****

**مؤشـر مدركـات الإصـلاح في الجهـات العامـة**

**استطلاع المراجع الخفي**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

نحن جمعية الشفافية الكويتية، نعمل على قياس مدركات الإصلاح في الجهات الحكومية.المطلوب هو أن تقيم الجهة باستخدام هذا الاستبيان من منظور المراجع، على أن يكون ذلك بشكل خفي.. **شكراً جزيلاً على تعاونك**.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

الجهة: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ الموقع: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_الإدارة: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* ما هو تقييمك للعبارات التالية من واحد (غير موافق تماما) إلى خمسة (موافق تماما)؟

| **العبارة** | | **مدى موافقتك** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **غير موافق تماما** | **غير موافق** | **محايد** | **موافق** | **موافق تماما** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **الشفافية** | * 1. **الشفافية ووضوح متطلبات الحصول على الخدمة:** * يسهل الاستدلال على مكان الجهة. * لوحة المتطلبات موضوعة في مكان بارز. * وجود موظف استقبال يوجه و يتولى التأكد من استيفاء المتطلبات. |  |  |  |  |  |
| * 1. **إجراءات إنجاز المعاملة واضحة وسلسة:** * لوحة إجراءات الإنجاز موضوعة في مكان بارز. * يوجد موظف لتوجيه المراجعين. * يَسْهُل إنجاز المعاملة دون عناء. * وجود نظام إلكتروني لتوجيه وحفظ دور المراجعين. * يوجد تنظيم مناسب لتحصيل الرسوم، كجهاز بيع طوابع، أو موظف لتحصيل الرسوم، قرب مكان الخدمة. * يتم توفير كافة المعلومات والمستلزمات التي يحتاجها المراجع في إنجاز المعاملة |  |  |  |  |  |
| **المساءلة** | * 1. **احترام القوانين واللوائح المنظمة للعمل:** * وجود الموظفين في مكاتبهم أثناء أوقات العمل. * الموظفون لا ينشغلون بأمور خاصة – أو على النقال- في وقت خدمة العميل. * المعاملات تنجز في المكان المخصص لذلك (مثال: خلف الكاونتر)، ولا يسمح للمراجعين بتجاوز غيرهم. |  |  |  |  |  |
| * 1. **يمكن الوصول إلى المسؤولين للإبلاغ عن أية ممارسات غير قانونية، أو سلوكيات عمل غير مهنية (مثل الانشغال بأمور خاصة):** * وجود صندوق، خط ساخن، فاكس، مكتب مختص لخدمة المواطن، وجود الموظف، وجود المسؤول. * الاهتمام بالنظر في شكاوى المراجعين.المساءلة |  |  |  |  |  |
| **العدالة** | * 1. **نظام استقبال المعاملات لا يميز بين المراجعين:** * شباك موحد للمراجعين (ما لم يكن هناك خصوصية لبعض الفئات كالنساء والرجال بشكل عادل). * نظام ترقيم موحد. * عدم السماح لمراجع بتخطي مراجعين آخرين. |  |  |  |  |  |
| * 1. **العدالة والمساواة في إتمام الخدمة، دون تمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين. وجود أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة - إذا تطلب الأمر:** * العدالة من خلال المستندات و الرسوم. * حسن استقبال الموظف للجميع دون تمييز. * عدم تقديم وسائل ضيافة لمراجعين دون غيرهم. * الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة. |  |  |  |  |  |

التاريخ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ الساعة: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ المكان: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

اسم المقيم: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_التوقيع: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* **ملاحظات:**
* يتم الاستطلاع من قبل أكثر من باحث.
* في أكثر من وقت.
* وفي أكثر من موقع للجهة.