



جمعية الشفافية الكويتية  
Kuwait Transparency Society

# مؤشر مدرجات الإصلاح

في الجهات العامة

مارس 2009 م



## الفهرس

الصفحة	الموضوع
5	تمهيد
7	معلومات حول المؤشر
9	أولا - الأهداداف
10	ثانيا - الشئون الإدارية والمالية
11	ثالثا - أسئلة وأجوبة
18	رابعا - منهج الدراسة
33	معايير التقييم
34	أولا - استطلاع رأي الموظفين
38	ثانيا - استطلاع رأي المراجعين
41	ثالثا - استطلاع رأي الخبراء
45	النتائج
47	- الموظفون
54	- الأطراف ذات العلاقة (المراجعون والخبراء)
55	جدول مقارنة بين عامين
57	مجلس الأمناء
61	الجوائز



انطلاقاً من دستور الدولة والقوانين والتشريعات الكويتية، وبالرجوع إلى اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد التي صادقت عليها الكويت في نوفمبر 2006 حيث جاء في المادة (13) مشاركة المجتمع:

"تتخذ كل دولة طرف تدابير مناسبة، لتشجيع أفراد وجماعات لا ينتمون إلى القطاع العام، مثل المجتمع الأهلي والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المحلي، على المشاركة النشطة في منع الفساد ومحاربتة، ولإذكاء وعي الناس فيما يتعلق بوجود الفساد وأسبابه وجسامته وما يمثله من خطر".

وبالنظر في القواعد الإرشادية لمكافحة الفساد التي وضعها مكتب الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة والمخدرات، وبلاسترشاد بكتاب المرجعية لنظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد الصادر عن منظمة الشفافية الدولية، ودعمًا لتعزيز النزاهة والشفافية في الكويت بكافة الجهات والقطاعات العامة، ومن أجل تحقيق رسالة جمعية الشفافية الكويتية للوصول إلى مجتمع خالٍ من الفساد.

تتبنى جمعية الشفافية الكويتية مشروع لتقييم الجهات العامة بالدولة – القطاع الحكومي

بعنوان

## مؤشر مدركات الإصلاح

في الجهات العامة

وذلك وفقاً للبيانات الواردة في هذا المطبوع .



# معلومات حول المؤشر





## أولاً - الأهداف ::

تناولت (اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد) "سياسات وممارسات مكافحة الفساد الوقائية" .. حيث جاء فيها ما يلي:

- تقوم كل دولة طرف في الاتفاقية، وفقا للمبادئ الأساسية لنظامها القانوني، بوضع وتنفيذ أو ترسيخ سياسات فعالة منسقة لمكافحة الفساد، تعزز مشاركة المجتمع وتجسد مبادئ سيادة القانون وحسن إدارة الشؤون والممتلكات العمومية والنزاهة والشفافية والمساءلة.
- تسعى كل دولة طرف في الاتفاقية إلى إرساء وترويج ممارسات فعالة تستهدف منع الفساد.
- تسعى كل دولة طرف في الاتفاقية إلى إجراء تقييم دوري للصوصك القانونية والتدابير الإدارية ذات الصلة، بغية تقرير مدى كفايتها لمنع الفساد ومكافحته.

**وبناء على ذلك، فإن (مؤشر مدركات الإصلاح ) يسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، وهي:**

- (1) وضع معايير لتقييم أداء الجهات العامة في الكويت وفقا لمتطلبات الشفافية والنزاهة وتطوير الخدمة.
- (2) تشجيع المنافسة الايجابية بين الجهات في القطاع العام والمسؤولين والعاملين فيها.
- (3) نشر الوعي الإصلاحي بأهمية مكافحة الفساد الإداري والمالي بين العاملين في القطاع الحكومي، وتحريك كافة موظفي الدولة باتجاه واحد هو الإصلاح وتطوير الأداء وتحسين الخدمة والحفاظ على المال العام.
- (4) يساهم المؤشر في تشجيع الجهات العامة على تطوير أنظمة ولوائح العمل.
- (5) الاستفادة من المعايير بتحويلها إلى برنامج إصلاحي متكامل داخل الجهات في القطاع العام.
- (6) تسليط الضوء والاهتمام الإعلامي بالجهات العامة المتميزة الأكثر إصلاحا لتكون حافزا للجهات الأخرى لمزيد من التطوير.

## ثانيا - الشؤون الإدارية والمالية ::

### (1) توقيت الإعلان عن النتائج ::

الإعلان عن النتائج يكون خلال الربع الأول من كل عام.

### (2) الموارد المالية:

يحظر قبول الدعم المالي للمؤشر من أي جهة تخضع فيه للتقييم، فيما يجوز قبول الدعم المادي من الجهات الآتية:

- الشركات والمؤسسات في القطاع الخاص.
- الجهات غير الخاضعة للتقييم في المؤشر.
- الأفراد.

على أن تعرض كافة رغبات التبرع للمؤشر على مجلس الأمناء لأخذ موافقته.

### (3) المصروفات:

تخضع الشؤون المالية لأعمال المؤشر لأحكام النظام الأساسي واللائحة الداخلية واللائحة المالية في جمعية الشفافية الكويتية بهذا الشأن.

## ثالثاً - أسئلة وأجوبة ::

### 1) لماذا مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة؟

تكمن أهمية تنفيذ المشروع في بعده الإصلاحية الذي تسعى جمعية الشفافية الكويتية إلى تحقيقه باعتبارها جمعية نفع عام حيادية هدفها الأساسي هو الصالح العام، إلى ضرورة تحديد معايير الإصلاح بشكل دقيق وموضوعي قبل البدء في رسم البرامج التصحيحية اللازمة وتنفيذها، وعلى هذا الأساس، كان من الضروري أن تقوم الجمعية بالتخطيط لمشروع قياس الإصلاح في الجهات الحكومية في الدولة من خلال رصد أدائها وفق معايير محددة تستهدف اكتشاف مكامن الخلل.

ونظراً للأهمية النسبية للقطاع العام في دولة الكويت والذي يساهم بأكثر من ثلثي الناتج المحلي الإجمالي، ويوفر الجانب الأعظم من الوظائف وفرص العمل للمواطنين، (حيث يضم حوالي 85 % من إجمالي العمالة الوطنية) فإن نشر الوعي حول الإصلاح في تلك الجهات والتزامها بمعايير الشفافية والنزاهة والمساءلة واحترام القانون والفاعلية والعدالة وتكافؤ الفرص والتنافسية سيساهم حتماً في تحسين أداء تلك المؤسسات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة مما سيدفع بعجلة التنمية إلى الأمام.

لذلك، فإن الاستمرار في سياسة التغافل عن التردّي الواضح في مستوى الخدمات المقدمة من كثير من الجهات العامة على الرغم من المبالغ الكبيرة التي يتم رصدها في ميزانياتها لا يمكن أن يكون مقبولاً، وتستوجب معالجة الأوضاع تنفيذ خطط لتطوير الأداء على المستويين الجزئي (الجهات) أو الكلي (من خلال برامج لتطوير الأوضاع التنظيمية بالجهات الحكومية في إطار الخطط التنموية).

ولمحاربة ظاهرة الفساد في الجهات العامة بكل مظاهرها، من الضروري أن يتم إعطاء صلاحيات تنفيذية واسعة للأجهزة الرقابية في الدولة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة فيما يتعلق بالشفافية وممارسة المساءلة؛ ومن هنا تكمن أهمية قياس مؤشر مدركات الإصلاح من قبل جمعية الشفافية الكويتية، حيث يتم من خلال هذا المؤشر تشخيص النواقص لدى كل جهة، ورصد التغيرات التي تحدث فيها عبر السنوات؛ والمأمول هو أن يتم استعمال هذه المعلومات من قبل الأجهزة الرقابية في الدولة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات، وأيضاً من قبل هذه الجهات بهدف إيجاد السبل للإصلاح الذاتي داخلها.

### 2) كيف بدأت فكرة المؤشر؟

بدأت فكرة مؤشر مدركات الإصلاح بعد انعقاد الجمعية العمومية التأسيسية - وقبل الإشهار - حيث تشكلت لجنة لوضع إستراتيجية للجمعية وخطة تشغيلية - تم نشرها في حينها - وقد تضمنت الخطة مشروع لقياس الإصلاح والفساد في الجهات الحكومية.

ان كثرة الأحاديث والكتابات عن تزايد الفساد الإداري والمالي في دولة الكويت وتتردي مستوى الخدمة العامة على الرغم من المبالغ الكبيرة التي يتم رصدها في ميزانيات الجهات الحكومية، وهو الأمر الذي انعكس سلبا على صورة الكويت في المحافل الدولية بعد أن تراجع ترتيبها في "مؤشر مدركات الفساد - CPI" والذي تعده "منظمة الشفافية الدولية - TI" ، وهو المؤشر الذي يظهر مدى انتشار الفساد في الجهات الحكومية كما يظهر أن تراجع دولة الكويت مستمر عاما بعد عام، وما لم نبادر لعمل شيء لوقف هذا التدهور فإن القطاع العام في خطر يزداد سوءه يوما بعد يوم.

لذلك تم في نوفمبر 2006 البدء في المشروع بهدف رصد أداء الجهات الحكومية وفق معايير محددة، لنكتشف مكامن الخلل ونرسم خريطة إصلاح وطني للجهات الحكومية، وبالفعل تم عمل تقييم للجهات العامة، حيث صدر المؤشر في نسخته الأولى في 2008/2/13 م.

### 3) لماذا تم اختيار اسم "مؤشر مدركات الإصلاح" في الجهات العامة ؟

تم اختيار هذا الاسم للأسباب التالية:

- **مؤشر:** فهو يعبر عن درجة ومقدار الشيء الذي يتم قياسه، وفق سلم من الدرجات، حتى تسهل المقارنة بين الجهات العامة وفق هذا المؤشر.
- **مدركات:** هذا المؤشر يعكس مدركات الموظفين ومدى وجود قيم معينة في الجهات العامة التي يعملون بها، كما يعكس مدركات ونظرة المراجعين متلقي الخدمات في تلك الجهات عن هذه القيم.
- **الإصلاح:** هذا المؤشر يقيس عملية الإصلاح، وهو الإصلاح بمفهومه العام الذي يشمل مجموعة من قيم العمل الهامة لأي مؤسسة (انظر السؤال الخامس).
- **الجهات العامة:** تم توجيه هذا المؤشر لقياس الإصلاح في الجهات العامة فقط.

### 4) لماذا تم اختيار الجهات العامة ؟

تم اختيار الجهات العامة بسبب هيمنة الدولة على الأنشطة الاقتصادية والخدمية وتقديمها لخدمات محورية وحيوية لأفراد المجتمع بكافة قطاعاته، فالمؤشر غير معني بالإصلاح في القطاع الخاص أو المجتمع المدني، وان كان قياس الإصلاح في الجهات العامة سوف يعطي مؤشرات لمستوى الإصلاح في كل مؤسسات الدولة الأخرى.

على أمل أن تكون هناك مؤشرات أخرى لقياس الإصلاح في بقية قطاعات الدولة في المستقبل

القريب .

**5) لماذا تم اختيار 40 جهة حكومية فقط ؟**

توجد في الكويت قرابة اثنتين وخمسين جهة حكومية، فتم اختيار 30 جهة حكومية فقط في السنة الأولى للمؤشر عام 2008م، لأن تلك الجهات تقدم خدمات مباشرة للأفراد، أما في العام الثاني للمؤشر فقد تم زيادة عدد الجهات الحكومية لتصل إلى 40 جهة، والجهات التي شملها المؤشر في العام 2009م هي:

الوزارات	الجهات الأخرى
التربية	الإدارة العامة للجمارك
الصحة	جهاز إعادة هيكلة القوى العاملة
التجارة والصناعة	ديوان الخدمة المدنية
العدل	الإدارة العامة للإطفاء
الأوقاف والشئون الإسلامية	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
الأشغال العامة	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
الكهرباء والماء	جامعة الكويت
الداخلية	بلدية الكويت
المواصلات	الهيئة العامة لشؤون القصر
التعليم العالي	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
الإعلام	الهيئة العامة للشباب والرياضة
الشئون الاجتماعية والعمل	الهيئة العامة للصناعة
المالية	بنك التسليف والادخار
الخارجية	بيت الزكاة
النفط	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
	الهيئة العامة للبيئة
	سوق الكويت للأوراق المالية
	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
	مجلس الأمة
	مؤسسة البترول الكويتية
	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)
	المؤسسة العامة للموانئ
	الهيئة العامة للاستثمار

**6) ما هي انعكاسات هذا المؤشر على الجهات العامة في الدولة؟**

سيساهم هذا المؤشر في تحقيق مجموعة من الفوائد للجهات والمؤسسات الحكومية، فالمؤشر قد يدفع الجهات العامة الجادة إلى التعرف على مجموعة من الأدوات التي من شأنها ان تساهم في:

- تطوير معايير اختيار الإشرافيين والقياديين.
- تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور والاهتمام بجودتها.

- تبسيط إجراءات العمل والتخلص من البيروقراطية المفرطة.
- نشر ثقافة الشفافية والنزاهة والعدالة والمساءلة بين العاملين في تلك الجهات.
- التركيز على الانجاز.
- توفير خريطة تفصيلية للإصلاح في الجهات العامة وفق متطلبات قوانين الدولة ونظمها.
- التشجيع على وضع نظم ولوائح تلزم العاملين في الجهاز الإداري بالدولة بمعايير الشفافية والنزاهة والمساءلة.

#### (7) لماذا تم تحديد شرائح الموظفين والمراجعين والخبراء لاستطلاع آرائهم؟

كثير من الجهات الحكومية لديها أو يتعامل معها شريحتين هامتين وهما شريحة المراجعين وشريحة الموظفين، وإذا أردنا تقييم أي جهة حكومية فمن المهم معرفة رأي تلك الشريحتين، فمن خلالهما يتم تقييم الجهات الحكومية من الداخل ومن الخارج، لأن الموظفين بحكم اطلاعهم على تفاصيل وإجراءات سير العمل يتولون تقييم الجهات التي يعملون بها من الداخل، أما المراجعين فبإمكانهم كمتلقين للخدمة تقييم الجهات العامة من الخارج، أما الجهات التي ليس لديها مراجعين بالمفهوم العام، فقد تم استطلاع رأي شريحة ثالثة وهي الخبراء من ذوي الاختصاص أو المعرفة في مجال نشاط الجهة لمعرفة تقييمهم لأداء الجهات الحكومية التي لا تقدم خدمة للجمهور مثل الهيئة العامة للاستثمار.

#### (8) ما هي المعايير الرئيسية للمؤشر، وكيف تم تحديدها كأدوات للإصلاح؟

يشتمل مؤشر مدركات الإصلاح على ستة معايير رئيسية، وهي عبارة عن مؤشرات فرعية على

النحو التالي:

- أ- الشفافية.
- ب- النزاهة.
- ت- المساءلة واحترام القانون.
- ث- الفاعلية.
- ج- العدالة وتكافؤ الفرص.
- ح- التنافسية.

وتمثل هذه المؤشرات الستة معايير هامة لقياس مؤشرات الإصلاح وذلك في معظم أدبيات إدارة

الحكم الرشيد.

## 9) كيف تم تحديد المواضيع - الأسئلة - التي تدل على عملية الإصلاح ؟

تم وضع الأسئلة بعد أن تم الاطلاع على العديد من التجارب الدولية والدراسات البحثية في مجال قياس الأداء، ومعايير التميز الإداري، والحوكمة ومراقبة تحسين الأداء الحكومي وأدوات الإصلاح في القطاع العام.. كما تم الاسترشاد بأراء الخبراء والمتخصصين في تلك المواضيع.. علما بأن مجلس الأمناء لمؤشر مدركات الإصلاح أشرف على وضع وصياغة الأسئلة، كما تم مراجعتها من قبل أساتذة ومستشارين في علم الإحصاء.. وأخيرا تم إعادة صياغة الأسئلة بصورتها النهائية بعد البدء بالاستطلاع التجريبي.

علما بأن الجمعية ومجلس الأمناء قد قاموا بمجموعة كبيرة من الإجراءات واللقاءات بهدف وضع تلك المعايير الرئيسية والمعايير الفرعية، حيث تم عمل ما يلي:

- أ- عرض عناصر التقييم على عدد من الخبراء والفنيين لأخذ ملاحظاتهم عليها.
- ب- عرض ومناقشة أفكار المؤشر على عدد من المؤسسات ذات الشأن، مثل "ديوان المحاسبة" و "ديوان الخدمة المدنية" و "جهاز خدمة المواطنين وتقييم أداء الجهات الحكومية" و "جهاز إعادة هيكلة القوى العاملة" والمعهد العربي للتخطيط.. بهدف الاستفادة من خبراتهم وأخذ ملاحظاتهم.
- ت- زيارة " برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز. - معايير تقييم فئات البرنامج والإطلاع على تجربتهم.
- ث- الإطلاع والفحص لتجارب عديدة في بناء المؤشرات على مستوى العالم.

كما تمت إحاطة سمو رئيس مجلس الوزراء بفكرة المؤشر ومحتواه من خلال زيارة خاصة تمت في منتصف العام 2007م

وبعد انجاز المؤشر في سنته الأولى 2008م، قام مجلس الأمناء بمراجعة عناصر التقييم، بهدف تحسين صياغتها وإعادة توزيعها بناء على نتائج التحليل الإحصائي، كما قام مجلس الأمناء بإعداد استمارة إضافية ثالثة للمؤشر، خاصة بالأطراف ذات العلاقة، موجهة لشريحة الخبراء، لتقييم الجهات العامة التي ليس لها مراجعين بالمفهوم الموجود في كثير من الجهات .

## 10) ما هي المنهجية العلمية التي تم اعتمادها في الدراسة الميدانية لمؤشر مدركات الإصلاح؟

تبنت الجمعية الدراسات الميدانية (المسوح) لدراسة مؤشرات ومعايير مدركات الإصلاح في الجهات العامة، حيث اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من 5398 مفردة منها عدد 2178 مفردة من شريحة الموظفين، وعدد 3000 مفردة من شريحة المراجعين، بالإضافة إلى 200 مفردة لعينة الخبراء. تم جمع البيانات باستخدام أسلوب العينة الطبقية ومن ثم تم تطبيق أسلوب العينة العشوائية المنتظمة لسحب عينة كل طبقة وذلك وفقا للقوائم المعدة بأسماء الجهات الحكومية.

تم جمع وإدخال ومراجعة البيانات من قبل جهة متخصصة في جمع ومعالجة البيانات وإشراف المستشار الإحصائي د.حسني حمدي – قسم نظم المعلومات والطرق الكمية بجامعة الكويت.

وللوصول إلى مؤشرات ومعايير للإصلاح فإن تحليل المؤشر يشمل المراحل التالية:

- أ- حساب درجة ثبات ومصداقية الاستبيانات لاعتماد درجة الوثوقية في النتائج (Reliability).
- ب- تليخيص جميع أسئلة الدراسة في مؤشرات وصفية وملخصات للمقاييس الإحصائية ( Frequency tables & Graphs and Statistical summary measures)
- ت- تطبيق أسلوب التحليل العاملي لتحديد عوامل قياس كل بناء من أبنية مؤشرات الإصلاح.
- ث- اختبار معنوية كل بناء من الأبنية لاعتماده بشكل نهائي واعتماد عناصر قياسه ( Testing the significance of the item of the construct)
- ج- اختبار مؤشرات الإصلاح وفقا للسمات الديموجرافية ( Testing between demographic characteristics )

بلغ عدد الاستثمارات الصحيحة لشريحة الموظفين 1819 من أصل 2178 وبمعدل استجابة 83.5% ، في حين إن الاستثمارات الصحيحة لشريحة المراجعين 2935 من أصل 3000 مراجع وبمعدل 90% ، وأما الخبراء فقد بلغ عدد الاستثمارات الصحيحة 71 من أصل 200 خبير، وبمعدل استجابة 36% ، وهذا وقد بلغ معامل كرونباك لقياس اتساق ومصداقية أسئلة الموظفين 97.5% ، وأما بالنسبة للمراجعين فقد بلغ معامل المصدقية 95.3% .

#### 11) من هي الجهة المنفذة لاستطلاع الرأي؟ ولماذا لم ينفذه متطوعون؟

تم التعاقد مع مركز التميز في الإدارة – كلية العلوم الإدارية بجامعة الكويت، باعتباره أكبر جهة علمية كويتية له مجلس أمناء مستقل، ويتمتع بعدد كافٍ من المستشارين والخبراء.

#### 12) هل سيتم تكرار أعمال المؤشر؟ وما هي مواعيدته؟

سوف يتم عمل المؤشر بشكل سنوي – بإذن الله – بحيث يتم البدء في أعماله في الربع الأخير من كل عام ، على أن تجرى عملية استطلاع الرأي من منتصف شهر نوفمبر إلى منتصف شهر يناير – مدة شهرين – ليتم الإعلان عن النتائج في قبل نهاية الربع الأول من كل عام.

وقد تم الإعلان عن نتائج المؤشر في سنته الأولى في 2008/2/13م، أما في هذا العام فقد تم استلام النتائج في 31 مارس والإعلان عنها في 2008/4/19م .



### 13) ما هي المعوقات التي واجهت أعمال المؤشر؟

واجهت الجمعية بعض المعوقات لدى تنفيذها لأعمال المؤشر، حيث قامت بعض الجهات بتأخير عمل الباحثين الميدانيين، مما تطلب مقابلات شخصية مع المسؤولين لتسهيل مهام الباحثين، فيما رفضت أربع جهات دخول باحثينا لإجراء استطلاع الرأي الخاص بالموظفين وهي :

- وزارة الخارجية
- وزارة النفط
- سوق الكويت للأوراق المالية
- المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب

كما كان حصر أسماء الخبراء وطريقة الوصول إليهم لعدد 10 جهات عامة قد واجه صعوبة لدى الجهة المنفذة للاستطلاع، وقد ساهم مجلس الأمناء في الوصول إلى عدد كبير من الشريحة التي قامت بتعبئة الاستمارات، فيما تم استبعاد عدد من الجهات لعد استكمال الحد الأدنى المطلوب لاستمارات الخبراء، وهي الجهات الآتية:

- وزارة الخارجية
- وزارة النفط
- مؤسسة الموانئ الكويتية
- مجلس الأمة

### 14) هل سيتم تطوير أعمال المؤشر في المستقبل؟

بالاطلاع على اختصاصات مجلس الأمناء يتبين لنا انه قد يكون هناك تطوير مستمر لأعمال

المؤشر، لذلك سيتم النظر بشكل سنوي في الجوانب التالية:

- 1- معايير التقييم بهدف تحسينها وتطويرها.
  - 2- المنهجية العلمية الدراسية .
  - 3- عدد الجهات التي يتناولها التقييم بهدف زيادتها.
  - 4- الجهة المنفذة لاستطلاعات الرأي.
- كما يتم دوريا النظر في مخرجات التقييم وهل يتم الاكتفاء بإصدار نتائج المؤشر أم يمكن تطويرها لاستخلاص دراسات وتحليلات تفيد الجهات العامة.

## رابعاً - منهج الدراسة ::

### نوع البحث:

دراسة كمية.

### حجم العينة:

تم إجراء 1819 مقابلة وجها لوجه مع الموظفين، و 2935 مقابلة مع المراجعين، وأما الخبراء فقد بلغ حجم العينة لهم 71 خبيراً.

### مواصفات العينة:

كويتيون ومقيمون عرب موظفون في القطاع العام ومراجعون لخدمات الحكومة وخبراء من ذوي الاهتمام في مجال عمل الجهة الحكومية، رجال ونساء موزعين على 40 جهة.

### طريقة اختيار العينة:

- العشوائي بالتكرار المنظم.
- كل المقابلات أجريت وجها لوجه في الجهات الحكومية، عدا الخبراء حيث تم إرسال نماذج التقييم لهم وقاموا بتعبئتها وإعادتها .

### الاستمارة:

استمارة ذات أسئلة مغلقة تم تحضيرها من قبل مجلس الأمناء في المؤشر.

### لغة الاستمارة:

استمارة الموظفين والمراجعين كانت باللغة العربية، تم استبعاد الآسيويين والأجانب من الدراسة.

### العمل الميداني:

أجريت المقابلات خلال الفترة من نوفمبر 2008 وحتى فبراير 2009م.

### مراقبة جودة البيانات :

تم التدقيق والمراجعة على عينة من الاستمارات، وذلك بمطابقة الاستمارات الأصلية بعملية الإدخال في برنامج spss لضمان دقة وسلامة الإدخال.

### الإدارة المركزية للإحصاء:

المنهج الذي اتبع في هذه الدراسة يتبع أنظمة وقوانين الإدارة المركزية للإحصاء في الكويت.

## حجم العينة - الموظفون

حجم العينة وفق المخطط	الأعداد الفعلية	الجهة
416	88	وزارة التربية (صعوبة إجراءات الوزارة حال دون إتمام العمل بالمناطق التعليمية)
211	209	وزارة الصحة
36	35	وزارة التجارة والصناعة
58	59	وزارة العدل
60	62	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
79	76	وزارة الأشغال العامة
66	64	وزارة الكهرباء والماء
90	91	وزارة الداخلية
81	84	وزارة المواصلات
37	36	وزارة التعليم العالي
65	65	وزارة الإعلام
71	76	وزارة الشئون الاجتماعية والعمل
38	38	وزارة المالية
50	52	الإدارة العامة للجمارك
33	33	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
39	39	ديوان الخدمة المدنية
38	38	الإدارة العامة للإطفاء
27	26	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
40	41	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
58	59	جامعة الكويت
72	71	بلدية الكويت
36	36	الهيئة العامة لشئون القصر
39	31	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
35	31	الهيئة العامة للشباب والرياضة
38	25	الهيئة العامة للصناعة
34	32	بنك التسليف والادخار
34	34	بيت الزكاة
38	40	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
18	18	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
23	23	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
34	31	الهيئة العامة للبيئة
36	33	مجلس الأمة
39	37	مؤسسة البترول الكويتية
35	35	وكالة الأنباء الكويتية
40	37	مؤسسة الموانئ الكويتية
34	34	الهيئة العامة للاستثمار
18 *	0	وزارة الخارجية (رفض التعامل)
35 *	0	وزارة النفط (رفض التعامل)
33 *	0	سوق الكويت للأوراق المالية (رفض التعامل)
36 *	0	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب (رفض التعامل)
2178 *	1819	الإجمالي
* جهات رفضت التعامل وتم استبعادها من العينة		

## الخصائص الديموجرافية لعينة الموظفين

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
<b>العمر</b>		
13.7	221	أقل من 25 سنة
53.0	857	من 25 إلى 34 سنة
25.0	404	من 35 إلى 44 سنة
8.3	134	أكثر من 44 سنة
100.00	1616	المجموع
	203	القيم المفقودة
	1819	المجموع الكلي
<b>الجنسية</b>		
83.8	1408	كويتي
16.2	273	غير كويتي
100	1681	المجموع
	138	القيم المفقودة
	1819	المجموع الكلي
<b>الجنس</b>		
51.5	820	ذكر
48.5	772	أنثى
100.00	1592	المجموع
	227	القيم المفقودة
	1819	المجموع الكلي
<b>المستوى التعليمي</b>		
2.13	37	متوسط
8.00	139	ثانوي
46.49	808	دبلوم
40.85	710	جامعي
2.53	44	فوق الجامعي
100.00	1738	المجموع
	81	القيم المفقودة
	1819	المجموع الكلي
<b>المستوى الوظيفي</b>		
0.81	14	مراسل
82.80	1430	موظف
9.84	170	رئيس قسم
4.52	78	مراقب
2.03	35	مدير
100.00	1727	المجموع
	92	القيم المفقودة
	1819	المجموع الكلي

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
<b>سنوات الخبرة</b>		
23.33	392	أقل من 5 سنوات
44.64	750	من 5 إلى 10 سنوات
24.82	417	من 11 إلى 20 سنة
7.20	121	أكثر من 20 سنة
100.00	1680	المجموع
	139	القيم المفقودة
	1819	المجموع الكلي
<b>الدخل الشهري</b>		
17.09	274	أقل من 500 دينار
51.09	819	من 501 إلى 999 دينار
26.70	428	من 1000 إلى 1500 دينار
5.12	82	أكثر من 1500 دينار
100.00	1603	المجموع
	216	القيم المفقودة
	1819	المجموع الكلي

و تبين أن التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الموظفين حسب الجنسية، الجنس، العمر، مستوى التعليم، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، و الدخل، كان كما هو ملخص في الجدول التالي:

المتوسط العام	الشفافية	العدالة و تكافؤ الفرص	فاعلية الأداء	فاعلية التخطيط الاستراتيجي	احترام القانون والمساءلة و	نزاهة وقائية	النزاهة من الفساد	شفافية الاتصال	الإجراءات الشفافية	الخصائص الديموجرافية
<b>الجنسية</b>										
3.502	3.495	3.285	3.542	3.537	3.515	3.405	3.514	3.440	3.502	كويتي
3.770	3.764	3.545	3.786	3.852	3.781	3.700	3.760	3.677	3.771	غير كويتي
<b>الجنس</b>										
3.658	3.696	3.517	3.725	3.754	3.697	3.596	3.674	3.597	3.623	ذكر
3.451	3.393	3.166	3.462	3.433	3.421	3.361	3.443	3.365	3.470	أنثى
<b>العمر</b>										
3.421	3.447	3.224	3.420	3.360	3.407	3.376	3.556	3.390	3.545	أقل من 25 سنة
3.536	3.590	3.410	3.616	3.671	3.596	3.467	3.530	3.501	3.536	34-25
3.614	3.579	3.347	3.616	3.596	3.573	3.527	3.586	3.540	3.583	44-35
3.735	3.522	3.335	3.749	3.659	3.665	3.587	3.717	3.524	3.712	أكبر من 44 سنة
<b>مستوى التعليم</b>										
3.193	3.367	3.044	3.380	3.297	3.312	3.308	3.211	3.510	3.653	متوسط
3.206	3.089	2.991	3.279	3.177	3.172	3.350	3.341	3.115	3.482	ثانوي
3.553	3.621	3.428	3.600	3.656	3.630	3.431	3.500	3.485	3.501	دبلوم
3.625	3.585	3.359	3.644	3.629	3.584	3.550	3.681	3.564	3.622	جامعي
3.549	3.266	3.043	3.447	3.378	3.286	3.334	3.595	3.314	3.476	فوق الجامعي
<b>المستوى الوظيفي</b>										
3.385	3.429	3.051	3.705	3.429	3.462	3.184	3.256	3.352	3.443	مراسل
3.498	3.520	3.308	3.547	3.578	3.531	3.427	3.511	3.436	3.515	موظف
3.748	3.715	3.536	3.800	3.671	3.721	3.683	3.731	3.700	3.806	رئيس قسم
3.759	3.769	3.529	3.685	3.671	3.657	3.557	3.803	3.805	3.697	مراقب
3.807	3.434	3.323	3.698	3.468	3.525	3.470	3.627	3.381	3.419	مدير
<b>سنوات الخبرة</b>										
3.429	3.373	3.203	3.439	3.399	3.411	3.379	3.479	3.339	3.497	أقل من 5 سنوات
3.556	3.634	3.446	3.635	3.689	3.606	3.478	3.569	3.515	3.538	5-10 سنوات
3.631	3.556	3.330	3.616	3.612	3.632	3.519	3.566	3.547	3.638	11-20 سنة
3.348	3.289	2.969	3.432	3.363	3.356	3.305	3.523	3.266	3.461	أكثر من 20 سنة
<b>الدخل الشهري</b>										
3.588	3.642	3.468	3.678	3.718	3.670	3.565	3.641	3.548	3.673	أقل من 500 دينار
3.448	3.467	3.255	3.484	3.493	3.500	3.364	3.465	3.398	3.470	501-999 دينار
3.617	3.563	3.345	3.624	3.613	3.540	3.511	3.635	3.547	3.597	1000-1500
3.520	3.313	2.968	3.539	3.416	3.384	3.297	3.491	3.431	3.561	أكثر من 1500

وأما التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الموظفين حسب الجهة الحكومية كان كما هو ملخص

في الجدول التالي:

التنافسية	العدالة وتكافؤ الفرص	فاعلية الأداء	فاعلية التخطيط الاستراتيجي	احترام القانون والمساءلة و	نزاهة وقائية	النزاهة من الفساد	شفافية الاتصال	شفافية الإجراءات	المتوسط العام للموظفين	الجهة الحكومية
3.025	2.859	2.982	3.007	3.103	3.050	3.316	3.013	3.182	3.095	وزارة التربية
3.926	3.690	3.860	4.000	3.860	3.432	3.446	3.702	3.442	3.696	وزارة الصحة
3.426	3.036	3.214	3.466	3.195	3.197	3.507	3.542	3.567	3.696	وزارة التجارة والصناعة
3.179	2.985	3.352	3.246	3.216	3.401	3.497	3.257	3.451	3.302	وزارة العدل
3.384	3.056	3.620	3.806	3.395	3.452	3.526	3.071	3.536	3.453	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
2.965	2.859	3.111	3.187	3.240	3.016	3.237	3.152	3.403	3.097	وزارة الأشغال العامة
3.360	3.289	3.415	3.407	3.404	3.374	3.401	3.453	3.682	3.239	وزارة الكهرباء والماء
3.952	3.980	3.949	4.003	3.974	3.869	3.710	3.722	3.627	3.924	وزارة الداخلية
3.936	3.944	3.782	3.965	3.972	3.795	3.679	3.759	3.571	3.920	وزارة المواصلات
2.551	2.281	2.960	2.565	2.813	2.772	3.182	2.781	2.918	2.887	وزارة التعليم العالي
4.277	4.292	4.279	4.242	4.281	4.231	4.359	4.224	4.258	4.266	وزارة الإعلام
2.900	3.051	3.128	3.119	3.150	2.894	3.091	3.003	3.257	2.849	وزارة الشئون الاجتماعية والعمل
3.223	3.103	3.491	3.757	3.437	3.422	3.951	3.169	3.543	3.712	وزارة المالية
3.718	3.493	3.517	3.466	3.474	3.738	4.391	3.478	3.583	3.566	الإدارة العامة للجمارك
3.603	3.301	3.529	3.606	3.464	3.571	3.822	3.429	3.393	3.501	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
4.098	4.052	4.023	3.993	4.033	4.195	4.156	3.838	3.740	4.046	ديوان الخدمة المدنية
3.900	3.818	3.886	3.658	3.834	3.845	4.123	3.669	3.806	3.819	الإدارة العامة للإطفاء
2.807	2.935	2.833	3.104	2.794	2.587	2.682	2.450	3.164	2.261	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
3.449	3.066	3.671	3.372	3.463	3.455	3.386	3.301	3.703	3.555	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
3.798	3.494	4.013	3.817	3.720	3.852	3.589	3.829	3.921	3.800	جامعة الكويت
3.907	3.839	3.815	4.000	3.908	3.548	3.645	3.807	3.678	3.812	بلدية الكويت
4.323	4.289	4.214	4.313	4.258	4.381	4.398	4.369	4.144	4.291	الهيئة العامة لشئون القصر
3.981	3.847	4.024	3.903	4.148	3.852	3.589	3.937	4.083	4.034	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
3.142	3.011	3.310	3.000	3.320	3.269	3.092	3.010	3.429	3.324	الهيئة العامة للشباب والرياضة
3.625	2.985	3.778	3.667	3.537	3.323	3.203	3.584	3.782	3.660	الهيئة العامة للصناعة
2.745	2.540	3.012	2.875	3.063	2.781	2.958	3.097	3.055	2.731	بنك التسليف والادخار
3.684	3.434	3.495	3.522	3.636	3.799	3.698	3.893	4.044	3.663	بيت الزكاة
3.657	3.324	3.833	3.781	3.680	3.386	3.145	3.864	4.128	3.747	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3.383	3.177	3.323	3.250	3.661	2.648	3.146	2.798	3.365	3.295	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
2.520	2.117	2.620	2.583	2.707	3.008	2.971	2.651	3.147	2.473	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
2.840	2.583	3.020	3.010	3.364	3.102	3.511	2.932	3.133	2.913	الهيئة العامة للبيئة
3.307	3.250	3.403	3.394	3.217	3.281	3.292	3.415	3.413	3.318	مجلس الأمة
3.191	2.904	3.354	3.426	3.128	3.541	3.454	3.312	3.709	3.217	مؤسسة البترول الكويتية
3.462	3.005	3.540	3.171	3.190	2.937	3.265	3.343	3.055	3.235	وكالة الأنباء الكويتية
3.733	3.103	3.523	3.484	3.876	3.508	3.737	3.606	3.288	3.548	مؤسسة الموانئ الكويتية
2.977	2.544	2.938	3.141	2.969	2.874	3.817	3.071	3.213	2.911	الهيئة العامة للاستثمار

## حجم العينة - المراجعون

حجم العينة وفق المخطط	العدد الفعلي	الجهة
184	191	وزارة التربية
183	183	وزارة الصحة
90	91	وزارة التجارة والصناعة
90	90	وزارة العدل
90	91	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
45	45	وزارة الأشغال العامة
90	91	وزارة الكهرباء والماء
183	184	وزارة الداخلية
45	44	وزارة المواصلات
45	44	وزارة التعليم العالي
90	90	وزارة الإعلام
183	173	وزارة الشئون الاجتماعية والعمل
45	46	الإدارة العامة للجمارك
45	44	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
91	89	ديوان الخدمة المدنية
46	46	الإدارة العامة للإطفاء
45	45	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
183	186	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
183	183	جامعة الكويت
183	182	بلدية الكويت
45	45	الهيئة العامة لشئون القصر
183	164	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
45	44	الهيئة العامة للشباب والرياضة
90	94	سوق الكويت للأوراق المالية
45	17	الهيئة العامة للصناعة
90	70	بنك التسليف والادخار
90	90	بيت الزكاة
45	45	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
183	183	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
45	45	المؤسسة العامة للرعاية السكنية



الجدول التالي، يتم عرض ملخص للخصائص الديموجرافية لعينة المراجعين:

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
<b>العمر</b>		
14.6	404	أقل من 25 سنة
30.9	857	من 25 إلى 34 سنة
31.1	862	من 35 إلى 44 سنة
23.4	647	أكثر من 44 سنة
100.0	2770	المجموع
	165	القيم المفقودة
	2935	المجموع الكلي
<b>الجنسية</b>		
59.4	1611	كويتي
40.5	1099	غير كويتي
100.0	2710	المجموع
	225	القيم المفقودة
	2935	المجموع الكلي
<b>الجنس</b>		
73.6	1944	ذكر
26.4	969	أنثى
100.0	2643	المجموع
	292	القيم المفقودة
	2935	المجموع الكلي
<b>المستوى التعليمي</b>		
8.3	227	متوسط
20.5	558	ثانوي
22.0	600	دبلوم
47.2	1287	جامعي
2.0	54	فوق الجامعي
100.0	2726	المجموع
	209	القيم المفقودة
	2935	المجموع الكلي

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
<b>المستوى الوظيفي</b>		
18.9	510	مندوب
52.4	1415	موظف
28.7	773	أخرى
100.0	2698	المجموع
	237	القيم المفقودة
	2935	المجموع الكلي
<b>القطاع</b>		
44.5	1086	حكومي
37.4	914	خاص
18.1	443	أخرى
100.0	2443	المجموع
	492	القيم المفقودة
	2935	المجموع الكلي
<b>الدخل الشهري</b>		
14.1	299	أقل من 500 دينار
31.3	664	من 501 إلى 999 دينار
25.2	533	من 1000 إلى 1500 دينار
29.4	362	أكثر من 1500 دينار
100.0	2119	المجموع
	816	القيم المفقودة
	2935	المجموع الكلي
<b>الفئة</b>		
92.9	2179	عادي
2.3	54	ذوي احتياجات خاصة
4.6	112	أخرى
100.0	2345	المجموع
	590	القيم المفقودة
	2935	المجموع الكلي

ويتضح التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة المراجعين (حسب الجنسية، الجنس، العمر، مستوى

التعليم، الوظيفة، القطاع، الفئة والدخل الشهري)، كما يلي:

الخصائص الديموجرافية	الشفافية	النزاهة	المساءلة و احترام القانون	الفاعلية	العدالة و تكافؤ الفرص	التنافسية	المتوسط العام
<b>الجنسية</b>							
كويتي	3.6314	3.6982	3.6604	3.5934	3.6441	3.7752	3.6746
غير كويتي	3.7413	3.6417	3.7160	3.5530	3.5277	3.7523	3.6489
<b>الجنس</b>							
ذكر	3.6843	3.7147	3.6953	3.5794	3.6291	3.7746	3.6867
أنثى	3.6701	3.5740	3.6773	3.5952	3.5381	3.7890	3.6504
<b>العمر</b>							
أقل من 25 سنة	3.5457	3.3161	3.5058	3.5905	3.3617	3.6414	3.4773
34-25	3.5796	3.7202	3.6170	3.5289	3.5662	3.6896	3.6135
44-35	3.7428	3.7947	3.7581	3.5774	3.6771	3.8221	3.7421
أكبر من 44 سنة	3.7932	3.7136	3.8036	3.6688	3.7280	3.9017	3.8066
<b>مستوى التعليم</b>							
متوسط	3.8402	3.8049	3.8553	3.6000	3.7627	3.9611	3.8676
ثانوي	3.6447	3.5015	3.6735	3.5862	3.5526	3.7906	3.6544
دبلوم	3.6449	3.6515	3.6361	3.5714	3.4808	3.6841	3.6115
جامعي	3.7024	3.7711	3.7196	3.6037	3.6848	3.8007	3.7186
عالي	3.3510	3.4432	3.3313	3.3258	3.4186	3.5638	3.8402
<b>الوظيفة</b>							
مندوب	3.9070	3.9133	3.8610	3.5019	3.7276	3.8676	3.8650
موظف	3.6156	3.6558	3.6689	3.6027	3.5900	3.7713	3.6428
أخرى	3.7027	3.6485	3.6846	3.6476	3.6234	3.7889	3.6856
<b>القطاع</b>							
حكومي	3.6726	3.7549	3.7279	3.6313	3.6551	3.8020	3.7262
خاص	3.7298	3.6995	3.7334	3.5473	3.6064	3.8029	3.7075
أخرى	3.6499	3.7968	3.6754	3.5986	3.7245	3.7528	3.6810
<b>الفئة</b>							
عادي	3.7010	3.7387	3.7256	3.5898	3.6646	3.8123	3.7154
ذوى احتياجات خاصة	3.5811	3.5053	3.4313	3.4722	3.5600	3.7350	3.6400
مسن	3.6077	3.8316	3.6638	3.5922	3.7734	3.8627	3.7786
<b>الدخل الشهري</b>							
أقل من 500 دينار	3.5647	3.5764	3.5048	3.3596	3.3457	3.5602	3.4347
501-999 دينار	3.7522	3.6779	3.7080	3.5229	3.5390	3.7717	3.7032
1000-1500 دينار	3.6785	3.7714	3.7340	3.6277	3.6150	3.7542	3.7103
أكثر من 1500 دينار	3.7391	3.7745	3.7796	3.6999	3.7284	3.8657	3.7969

ويخلص الجدول التالي التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة المراجعين حسب الجهة الحكومية:

المتوسط العام	الشفافية	النزاهة	احترام القانون والمساءلة و	الفاعلية	العدالة و تكافؤ الفرص	التنافسية	الجهة الحكومية
2.9810	3.0112	2.9194	2.9540	3.0252	2.8824	3.0949	وزارة التربية
3.4777	3.2634	3.7988	3.2059	3.1096	4.0909	3.7933	وزارة الصحة
3.9624	3.7213	3.9123	3.8281	3.6818	3.9451	4.0329	وزارة التجارة والصناعة
2.9605	2.9533	3.6194	3.1180	2.6985	2.7444	2.8597	وزارة العدل
3.5663	3.3824	4.3104	3.6648	3.1574	3.4917	3.5722	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
3.1414	2.9737	3.3403	2.7500	3.2111	2.8403	2.8807	وزارة الأشغال العامة
3.4961	3.4517	3.5735	3.4835	3.4508	3.4466	3.5273	وزارة الكهرباء والماء
3.8084	3.8099	3.6157	3.8597	3.8090	3.9036	3.9045	وزارة الداخلية
3.8032	3.7217	3.8667	3.8846	3.7398	3.9545	3.7762	وزارة المواصلات
3.8875	3.9953	3.7821	3.7386	4.0698	3.9244	3.6570	وزارة التعليم العالي
4.1369	4.2911	4.4222	4.3694	3.5549	4.1353	4.0659	وزارة الإعلام
4.1804	4.4659	4.3757	4.3598	3.5347	4.1402	4.3227	وزارة الشئون الاجتماعية والعمل
3.3277	3.3091	3.7667	3.3295	3.3674	3.3696	3.3153	الإدارة العامة للجمارك
3.2054	3.1814	3.3929	3.0852	3.2817	2.9148	3.1890	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
3.9222	3.8305	3.9278	3.9538	3.9093	3.9819	3.8946	ديوان الخدمة المدنية
3.4236	3.3814	4.3864	3.2833	3.3667	3.4293	3.1000	الإدارة العامة للإطفاء
3.0398	3.0622	3.2564	2.8690	2.9508	3.0284	2.9840	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
3.6901	3.9151	3.0220	3.9385	3.9779	3.1366	3.8207	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
3.5551	3.7945	3.0466	3.6725	3.7945	3.0722	3.7090	جامعة الكويت
4.0061	3.7389	3.8268	3.8482	3.7982	4.1008	4.0687	بلدية الكويت
4.2237	4.2400	4.4111	4.2611	4.0222	4.0611	4.3333	الهيئة العامة لشئون القصر
3.8278	3.7129	3.9101	3.6214	3.7044	3.8990	3.8000	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
3.5142	3.5238	3.6131	3.4535	3.3413	3.3125	3.5094	الهيئة العامة للشباب والرياضة
4.0556	3.8644	3.8294	3.9679	4.1241	4.1429	4.1807	سوق الكويت للأوراق المالية
3.8482	3.8588	3.7500	3.8971	3.7059	3.9559	3.9191	الهيئة العامة للصناعة
3.2729	3.2606	3.1423	3.3306	3.2214	3.2159	3.2903	بنك التسليف والادخار
3.8445	3.8822	4.0111	3.9028	3.3496	3.9522	4.1643	بيت الزكاة
2.9204	3.0550	2.5263	2.8182	3.0754	2.4438	3.2823	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
4.0318	3.8641	3.9762	3.9253	3.9954	3.9354	4.1133	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
4.5336	4.6146	4.5682	4.5427	4.5081	4.5732	4.4750	المؤسسة العامة للرعاية السكنية

### حجم العينة - الخبراء

حجم العينة وفق المخطط	الأعداد الفعلية	الجهة
20	14	الهيئة العامة للبيئة
20	14	مؤسسة البترول الكويتية
20	6	وزارة المالية
20	7	الهيئة العامة للاستثمار
20	25	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
20	5	وكالة الأنباء الكويتية

وتجدر الإشارة إلى أنه تم تجميع 10 استمارات من الخبراء إلا أنه تم إقصاءها بسبب عدم استكمال العدد المطلوب من الجهة. ( 4 من وزارة الخارجية، 3 من وزارة النفط ، 2 من مؤسسة الموانئ الكويتية و 1 من مجلس الأمة ).

و يعرض الجدول التالي ملخص للخصائص الديموجرافية للعينة:

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
<b>العمر</b>		
3	2	أقل من 30 سنة
25.8	17	من 30 إلى 40 سنة
18.2	12	من 40 إلى 50 سنة
36.4	24	من 50 إلى 60 سنة
16.7	11	أكبر من 60 سنة
100	66	المجموع
	5	القيم المفقودة
	71	المجموع الكلي
<b>الجنسية</b>		
95.5	64	كويتي
4.5	3	غير كويتي
100	67	المجموع
	4	القيم المفقودة
	71	المجموع الكلي
<b>الجنس</b>		
82.3	51	ذكر
17.7	11	أنثى
100	62	المجموع
	9	القيم المفقودة
	71	المجموع الكلي
<b>المستوى التعليمي</b>		
2.9	2	شهادة دبلوم أو أقل
47.1	32	شهادة جامعية
17.6	12	شهادة ماجستير
32.4	22	شهادة دكتوراه
100	68	المجموع
	3	القيم المفقودة
	71	المجموع الكلي
<b>المستوى الوظيفي</b>		
16.4	10	موظف سابق
36.1	22	قيادي
6.6	4	ناشط
24.6	15	كاتب
16.4	10	أكاديمي
100	61	المجموع
	10	القيم المفقودة
	71	المجموع الكلي
<b>القطاع</b>		
45.6	31	حكومي
39.7	27	خاص
10.3	7	متقاعد
4.4	3	أخرى
100	68	المجموع
	3	القيم المفقودة
	71	المجموع الكلي

و يبين الجدول التالي التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الخبراء حسب الجنسية، الجنس، العمر، مستوى التعليم، الوظيفة والقطاع.

المتوسط العام	التنافسية	العدالة و تكافؤ الفرص	الفاعلية	المساءلة و احترام القانون	النزاهة	الشفافية	الخصائص الديموجرافية
<b>الجنسية</b>							
3.4463	3.4440	3.4682	3.4600	3.5741	3.3457	3.4140	كويتي
3.9054	4.0833	3.7500	4.0000	3.7778	3.8333	4.0476	غير كويتي
<b>الجنس</b>							
3.5077	3.5052	3.5408	3.4809	3.6196	3.4681	3.5446	ذكر
3.5297	3.5000	3.4000	3.6000	3.7500	3.1389	3.3036	أنثى
<b>العمر</b>							
3.4324	3.7500	2.7500	3.7000	3.6667	2.8333	3.5714	أقل من 30 سنة
3.2741	3.3750	3.2500	3.4308	3.5000	3.3333	3.2679	30-40
3.4234	3.3000	3.3750	3.4333	3.5185	3.3125	3.3506	40-50
3.3589	3.3587	3.4205	3.3500	3.4275	3.2464	3.4286	من 50 إلى 60
3.7568	3.7955	3.9091	3.7091	3.8182	3.7424	3.6753	أكثر من 60 سنة
<b>مستوى التعليم</b>							
3.4459	3.0000	3.2500	3.3000	3.7500	3.5000	3.7143	دبلوم و أقل
3.7135	3.6161	3.5000	3.6130	3.6333	3.4638	3.4949	جامعي
3.5375	3.4318	3.5455	3.4636	3.7037	3.4167	3.4643	ماجستير
3.2628	3.3375	3.4318	3.3524	3.3968	3.2424	3.3143	دكتوراه
3.1261	3.2222	3.0000	3.1333	3.3095	2.9074	2.9286	موظف سابق
3.7207	3.4750	3.5972	3.5333	3.7941	3.6765	3.5038	قيادي
3.8919	3.9167	3.8750	3.8500	3.8333	3.5000	3.8571	ناشط
3.6802	3.6964	3.8214	3.7133	3.6556	3.5952	3.5810	كاتب
3.3544	3.3500	3.5250	3.5111	3.4000	3.2333	3.3429	أكاديمي
<b>القطاع</b>							
3.2528	3.4500	3.3400	3.3696	3.4267	3.2014	3.4550	حكومي
3.6031	3.4167	3.6739	3.5320	3.6528	3.5507	3.4231	خاص
3.5225	3.3929	3.2143	3.6000	3.5833	3.2143	3.3061	متقاعد
3.2613	3.3333	3.4167	3.3667	3.3333	3.1667	3.0000	أخرى

و بينت النتائج أن التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الخبراء حسب الجهة الحكومية كان كما هو

ملخص في الجدول التالي:

المتوسط العام	الشفافية	النزاهة	القانون و احترام المساءلة	الفاعلية	الفرص تكافؤ العدالة و	التنافسية	الجهة الحكومية
3.0631	2.6429	2.9167	3.2778	2.7250	2.8000	2.6250	وزارة المالية
3.4595	3.5357	3.2500	3.5556	3.4300	3.5250	3.6000	الهيئة العامة للبيئة
3.6023	3.6071	3.5278	3.6597	3.5708	3.6500	3.6413	المجلس الوطني للثقافة و الفنون والآداب
3.4820	3.4935	3.4545	3.7564	3.5273	3.5909	3.5577	مؤسسة البترول الكويتية
3.4595	3.4286	2.9333	2.8667	3.3200	2.7500	3.1500	و كاله الأبناء الكويتية
2.9676	3.0612	2.9444	2.8611	3.2667	2.9583	2.8214	الهيئة العامة للاستثمار

التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة المراجعين والخبراء حسب الجهة الحكومية كما هو ملخص

في الجدول الآتي:

التنافسية	تكافؤ الفرص و العدالة	الفاعلية	المساءلة و احترام القانون	النزاهة	الشفافية	المتوسط العام	الجهة الحكومية
3.0949	2.8824	3.0252	2.9540	2.9194	3.0112	2.9810	وزارة التربية
3.7933	4.0909	3.1096	3.2059	3.7988	3.2634	3.4777	وزارة الصحة
4.0329	3.9451	3.6818	3.8281	3.9123	3.7213	3.9624	وزارة التجارة والصناعة
2.8597	2.7444	2.6985	3.1180	3.6194	2.9533	2.9605	وزارة العدل
3.5722	3.4917	3.1574	3.6648	4.3104	3.3824	3.5663	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
2.8807	2.8403	3.2111	2.7500	3.3403	2.9737	3.1414	وزارة الأشغال العامة
3.5273	3.4466	3.4508	3.4835	3.5735	3.4517	3.4961	وزارة الكهرباء والماء
3.9045	3.9036	3.8090	3.8597	3.6157	3.8099	3.8084	وزارة الداخلية
3.7762	3.9545	3.7398	3.8846	3.8667	3.7217	3.8032	وزارة المواصلات
3.6570	3.9244	4.0698	3.7386	3.7821	3.9953	3.8875	وزارة التعليم العالي
4.0659	4.1353	3.5549	4.3694	4.4222	4.2911	4.1369	وزارة الإعلام
4.3227	4.1402	3.5347	4.3598	4.3757	4.4659	4.1804	وزارة الشئون الاجتماعية والعمل
3.3153	3.3696	3.3674	3.3295	3.7667	3.3091	3.3277	الإدارة العامة للجمارك
3.1890	2.9148	3.2817	3.0852	3.3929	3.1814	3.2054	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
3.8946	3.9819	3.9093	3.9538	3.9278	3.8305	3.9222	ديوان الخدمة المدنية
3.1000	3.4293	3.3667	3.2833	4.3864	3.3814	3.4236	الإدارة العامة للإطفاء
2.9840	3.0284	2.9508	2.8690	3.2564	3.0622	3.0398	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
3.8207	3.1366	3.9779	3.9385	3.0220	3.9151	3.6901	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
3.7090	3.0722	3.7945	3.6725	3.0466	3.7945	3.5551	جامعة الكويت
4.0687	4.1008	3.7982	3.8482	3.8268	3.7389	4.0061	بلدية الكويت
4.3333	4.0611	4.0222	4.2611	4.4111	4.2400	4.2237	الهيئة العامة لشئون القصر
3.8000	3.8990	3.7044	3.6214	3.9101	3.7129	3.8278	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
3.5094	3.3125	3.3413	3.4535	3.6131	3.5238	3.5142	الهيئة العامة للشباب والرياضة
4.1807	4.1429	4.1241	3.9679	3.8294	3.8644	4.0556	سوق الكويت للأوراق المالية
3.9191	3.9559	3.7059	3.8971	3.7500	3.8588	3.8482	الهيئة العامة للصناعة
3.2903	3.2159	3.2214	3.3306	3.1423	3.2606	3.2729	بنك التسليف والإدخار
4.1643	3.9522	3.3496	3.9028	4.0111	3.8822	3.8445	بيت الزكاة
3.2823	2.4438	3.0754	2.8182	2.5263	3.0550	2.9204	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
4.1133	3.9354	3.9954	3.9253	3.9762	3.8641	4.0318	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
4.4750	4.5732	4.5081	4.5427	4.5682	4.6146	4.5336	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
2.6250	2.8000	2.7250	3.2778	2.9167	2.6429	3.0631	وزارة المالية
3.6000	3.5250	3.4300	3.5556	3.2500	3.5357	3.4595	الهيئة العامة للبيئة
3.6413	3.6500	3.5708	3.6597	3.5278	3.6071	3.6023	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
3.5577	3.5909	3.5273	3.7564	3.4545	3.4935	3.4820	مؤسسة البترول الكويتية
3.1500	2.7500	3.3200	2.8667	2.9333	3.4286	3.4595	وكالة الأنباء الكويتية
2.8214	2.9583	3.2667	2.8611	2.9444	3.0612	2.9676	الهيئة العامة للاستثمار



# معايير التقييم

تم وضع عدد كبير من معايير التقييم لقياس مدركات الإصلاح في الجهات العامة، وذلك من خلال استطلاع رأي ثلاث شرائح هامة، وهي:

- الموظفون.
- المراجعون.
- الخبراء.

لذا فإن المعايير تم توزيعها حسب تلك الشرائح، كما هو مبين باستطلاعات الرأي الثلاثة الآتية:

### أولاً - استطلاع رأي الموظفين ::

نحن جمعية الشفافية الكويتية نعمل على قياس مدركات الموظفين للإصلاح في الجهات الحكومية التي يعملون فيها، لذا نود إجراء استقصاء رأيك في هذا الخصوص.

نود أن تذكر لنا ما هو تقييمك لهذه العبارات من واحد إلى خمسة، (واحد غير موافق تماماً، صعوداً إلى خمسة موافق تماماً) علماً بأن لا ينطبق تعني عدم معرفة الإجابة.

#### بيانات المبحوث:

رقم هاتف المبحوث	العمر:	>25 سنة	25 - 34	35 - 44	<44
الجنسية	1.كويتي	2.غير كويتي	الجنس	1.ذكر	2.أنثى
مستوى التعليم	1.متوسط	2.ثانوي	3.دبلوم	4.جامعي	5.أعلى من جامعي
المستوى الوظيفي	1.مندوب	2.موظف	3.رئيس قسم	4.مراقب	5.مدير
سنوات الخبرة	1.أقل من 5 سنوات	2. 5 - 10	3. 11 - 20	4. أكثر من 20 سنة	
الدخل الشهري (د.ك.)	1.أقل من 500	2. 501- 900	3. 901 - 1500	4. أكثر من 1500	

#### لإدارة الاستقصاء:

اسم الجهة:	عنوان الجهة:	موقع أول استمارة
تاريخ المقابلة:	ساعة المقابلة:	
اسم العداد:	اسم المراقب:	
تاريخ المراقبة:	ساعة المراقبة:	

## استطلاع رأي الموظفين

يقيس هذا الاستطلاع مدركات الموظفين للإصلاح في الجهات التي يعملون فيها:

مدى موافقتك على البند						بنود التقييم
لا ينطبق	تماما موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
6	5	4	3	2	1	<b>الشفافية :: حق الموظف في ان يعرف و إتاحة المعلومات دون معوقات</b> <b>أ- شفافية الإجراءات:</b>
						(1) أهداف جهة عملك واضحة لدى الموظفين.
						(2) يوجد دليل توثيقي بإجراءات العمل.
						(3) يتم العمل بدليل إجراءات العمل وتطويره عند اللزوم.
						(4) يتم الإفصاح عن المعايير والاعتبارات التي يتم على أساسها اتخاذ القرارات
						(5) يتم الإفصاح عن دليل أخلاقيات المهنة.
						<b>ب- شفافية التواصل مع المسئولين:</b>
						(6) تعرف هذه الجهة الموظف بحقوقه.
						(7) تعرف هذه الجهة الموظف بواجباته.
						(8) توجد قنوات اتصال فاعلة لتوصيل آراء الموظفين للإدارة العليا.
						(9) إطلاع الموظفين بأي مشاريع جديدة تحدث تغييرا في العمل.
						(10) يسهل الاتصال بالمسئولين لنقل آراء الموظفين (اقتراحات أو شكاوى).
						(11) يتم تنظيم لقاءات مفتوحة بين الإدارة العليا والموظفين.
						(12) يلتزم المسئول بإطلاع موظفيه على تقارير أدائهم السنوية
6	5	4	3	2	1	<b>النزاهة :: تعكس قيم الأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد</b> <b>أ- نزاهة من الفساد:</b>
						(13) الموظفون لا يستغلون الممتلكات العامة بالجهة لمصالحهم الشخصية.
						(14) الموظفون في هذه الجهة ليس لديهم تجاوزات مالية. (رشوة).
						(15) الموظفون في هذه الجهة ليس لديهم تجاوزات إدارية. (كالواسطة، خرق اللوائح، تجاوز للصلاحيات المقررة)

مدى موافقتك على البند						بنود التقييم
لا ينطبق	تماما موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
						ب- نزاهة وقائية:
						16) تعلمك جهة عملك بحظر قبول الهدايا لدى تقديم خدمة للجمهور.
						17) تقوم جهة عملك بتنظيم برامج تدريبية تعزز قيم النزاهة وأخلاقيات المهنة.
						18) تهتم جهة عملك بإعداد القياديين عند توليهم مناصب قد تكون عرضة للفساد.
						19) يوجد لدى جهة عملك دليل معايير لأخلاقيات المهنة.
						20) تطبق جهة عملك معايير أخلاقيات المهنة أو المعايير السلوكية.
						21) تشجع جهة عملك موظفيها الإبلاغ عن حالات الفساد.
						22) تمنع جهة عملك الموظفين من استغلال الوظيفة العامة لمصالح شخصية.
6	5	4	3	2	1	<b>المساءلة واحترام القانونون: تمكين الموظفين من مراقبة و مساءلة المسؤولين من خلال القنوات و الأدوات الملانة</b>
						23) تلتزم جهة عملك بجميع القوانين واللوائح المنظمة للعمل.
						24) تلتزم جهة عملك بالقوانين المنظمة للتعيينات أو الترقيات أو العلاوات.
						25) يوجد لدى جهة عملك نظام فعال للرقابة والتدقيق الداخلي.
						26) يتم محاسبة المتجاوزين للوائح والأنظمة الإدارية أو المالية أو الفنية.
						27) يوجد لدى الجهة معايير وضوابط عند اتخاذ القرارات.
						28) تلتزم جهة عملك بتطبيق معايير وضوابط لاختيار الموظفين في المناصب الإشرافية.
						29) تهتم جهة عملك بالنظر في شكاوى الموظفين بجدية.
6	5	4	3	2	1	<b>الفاعلية: إنجاز الأهداف المرجوة</b>
						أ- تخطيط إستراتيجي:
						30) توجد لدى جهة عملك خطة إستراتيجية و تشغيلية.
						31) تلتزم جهة عملك بتنفيذ خطتها الإستراتيجية.
						32) لا يتم استحداث أو تعديل هيكل الجهة إلا وفقا لحاجة العمل.
						33) لدى جهة عملك القدرة على إحداث وإدارة التغيير بكفاءة عالية.
						ب- فاعلية الأداء:
						34) الاختصاصات بين الإدارات المختلفة بجهة عملك غير متداخلة.
						35) تقوم جهة عملك بتبسيط الإجراءات للخدمات المقدمة للجمهور.
						36) تنجز جهة عملك خطتها خلال الفترة الزمنية المحددة.

مدى موافقتك على البند						بنود التقييم
لا ينطبق	تماما موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
						(37) تقوم جهة عملك بقياس نسبة الانجاز في الخطة السنوية.
						(38) تنظم جهة عملك برامج تدريبية مهنية مناسبة لتطوير قدرات الموظفين.
						(39) يوجد لدى جهة عملك كفاءة في الإشراف على أداء الموظفين.
6	5	4	3	2	1	<b>العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه</b>
						(40) تلتزم جهة عملك بالعدالة والمساواة بين الموظفين دون النظر إلى الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين.
						(41) تطبق جهة عملك مبدأ الثواب والعقاب بين الموظفين.
						(42) لا يشعر الموظفون بالظلم من قبل المسؤولين.
						(43) يوجد لدى جهة عملك معايير وضوابط لاختيار الموظفين في المناصب الإشرافية.
						(44) يتم توزيع العبء الوظيفي بين العاملين بعدالة.
6	5	4	3	2	1	<b>التنافسية :: تحسين بيئة العمل وخلق الحوافز التشجيعية من أجل تطوير الأعمال</b>
						(45) تتخذ القيادة في جهة عملك قرارات صائبة.
						(46) تهتم جهة عملك بإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات أو حل المشكلات.
						(47) يوجد لدى جهة عملك نظام تقييم فعال لأداء الموظفين.
						(48) تشجع جهة عملك المبادئ الحديثة والأفكار الإبداعية لتطوير العمل.
						(49) لدى القيادة في جهة عملك رغبة لإحداث التغيير الإيجابي المطلوب.
						(50) بيئة العمل في جهة عملك مشجعة ومحفزة لعمل الموظفين.
						(51) انجاز العمل في هذه الجهة أفضل من الجهات الأخرى.
						(52) لديك رضا عام عن جهة عملك التي تعمل بها.

## ثانيا - استطلاع رأي المراجعين:

نحن جمعية الشفافية الكويتية نعمل على قياس مدركات المراجعين للإصلاح في الجهات الحكومية التي يعملون فيها، لذا نود إجراء استقصاء رأيك في هذا الخصوص.

نود أن تذكر لنا ما هو تقييمك لهذه العبارات من واحد إلى خمسة، (واحد غير موافق تماما، صعودا إلى خمسة موافق تماما) علما بأن لا ينطبق تعني عدم معرفة الإجابة.

### بيانات المبحوث:

رقم هاتف المبحوث	العمر	>25 سنة	25 - 34	35 - 44	<44
الجنسية	1.كويتي	2.غير كويتي	الجنس	1.ذكر	2.أنثى
مستوى التعليم	1.متوسط	2.ثانوي	3.دبلوم	4.جامعي	5.أعلى من جامعي
الوظيفة	1.مندوب	2.موظف	3.أخرى		
القطاع العمل	حكومي	خاص	أخرى		
الفئة	عادي	نوي احتياجات خاصة	مسن		
الدخل الشهري (د.ك.)	1. أقل من 250	2. 251- 500	3. 501- 700	4. 701- 900	

### لإدارة الاستقصاء:

اسم الجهة:		عنوان الجهة:		موقع أول استمارة
تاريخ المقابلة:	2008/ /	ساعة المقابلة:		
اسم العداد:		اسم المراقب:		
تاريخ المراقبة:	2008/ /	ساعة المراقبة:		

## استطلاع رأي المراجعين

يقيس هذا الاستطلاع مدركات المراجعين للإصلاح في الجهات التي يتعاملون معها:

مدى موافقتك على البند						موضوع التقييم
لا ينطبق	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
6	5	4	3	2	1	<b>الشفافية :: حق المواطن في ان يعرف و إتاحة المعلومات دون معوقات</b>
						(1) يوجد في الجهة التي تراجعها شفافية ووضوح لمتطلبات الحصول على الخدمة (الشروط والمستندات)
						(2) خطوات انجاز المعاملة في هذه الجهة واضحة.
						(3) تقوم هذه الجهة بالإعلان عن أي تغييرات في تقديم الخدمة و في الوقت المناسب.
						(4) تقوم الجهة بإبلاغك عن أسباب رفض المعاملة.
						(5) في هذه الجهة يتم توفير كافة المعلومات التي يحتاجها الجمهور.
6	5	4	3	2	1	<b>النزاهة:: تعكس قيم الأمانة والاستقامة ومكافحة الفساد</b>
						(6) الموظفون في هذه الجهة لا يقومون بتجاوزات إدارية. (واسطة، خرق للوائح، تجاوز للصلاحيات المقررة).
						(7) يتم الحصول على الخدمة دون أن تضطر لتقديم مقابل مادي أو خدمي.
						(8) الموظفون في هذه الجهة ليس لديهم تجاوزات مالية. ( رشوة، اسقاط غرامات ومخالفات دون وجه حق).
						(9) يسهل على المراجع إنجاز المعاملة دون واسطة.
6	5	4	3	2	1	<b>المساءلة واحترام القانون:: تمكين المواطنين من مراقبة ومساءلة الموظفين والمسؤولين من خلال القنوات والأدوات الملائمة</b>
						(10) تحترم هذه الجهة القوانين واللوائح المنظمة للعمل.
						(11) تهتم هذه الجهة بالنظر في شكاوى المراجعين بجدية.
						(12) تقوم هذه الجهة بمحاسبة موظفيها الذين يتسببون بالأخطاء الإدارية أو المالية أو الفنية.
						(13) يتم تقديم مبررات قانونية أو إجرائية لدى رفض معاملتك.
6	5	4	3	2	1	<b>الفاعلية:: إنجاز الأهداف المرجوة</b>
						(14) يوجد في هذه الجهة موقع الكتروني يساهم في انجاز المعاملة.
						(15) (يوفر متطلبات الخدمة ، إتمام المعاملة).
						(16) يتم انجاز المعاملة أليا في هذه الجهة مما يختصر الوقت على المراجع.
						(17) تهتم هذه الجهة بتبسيط إجراءات تقديم الخدمة لتسهيل حصول المراجع عليها.
						(18) في هذه الجهة الموظفون على دراية كاملة بعملهم في تقديم الخدمة.

مدى موافقتك على البنود						موضوع التقييم
لا ينطبق	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
						(19) تطبق هذه الجهة مفهوم الموظف الشامل. (ينجز الموظف خطوات المعاملة كاملة)
						(20) يوجد درجة عالية من التنسيق بين وحدات العمل في هذه الجهة.
6	5	4	3	2	1	<b>العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه</b>
						(21) يشعر المراجع بالعدالة والمساواة لإتمام الخدمة دون التمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين.
						(22) يمكنك الوصول إلى المسؤولين في هذه الجهة للإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية.
						(23) نظام استقبال المعاملات لا يميز بين المراجعين. (التوقف أمام شبك الخدمة، تستخدم الجهة نظام الترقيم في استقبال المعاملات).
						(24) المسؤولون في هذه الجهة لا يقدمون استثناءات غير قانونية للمراجعين.
6	5	4	3	2	1	<b>التنافسية :: تحسين بيئة العمل وخلق الحوافز التشجيعية من أجل تطوير الخدمة</b>
						(25) يوجد في هذه الجهة مكان لائق لاستقبال وخدمة المراجعين مقارنة بجهات عديدة.
						(26) توفر الجهة خدمة خاصة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.
						(27) توفر هذه الجهة للمراجعين مركز خدمات مساندة لتيسير عملية الحصول على الخدمة. ( طباعة وتصوير مستندات)
						(28) يوجد موظف استقبال للمساعدة في انجاز المعاملة.
						(29) يحصل المراجع على خدمة ذات جودة عالية مقارنة بجهات عديدة.
						(30) لدى المراجع درجة عالية من الثقة بالخدمة التي يحصل عليها.
						(31) معاملة الموظفين للمراجعين لائقة مقارنة بجهات عديدة.
						(32) أنت راض بشكل عام عن مستوى الخدمة التي تتلقاها من هذه الجهة.



### ثالثا - استطلاع رأي الخبراء

نحن جمعية الشفافية الكويتية نعمل على قياس مدركات الموظفين للإصلاح في الجهات الحكومية التي يعملون فيها، لذا نود إجراء استقصاء رأيك في هذا الخصوص.

نود أن تذكر لنا ما هو تقييمك لهذه العبارات من واحد إلى خمسة، (واحد غير موافق تماما، صعودا إلى خمسة موافق تماما) علما بأن لا ينطبق تعني عدم معرفة الإجابة.

#### بيانات المبحوث:

رقم هاتف المبحوث	العمر:	40 - 30	50 - 40	60 - 50	< 60
الجنسية	1.كويتي	2.غير كويتي	الجنس:	1.ذكر	2.أنثى
مستوى التعليم	1. دبلوم أو أقل	2. جامعي	3. ماجستير	4.دكتوراه	
الوظيفة	1. موظف سابق	2. قيادي	3. ناشط	4. كاتب	5. أكاديمي
القطاع العمل	حكومي	خاص	متقاعد	أخرى	

#### لإدارة الاستقصاء:

اسم الجهة:		عنوان الجهة:		موقع أول استمارة
تاريخ المقابلة:	2008/ /	ساعة المقابلة:		
اسم العداد:		اسم المراقب:		
تاريخ المراقبة:	2008/ /	ساعة المراقبة:		

## استطلاع رأي الخبراء

يقيس هذا الاستطلاع مدركات الخبراء للإصلاح في الجهات التي يتعاملون معها:

مدى موافقتك على البند						موضوع التقييم
لا ينطبق	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
6	5	4	3	2	1	<b>الشفافية :: حق المواطن في ان يعرف و إتاحة المعلومات دون معوقات</b>
						(1) يوجد في هذه الجهة شفافية ووضوح في أعمالها.
						(2) خطوات انجاز الأعمال في هذه الجهة واضحة ومحددة.
						(3) تقوم هذه الجهة بالإعلان عن أي تغييرات في إجراءاتها العملية وفي الوقت المناسب.
						(4) في هذه الجهة يتم توفير كافة المعلومات اللازمة للأطراف ذات العلاقة
						(5) أهداف هذه الجهة واضحة للأطراف ذات العلاقة.
						(6) يتم الإفصاح عن المعايير والاعتبارات التي يتم على أساسها اتخاذ القرارات.
						(7) توجد قنوات اتصال فاعلة لتوصيل آراء الأطراف ذات العلاقة للإدارة العليا.
6	5	4	3	2	1	<b>النزاهة :: تعكس قيم الأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد</b>
						(8) الموظفون في هذه الجهة لا يقومون بتجاوزات إدارية. (واسطة، خرق للوائح، تجاوز للصلاحيات المقررة).
						(9) الموظفون في هذه الجهة ليس لديهم تجاوزات مالية. (رشوة، إسقاط غرامات ومخالفات دون وجه حق).
						(10) الموظفون لا يستغلون الممتلكات العامة بالجهة لمصالحهم الشخصية (استخدام سيارات جهة عملك، أدوات ومعدات).
						(11) تقوم هذه الجهة بتشجيع الأطراف ذات العلاقة بالإبلاغ عن حالات الفساد.
						(12) يوجد لدى هذه الجهة دليل لمعايير أخلاقيات المهنة
						(13) تطبق هذه الجهة معايير أخلاقيات المهنة.
						<b>المساءلة واحترام القانون :: تمكين المواطنين من مراقبة و مساءلة المسؤولين من خلال القنوات و الأدوات الملائمة</b>
						(14) تحترم هذه الجهة القوانين واللوائح المنظمة للعمل.
						(15) تهتم هذه الجهة بملاحظات الأطراف ذات العلاقة.
						(16) يوجد لدى هذه الجهة نظام فعال للرقابة والتدقيق الداخلي.

مدى موافقتك على البنود						موضوع التقييم
لا ينطبق	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
						(17) تتم محاسبة المتجاوزين للوائح والأنظمة الإدارية أو المالية أو الفنية.
						(18) توجد لدى الجهة معايير وضوابط عند اتخاذ القرارات.
						(19) تلتزم هذه الجهة بتطبيق معايير وضوابط اختيار الموظفين في المناصب الإشرافية
6	5	4	3	2	1	<b>الفاعلية:: إنجاز الأهداف المرجوة بكفاءة وخلال فترة زمنية محددة</b>
						(20) يوجد في هذه الجهة موقع الكتروني يعرف بأهدافها وأعمالها.
						(21) تهتم هذه الجهة بتبسيط إجراءات العمل
						(22) الموظفون في هذه الجهة على دراية كاملة بعملهم.
						(23) توجد درجة عالية من التنسيق بين وحدات العمل.
						(24) توجد لدى هذه الجهة خطة إستراتيجية وخطة تشغيلية.
						(25) تلتزم هذه الجهة بتنفيذ خطتها الإستراتيجية.
						(26) لا يتم استحداث أو تعديل هيكل الجهة إلا وفقا لحاجة العمل.
						(27) لدى هذه الجهة القدرة على إحداث وإدارة التغيير بكفاءة عالية.
						(28) الاختصاصات بين الإدارات المختلفة في هذه الجهة غير متداخلة.
						(29) تنجز هذه الجهة خطتها خلال الفترة الزمنية المحددة.
						<b>العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز و إعطاء كل ذي حق حقه</b>
						(30) التعامل في هذه الجهة يتميز بالعدالة والمساواة مع مختلف الأطراف دون التمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين.
						(31) يمكن الوصول إلى المسؤولين في هذه الجهة للإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية.
						(32) المسؤولون في هذه الجهة لا يقدمون استثناءات غير قانونية.
						(33) توجد لدى هذه الجهة معايير وضوابط لاختيار الموظفين في المناصب الإشرافية.
6	5	4	3	2	1	<b>التنافسية:: تحسين بيئة العمل وخلق الحوافز التشجيعية من أجل تطوير الأعمال</b>
						(34) تتخذ القيادة في هذه الجهة قرارات صائبة.
						(35) تشجع هذه الجهة المبادئ الحديثة والأفكار الإبداعية لتطوير العمل.
						(36) بيئة العمل في هذه الجهة مشجعة ومحفزة لعمل الموظفين.
						(37) أنت راض بشكل عام عن مستوى أداء الجهة مقارنة بجهات عديدة.

## المصادر

- (1) اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد  
[www.unodc.org/pdf/crime/convention\\_corruption/signing/Convention-a.pdf](http://www.unodc.org/pdf/crime/convention_corruption/signing/Convention-a.pdf)
- (2) القانون رقم (30) لسنة 1964 بإنشاء ديوان المحاسبة وتعديلاته.
- (3) القانون رقم (1) لسنة 1993 في شأن حماية الأموال العامة.
- (4) القانون رقم (25) لسنة 1996 في شأن الكشف عن العمولات التي تقدم في العقود التي تبرمها الدولة.
- (5) نظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد – منظمة الشفافية الدولية:  
[www.transparency.org/content/download/2444/14502/file/sourcebook\\_arabic.pdf](http://www.transparency.org/content/download/2444/14502/file/sourcebook_arabic.pdf)
- (6) الدليل الإرشادي للأمم المتحدة لسياسات مكافحة الفساد:  
[www.unodc.org/pdf/crime/corruption/UN\\_Guide.pdf](http://www.unodc.org/pdf/crime/corruption/UN_Guide.pdf)
- (7) أدوات مكافحة الفساد لمكتب الأمم المتحدة للجريمة والمخدرات UNODC
- (8) برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز. – معايير تقييم فئات البرنامج – إصدار ابريل 2005.  
[www.unodc.org/pdf/crime/toolkit/f1tof7.pdf](http://www.unodc.org/pdf/crime/toolkit/f1tof7.pdf)

# النتائج

## أولاً: من وجهة نظر الموظفين

كما ورد ذكره أعلاه، فقد تم بناء هذا المؤشر بالاستناد على نتائج دراسة ميدانية من خلال استمارة استطلاع آراء الموظفين الحكوميين في عدة محاور رئيسية تشكل في مجملها نموذج الإصلاح المنشود. وكانت المحاور كالتالي:

- (1) **الشفافية:** وهو المحور الذي يتعلق بحق الموظف في المعرفة وأن تتاح له سبلها و مصادر المعلومات دون معوقات. وتنقسم الشفافية في هذا المحور إلى قسمين رئيسيين وهما شفافية الإجراءات و شفافية الاتصال.
- (2) **النزاهة:** و تعكس قيم الأمانة و أخلاقيات المهنة و الاستقامة. و تنقسم النزاهة في هذا الإطار إلى قسمين رئيسيين، و هما النزاهة من الفساد و النزاهة الوقائية.
- (3) **المساءلة و احترام القانون:** و يشير هذا المحور إلى مدى تمكين الموظف من مراقبة و مساءلة المسؤولين من خلال القنوات الرسمية و الأدوات التشريعية الملائمة.
- (4) **الفاعلية:** وهو المحور المتعلق بانجاز الأهداف المرجوة في الإطار الزمني المحدد وبالجودة المطلوبة. و تنقسم في هذا الإطار الفاعلية إلى مفهومين أساسيين، و هما التخطيط الاستراتيجي الفعال و فاعلية الأداء.
- (5) **العدالة و تكافؤ الفرص:** و يعنى هذا المحور بكل ما يتعلق بالحياد و عدم التحيز و إعطاء كل ذي حق حقه.
- (6) **التنافسية:** و يعنى هذا المفهوم بكل ما يتعلق بتحسين بيئة العمل و خلق الحوافز التشجيعية من أجل تطوير الأداء.

و للإشارة، فقد بدأ تنفيذ هذا المؤشر من خلال تقرير سنة 2008. و يقدم تقرير 2009 تحديثاً لهذا المؤشر.

هذا و احتوت استمارة الموظفين الحكوميين على 52 سؤالاً من فئة الإجابات المتعددة على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج. حيث أن "1" يشير إلى غير موافق تماماً، "2" يشير إلى غير موافق، "3" محايد، "4" موافق، "5" موافق تماماً، بالإضافة إلى خانة أخرى إذا كان البند لا ينطبق. زيادة إلى بعض الأسئلة الشخصية من أجل تحديد سمات الموظف المدلي بالرأي و انعكاس ذلك على اتجاهات آراء العينة. و تضم هذه السمات الجنسية، الجنس، العمر، مستوى التعليم، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، و الدخل الشهري. و قد تم إعداد قوائم بأعداد العينات التي يتم سحبها من الجهات الحكومية المختلفة باستخدام أسلوب العينة الطبقية. وفيما يلي جدولاً يوضح حجم العينات التي خطط لسحبها لإتمام الدراسة و تلك الأعداد المسحوبة بالفعل من كل جهة.

## الموظفون

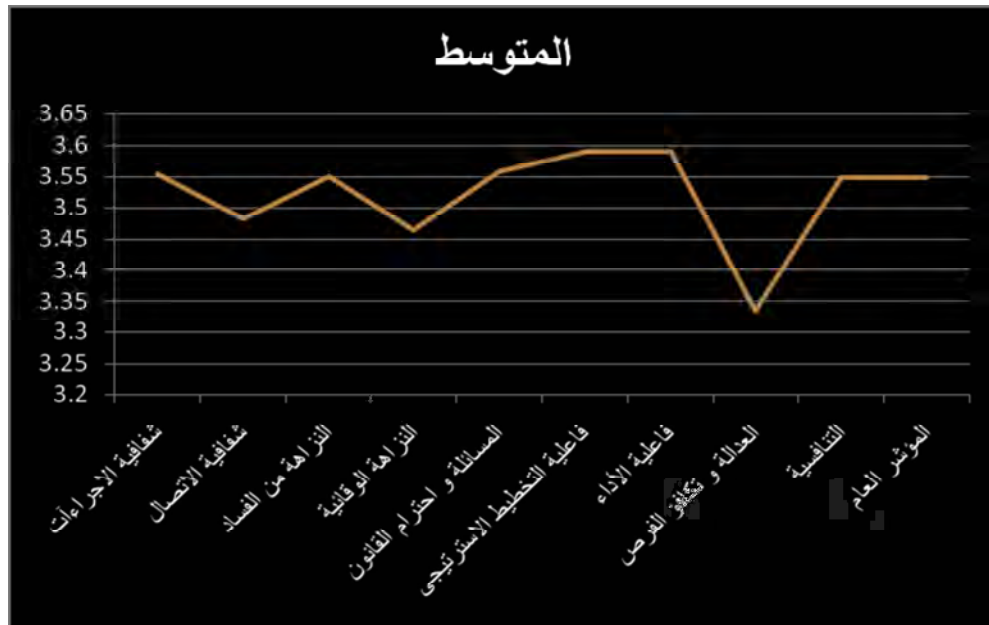
و أمكن من خلال التحليل السابق إعداد ترتيب الجهات العامة في مؤشر مدركات الإصلاح حسب وجهات نظر الموظفين لهذا العام، و يتم استعراض هذا الترتيب في الجدول التالي:

الترتيب	النسبة	المتوسط العام	الجهة الحكومية
1	85.82%	4.291	الهيئة العامة لشئون القصر
2	85.32%	4.266	وزارة الإعلام
3	80.93%	4.046	ديوان الخدمة المدنية
4	80.67%	4.034	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
5	78.47%	3.924	وزارة الداخلية
6	78.39%	3.920	وزارة المواصلات
7	76.37%	3.819	الإدارة العامة للإطفاء
8	76.24%	3.812	بلدية الكويت
9	75.99%	3.800	جامعة الكويت
10	74.95%	3.747	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
11	74.23%	3.712	وزارة المالية
12	73.93%	3.696	وزارة الصحة
13	73.92%	3.696	وزارة التجارة والصناعة
14	73.27%	3.663	بيت الزكاة
15	73.19%	3.660	الهيئة العامة للصناعة
16	71.32%	3.566	الإدارة العامة للجمارك
17	71.09%	3.555	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
18	70.96%	3.548	مؤسسة الموانئ الكويتية
19	70.02%	3.501	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
20	69.06%	3.453	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
21	66.47%	3.324	الهيئة العامة للشباب والرياضة
22	66.37%	3.318	مجلس الأمة
23	66.03%	3.302	وزارة العدل
24	65.90%	3.295	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
25	64.79%	3.239	وزارة الكهرباء والماء
26	64.70%	3.235	وكالة الأنباء الكويتية
27	64.35%	3.217	مؤسسة البترول الكويتية
28	61.93%	3.097	وزارة الأشغال العامة
29	61.90%	3.095	وزارة التربية
30	58.27%	2.913	الهيئة العامة للبيئة
31	58.22%	2.911	الهيئة العامة للاستثمار
32	57.74%	2.887	وزارة التعليم العالي
33	56.99%	2.849	وزارة الشئون الاجتماعية والعمل
34	54.62%	2.731	بنك التسليف والادخار
35	49.46%	2.473	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
36	45.21%	2.261	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
			وزارة الخارجية
			الجهة رفضت التعاون
			الجهة رفضت التعاون
			الجهة رفضت التعاون
			الجهة رفضت التعاون
			سوق الكويت للأوراق المالية
			المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب

أما المتوسطات العامة لمؤشر مدركات الإصلاح من وجهة نظر الموظفين لهذا العام، فكانت

كالآتي:

مدرجات الإصلاح	أقل قيمة	أكبر قيمة	المتوسط	الانحراف المعياري
شفافية الإجراءات	1.00	5.00	3.5534	.82217
شفافية الاتصال	1.00	5.00	3.4826	.89240
النزاهة من الفساد	1.00	5.00	3.5504	.95632
النزاهة الوقائية	1.00	5.00	3.4634	.86680
المساءلة و احترام القانون	1.00	5.00	3.5579	.88640
فاعلية التخطيط الاستراتيجي	1.00	5.00	3.5901	.89358
فاعلية الأداء	1.00	5.00	3.5895	.81208
العدالة و تكافؤ الفرص	1.00	5.00	3.3352	1.00590
التنافسية	1.00	5.00	3.5480	.91397
المؤشر العام	1.00	5.00	3.5483	.79629





## ثانياً - من وجهة نظر الأطراف ذات العلاقة

### (1) من وجهة نظر المراجعين:

تم بناء هذا المؤشر بالاستناد على نتائج دراسة ميدانية من خلال استمارة استطلاع آراء المراجعين في عدة محاور رئيسية تشكل في مجملها نموذج الإصلاح المنشود. ويتم عرض التحليل الإحصائي لهذه الاستمارة بكل عناصر التحليل على منوال الاستمارة الخاصة بالموظفين الملخصة في الجزء السابق من التقرير. و للإشارة، سوف يتم في مرحلة لاحقة بناء مؤشر مركب للمتعاملين من خارج الجهة يجمع المراجعين والخبراء (يعرض في ص 73-75). وكانت محاور الاستمارة كالتالي:

- **الشفافية:** وهي تعكس حق المراجع في أن تتاح له سبل المعرفة و مصادر المعلومات دون معوقات.
- **النزاهة:** و تعكس قيم الأمانة و أخلاقيات المهنة و الاستقامة لدى الجهة من وجهة نظر المراجع.
- **المساءلة و احترام القانون:** و يشير هذا المحور إلى تمكين المراجع حق مساءلة المسؤولين من خلال القنوات الشرعية و الإجراءات القانونية.
- **الفاعلية:** وهو المحور المتعلق بانجاز الأهداف المرجوة في الإطار الزمني المحدد وبالجودة المطلوبة من وجهة نظر المراجع.
- **العدالة و تكافؤ الفرص:** و يعنى هذا المحور بكل ما يتعلق بالحياد التام و عدم التحيز و إعطاء كل ذي حق حقه من وجهة نظر المراجع.
- **التنافسية:** و يعنى هذا المحور بكل ما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة من قبل الجهة.

و تضمنت استمارة المراجعين 31 سؤالاً من فئة الإجابات المتعددة على مقياس ليكارت الخماسي المتدرج. حيث أن "1" يشير إلى غير موافق تماماً، "2" يشير إلى غير موافق، "3" محايد، "4" موافق، "5" موافق تماماً، بالإضافة إلى خانة أخرى إذا كان البند لا ينطبق. وتمت زيادة بعض الأسئلة الشخصية من أجل تحديد سمات الأطراف ذات العلاقة و تحديد انعكاساتها على اتجاهات آراء للعينة، (تضم الجنسية، الجنس، العمر، مستوى التعليم، قطاع العمل، الفئة، والدخل الشهري). هذا وقد تم إعداد قوائم بأعداد العينات التي يتم سحبها من مراجعي الجهات الحكومية باستخدام العينة الطبقية وقد بلغ حجم عينة المراجعين 2935 من أصل 3000 بمعدل استجابة 97.83%. و يبين الجدول التالي أحجام العينات التي يتم سحبها، و الأعداد المسحوبة فعلياً من كل جهة.

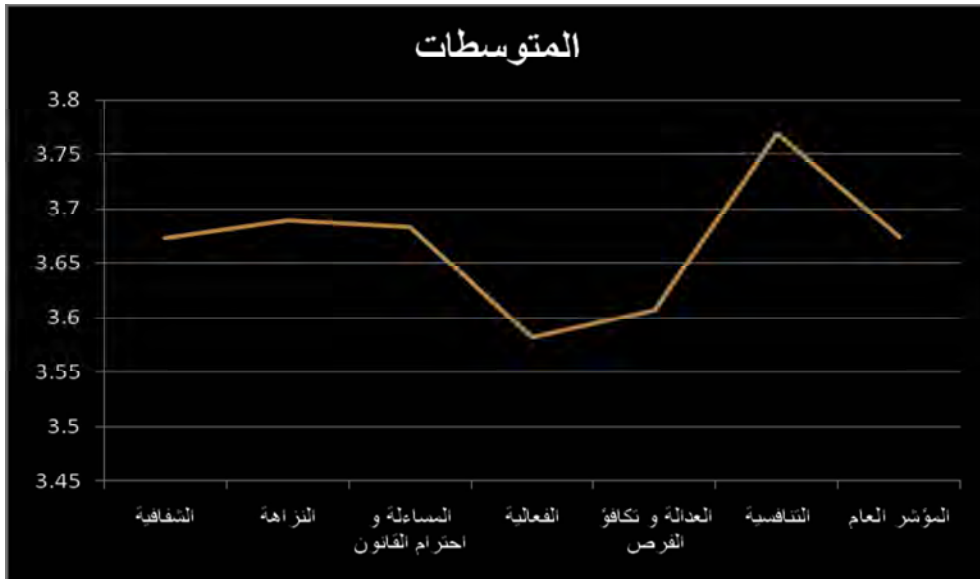
وأمكن من خلال هذا التحليل إعداد ترتيب الجهات العامة في مؤشر مدركات الإصلاح حسب وجهة نظر المراجعين لهذا العام. و يتم استعراض هذا الترتيب في الجدول التالي:

الترتيب	النسبة	المتوسط العام	الجهة الحكومية
1	90.672%	4.5336	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
2	84.474%	4.2237	الهيئة العامة لشئون القصر
3	83.608%	4.1804	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل
4	82.738%	4.1369	وزارة الإعلام
5	81.112%	4.0556	سوق الكويت للأوراق المالية
6	80.636%	4.0318	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
7	80.122%	4.0061	بلدية الكويت
8	79.248%	3.9624	وزارة التجارة والصناعة
9	78.444%	3.9222	ديوان الخدمة المدنية
10	77.750%	3.8875	وزارة التعليم العالي
11	76.964%	3.8482	الهيئة العامة للصناعة
12	76.890%	3.8445	بيت الزكاة
13	76.556%	3.8278	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
14	76.168%	3.8084	وزارة الداخلية
15	76.064%	3.8032	وزارة المواصلات
16	73.802%	3.6901	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
17	71.326%	3.5663	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
18	71.102%	3.5551	جامعة الكويت
19	70.284%	3.5142	الهيئة العامة للشباب والرياضة
20	69.922%	3.4961	وزارة الكهرباء والماء
21	69.554%	3.4777	وزارة الصحة
22	68.472%	3.4236	الإدارة العامة للإطفاء
23	66.554%	3.3277	الإدارة العامة للجمارك
24	65.458%	3.2729	بنك التسليف والادخار
25	64.108%	3.2054	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
26	62.828%	3.1414	وزارة الأشغال العامة
27	60.796%	3.0398	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
28	59.620%	2.981	وزارة التربية
29	59.210%	2.9605	وزارة العدل
30	58.408%	2.9204	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية

أما المتوسطات العامة لمؤشر مدركات الإصلاح من وجهة نظر المراجعين لهذا العام، فكانت

كالآتي:

مدرجات الإصلاح	أقل قيمة	أكبر قيمة	المتوسط	الانحراف المعياري
الشفافية	1.00	5.00	3.6733	.75343
النزاهة	1.00	5.00	3.6890	.82809
المساءلة و احترام القانون	1.00	5.00	3.6829	.81379
الفاعلية	1.00	5.00	3.5821	.71803
العدالة و تكافؤ الفرص	1.00	5.00	3.6071	.85881
التنافسية	1.00	5.00	3.7689	.71182
المؤشر العام	1.00	5.00	3.6736	.70915



## (2) من وجهة نظر الخبراء:

كما ورد ذكره أعلاه، فقد تم بناء هذا المؤشر لأول مرة بالاستناد على نتائج دراسة ميدانية من خلال استمارة استطلاع آراء الخبراء من الاستشاريين و ذوي الخبرة من المهتمين بنشاط الجهة أو ممن تعاملوا مع الجهات الحكومية لفترات زمنية طويلة. وتكونت محاور الاستمارة من:

- **الشفافية:** وهى المحور الذي يتعلق بمدى إتاحة سبل المعرفة و مصادر المعلومات دون معوقات من وجهة نظر الخبراء.
- **النزاهة:** و تعكس قيم الأمانة و أخلاقيات المهنة و الاستقامة في الجهة من وجهة نظر الخبراء.
- **المساءلة و احترام القانون:** و يتعلق هذا المحور بمدى تمكين الفرد من حق مساءلة المسؤولين من خلال القنوات و الإجراءات القانونية.
- **الفاعلية:** وهو المحور المتعلق بانجاز الأهداف المرجوة في الإطار الزمني المحدد وبالجودة المطلوبة من وجهة نظر الخبراء.
- **العدالة و تكافؤ الفرص:** و يعنى هذا المحور بكل ما يتعلق بالحياد و عدم التحيز و إعطاء كل ذي حق حقه من وجهة نظر الخبراء.
- **التنافسية:** و يعنى هذا المحور بكل ما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة من قبل الجهة من وجهة نظر الخبراء.

وقد تم تحديد حجم هذه العينة بأسلوب العينة الطبقية وقد بلغت 220 مفردة. تم الحصول فقط على 90 مفردة منها ، كما تم إقصاء 9 منها لغياب الثقة في مصداقيتها ليكون حجم العينة الفعلي 81 مفردة. وبذلك تكون درجة الاستجابة 36.8%. و أخيراً تم حذف 10 استمارات من قطاعات لم تتجاوب بالعدد المطلوب من الخبراء. و لقد اعتمد التحليل على عدد 71 استمارة موزعة على ست جهات مختلفة حسب ما هو موضح بالجدول التالي. هذا وتمكنت وحدة الاستشارات الإحصائية من تجميع التسعين استبانة خلال ثلاثة أسابيع و ذلك بمساعدات كبيرة من أعضاء جمعية الشفافية الكويتية من خلال تذليلهم للعقبات أمام جامعي البيانات ودعم فريق العمل في انجاز المهام التي أوكلت إليه.

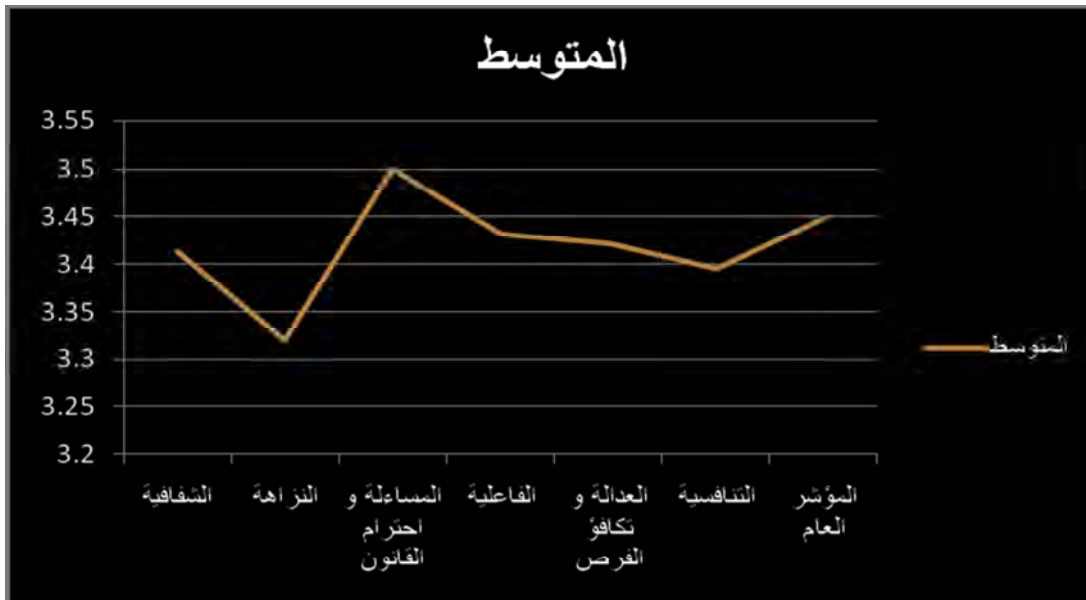
الجدول التالي يوضح حجم العينة التي خطط لسحبها من كل جهة وتلك الأعداد المسحوبة بالفعل.

و أمكن من خلال التحليل السابق إعداد ترتيب الجهات العامة في مؤشر مدركات الإصلاح حسب وجهات نظر الخبراء، و يتم استعراض هذا الترتيب في الجدول التالي:

الترتيب	النسبة	المتوسط العام	الجهة الحكومية
1	72.05%	3.6023	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
2	69.64%	3.482	مؤسسة البترول الكويتية
3	69.19%	3.4595	الهيئة العامة للبيئة
4	69.19%	3.4595	و كاله الأبناء الكويتية
5	61.26%	3.0631	وزارة المالية
6	59.35%	2.9676	الهيئة العامة للاستثمار

أما المتوسطات العامة لمؤشر مدركات الإصلاح من وجهة نظر الخبراء فكانت كالاتي:

مدرجات الإصلاح	أقل قيمة	أكبر قيمة	المتوسط	الانحراف المعياري
الشفافية	1.43	4.86	3.4129	.86058
النزاهة	1.67	4.83	3.3194	.76487
المساءلة و احترام القانون	1.00	5.00	3.5000	.87495
الفاعلية	1.30	4.60	3.4317	.75946
العدالة و تكافؤ الفرص	1.00	5.00	3.4221	.87505
التنافسية	1.00	4.75	3.3945	.95722
المؤشر العام	1.35	4.78	3.4483	.80296



## الأطراف ذات العلاقة (المراجعون والخبراء)

وبناء على نتائج التحليل، يكون ترتيب الجهات العامة في مدركات الإصلاح من وجهتي نظر المراجعين والخبراء، بشكل مركب، كالآتي:

الترتيب	النسبة	المتوسط العام	الجهة الحكومية
1	90.67%	4.5336	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
2	84.47%	4.2237	الهيئة العامة لشئون القصر
3	83.61%	4.1804	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل
4	82.74%	4.1369	وزارة الإعلام
5	81.11%	4.0556	سوق الكويت للأوراق المالية
6	80.64%	4.0318	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
7	80.12%	4.0061	بلدية الكويت
8	79.25%	3.9624	وزارة التجارة والصناعة
9	78.44%	3.9222	ديوان الخدمة المدنية
10	77.75%	3.8875	وزارة التعليم العالي
11	76.96%	3.8482	الهيئة العامة للصناعة
12	76.89%	3.8445	بيت الزكاة
13	76.56%	3.8278	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
14	76.17%	3.8084	وزارة الداخلية
15	76.06%	3.8032	وزارة المواصلات
16	73.80%	3.6901	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
17	72.05%	3.6023	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
18	71.33%	3.5663	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
19	71.10%	3.5551	جامعة الكويت
20	70.28%	3.5142	الهيئة العامة للشباب والرياضة
21	69.92%	3.4961	وزارة الكهرباء والماء
22	69.64%	3.482	مؤسسة البترول الكويتية
23	69.55%	3.4777	وزارة الصحة
24	69.19%	3.4595	الهيئة العامة للبيئة
25	69.19%	3.4595	وكالة الأنباء الكويتية
26	68.47%	3.4236	الإدارة العامة للإطفاء
27	66.55%	3.3277	الإدارة العامة للجمارك
28	65.46%	3.2729	بنك التسليف والادخار
29	64.11%	3.2054	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
30	62.83%	3.1414	وزارة الأشغال العامة
31	61.26%	3.0631	وزارة المالية
32	60.80%	3.0398	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
33	59.62%	2.981	وزارة التربية
34	59.35%	2.9676	الهيئة العامة للاستثمار
35	59.21%	2.9605	وزارة العدل
36	58.41%	2.9204	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية

## جدول مقارنة بين عامين

الموظفون :

نسبة التغير	المؤشر العام لمؤشر مدركات الإصلاح		الجهة الحكومية
	2009	2008	
3.852%	3.095	2.980	وزارة التربية
12.009%	3.696	3.300	وزارة الصحة
22.472%	3.696	3.018	وزارة التجارة والصناعة
0.966%	3.302	3.270	وزارة العدل
0.965%	3.453	3.420	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
-6.447%	3.097	3.310	وزارة الأشغال العامة
0.913%	3.239	3.210	وزارة الكهرباء والماء
30.783%	3.924	3.000	وزارة الداخلية
18.417%	3.92	3.310	وزارة المواصلات
3.477%	2.887	2.790	وزارة التعليم العالي
39.405%	4.266	3.060	وزارة الإعلام
1.406%	2.849	2.810	وزارة الشئون الاجتماعية والعمل
*	3.712	*	وزارة المالية
17.956%	3.566	3.023	الإدارة العامة للجمارك
6.416%	3.501	3.290	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
19.012%	4.046	3.400	ديوان الخدمة المدنية
4.619%	3.819	3.650	الإدارة العامة للإطفاء
-36.497%	2.261	3.560	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
14.296%	3.555	3.110	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
8.999%	3.8	3.486	جامعة الكويت
18.379%	3.812	3.220	بلدية الكويت
30.777%	4.291	3.281	الهيئة العامة لشئون القصر
15.678%	4.034	3.487	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
10.422%	3.324	3.010	الهيئة العامة للشباب والرياضة
11.437%	3.66	3.284	الهيئة العامة للصناعة
-9.875%	2.731	3.030	بنك التسليف والادخار
-4.596%	3.663	3.840	بيت الزكاة
17.473%	3.747	3.190	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
*	3.295	*	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
-23.905%	2.473	3.250	الهيئة العامة للإسكان
*	2.913	*	الهيئة العامة للبيئة
*	3.318	*	مجلس الأمة
*	3.217	*	مؤسسة البترول الكويتية
*	3.235	*	وكالة الأنباء الكويتية
*	3.548	*	مؤسسة الموانئ الكويتية
*	2.911	*	الهيئة العامة للاستثمار

\* لم تدخل هذه الجهة ضمن تقييم مؤشر 2008

المراجعون :

نسبة التغير	المؤشر العام لمذكرات الإصلاح		الجهة الحكومية
	2009	2008	
-6.26%	2.9810	3.180	وزارة التربية
13.28%	3.4777	3.070	وزارة الصحة
20.44%	3.9624	3.290	وزارة التجارة والصناعة
-12.57%	2.9605	3.386	وزارة العدل
4%2-4.	3.5663	3.720	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
-17.76%	3.1414	3.820	وزارة الأشغال العامة
5.30%	3.4961	3.320	وزارة الكهرباء والماء
9.75%	3.8084	3.470	وزارة الداخلية
12.19%	3.8032	3.390	وزارة المواصلات
18.56%	3.8875	3.279	وزارة التعليم العالي
23.49%	4.1369	3.350	وزارة الإعلام
27.84%	4.1804	3.270	وزارة الشئون الاجتماعية والعمل
-5.27%	3.3277	3.513	الإدارة العامة للجمارك
-10.71%	3.2054	3.590	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
5.29%	3.9222	3.725	ديوان الخدمة المدنية
-4.90%	3.4236	3.600	الإدارة العامة للإطفاء
-7.18%	3.0398	3.275	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية
14.60%	3.6901	023.2	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
5.18%	3.5551	3.380	جامعة الكويت
11.90%	4.0061	3.580	بلدية الكويت
13.60%	4.2237	3.718	الهيئة العامة لشئون القصر
4.02%	3.8278	3.680	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
1.86%	3.5142	3.450	الهيئة العامة للشباب والرياضة
*	4.0556	*	سوق الكويت للأوراق المالية
9.76%	3.8482	3.506	الهيئة العامة للصناعة
-6.22%	3.2729	3.490	بنك التسليف والادخار
-2.42%	3.8445	3.940	بيت الزكاة
-4.56%	2.9204	3.060	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
*	4.0318	*	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
16.55%	4.5336	3.890	الهيئة العامة للإسكان



# مجلس الأمناء

لضمان سير أعمال المؤشر وفق الأسس العلمية التي تم تحديدها في هذه الوثيقة، يتم تشكيل مجلس أمناء من خمسة أعضاء، يكون من بينهم الرئيس ومفوض مؤشر مدركات الإصلاح:



**(1) صلاح محمد الغزالي، رئيساً**

رئيس مجلس إدارة جمعية الشفافية الكويتية. بكالوريوس علوم سياسية 1985 ، ليسانس حقوق 1997، له العديد من المؤلفات في مجالات الديمقراطية والسياسة.



**(2) د. أحمد محمد بوزبر، عضواً**

شغل منصب وكيل مساعد في تخطيط القوى العاملة في الكويت ومديراً لمركز القياس والتقويم في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، متخصص ومستشار مرخص في الاستشارات والتخطيط الاستراتيجي والتنمية البشرية ومقاييس الأداء المؤسسي، عمل مستشاراً – غير متفرغ – لعدد من حكومات ومؤسسات في دول مجلس التعاون الخليجي بالقطعين العام والخاص، كما أنه كان محكماً لعدد من جوائز تقييم الأداء المؤسسي في أكثر من دولة خليجية.



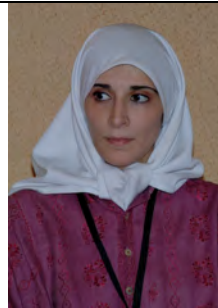
**(3) د. جاسم محمد التمار، عضواً**

أستاذ مشارك في قسم المناهج وطرق التدريس بكلية التربية - جامعة الكويت، حاصل على دكتوراه من جامعة بيتسبرغ في الولايات المتحدة الأمريكية تخصص تعليم رياضيات 1991. رئيس قسم المناهج وطرق التدريس ولديه العديد من الأبحاث العربية والأجنبية منشورة في مجلات محكمة. مؤلف ومحكم.



**(4) د. رياض يوسف الفرس، عضواً**

أستاذ مساعد في قسم الاقتصاد بكلية العلوم الإدارية – جامعة الكويت، حاصل على دكتوراه في الاقتصاد من جامعة ويست فيرجينيا في الولايات المتحدة الأمريكية 2002، وله العديد من الأبحاث والمقالات المنشورة في مجلات محكمة



**(5) سلمى حمد العيسى، مفوض مؤشر مدركات الإصلاح**

عضو مجلس إدارة جمعية الشفافية الكويتية. بكالوريوس محاسبة 1986 وحاصلة على درجة الماجستير في إدارة الأعمال 2009. مراقب المنظمات الدولية في ديوان المحاسبة.

يختص مجلس الأمناء بالقيام بما يلي:

- (1) المراجعة الدورية لعناصر التقييم وتطويرها واعتمادها.
- (2) اختيار الفريق الفني الذي سيقوم بعملية التقييم.
- (3) القيام دوريا بتحديد الجهات الحكومية التي سيتم تقييمها.
- (4) قبول الهيئات والتبرعات وفق لوائح الجمعية.
- (5) وضع خطة دورية لمؤشر مدركات الإصلاح والإشراف على تنفيذها.

على أن يتولى مفوض مؤشر مدركات الإصلاح أعمال أمانة سر المجلس.



# الجوائز



الدرع الذهبي والفضي والبرونزي

الدرع الذهبي - صورة من الأمام

الفائزون في "مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة" حصلوا على دروع تم تصميمها خصيصاً للمؤشر.. فقد تم التعاون مع (الجمعية الكويتية للفنون التشكيلية) للحصول على تصميم متميز يعبر عن المعاني والمفاهيم التي يقصدها المؤشر، وبالفعل استطاع الفنان التشكيلي السيد عبدالحميد إسماعيل حسين أن يصمم التحفة الفنية الرائعة الظاهرة في الصورة أعلاه، وهي ترمز إلى السفينة الكويتية القديمة التي كانت تنطلق بكل عام في البحار بحثاً عن اللؤلؤ، كما يظهر في التصميم الكرة المستديرة التي تعبر عن اللؤلؤ الكبيرة "القماشه" حيث يتنافس النواخذة - في كل عام - في تلك السفن للحصول على أكبر كمية ممكنة من اللؤلؤ.. كما يتباهون في الحصول على "القماشه" ذات الثمن الغالي جداً.

إن الجهة الحكومية التي تحصل على هذا الدرع، هي كالسفينة الكويتية، كما أن قائد تلك الجهة الحكومية كالنواخذة، ومن يحصل على تلك الجائزة هو كمن يحصل على "القماشه".

فهنيئاً للنواخذة على حصولهم على المراكز الأولى في المؤشر، وهم السادة الآتية أسماؤهم:

### مؤشر مدرجات الموظفين:

- (1) السيد / علي محمد العليمي – مدير عام الهيئة العامة لشئون القصر
- (2) الشيخ / فيصل خليفة المالك الصباح – وكيل وزارة الإعلام
- (3) السيد / محمد حمد الرومي – وكيل ديوان الخدمة المدنية

### مؤشر مدرجات المراجعين والخبراء:

- (1) السيد / علي عبدالكريم الفوزان – مدير عام المؤسسة العامة للرعاية السكنية
- (2) السيد / علي محمد العليمي – مدير عام الهيئة العامة لشئون القصر
- (3) السيد / محمد علي الكندري – وكيل وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل