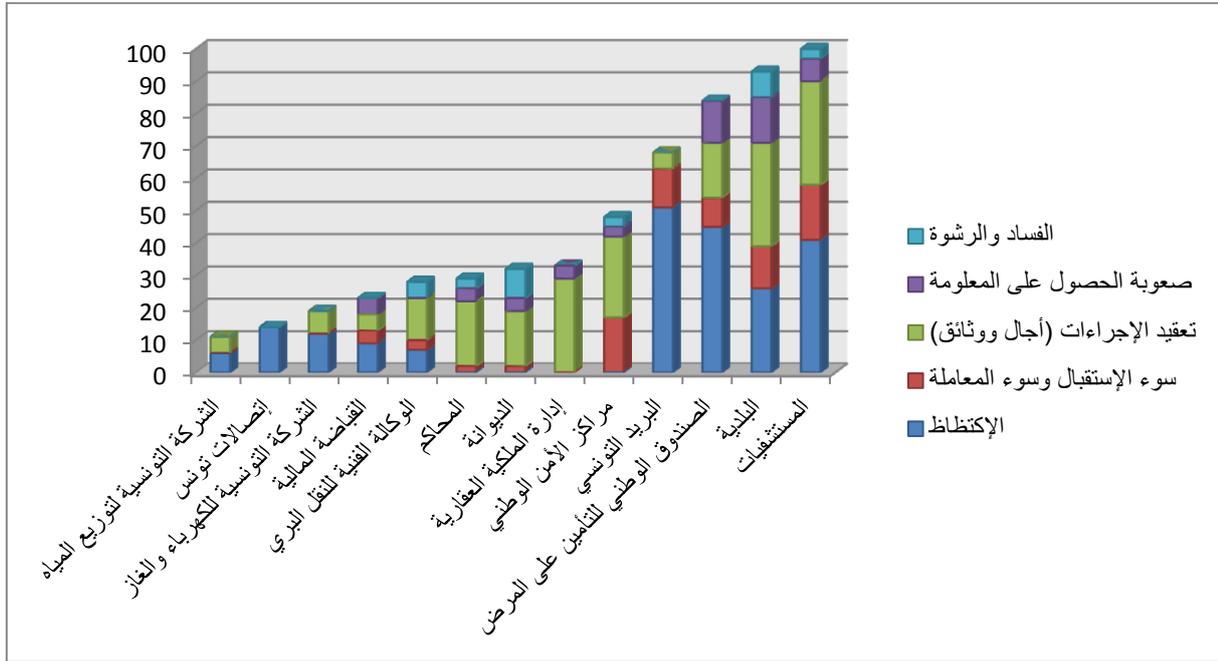
1 - درجة رضا المستعمل حول الخدمات الإدارية (السؤال الأول: عدد الإجابات 8555)

جيد و(جيد جدا)	متوسط	غير مرضي و(غير مرضي إطلاقاً)	%
6.6	40,3	53.1	نوعية الاستقبال والإعلام
7.9	36,4	55.7	الحصول على المعلومات والوثائق
4.3	27,9	67.8	سهولة الحصول على الخدمة المطلوبة وسرعة إسدانها
9.2	33,5	57.3	توفر تجهيزات ومعدات ملائمة
4.9	26,4	68.7	الالتزام بالآجال
14	45	41	الاحترام عند التعامل
8.1	23,1	72.7	المساواة في المعاملة

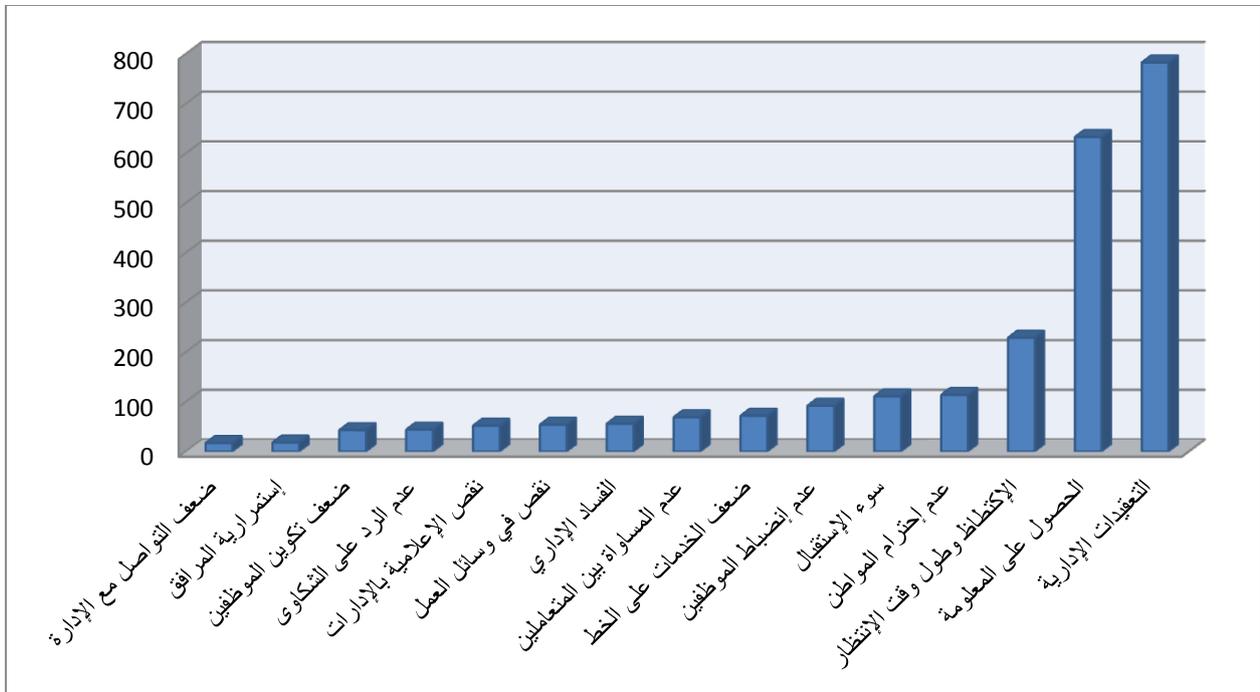
2 - الهياكل التي يشكو المستجوبون من ضعف جودة خدماتها (السؤال الثاني: عدد الإجابات 6064)



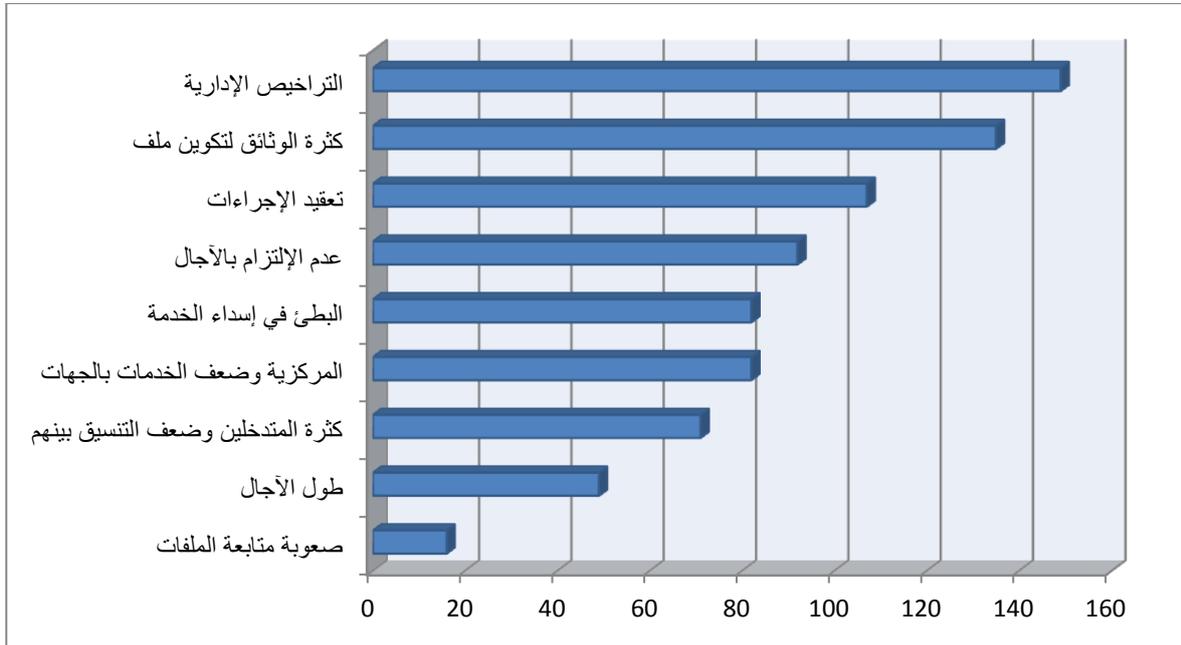
3 - أهم المشاكل التي تعترض المواطن حسب الهياكل



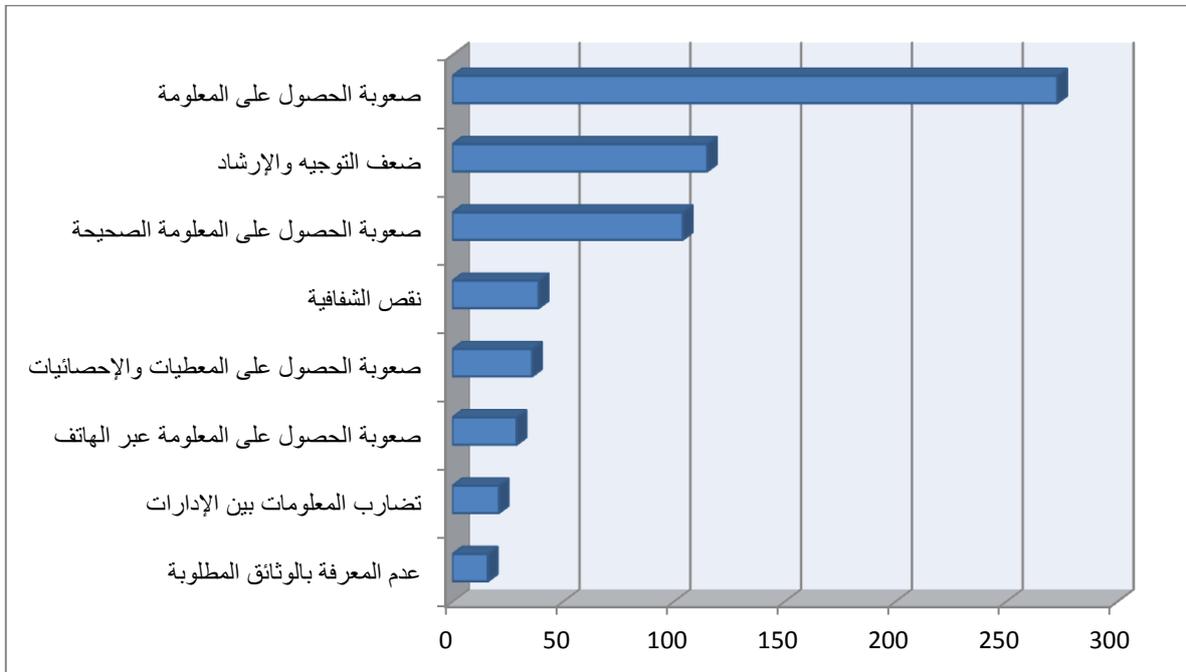
4 - وتيرة الصعوبات التي غالبا ما تعترض المواطن خلال تعامله مع الإدارة



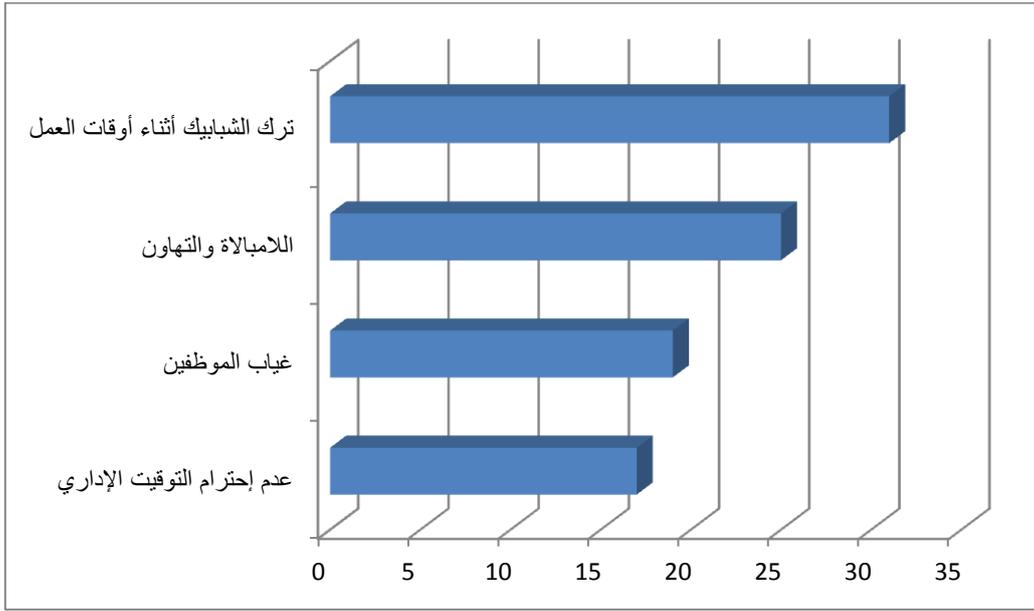
أ - التعقيدات الإدارية



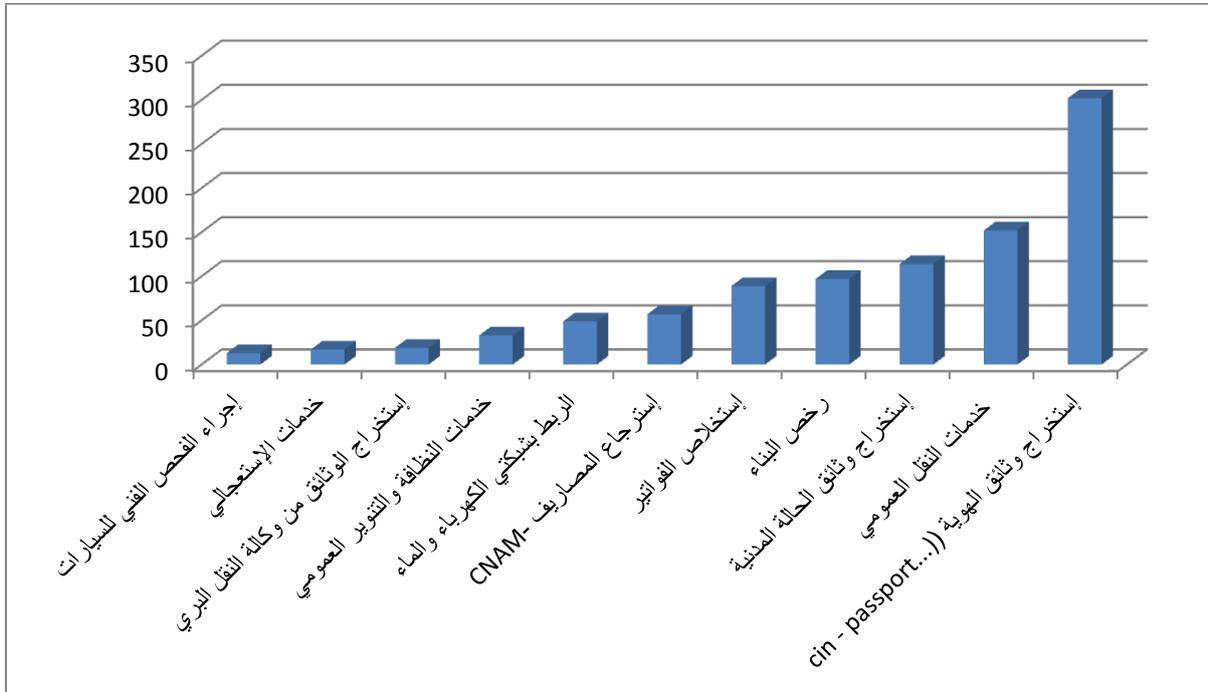
ب - النفاذ إلى المعلومة



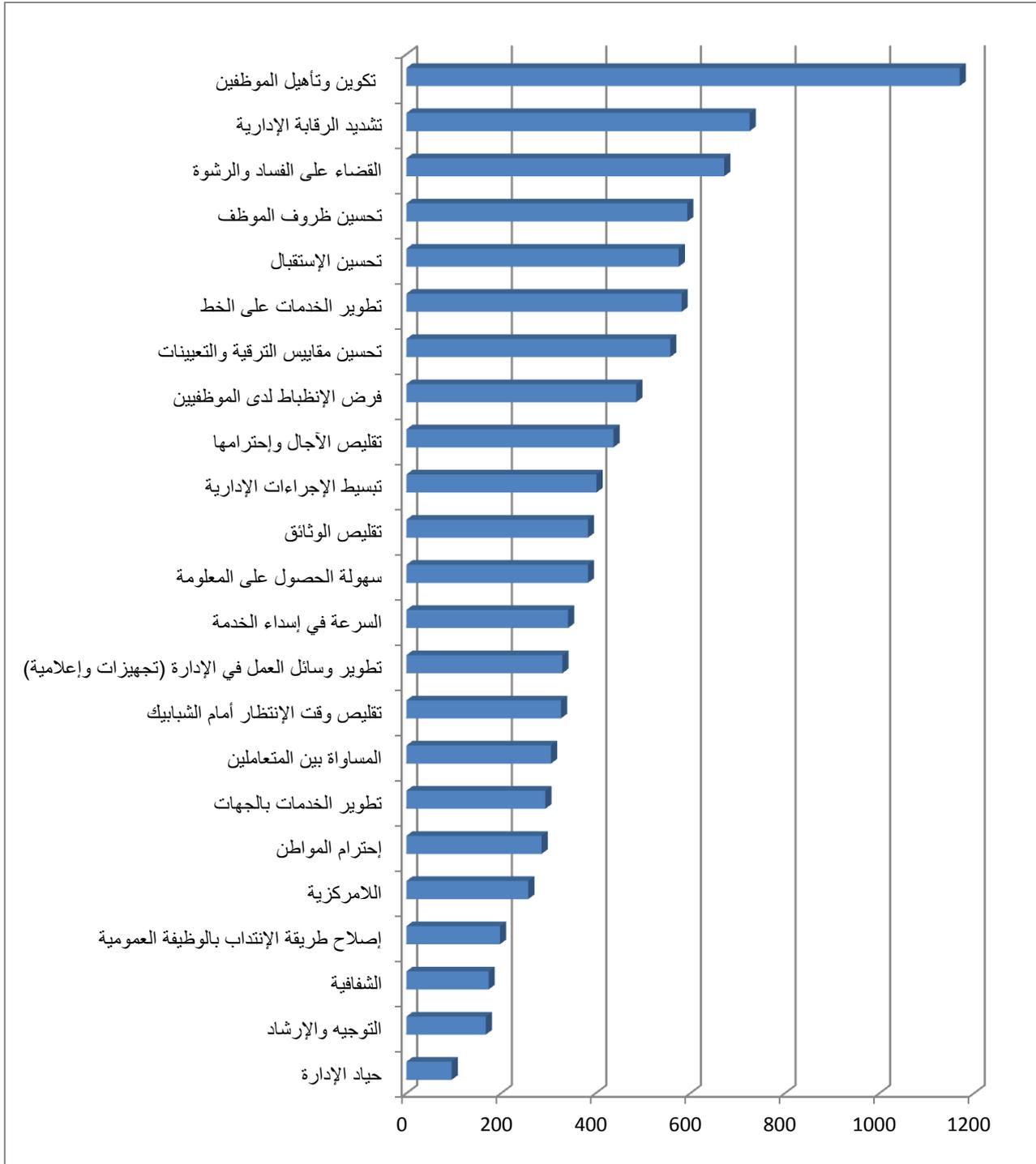
ج - عدم انضباط الموظفين



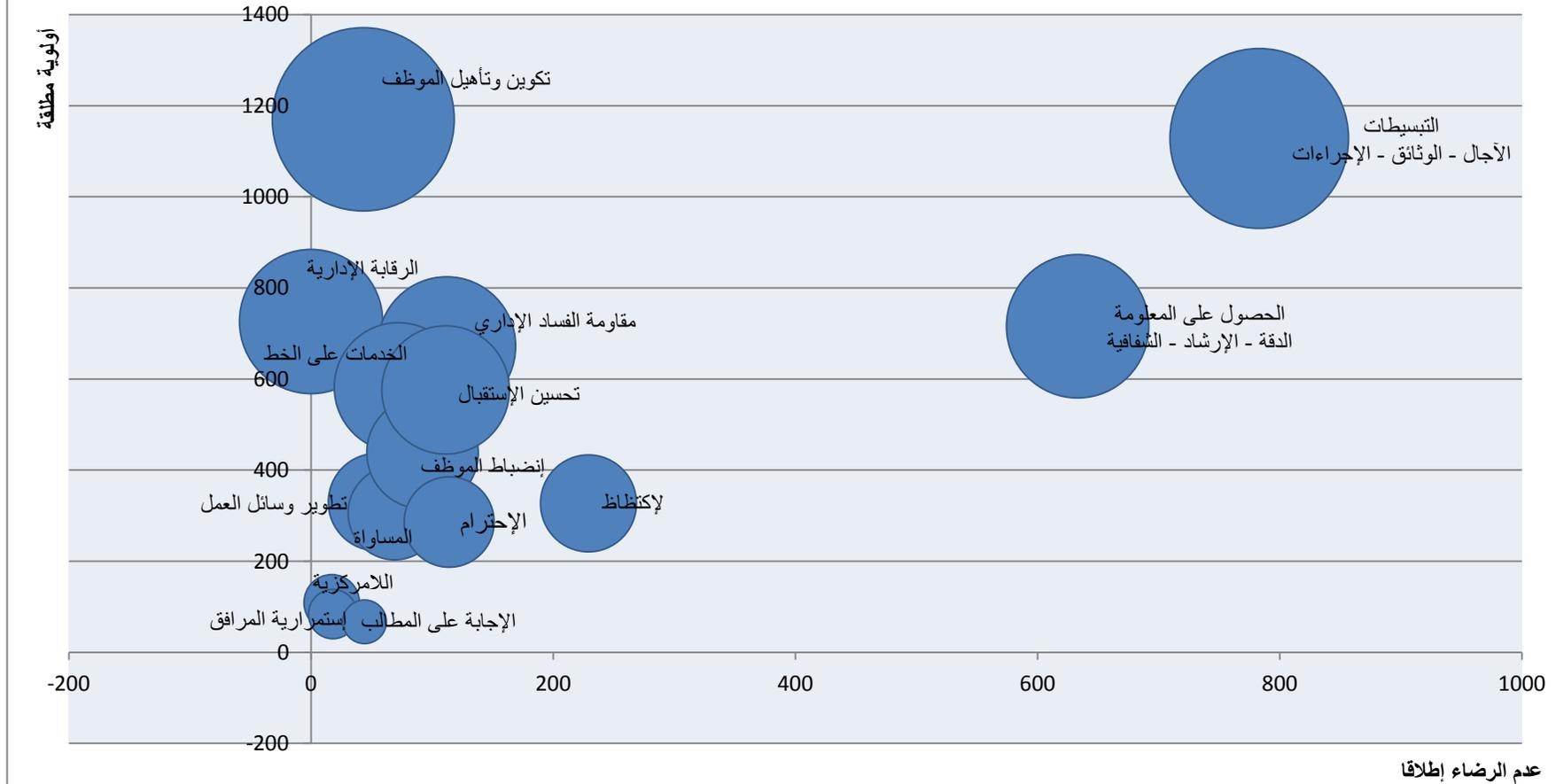
5 - أهم الخدمات التي غالبا ما يجد المواطن صعوبة في الانتفاع بها



6 - أولويات الإصلاح الإداري حسب المشاركين في الدراسة (السؤال الثالث: عدد الإجابات (6453)



أولويات الإصلاح الإداري



عدد الإجابات : 6064 درجة الرضاء

6453 الأولويات