



جمعية الشفافية الكويتية
Kuwait Transparency Society

مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة

مارس ٢٠١٠م



جمعية الشفافية الكويتية
Kuwait Transparency Society

دولة الكويت، اليرموك، قطعة 4، مقابل طريق المطار، فيلا 26

تلفون: +965 25358901/2 فاكس: +965 25358903

ص.ب: 655 اليرموك 72657 الكويت

الموقع الإلكتروني: www.shafafeyah.org

www.transparency-kuwait.org

البريد الإلكتروني: info@shafafeyah.org

info@transparency-kuwait.org



جمعية الشفافية الكويتية
Kuwait Transparency Society

مؤشر مدركات الإصلاح

في الجهات العامة

مارس 2010 م

الفهرس

| الصفحة | الموضوع |
|--------|-----------------------------------|
| 5 | تمهيد |
| 7 | معلومات حول المؤشر |
| 9 | أولاً - الأهداف |
| 10 | ثانياً - الشئون الإدارية والمالية |
| 11 | ثالثاً - أسئلة وأجوبة |
| 19 | رابعاً - منهج الدراسة |
| 23 | معايير التقييم |
| 24 | أولاً - استطلاع رأي الموظفين |
| 28 | ثانياً - استطلاع رأي المراجعين |
| 31 | العينات |
| 32 | أولاً - الموظفون |
| 39 | ثانياً - المراجعون |
| 47 | النتائج |
| 49 | أولاً - الموظفون |
| 53 | ثانياً - المراجعون |
| 57 | مجلس الأمناء |
| 61 | الجوائز |

تمهيد ::

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، وبالإسترشاد 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، وفقاً 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 في الجهات العامة) يسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، وهي:

- (1) وضع معايير لتقييم أداء الجهات العامة في الكويت وفقاً 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 إصلاحاً لتكون حافزاً للجهات الأخرى لمزيد من التطوير.

ثانياً – 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 تم إقرار مشروع "مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة" ؟

تكمّن أهمية تنفيذ المشروع في بعده الإصلاحي 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 والعدالة وتكافؤ الفرص والفاعلية 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 تحديد نقاط القوة والضعف 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 الجهات نفسها بهدف إيجاد السبل للإصلاح الذاتي داخلها.

2) كيف بدأت فكرة المؤشر؟

بدأت فكرة مؤشر مدركات الإصلاح بعد انعقاد الجمعية العمومية التأسيسية – في عام 2005 – حيث تشكلت لجنة لوضع إستراتيجية للجمعية وخطة تشغيلية ، وقد تضمنت الخطة مشروع لقياس الإصلاح والفساد في الجهات الحكومية.

إن كثرة الأحاديث والكتابات عن تزايد الفساد الإداري والمالي في دولة الكويت وتردي 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، نجده يظهر تراجع دولة الكويت بشكل مستمر عاما بعد عام، وما لم نبادر لعمل شيء لوقف هذا التدهور فإن القطاع العام في خطر يزداد سوؤه يوما بعد يوم.

لذلك تم في نوفمبر 2006 البدء في المشروع بهدف رصد أداء الجهات الحكومية وفق معايير محددة، لنتكشف مكامن الخلل ونرسم خريطة إصلاح وطني للجهات الحكومية، وبالفعل تم عمل تقييم للجهات العامة، حيث صدر المؤشر في نسخته الأولى في فبراير 2008 م، وفي نسخته الثانية في مارس 2009م.

3) لماذا تم اختيار الجهات العامة ؟

تم اختيار الجهات العامة بسبب هيمنة الأجهزة الحكومية 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 .

4) لماذا تم اختيار 48 جهة حكومية فقط ؟

توجد في الكويت قرابة 59 جهة حكومية، فتم اختيار 30 جهة حكومية فقط في السنة الأولى للمؤشر عام 2008م، لأن تلك الجهات تقدم خدمات مباشرة للأفراد، وتم اختيار 40 جهة حكومية في

السنة الثانية 2009 ، أما في العام الثالث للمؤشر فقد تم زيادة عدد الجهات الحكومية لتصل إلى 48 جهة، والجهات التي شملها المؤشر في العام 2010م هي:

| موظفون | مراجعون | الجهات العامة | موظفون | مراجعون | الوزارات |
|--------|---------|---|--------|---------|-----------------------------------|
| ✓ | - | إدارة الفتوى والتشريع | ✓ | ✓ | 1 وزارة الاعلام |
| ✓ | ✓ | الإدارة العامة للإطفاء | ✓ | ✓ | 2 وزارة الأشغال العامة |
| ✓ | ✓ | الإدارة العامة للجمارك | ✓ | ✓ | 3 وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية |
| - | ✓ | الإدارة العامة للطيران المدني | ✓ | ✓ | 4 وزارة التجارة والصناعة |
| - | ✓ | الأمانة العامة للأوقاف | ✓ | ✓ | 5 وزارة التربية |
| - | ✓ | الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية العربية | ✓ | ✓ | 6 وزارة التعليم العالي |
| ✓ | ✓ | المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية | - | ✓ | 7 وزارة الخارجية |
| ✓ | ✓ | المؤسسة العامة للرعاية السكنية | ✓ | ✓ | 8 وزارة الداخلية |
| - | ✓ | المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية - الأمانة العامة | ✓ | ✓ | 9 وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل |
| - | ✓ | المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب | ✓ | ✓ | 10 وزارة الصحة |
| - | ✓ | الهيئة العامة لتقدير التعويضات | ✓ | ✓ | 11 وزارة العدل |
| ✓ | ✓ | الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية | ✓ | ✓ | 12 وزارة الكهرباء والماء |
| ✓ | ✓ | الهيئة العامة لشئون القصر | - | ✓ | 13 وزارة المالية |
| - | ✓ | الهيئة العامة للاستثمار | ✓ | ✓ | 14 وزارة المواصلات |
| - | ✓ | الهيئة العامة للبيئة | - | ✓ | 15 وزارة النفط |
| ✓ | ✓ | الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب | | | |
| ✓ | ✓ | الهيئة العامة للشباب والرياضة | | | |
| ✓ | ✓ | الهيئة العامة للصناعة | | | |
| ✓ | ✓ | الهيئة العامة للمعلومات المدنية | | | |
| ✓ | ✓ | برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة | | | |
| ✓ | ✓ | بلدية الكويت | | | |
| ✓ | ✓ | بنك التسليف والادخار | | | |
| - | ✓ | بنك الكويت المركزي | | | |
| ✓ | ✓ | بيت الزكاة | | | |
| ✓ | ✓ | جامعة الكويت | | | |
| ✓ | ✓ | ديوان الخدمة المدنية | | | |
| ✓ | ✓ | سوق الكويت للأوراق المالية | | | |
| ✓ | ✓ | لجنة المناقصات المركزية | | | |
| - | ✓ | مؤسسة البترول الكويتية | | | |
| ✓ | ✓ | مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية | | | |
| ✓ | ✓ | مؤسسة الموانئ الكويتية | | | |
| - | ✓ | معهد الكويت للأبحاث العلمية | | | |
| - | ✓ | وكالة الأنباء الكويتية - كونا | | | |

تم استبعادها:

| |
|---------------------------------|
| الديوان الأميري |
| ديوان سمو ولي العهد |
| ديوان سمو رئيس مجلس الوزراء |
| ديوان المحاسبة |
| وزارة الدولة لشئون مجلس الأمة |
| وزارة الدولة لشئون مجلس الوزراء |
| وزارة الدولة لشئون الإسكان |
| وزارة الدولة لشئون البلدية |
| وزارة الدفاع |
| رئاسة الأركان العامة |
| الحرس الوطني الكويتي |

5) 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 لمدى وجود قيم معينة في الجهات العامة التي يعملون بها، كما يعكس مدركات ونظرة المراجعين في تلك الجهات عن هذه القيم.
- **الإصلاح:** هذا المؤشر يقيس عملية الإصلاح، وهو الإصلاح بمفهومه العام الذي يشمل مجموعة من القيم والتي ينبغي للجهات العامة الاسترشاد بها.
- **الجهات العامة:** تم توجيه هذا المؤشر لقياس الإصلاح في الجهات العامة فقط، ولا تشمل القطاع الخاص أو السلطتين التشريعية والقضائية.

6) لماذا تم تقييم 48 جهة على مستوى الموظفين، بينما على مستوى المراجعين تم تقييم 32 جهة فقط؟

لأن بعض الجهات الحكومية لا تقدم خدمات مباشرة للجمهور، لذا يصعب على الجمهور تقييم أعمال تلك الجهات، مثل إدارة الفتوى والتشريع وبنك الكويت المركزي ووزارة الخارجية.

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

- سيساهم هذا المؤشر في تحقيق مجموعة من الفوائد للجهات الحكومية، فالمؤشر قد يدفع الجهات العامة الجادة إلى التعرف على مجموعة من الأدوات التي من شأنها ان تساهم في:
- نشر ثقافة الشفافية والنزاهة والعدالة والمساءلة بين العاملين في تلك الجهات.
 - تطوير معايير اختيار الإشرافيين والقياديين.
 - تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور والاهتمام بجودتها.
 - تبسيط إجراءات العمل والتخلص من البيروقراطية المفرطة.
 - التركيز على تحقيق الأهداف بكفاءة.
 - 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.

8) لماذا تم تحديد شرائح الموظفين والمراجعين 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 فيمكنهم كمتلقين للخدمة تقييم الجهات العامة من الخارج.

9) 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- العدالة وتكافؤ الفرص.
- ج- الفاعلية
- ح- التنافسية.

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

إدارة الحكم الرشيد.

10) 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 في عام 2007م 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 " والتعرف على 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 قام بها مجلس إدارة الجمعية في منتصف ال عام 2007م وبعد انجاز المؤشر في سنته الأولى 2008م، قام مجلس الأمناء بمراجعة عناصر التقييم، بهدف تحسين صياغتها وإعادة توزيعها بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

11) 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 5476 مفردة منها عدد 2615 مفردة من شريحة الموظفين، وعدد 2861 مفردة من شريحة المراجعين.

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.

بلغ عدد الاستمارات الصحيحة لشريحة الموظفين 2615 من أصل 2660 وبمعدل استجابة 98%، في حين إن الاستمارات الصحيحة لشريحة المراجعين 2861 من أصل 3010 مراجع وبمعدل 95%.

- وللوصول إلى مؤشرات ومعايير للإصلاح فإن تحليل المؤشر يشمل المراحل التالية:
- أ- حساب درجة ثبات ومصدقية الاستبيانات لاعتماد درجة الوثوقية في النتائج (Reliability).
 - ب- تلخيص 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)

12) من هي الجهة المنفذة لاستطلاع الرأي؟

تم التعاقد مع شركة فوكاس للاستشارات والدراسات التسويقية باعتبارها شركة محايدة ومتخصصة في مجال عمل الدراسات التسويقية في الكويت، وهي الشركة التي نفذت المؤشر في عام 2008. كما أن فوكاس تتعاون مع شركة GFK الألمانية، أكبر شركة ad-hoc للدراسات التسويقية في أوروبا، كما تتعاون مع IFOP شركة فرنسية متخصصة بدراسات الآراء والعلاقات العامة؛ والشركة تعين وتحلل المعلومات حسب نظم أخلاقيات المهنة التي تمارسها الجمعية الأوروبية للدراسات والتسويق (مقاييس ESOMAR) حيث أن شركة فوكاس هي عضو فيها.

13) 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 شهر نوفمبر إلى شهر يناير ليتم الإعلان عن النتائج قبل نهاية الربع الأول من كل عام.

وقد تم الإعلان عن نتائج المؤشر في سنته الأولى في فبراير 2008م، وفي سنته الثانية تم استلام النتائج في 31 مارس والإعلان عنها في أبريل 2009م .
أما في هذا العام فقد تم استلام النتائج في فبراير 2010 والإعلان عنها في مارس 2010م.

14) 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 اتصالات شخصية مع المسؤولين لتسهيل مهام الباحثين، فيما رفضت جهتين لدخول باحثينا لإجراء استطلاع الرأي الخاص بالموظفين وهما :
- وزارة الخارجية للسنة الثانية على التوالي.
- سوق الكويت للأوراق المالية للسنة الثانية على التوالي.

15) هل سيتم تطوير أعمال المؤشر في المستقبل؟

بالرجوع إلى اختصاصات مجلس الأمناء فهناك تطوير مستمر لأعمال المؤشر، لذلك يتم النظر بشكل سنوي في الجوانب التالية:

- 1- معايير التقييم بهدف تحسينها وتطويرها.
- 2- المنهجية العلمية للدراسة.
- 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 طلب إجراء 2660 مقابلة وجها لوجه مع الموظفين و 3010 مقابلة مع المراجعين. لكن تم إلغاء عينة وزارة الخارجية وسوق الكويت للأوراق المالية بحيث أصبحت الدراسة مؤلفة من 2615 مقابلة مع الموظفين و 2861 مقابلة مع المراجعين، أي بإجمالي 5476 مقابلة.

| عدد المراجعين | عدد الموظفين | الجهة |
|---------------|--------------|--|
| 90 | 36 | (1) بيت الزكاة |
| 0 | 37 | (2) الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية |
| 45 | 39 | (3) الهيئة العامة لشئون القصر |
| 0 | 18 | (4) الهيئة العامة لتقدير التعويضات |
| 0 | 35 | (5) بنك الكويت المركزي |
| 0 | 41 | (6) معهد الكويت للأبحاث العلمية |
| 0 | 41 | (7) مؤسسة البترول الكويتية |
| 0 | 21 | (8) الأمانة العامة للأوقاف |
| 47 | 41 | (9) مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية |
| 45 | 83 | (10) وزارة الأشغال العامة |
| 90 | 63 | (11) وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية |
| 0 | 21 | (12) الإدارة العامة للطيران المدني |
| 0 | 36 | (13) الهيئة العامة للاستثمار |
| 45 | 40 | (14) الإدارة العامة للإطفاء |
| 90 | 41 | (15) ديوان الخدمة المدنية |
| 180 | 61 | (16) جامعة الكويت |
| 180 | 231 | (17) وزارة الصحة |
| 45 | 35 | (18) برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة |
| 20 | 42 | (19) مؤسسة الموانئ الكويتية |
| 45 | 37 | (20) الهيئة العامة للشباب والرياضة |
| 45 | 40 | (21) الهيئة العامة للصناعة |
| 182 | 41 | (22) الهيئة العامة للمعلومات المدنية |
| 20 | 20 | (23) لجنة المناقصات المركزية |
| 0 | 40 | (24) وزارة المالية |
| 0 | 36 | (25) الهيئة العامة للبيئة |
| 45 | 23 | (26) المؤسسة العامة للرعاية السكنية |
| 178 | 438 | (27) وزارة التربية |
| 16 | 68 | (28) وزارة الإعلام |
| 0 | 37 | (29) وزارة النفط |
| 90 | 63 | (30) وزارة العدل |

| عدد المراجعين | عدد الموظفين | الجهة |
|---------------|--------------|---|
| 180 | 42 | 31) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي |
| 89 | 71 | 32) وزارة الكهرباء والماء |
| 45 | 28 | 33) الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية |
| 180 | 19 | 34) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية |
| 181 | 75 | 35) بلدية الكويت |
| 45 | 53 | 36) الإدارة العامة للجمارك |
| 180 | 95 | 37) وزارة الداخلية |
| 90 | 36 | 38) بنك التسليف والادخار |
| 0 | 37 | 39) وكالة الأنباء الكويتية (كونا) |
| 0 | 38 | 40) المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب |
| 44 | 84 | 41) وزارة المواصلات |
| 90 | 41 | 42) وزارة التجارة والصناعة |
| 186 | 75 | 43) وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل |
| 0 | 36 | 44) إدارة الفتوى والتشريع |
| 0 | 41 | 45) المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية |
| 45 | 39 | 46) وزارة التعليم العالي |
| 8 | 0 | 47) سوق الكويت للأوراق المالية |
| 0 | 0 | 48) وزارة الخارجية |
| 2861 | 2615 | |

مواصفات العينة

كويتيون ومقيمون عرب، موظفون في القطاع العام ومراجعون في الجهات الحكومية، رجال ونساء موزعين على 48 جهة.
* ملاحظة:

– تم استبعاد كل من وزارة الخارجية وسوق الكويت للأوراق المالية لأنهما رفضتا التعاون فلم تشملهما الدراسة.

الاستمارة

استمارة ذات أسئلة مغلقة تم تحضيرها واعتمادها من قبل مجلس الأمناء.

لغة الاستمارة

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

العمل الميداني

أجريت المقابلات من 22 نوفمبر 2009 إلى 2 فبراير 2010.

نسبة الخطأ

إمكانية الخطأ تكون في 2-3% بحد أقصى وحد أدنى لعينة عشوائية مؤلفة من 2615 موظف.
2-3% بحد أقصى وحد أدنى لعينة عشوائية مؤلفة من 2861 مراجع .

مراقبة جودة البيانات

تم مراجعة الاستثمارات بنسبة 20% من خلال التأكد عبر الهاتف والقيام بزيارة جميع المواقع من أجل التأكد من المعلومات والسؤال عن مدى رضا المستفيدين عن الباحثين.

الإدارة المركزية للإحصاء:

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

معايير التقييم

تم وضع عدد كبير من معايير التقييم لقياس مدركات الإصلاح في الجهات العامة، وذلك من خلال استطلاع رأي شريحتين هامتين، وهما:

- الموظفون.
 - المراجعون.
- لذا فإن المعايير تم توزيعها حسب تلك الشرائح، كما هو مبين باستطلاعات الرأي الآتية:

أولا – 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 نذكر لنا ما هو تقييمك لهذه العبارات من واحد إلي خمسة، (واحد غير موافق تماما، صعودا إلى خمسة موافق تماما) علما بأن (لا رأي لي) 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 |
|---|-------|-----------|-----------|-----------------|--|
| تماما موافق | موافق | لا رأي لي | غير موافق | تماما غير موافق | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| الشفافية :: حق الموظف في أن يعرف وإتاحة المعلومات له دون معوقات | | | | | |
| أ- شفافية الإجراءات: | | | | | |
| | | | | | (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. |
| ب- شفافية التواصل مع المسؤولين: | | | | | |
| | | | | | (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 على أي مشاريع جديدة تحدث تغييرا في العمل. |
| | | | | | (10) يسهل الاتصال بالمسؤولين لنقل آراء الموظفين (اقتراحات أو شكاوى). |
| | | | | | (11) يتم تنظيم لقاءات مفتوحة بين الإدارة العليا والموظفين. |
| | | | | | (12) يلتزم المسؤول بإطلاع موظفيه على تقارير أدائهم السنوية |
| النزاهة :: تعكس قيم الأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد | | | | | |
| أ- نزاهة من الفساد: | | | | | |
| | | | | | (13) الموظفون لا يستغلون الممتلكات العامة بالجهة لمصالحهم الشخصية. <small>(استخدام سيارات جهة عملك، قرطاسية، أدوات ومعدات).</small> |
| | | | | | (14) الموظفون في هذه الجهة ليس لديهم تجاوزات مالية. (رشوة). |
| | | | | | (15) الموظفون في هذه الجهة ليس لديهم تجاوزات إدارية. <small>(كالواسطة، خرق للوائح، تجاوز للصلاحيات المقررة)</small> |
| 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 على الإبلاغ عن حالات الفساد. |
| | | | | | (22) تمنع جهة عملك الموظفين من استغلال الوظيفة العامة لمصالح شخصية. |

| موضوع التقييم | | | | | مدى موافقتك على البند | | | | |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-------|---|-----------|-----------|-----------|-------|
| مطلقا تماما | غیر تماما | غیر موافق | لا رأي لي | موافق | مطلقا تماما | غیر تماما | غیر موافق | لا رأي لي | موافق |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | المساءلة واحترام القانون: تمكين الموظفين من مراقبة و مساءلة المسؤولين من خلال القنوات و الأدوات الملائمة | | | | |
| | | | | | 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 للمراقبة 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. | | | | |
| | | | | | العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه | | | | |
| | | | | | 30) تلتزم جهة عملك بالعدالة والمساواة بين الموظفين دون النظر إلى الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين. | | | | |
| | | | | | 31) تطبق جهة عملك مبدأ الثواب والعقاب بين الموظفين. | | | | |
| | | | | | 32) لا يشعر الموظفون بالظلم من قبل المسؤولين. | | | | |
| | | | | | 33) يوجد لدى جهة عملك معايير وضوابط لاختيار الموظفين في المناصب الإشرافية. | | | | |
| | | | | | 34) يتم توزيع العبء الوظيفي بين العاملين بعدالة. | | | | |
| | | | | | الفاعلية :: إنجاز الأهداف المرجوة | | | | |
| | | | | | أ- تخطيط إستراتيجي: | | | | |
| | | | | | 35) توجد لدى جهة عملك خطة إستراتيجية وتشغيلية. | | | | |
| | | | | | 36) تلتزم جهة عملك بتنفيذ خطتها الإستراتيجية. | | | | |
| | | | | | 37) لا يتم استحداث أو تعديل هيكل الجهة إلا وفقا لحاجة العمل. | | | | |
| | | | | | 38) تلتزم جهة عملك بالبرامج والمشاريع التي تخدم الخطة الإستراتيجية. | | | | |
| | | | | | ب- فاعلية الأداء: | | | | |
| | | | | | 39) لدى جهة عملك القدرة على إحداث وإدارة التغيير بكفاءة عالية. | | | | |
| | | | | | 40) الاختصاصات بين الإدارات المختلفة بجهة عملك غير متداخلة. | | | | |
| | | | | | 41) تقوم جهة عملك بتبسيط الإجراءات للخدمات المقدمة للجمهور. | | | | |
| | | | | | 42) تنجز جهة عملك خطتها خلال الفترة الزمنية المحددة. | | | | |
| | | | | | 43) تقوم جهة عملك بقياس نسبة الإنجاز في الخطة السنوية. | | | | |
| | | | | | 44) تنظم جهة عملك برامج تدريبية مهنية مناسبة لتطوير قدرات الموظفين. | | | | |
| | | | | | 45) يوجد لدى جهة عملك كفاءة في الإشراف على أداء الموظفين. | | | | |

| مدى موافقتك على البند | | | | | موضوع التقييم |
|-----------------------|-------|-----------|-----------|------------------|--|
| موافق تماماً | موافق | لا رأي لي | غير موافق | غير موافق تماماً | |
| | | | | | التنافسية :: تحسين بيئة العمل وخلق الحوافز التشجيعية من أجل تطوير الأعمال |
| | | | | | 46) تتخذ القيادة في جهة عملك قرارات صائبة. |
| | | | | | 47) تهتم جهة عملك بإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات أو حل المشكلات. |
| | | | | | 48) يوجد لدى جهة عملك نظام تقييم فعال لأداء الموظفين. |
| | | | | | 49) تشجع جهة عملك المبادئ الحديثة والأفكار الإبداعية لتطوير العمل. |
| | | | | | 50) لدى القيادة في جهة عملك رغبة لإحداث التغيير الإيجابي المطلوب. |
| | | | | | 51) بيئة العمل في جهة عملك مشجعة ومحفزة لعمل الموظفين. |
| | | | | | 52) انجاز العمل في هذه الجهة أفضل من الجهات الأخرى. |
| | | | | | 53) 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 نذكر لنا ما هو تقييمك لهذه العبارات من واحد إلى خمسة، (واحد غير موافق تماما، صعودا إلى خمسة موافق تماما) علما بأن (لا رأي لي) تعني عدم معرفة الإجابة.

بيانات المبحوث:

| | | | | | |
|---------------------|---------------|-------------------|-------------|-------------|-----------------|
| رقم هاتف المبحوث | العمر | 25 < سنة | 34 - 25 | 44 - 35 | 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 | ذوي 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: | ساعة المقابلة: | |
| اسم العداد: | اسم المراقب: | |
| تاريخ المراقبة: | ساعة المراقبة: | |

استطلاع رأي المراجعين

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

| مدى موافقتك على البند | | | | | موضوع التقييم |
|-----------------------|-------|-----------|-----------|-----------------|---|
| تماما موافق | موافق | لا رأي لي | غير موافق | غير موافق تماما | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | الشفافية :: حق المواطن في أن يعرف و إتاحة المعلومات له دون معوقات |
| | | | | | (1) يوجد في الجهة التي تراجعها شفافية ووضوح لمتطلبات الحصول على الخدمة (الشروط والمستندات) |
| | | | | | (2) خطوات إنجاز 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. |
| | | | | | النزاهة :: تعكس قيم الأمانة والاستقامة ومكافحة الفساد |
| | | | | | (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) يسهل على المراجع إنجاز المعاملة دون واسطة. |
| | | | | | المساءلة واحترام القانون :: تمكن المواطنين من مراقبة ومساءلة الموظفين والمسؤولين من خلال القنوات والأدوات الملائمة |
| | | | | | (9) تحترم هذه الجهة القوانين واللوائح المنظمة للعمل. |
| | | | | | (10) تهتم هذه الجهة بالنظر في شكاوى المراجعين بجدية. |
| | | | | | (11) تقوم هذه الجهة بمحاسبة موظفيها الذين يتسببون بالأخطاء الإدارية أو المالية أو الفنية. |
| | | | | | (12) يتم تقديم مبررات قانونية أو إجرائية لدى رفض معاملتك. |

| مدى موافقتك على البند | | | | | موضوع التقييم |
|-----------------------|-------|-----------|-----------|-----------------|---|
| موافق تماما | موافق | لا رأي لي | غير موافق | غير موافق تماما | |
| | | | | | العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه |
| | | | | | (13) نظام استقبال المعاملات لا يميز بين المراجعين. (التوقف أمام شبك الخدمة، تستخدم الجهة نظام التقييم في استقبال المعاملات). |
| | | | | | (14) يشعر المراجع بالعدالة والمساواة لإتمام الخدمة دون التمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين. |
| | | | | | (15) يمكنك الوصول إلى المسؤولين في هذه الجهة للإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية. |
| | | | | | (16) المسؤولون في هذه الجهة لا يقدمون استثناءات غير قانونية للمراجعين. |
| | | | | | الفاعلية :: إنجاز الأهداف المرجوة |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | (17) يوجد في هذه الجهة موقع إلكتروني يساهم في إنجاز المعاملة. (يوفر متطلبات الخدمة ، إتمام المعاملة). |
| | | | | | (18) يتم إنجاز المعاملة أليا في هذه الجهة مما يختصر الوقت على المراجع. |
| | | | | | (19) تهتم هذه الجهة بتبسيط إجراءات تقديم الخدمة لتسهيل حصول المراجع عليها. |
| | | | | | (20) في هذه الجهة الموظفون على دراية كاملة بعملهم في تقديم الخدمة. |
| | | | | | (21) يوجد درجة عالية من التنسيق بين وحدات العمل في هذه الجهة. |
| | | | | | التنافسية :: تحسين بيئة العمل وخلق الحوافز التشجيعية من أجل تطوير الخدمة |
| | | | | | (22) يوجد في هذه الجهة مكان لائق لاستقبال وخدمة المراجعين مقارنة بجهات عديدة. |
| | | | | | (23) توفر الجهة خدمة خاصة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة. |
| | | | | | (24) توفر هذه الجهة للمراجعين مركز خدمات مساندة لتيسير عملية الحصول على الخدمة. (طباعة وتصوير مستندات) |
| | | | | | (25) يوجد موظف استقبال للمساعدة في إنجاز المعاملة. |
| | | | | | (26) يحصل المراجع على خدمة ذات جودة عالية مقارنة بجهات عديدة. |
| | | | | | (27) لدى المراجع درجة عالية من الثقة بالخدمة التي يحصل عليها. |
| | | | | | (28) معاملة الموظفين للمراجعين لائقة مقارنة بجهات عديدة. |
| | | | | | (29) أنت راض بشكل عام عن مستوى الخدمة التي تتلقاها من هذه الجهة. |

العينات

أولاً - الموظفون :

حجم العينة

| حجم العينة في كل جهة | عدد المواقع التي تم زيارتها | الجهة |
|----------------------|-----------------------------|---|
| 438 | 12 | وزارة التربية |
| 231 | 12 | وزارة الصحة |
| 75 | 4 | وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل |
| 71 | 6 | وزارة الكهرباء والماء |
| 95 | 4 | وزارة الداخلية |
| 63 | 3 | وزارة العدل |
| 84 | 1 | وزارة المواصلات |
| 39 | 1 | وزارة التعليم العالي |
| 68 | 2 | وزارة الإعلام |
| 63 | 3 | وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية |
| 83 | 1 | وزارة الأشغال العامة |
| 41 | 1 | وزارة التجارة والصناعة |
| 40 | 1 | وزارة المالية |
| 37 | 1 | وزارة النفط |
| 42 | 4 | الهيئة العامة للتعليم التطبيقي |
| 61 | 3 | جامعة الكويت |
| 75 | 3 | بلدية الكويت |
| 36 | 3 | بنك التسليف والإدخار |
| 53 | 1 | الإدارة العامة للجمارك |
| 35 | 1 | برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة |
| 41 | 1 | ديوان الخدمة المدنية |
| 40 | 1 | الإدارة العامة للإطفاء |
| 28 | 1 | الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية |
| 39 | 1 | الهيئة العامة لشؤون القصر |
| 41 | 1 | الهيئة العامة للمعلومات المدنية |
| 37 | 1 | الهيئة العامة للشباب والرياضة |
| 36 | 1 | الهيئة العامة للبيئة |
| 40 | 1 | الهيئة العامة للصناعة |
| 36 | 1 | بيت الزكاة |
| 41 | 1 | مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية |
| 19 | 1 | المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية |
| 23 | 1 | المؤسسة العامة للرعاية السكنية |
| 41 | 1 | المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية |
| 38 | 1 | المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب |
| 41 | 1 | معهد الكويت للأبحاث العلمية |
| 41 | 1 | مؤسسة البترول الكويتية |
| 37 | 1 | وكالة الأنباء الكويتية (كونا) |
| 42 | 1 | مؤسسة الموانئ الكويتية |
| 36 | 1 | الهيئة العامة للاستثمار |
| 36 | 1 | إدارة الفتوى والتشريع |
| 21 | 1 | الإدارة العامة للطيران المدني |
| 21 | 1 | الأمانة العامة للأوقاف |
| 37 | 1 | الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية |
| 18 | 1 | الهيئة العامة لتقدير التعويضات |
| 35 | 1 | بنك الكويت المركزي |
| 20 | 1 | لجنة المناقصات المركزية |
| 0 | 0 | وزارة الخارجية |
| 0 | 0 | سوق الكويت للأوراق المالية |
| 2615 | 93 | الإجمالي |

الخصائص الديموجرافية لعينة الموظفين

| النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة % | التكرارات | الخصائص الديموجرافية |
|-------------------------------------|-----------|----------------------|
| العمر | | |
| 14 | 376 | أقل من 25 سنة |
| 48 | 1251 | من 25 إلى 34 سنة |
| 27 | 699 | من 35 إلى 44 سنة |
| 11 | 289 | أكثر من 44 سنة |
| 100 | 2615 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2615 | المجموع الكلي |
| الجنسية | | |
| 83 | 2166 | كويتي |
| 17 | 449 | غير كويتي |
| 100 | 2615 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2615 | المجموع الكلي |
| الجنس | | |
| 41 | 1071 | ذكر |
| 59 | 1544 | أنثى |
| 100 | 2615 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2615 | المجموع الكلي |
| المستوى التعليمي | | |
| 3 | 90 | متوسط |
| 9 | 233 | ثانوي |
| 38 | 994 | دبلوم |
| 45 | 1185 | جامعي |
| 4 | 113 | ماجستير / دكتوراة |
| 100 | 2615 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2615 | المجموع الكلي |
| المستوى الوظيفي | | |
| * | 3 | مندوب |
| 90 | 2348 | موظف |
| 7 | 176 | رئيس قسم |
| 2 | 63 | مراقب |
| 1 | 25 | مدير |
| 100 | 2615 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2615 | المجموع الكلي |

| سنوات الخبرة | | |
|-------------------|------|------------------------|
| 38 | 995 | أقل من 5 سنوات |
| 28 | 729 | من 5 إلى 10 سنوات |
| 23 | 596 | من 11 إلى 20 سنة |
| 11 | 295 | أكثر من 20 سنة |
| 100 | 2615 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2615 | المجموع الكلي |
| الدخل الشهري | | |
| 9 | 242 | أقل من 500 دينار |
| 17 | 441 | من 501 إلى 900 دينار |
| 21 | 560 | من 901 إلى 1300 دينار |
| 18 | 466 | من 1301 إلى 1700 دينار |
| 35 | 906 | أكثر من 1700 دينار |
| 100 | 2615 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2615 | المجموع الكلي |
| الحالة الاجتماعية | | |
| 27 | 708 | أعزب |
| 73 | 1907 | متزوج |
| 100 | 2615 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2615 | المجموع الكلي |
| المحافظة | | |
| 27 | 697 | العاصمة |
| 30 | 783 | حولي |
| 19 | 484 | الفروانية |
| 10 | 249 | الأحمدي |
| 5 | 128 | الجهراء |
| 10 | 274 | مبارك الكبير |
| 100 | 2615 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2615 | المجموع الكلي |

التوزيع التكراري للمتوسط آراء عينة الموظفين

| المتوسط العام | الرضا العام | التفافية | تخطيط المسئولية | فاعلية الاداء | الحالة وكثا الفرص | المساواة والمعام القانون | نزاهة وقتية | نزاهة من السلطة | شفافية التواصل مع المستفيدين | شفافية الاجراءات | الخصائص الديموغرافية |
|------------------------|-------------|----------|--------------------|---------------|----------------------|--------------------------------|-------------|--------------------|------------------------------------|---------------------|----------------------|
| 3.3323 | 3.4040 | 3.2196 | 3.3333 | 3.3978 | 3.0922 | 3.4950 | 3.1968 | 3.5922 | 3.2484 | 3.5544 | كثيرة |
| 3.7507 | 3.9666 | 3.7206 | 3.8257 | 3.7674 | 3.3875 | 3.8645 | 3.7267 | 3.9198 | 3.6701 | 3.9154 | غير كثيرة |
| 3.5171 | 3.7143 | 3.4507 | 3.5170 | 3.5648 | 3.2700 | 3.6567 | 3.4143 | 3.7065 | 3.4476 | 3.6829 | ذكر |
| 3.3257 | 3.3523 | 3.2049 | 3.3350 | 3.3895 | 3.0547 | 3.4903 | 3.2000 | 3.6082 | 3.2328 | 3.5702 | انثى |
| 3.4165 | 3.4761 | 3.2929 | 3.3690 | 3.4438 | 3.2207 | 3.5570 | 3.3438 | 3.6871 | 3.3233 | 3.6463 | اقل من 25 سنة |
| 3.3646 | 3.4317 | 3.2543 | 3.3655 | 3.4275 | 3.1079 | 3.5325 | 3.2428 | 3.6003 | 3.2789 | 3.5877 | من 26 الى 34 سنة |
| 3.3865 | 3.5021 | 3.3010 | 3.4231 | 3.4376 | 3.1165 | 3.5408 | 3.2487 | 3.6404 | 3.3021 | 3.5946 | من 35 الى 44 سنة |
| 3.6016 | 3.8270 | 3.5551 | 3.6202 | 3.6876 | 3.2567 | 3.7153 | 3.5042 | 3.8258 | 3.5442 | 3.7543 | اكثر من 44 سنة |
| مستوى التعليم | | | | | | | | | | | |
| 3.4522 | 3.5556 | 3.4444 | 3.3167 | 3.5302 | 3.2667 | 3.6825 | 3.2889 | 3.6370 | 3.2873 | 3.6533 | متوسط |
| 3.3482 | 3.4807 | 3.2980 | 3.3734 | 3.4108 | 3.1631 | 3.5359 | 3.2048 | 3.5708 | 3.1796 | 3.5099 | ثانوي |
| 3.3007 | 3.3491 | 3.1551 | 3.2392 | 3.3745 | 3.0380 | 3.4904 | 3.1742 | 3.6033 | 3.2156 | 3.5529 | دبلوم |
| 3.4998 | 3.6186 | 3.4247 | 3.5589 | 3.5456 | 3.2203 | 3.6194 | 3.4013 | 3.7032 | 3.4369 | 3.6857 | جامعي |
| 3.3869 | 3.5929 | 3.2857 | 3.4912 | 3.3894 | 3.1133 | 3.4652 | 3.2668 | 3.6401 | 3.3464 | 3.6372 | ماجستير / دكتوراه |
| المستوى الوظيفي | | | | | | | | | | | |
| 3.4843 | 3.3333 | 3.2381 | 3.5833 | 3.4762 | 3.6667 | 3.3333 | 3.4286 | 3.3333 | 3.3810 | 4.1333 | مدرب |
| 3.3783 | 3.4638 | 3.2740 | 3.3880 | 3.4426 | 3.1115 | 3.5327 | 3.2645 | 3.6252 | 3.2880 | 3.5980 | موظف |
| 3.5791 | 3.8295 | 3.5430 | 3.5099 | 3.5584 | 3.3841 | 3.7110 | 3.4261 | 3.8580 | 3.5560 | 3.7554 | رئيس قسم |
| 3.6807 | 3.6984 | 3.6757 | 3.7143 | 3.7120 | 3.4222 | 3.8594 | 3.4989 | 3.8360 | 3.7302 | 3.7143 | مراقب |
| 3.8860 | 4.1600 | 3.6743 | 3.9400 | 3.9029 | 3.6240 | 4.1657 | 3.9543 | 3.9200 | 3.7086 | 4.0640 | مدير |
| سنوات الخبرة | | | | | | | | | | | |
| 3.4502 | 3.5256 | 3.3411 | 3.4249 | 3.4945 | 3.2470 | 3.6172 | 3.3615 | 3.7045 | 3.3380 | 3.6438 | اقل من 5 سنوات |
| 3.3196 | 3.3567 | 3.2038 | 3.3176 | 3.3849 | 3.0332 | 3.4676 | 3.1958 | 3.6017 | 3.2604 | 3.5503 | من 5 الى 10 سنوات |
| 3.3427 | 3.4950 | 3.2474 | 3.3712 | 3.3897 | 3.0342 | 3.4938 | 3.2179 | 3.5872 | 3.2711 | 3.5826 | من 11 الى 20 سنة |
| 3.5816 | 3.7831 | 3.5550 | 3.6627 | 3.6828 | 3.2820 | 3.7153 | 3.4077 | 3.6983 | 3.5123 | 3.7553 | اكثر من 20 سنة |

النحل الشهري

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------------|
| 3.7113 | 3.9091 | 3.6499 | 3.7469 | 3.7267 | 3.4463 | 3.8365 | 3.6924 | 3.8691 | 3.6452 | 3.8215 | أقل من 500 دينار |
| 3.5037 | 3.6417 | 3.4532 | 3.5119 | 3.5471 | 3.2626 | 3.6210 | 3.4221 | 3.7377 | 3.3978 | 3.6785 | من 501 إلى 900 دينار |
| 3.3073 | 3.4125 | 3.2005 | 3.2830 | 3.3750 | 3.1079 | 3.4551 | 3.1722 | 3.5530 | 3.2191 | 3.5186 | من 901 إلى 1300 دينار |
| 3.3797 | 3.4571 | 3.2541 | 3.3240 | 3.4721 | 3.2146 | 3.5466 | 3.2667 | 3.7260 | 3.2839 | 3.4717 | من 1301 إلى 1700 دينار |
| 3.3459 | 3.3996 | 3.2332 | 3.3918 | 3.3964 | 2.9883 | 3.5237 | 3.1966 | 3.5651 | 3.2785 | 3.6662 | أكثر من 1700 دينار |
| الدولة الاجتماعية | | | | | | | | | | | |
| 3.3678 | 3.4237 | 3.2567 | 3.3616 | 3.4050 | 3.1333 | 3.5210 | 3.2694 | 3.6634 | 3.2968 | 3.5449 | أغرب |
| 3.4176 | 3.5291 | 3.3238 | 3.4274 | 3.4822 | 3.1464 | 3.5723 | 3.2946 | 3.6429 | 3.3297 | 3.6429 | ممتاز ج |
| المحافظة | | | | | | | | | | | |
| 3.3700 | 3.5395 | 3.2681 | 3.3730 | 3.4288 | 3.1208 | 3.5290 | 3.2339 | 3.5978 | 3.2970 | 3.5770 | العامية |
| 3.3742 | 3.4713 | 3.2729 | 3.3978 | 3.4315 | 3.0697 | 3.5242 | 3.2635 | 3.6518 | 3.2808 | 3.6110 | حولي |
| 3.4778 | 3.5744 | 3.4082 | 3.4602 | 3.5354 | 3.2215 | 3.6033 | 3.3920 | 3.7266 | 3.3459 | 3.7256 | الفرجية |
| 3.4837 | 3.5341 | 3.3896 | 3.5030 | 3.5772 | 3.2795 | 3.6667 | 3.3735 | 3.6238 | 3.4091 | 3.5823 | الأصفي |
| 3.3989 | 3.4688 | 3.2813 | 3.2871 | 3.4208 | 3.2000 | 3.5458 | 3.2879 | 3.7604 | 3.3996 | 3.5391 | الجبراء |
| 3.3762 | 3.3394 | 3.2482 | 3.4188 | 3.4119 | 3.1182 | 3.5594 | 3.2325 | 3.5998 | 3.3342 | 3.6058 | مبارك الكبير |

التوزيع التكراري للمتوسط آراء عينة الموظفين حسب الجهة الحكومية

| الرضا العام | التفاسية | فاعلية الأداء | فاعلية التخطيط الاستراتيجي | العدالة وكفاءة الفرص | المساهمة واختراع القانون | نزاهة وفاقية | نزاهة من الفساد | شفافية التواصل مع المستفيدين | شفافية الإجراءات | المتوسط العام للموظفين | الجهة الحكومية |
|-------------|----------|---------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|--------------|-----------------|------------------------------|------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 4.4722 | 4.0952 | 4.1865 | 4.4028 | 3.7556 | 4.1468 | 4.0635 | 4.1111 | 4.2103 | 4.2778 | 4.1415 | بيت الزاكرة |
| 4.0000 | 3.8456 | 3.8958 | 4.1284 | 3.7568 | 4.0309 | 3.8185 | 4.2613 | 3.8764 | 4.1622 | 3.9465 | المنطقى الكوئى للتنمية الاقتصادية |
| 3.5644 | 3.4945 | 3.8718 | 3.6603 | 3.4103 | 4.0220 | 3.6923 | 4.0769 | 3.6777 | 3.9641 | 3.7475 | الهيئة العامة للغذاء والدواء |
| 4.0556 | 3.7619 | 3.8175 | 4.0139 | 3.3111 | 3.6667 | 3.2857 | 4.0566 | 3.8016 | 4.1333 | 3.7327 | الهيئة العامة للغذاء والدواء |
| 3.4571 | 3.4327 | 3.6816 | 3.7571 | 3.0229 | 3.9265 | 3.8612 | 4.2000 | 3.6612 | 4.3257 | 3.7315 | بنك الكويت المركزي |
| 3.9268 | 3.5192 | 3.6446 | 4.0183 | 3.3024 | 3.8223 | 3.4564 | 3.7561 | 3.9303 | 3.6341 | 3.6710 | مجمع التبرعات للأبحاث العلمية |
| 3.9268 | 3.3366 | 3.5087 | 3.6768 | 3.0439 | 3.6585 | 3.9582 | 3.6748 | 3.7700 | 4.0878 | 3.6668 | مؤسسة التبرعات الكويتية |
| 3.8095 | 3.4830 | 3.8163 | 4.0000 | 3.3333 | 3.6463 | 3.6259 | 3.5873 | 3.5646 | 3.8286 | 3.6478 | الأمانة العامة للأوقاف |
| 4.0484 | 3.5610 | 3.4878 | 3.6829 | 2.9415 | 3.6969 | 3.6098 | 3.5772 | 3.9408 | 3.9805 | 3.6263 | وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية |
| 3.5542 | 3.6747 | 3.6713 | 3.7952 | 3.1518 | 3.8451 | 3.3890 | 3.5462 | 3.3855 | 3.9880 | 3.6006 | وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية |
| 4.0159 | 3.6735 | 3.6440 | 3.9008 | 3.3206 | 3.5692 | 3.4104 | 3.6878 | 3.4649 | 3.6540 | 3.5828 | وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية |
| 3.6190 | 3.5850 | 3.7483 | 3.6548 | 3.3333 | 3.6667 | 3.3401 | 3.4603 | 3.6599 | 3.6667 | 3.5777 | الهيئة العامة للغذاء والدواء |
| 3.5833 | 3.5079 | 3.6389 | 3.9653 | 3.0556 | 3.6825 | 3.3413 | 3.7593 | 3.4762 | 3.9833 | 3.5744 | الهيئة العامة للغذاء والدواء |
| 3.6500 | 3.4500 | 3.7429 | 3.6000 | 3.1750 | 3.8143 | 3.5643 | 3.5167 | 3.3893 | 3.7900 | 3.5689 | الإدارة العامة للإطفاء |
| 3.9836 | 3.5470 | 3.6446 | 3.8171 | 3.2634 | 3.6167 | 3.4111 | 3.5203 | 3.5331 | 3.6244 | 3.5587 | ديوان الخدمة المدنية |
| 3.6190 | 3.4323 | 3.5436 | 3.5476 | 3.2519 | 3.6611 | 3.4063 | 3.7201 | 3.5046 | 3.7758 | 3.5272 | وزارة الصحة |
| 3.7714 | 3.4653 | 3.5878 | 3.6214 | 3.1886 | 3.5592 | 3.2776 | 3.7333 | 3.5347 | 3.7486 | 3.5116 | ديوان الخدمة المدنية |
| 3.7857 | 3.3406 | 3.4082 | 3.2857 | 3.3571 | 3.7687 | 3.1939 | 4.1746 | 3.5170 | 3.3048 | 3.4870 | وزارة الصحة |
| 4.0811 | 3.3900 | 3.5097 | 3.6216 | 3.2108 | 3.9097 | 3.3784 | 3.3423 | 3.5019 | 3.4811 | 3.4651 | مؤسسة الكويت للتربية والتعليم |
| 3.7250 | 3.4714 | 3.5393 | 3.6625 | 2.9550 | 3.6357 | 3.0786 | 3.1333 | 3.3857 | 3.9500 | 3.4354 | مؤسسة الكويت للتربية والتعليم |
| 3.5854 | 3.2857 | 3.5679 | 3.4451 | 3.2098 | 3.8328 | 3.2021 | 3.7642 | 3.3031 | 3.3415 | 3.4294 | الهيئة العامة للغذاء والدواء |
| 3.6500 | 3.3214 | 3.6429 | 3.1875 | 3.4400 | 3.5143 | 3.2071 | 4.2833 | 3.1857 | 3.4400 | 3.4292 | الهيئة العامة للغذاء والدواء |
| 3.6500 | 3.2929 | 3.5607 | 3.6250 | 3.0300 | 3.5356 | 3.3143 | 3.4667 | 3.3464 | 3.6750 | 3.4255 | وزارة المالية |
| 3.6389 | 3.3492 | 3.4365 | 3.2431 | 3.1611 | 3.5714 | 3.4365 | 3.4365 | 3.5119 | 3.4778 | 3.4198 | الهيئة العامة للغذاء والدواء |
| 3.5006 | 3.3056 | 3.4613 | 3.4096 | 3.1429 | 3.5584 | 3.2878 | 3.6484 | 3.3208 | 3.6164 | 3.4041 | المتوسط العام للموظفين |
| 3.2174 | 3.2733 | 3.4037 | 3.6087 | 2.8348 | 3.4907 | 3.4596 | 4.0435 | 3.1739 | 3.7652 | 3.4036 | المؤسسة العامة للعبادة المكتوبة |
| 3.2192 | 3.2348 | 3.4295 | 3.3539 | 3.2037 | 3.5189 | 3.3278 | 3.7801 | 3.2756 | 3.5936 | 3.3862 | وزارة التربية |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|
| 3.6176 | 3.3697 | 3.3403 | 3.1213 | 3.2500 | 3.3929 | 3.1261 | 3.5931 | 3.4391 | 3.5794 | 3.3529 | وزارة الإعلام |
| 3.6486 | 3.2857 | 3.4286 | 3.3581 | 3.0973 | 3.4015 | 3.2896 | 3.5676 | 3.2008 | 3.4595 | 3.3361 | وزارة النفط |
| 3.3968 | 3.1088 | 3.4036 | 3.0437 | 3.1333 | 3.5329 | 3.3673 | 3.6772 | 3.1769 | 3.6667 | 3.3345 | وزارة العمل |
| 3.5000 | 3.3469 | 3.3299 | 3.2262 | 3.1000 | 3.5510 | 3.1224 | 3.5317 | 3.0986 | 3.5333 | 3.3077 | الهيئة العامة للتعليم التطبيقي |
| 3.7324 | 3.3622 | 3.3883 | 3.1549 | 3.1070 | 3.5030 | 3.1368 | 3.4413 | 3.0201 | 3.6197 | 3.3053 | وزارة الكهرباء والماء |
| 2.7500 | 3.1480 | 3.3571 | 3.3125 | 3.2000 | 3.4949 | 3.1122 | 3.3929 | 3.1990 | 3.5143 | 3.2817 | الهيئة العامة لتربية النحل ووزارة الزراعة والثروة السمكية |
| 3.6316 | 3.1203 | 3.5188 | 3.1974 | 2.9053 | 3.6541 | 2.9850 | 3.8070 | 2.7895 | 3.4421 | 3.2463 | الموسسة العامة للتأمينات الاجتماعية |
| 3.2267 | 3.0305 | 3.3733 | 3.3233 | 3.0613 | 3.2800 | 3.2038 | 3.5422 | 3.1200 | 3.4667 | 3.2423 | بنية الكويت |
| 3.1698 | 3.0728 | 3.2049 | 3.0377 | 3.1358 | 3.5175 | 3.1887 | 3.7673 | 3.0323 | 3.4113 | 3.2353 | وزارة العمالة الحمارك |
| 3.3053 | 3.1865 | 3.4060 | 3.0868 | 3.1347 | 3.3278 | 3.0722 | 3.3053 | 3.1489 | 3.4379 | 3.2344 | وزارة الداخلية |
| 3.1944 | 3.1865 | 3.2659 | 3.3472 | 2.7944 | 3.2302 | 3.1667 | 3.3519 | 3.1468 | 3.7278 | 3.2306 | بنك التسليف والايجار |
| 3.5405 | 3.1081 | 3.4093 | 3.2162 | 2.7514 | 3.0347 | 3.2432 | 3.2613 | 3.2857 | 3.6108 | 3.2183 | وكالة الأنباء الكويتية (كونا) |
| 3.6316 | 3.0226 | 3.3233 | 3.4211 | 2.9526 | 3.5827 | 2.9135 | 3.6930 | 3.0564 | 2.9526 | 3.1927 | المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب |
| 3.2262 | 2.9813 | 3.3129 | 3.0238 | 2.8810 | 3.4762 | 2.9439 | 3.4722 | 2.9320 | 3.3452 | 3.1395 | وزارة المواصلات |
| 3.2683 | 2.9373 | 3.2683 | 2.7744 | 2.8829 | 3.3275 | 3.1324 | 3.4065 | 2.8850 | 3.1756 | 3.0893 | وزارة التجارة والصناعة |
| 3.1067 | 2.9390 | 3.1848 | 3.0633 | 2.9013 | 3.2724 | 2.8876 | 3.5822 | 2.8933 | 3.2427 | 3.0767 | وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل |
| 3.0278 | 2.7619 | 2.8810 | 2.8125 | 2.9667 | 3.0992 | 2.9167 | 3.2222 | 2.9365 | 3.1444 | 2.9560 | إدارة الفوقى الأعلى للتخطيط والتنمية |
| 2.8293 | 2.5889 | 2.9582 | 3.0793 | 2.4537 | 3.3554 | 2.6307 | 2.7967 | 2.7944 | 3.2098 | 2.8707 | المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية |
| 2.6410 | 2.6740 | 2.6813 | 2.4359 | 2.7538 | 3.1758 | 2.6593 | 4.1966 | 2.4799 | 3.0923 | 2.8283 | وزارة التعليم العالي |

ثانياً – المراجعون

حجم العينة

| حجم العينة في كل جهة | عدد المواقع التي تم زيارتها | الجهة |
|----------------------|-----------------------------|---|
| 178 | 7 | وزارة التربية |
| 180 | 10 | وزارة الصحة |
| 186 | 3 | وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل |
| 89 | 3 | وزارة الكهرباء والماء |
| 180 | 3 | وزارة الداخلية |
| 90 | 3 | وزارة العدل |
| 44 | 1 | وزارة المواصلات |
| 45 | 1 | وزارة التعليم العالي |
| 16 | 1 | وزارة الإعلام |
| 90 | 2 | وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية |
| 45 | 1 | وزارة الأشغال العامة |
| 90 | 1 | وزارة التجارة والصناعة |
| 180 | 1 | الهيئة العامة للتعليم التطبيقي |
| 180 | 1 | جامعة الكويت |
| 181 | 2 | بلدية الكويت |
| 90 | 3 | بنك التسليف والإدخار |
| 45 | 1 | الإدارة العامة للجمارك |
| 45 | 1 | برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة |
| 90 | 1 | ديوان الخدمة المدنية |
| 45 | 1 | الإدارة العامة للإطفاء |
| 45 | 1 | الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية |
| 45 | 1 | الهيئة العامة لشئون القصر |
| 182 | 1 | الهيئة العامة للمعلومات المدنية |
| 45 | 1 | الهيئة العامة للشباب والرياضة |
| 45 | 1 | الهيئة العامة للصناعة |
| 90 | 1 | بيت الزكاة |
| 47 | 1 | مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية |
| 180 | 1 | المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية |
| 45 | 1 | المؤسسة العامة للرعاية السكنية |
| 20 | 1 | مؤسسة الموانئ الكويتية |
| 20 | 1 | لجنة المناقصات المركزية |
| 8 | 1 | سوق الكويت للأوراق المالية |
| 2861 | 59 | الإجمالي |

الخصائص الديموجرافية

| النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة | التكرارات | الخصائص الديموجرافية |
|-----------------------------------|-----------|----------------------|
| العمر | | |
| 18 | 524 | أقل من 25 سنة |
| 39 | 1129 | من 25 إلى 34 سنة |
| 28 | 801 | من 35 إلى 44 سنة |
| 14 | 407 | أكثر من 44 سنة |
| 100 | 2861 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2861 | المجموع الكلي |
| الجنسية | | |
| 53 | 1528 | كويتي |
| 47 | 1333 | غير كويتي |
| 100 | 2861 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2861 | المجموع الكلي |
| الجنس | | |
| 86 | 2455 | ذكر |
| 14 | 406 | أنثى |
| 100 | 2861 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2861 | المجموع الكلي |
| المستوى التعليمي | | |
| 13 | 383 | متوسط |
| 24 | 691 | ثانوي |
| 20 | 563 | دبلوم |
| 40 | 1155 | جامعي |
| 2 | 69 | ماجستير / دكتوراه |
| 100 | 2861 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2861 | المجموع الكلي |
| المهنة | | |
| 14 | 396 | مندوب |
| 60 | 1720 | موظف |
| 26 | 745 | أخرى |
| 100 | 2861 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2861 | المجموع الكلي |

| القطاع المهني | | |
|---------------|------|----------------------|
| 36 | 1019 | حكومة |
| 42 | 1201 | خاص |
| 22 | 641 | أخرى |
| 100 | 2861 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2861 | المجموع الكلي |
| الدخل الشهري | | |
| 13 | 370 | أقل من 250 دينار |
| 25 | 718 | من 251 إلى 500 دينار |
| 6 | 161 | من 501 إلى 700 دينار |
| 56 | 1612 | أكثر من 700 دينار |
| 100 | 2861 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2861 | المجموع الكلي |
| المحافظة | | |
| 14 | 409 | العاصمة |
| 24 | 696 | حولي |
| 28 | 814 | الفروانية |
| 17 | 479 | الأحمدي |
| 9 | 269 | الجهراء |
| 7 | 194 | مبارك الكبير |
| 100 | 2861 | المجموع |
| | 0 | القيم المفقودة |
| | 2861 | المجموع الكلي |

التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة المراجعين

| المتوسط العام | الرضا العام | التنافسية | الفاعلية | العدالة وتكافؤ الفرص | المساواة واحترام القانون | النزاهة | الشفافية | الخصائص الديموجرافية |
|-------------------------|-------------|-----------|----------|----------------------|--------------------------|---------|----------|----------------------|
| الجنسية | | | | | | | | |
| 3.4272 | 3.4169 | 3.4489 | 3.3719 | 3.3549 | 3.4131 | 3.5251 | 3.4647 | كويتي |
| 3.6479 | 3.7929 | 3.7082 | 3.5922 | 3.4689 | 3.6078 | 3.6684 | 3.7532 | غير كويتي |
| الجنس | | | | | | | | |
| 3.5250 | 3.5898 | 3.5561 | 3.4533 | 3.4080 | 3.5088 | 3.5914 | 3.6070 | ذكر |
| 3.5604 | 3.6059 | 3.6520 | 3.6030 | 3.4076 | 3.4741 | 3.5944 | 3.5512 | أنثى |
| العمر | | | | | | | | |
| 3.4970 | 3.5172 | 3.5979 | 3.5145 | 3.3073 | 3.4466 | 3.4440 | 3.5580 | أقل من 25 سنة |
| 3.5001 | 3.5934 | 3.5221 | 3.4175 | 3.3736 | 3.4874 | 3.5645 | 3.6058 | من 25 إلى 34 سنة |
| 3.5440 | 3.5793 | 3.5830 | 3.4742 | 3.4460 | 3.5009 | 3.6400 | 3.6072 | من 35 إلى 44 سنة |
| 3.6282 | 3.7101 | 3.6392 | 3.5818 | 3.5584 | 3.6290 | 3.7633 | 3.6172 | أكثر من 44 سنة |
| المستوى التعليمي | | | | | | | | |
| 3.6970 | 3.7990 | 3.7314 | 3.6052 | 3.6358 | 3.6567 | 3.7607 | 3.7634 | متوسط |
| 3.4987 | 3.4891 | 3.4774 | 3.4452 | 3.4526 | 3.5083 | 3.5933 | 3.5563 | ثانوي |
| 3.5857 | 3.6625 | 3.5938 | 3.5773 | 3.4250 | 3.5613 | 3.6193 | 3.6956 | دبلوم |
| 3.4772 | 3.5619 | 3.5673 | 3.4170 | 3.3058 | 3.4327 | 3.5253 | 3.5382 | جامعي |
| 3.3468 | 3.4058 | 3.4389 | 3.1681 | 3.2681 | 3.3333 | 3.5314 | 3.3478 | ماجستير / دكتوراة |
| الوظيفة | | | | | | | | |
| 3.6662 | 3.7500 | 3.6277 | 3.6333 | 3.4956 | 3.6736 | 3.7365 | 3.8247 | مندوب |
| 3.4907 | 3.5709 | 3.5344 | 3.4101 | 3.3834 | 3.4679 | 3.5560 | 3.5590 | موظف |
| 3.5484 | 3.5570 | 3.6203 | 3.5388 | 3.4181 | 3.4966 | 3.5978 | 3.5718 | أخرى |
| القطاع المهني | | | | | | | | |
| 3.4368 | 3.4760 | 3.4657 | 3.3558 | 3.3820 | 3.4171 | 3.5142 | 3.4826 | حكومة |
| 3.5885 | 3.6878 | 3.6162 | 3.5247 | 3.4269 | 3.5751 | 3.6464 | 3.6989 | خاص |

| | | | | | | | | |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------|
| 3.5687 | 3.5975 | 3.6479 | 3.5691 | 3.4138 | 3.5082 | 3.6131 | 3.5972 | اخرى |
| الدخل الشهري | | | | | | | | |
| 3.7296 | 3.8919 | 3.7745 | 3.6600 | 3.5466 | 3.7182 | 3.7721 | 3.8341 | أقل من 250 دينار |
| 3.6434 | 3.7744 | 3.7016 | 3.5777 | 3.4704 | 3.6118 | 3.6736 | 3.7471 | من 251 إلى 500 دينار |
| 3.5162 | 3.6646 | 3.5013 | 3.5205 | 3.3758 | 3.4736 | 3.5859 | 3.6075 | من 501 إلى 700 دينار |
| 3.4351 | 3.4349 | 3.4708 | 3.3814 | 3.3516 | 3.4096 | 3.5147 | 3.4784 | أكثر من 700 دينار |
| المحافظة | | | | | | | | |
| 3.4633 | 3.4792 | 3.5201 | 3.3731 | 3.3661 | 3.4401 | 3.5306 | 3.5267 | الناصرة |
| 3.5524 | 3.6207 | 3.5860 | 3.5362 | 3.3969 | 3.5154 | 3.5996 | 3.6336 | حولي |
| 3.5700 | 3.6671 | 3.6111 | 3.5248 | 3.4370 | 3.5482 | 3.6085 | 3.6388 | الغروانية |
| 3.4853 | 3.5532 | 3.5413 | 3.3987 | 3.3617 | 3.4426 | 3.5783 | 3.5570 | الأحمدي |
| 3.5497 | 3.5613 | 3.5975 | 3.4706 | 3.4405 | 3.5437 | 3.6344 | 3.6007 | الجهراء |
| 3.5060 | 3.5515 | 3.4735 | 3.4485 | 3.4832 | 3.5064 | 3.5979 | 3.5629 | مبارك الكبير |

التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة المراجعين حسب الجهة الحكومية

| الرضا العام | التفسيه | الفاعلية | العدالة وتكافؤ الفرص | المساواة واحترام القانون | النزاهة | الشفافية | المتوسط العام | الجهة الحكومية |
|-------------|---------|----------|----------------------|--------------------------|---------|----------|---------------|---|
| 4.6000 | 4.0357 | 4.4000 | 4.2750 | 4.2250 | 4.3667 | 4.3400 | 4.2638 | مؤسسة المواثق الكويتية |
| 4.4500 | 4.0071 | 4.3000 | 4.0000 | 4.0875 | 4.4833 | 4.4700 | 4.2121 | لجنة المناقصات المركزية |
| 3.9333 | 4.2190 | 4.0222 | 4.2722 | 3.8500 | 4.6370 | 3.8311 | 4.1080 | الهيئة العامة لشؤون القصر |
| 4.1611 | 4.1040 | 3.7767 | 3.6292 | 3.8347 | 4.2093 | 3.9022 | 3.9230 | المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية |
| 4.1111 | 3.7556 | 3.7289 | 3.6000 | 4.0556 | 3.9407 | 4.2800 | 3.8927 | وزارة الأشغال العامة |
| 4.0000 | 3.7411 | 3.6250 | 3.8594 | 3.9063 | 3.9167 | 4.2000 | 3.8664 | وزارة الإعلام |
| 3.9778 | 4.0635 | 3.7911 | 3.5222 | 3.7278 | 3.9037 | 3.8889 | 3.8460 | المؤسسة العامة للرعابة السكنية |
| 2.8750 | 3.2321 | 4.5250 | 3.3750 | 4.3125 | 4.0833 | 3.9500 | 3.8233 | سوق الكويت للأوراق المالية |
| 3.8444 | 3.9143 | 3.6933 | 3.5611 | 3.7667 | 3.8074 | 3.9422 | 3.7985 | الهيئة العامة للصناعة |
| 3.8667 | 3.6683 | 3.6578 | 3.6167 | 3.7306 | 3.7889 | 3.8089 | 3.7115 | وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية |
| 3.8778 | 3.7460 | 3.6156 | 3.7250 | 3.6833 | 3.8852 | 3.6222 | 3.7096 | بيت الزكاة |
| 3.9615 | 3.8257 | 3.7593 | 3.3475 | 3.6291 | 3.6832 | 3.7835 | 3.7039 | الهيئة العامة للمعلومات المدنية |
| 3.8889 | 3.5270 | 3.5378 | 3.7056 | 3.6167 | 3.8222 | 3.6667 | 3.6330 | الهيئة العامة للشباب والرياضة |
| 3.6000 | 3.2762 | 3.3867 | 4.0778 | 3.6000 | 4.0148 | 3.7600 | 3.6215 | الإدارة العامة للجمالرك |
| 3.7722 | 3.7651 | 3.5433 | 3.4333 | 3.6028 | 3.2574 | 3.6844 | 3.5925 | وزارة الداخلية |
| 3.8667 | 3.8254 | 3.5422 | 3.3167 | 3.4889 | 3.5519 | 3.5222 | 3.5808 | ديوان الخدمة المدنية |
| 3.7234 | 3.6049 | 3.6255 | 3.4468 | 3.3777 | 3.6738 | 3.5489 | 3.5569 | مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية |
| 3.5921 | 3.5697 | 3.4745 | 3.4080 | 3.5038 | 3.5919 | 3.5991 | 3.5300 | المتوسط العام |
| 3.5556 | 3.4540 | 3.4000 | 3.5722 | 3.3833 | 3.7333 | 3.5689 | 3.5034 | الهيئة العامة لشؤون الرراعة والثروة السمكية |
| 3.4667 | 3.7302 | 3.5978 | 3.1806 | 3.2972 | 3.3389 | 3.4878 | 3.4805 | جامعة الكويت |
| 3.5556 | 3.2349 | 3.4222 | 3.5278 | 3.5000 | 3.5778 | 3.7111 | 3.4728 | الإدارة العامة للإطفاء |
| 3.4389 | 3.4849 | 3.5256 | 3.2764 | 3.3667 | 3.4130 | 3.5556 | 3.4500 | الهيئة العامة للتعليم التطبيقي |
| 3.7333 | 3.4444 | 3.4222 | 3.3000 | 3.3778 | 3.4963 | 3.5333 | 3.4421 | برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة |
| 3.4607 | 3.4366 | 3.2191 | 3.3539 | 3.4270 | 3.6180 | 3.4180 | 3.4028 | وزارة التربية |

| | | | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------------------|
| 3.3602 | 3.3917 | 3.3581 | 3.1599 | 3.4973 | 3.4462 | 3.5505 | 3.4004 | وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل |
| 3.2928 | 3.2044 | 3.3083 | 3.3412 | 3.3674 | 3.4549 | 3.4718 | 3.3387 | بلدية الكويت |
| 3.0111 | 3.6016 | 3.1867 | 3.1361 | 3.3028 | 3.3037 | 3.3556 | 3.3310 | وزارة التجارة والصناعة |
| 3.3500 | 3.2794 | 3.2433 | 3.3625 | 3.2931 | 3.3815 | 3.4611 | 3.3308 | وزارة الصحة |
| 3.3933 | 3.4478 | 3.1843 | 3.0927 | 3.3062 | 3.2809 | 3.5371 | 3.3301 | وزارة الكهرباء والماء |
| 3.0444 | 3.1619 | 2.9289 | 3.6056 | 3.2111 | 3.9037 | 3.0267 | 3.2391 | وزارة التعليم العالي |
| 3.1667 | 3.3206 | 3.2089 | 3.0861 | 3.2611 | 3.1222 | 3.3222 | 3.2352 | وزارة العدل |
| 3.1111 | 3.1079 | 3.0889 | 3.3472 | 3.4194 | 3.3556 | 3.2133 | 3.2245 | بنك التسليف والادخار |
| 3.2500 | 2.9351 | 3.1227 | 3.3466 | 3.2500 | 3.4621 | 3.3591 | 3.2061 | وزارة المواصلات |

النتائج

أولاً: الموظفون

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) **العدالة و تكافؤ الفرص:** و يعنى هذا المحور بكل ما يتعلق بالحياد و عدم التحيز و إعطاء كل ذي حق حقه.
- (5) **الفاعلية:** وهو المحور المتعلق بانجاز الأهداف المرجوة في الإطار الزمني المحدد وبالجودة المطلوبة، و تنقسم في هذا الإطار الفاعلية إلى مفهومين أساسيين، وهما التخطيط الاستراتيجي الفعال و فاعلية الأداء.
- (6) **التنافسية:** و يعنى هذا المفهوم بكل ما يتعلق بتحسين بيئة العمل وخلق الحوافز التشجيعية من أجل تطوير الأداء.

هذا واحتوت استمارة الموظفين الحكوميين على 53 سؤالاً من فئة الإجابات المتعددة على مقياس ليكارت الخماسي المتدرج، حيث أن "1" يشير إلى غير موافق تماماً، "2" يشير إلى غير موافق، "3" لا رأي لي، "4" موافق، "5" موافق تماماً، بالإضافة إلى بعض الأسئلة الشخصية من أجل تحديد سمات الموظف المدلي بالرأي وانعكاس ذلك على اتجاهات آراء العينة، وتضم 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 ومواقع التوزيع.

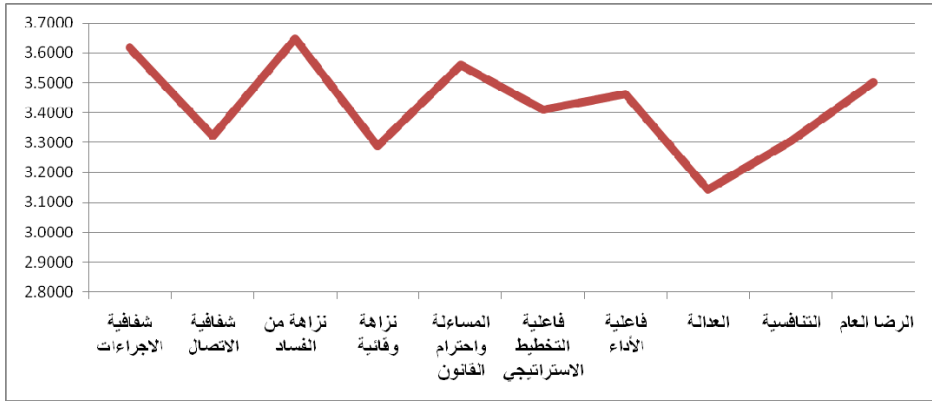
وفيما يلي جدولاً يوضح حجم العينات التي خطط لسحبها لإتمام الدراسة وتلك الأعداد المسحوبة بالفعل من كل جهة.

الترتيب حسب وجهة نظر الموظفين

| الترتيب | النسبة | المتوسط العام | الجهة الحكومية |
|---------|--------------|---------------|---|
| 1 | 82.83% | 4.1415 | بيت الزكاة |
| 2 | 78.93% | 3.9465 | الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية |
| 3 | 74.95% | 3.7475 | الهيئة العامة لشئون القصر |
| 4 | 74.65% | 3.7327 | الهيئة العامة لتقدير التعويضات |
| 5 | 74.63% | 3.7315 | بنك الكويت المركزي |
| 6 | 73.42% | 3.6710 | معهد الكويت للأبحاث العلمية |
| 7 | 73.34% | 3.6668 | مؤسسة البترول الكويتية |
| 8 | 72.96% | 3.6478 | الأمانة العامة للأوقاف |
| 9 | 72.53% | 3.6263 | مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية |
| 10 | 72.01% | 3.6006 | وزارة الأشغال العامة |
| 11 | 71.66% | 3.5828 | وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية |
| 12 | 71.55% | 3.5777 | الإدارة العامة للطيران المدني |
| 13 | 71.49% | 3.5744 | الهيئة العامة للإستثمار |
| 14 | 71.38% | 3.5689 | الإدارة العامة للإطفاء |
| 15 | 71.17% | 3.5587 | ديوان الخدمة المدنية |
| 16 | 70.87% | 3.5435 | جامعة الكويت |
| 17 | 70.54% | 3.5272 | وزارة الصحة |
| 18 | 70.23% | 3.5116 | برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة |
| 19 | 69.74% | 3.4870 | مؤسسة الموانئ الكويتية |
| 20 | 69.30% | 3.4651 | الهيئة العامة للشباب والرياضة |
| 21 | 68.71% | 3.4354 | الهيئة العامة للصناعة |
| 22 | 68.59% | 3.4294 | الهيئة العامة للمعلومات المدنية |
| 23 | 68.58% | 3.4292 | لجنة المناقصات المركزية |
| 24 | 68.51% | 3.4255 | وزارة المالية |
| 25 | 68.40% | 3.4198 | الهيئة العامة للبيئة |
| 26 | 68.07% | 3.4036 | المؤسسة العامة للرعاية السكنية |
| 27 | 67.72% | 3.3862 | وزارة التربية |
| 28 | 67.06% | 3.3529 | وزارة الإعلام |
| 29 | 66.72% | 3.3361 | وزارة النفط |
| 30 | 66.69% | 3.3345 | وزارة العدل |
| 31 | 66.15% | 3.3077 | الهيئة العامة للتعليم التطبيقي |
| 32 | 66.11% | 3.3053 | وزارة الكهرباء والماء |
| 33 | 65.63% | 3.2817 | الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية |
| 34 | 64.93% | 3.2463 | المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية |
| 35 | 64.85% | 3.2423 | بلدية الكويت |
| 36 | 64.71% | 3.2353 | الإدارة العامة للجمارك |
| 37 | 64.69% | 3.2344 | وزارة الداخلية |
| 38 | 64.61% | 3.2306 | بنك التسليف والادخار |
| 39 | 64.37% | 3.2183 | وكالة الأنباء الكويتية (كونا) |
| 40 | 63.85% | 3.1927 | المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب |
| 41 | 62.79% | 3.1395 | وزارة المواصلات |
| 42 | 61.79% | 3.0893 | وزارة التجارة والصناعة |
| 43 | 61.53% | 3.0767 | وزارة الشئون الاجتماعية والعمل |
| 44 | 59.12% | 2.9560 | إدارة الفتوى والتشريع |
| 45 | 57.41% | 2.8707 | المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية |
| 46 | 56.57% | 2.8283 | وزارة التعليم العالي |
| | رفضت التعاون | | سوق الكويت للأوراق المالية |
| | رفضت التعاون | | وزارة الخارجية |

المتوسطات العامة من وجهة نظر الموظفين

| الانحراف المعياري | المتوسط | أكبر قيمة | أقل قيمة | مدرجات الإصلاح |
|-------------------|---------|-----------|----------|-----------------------------|
| 1.2313 | 3.6164 | 5.00 | 1.00 | شفافية الإجراءات |
| 1.3243 | 3.3208 | 5.00 | 1.00 | شفافية التواصل مع المسؤولين |
| 1.2576 | 3.6484 | 5.00 | 1.00 | نزاهة من الفساد |
| 1.3250 | 3.2878 | 5.00 | 1.00 | نزاهة وقائية |
| 1.2066 | 3.5584 | 5.00 | 1.00 | المساءلة واحترام القانون |
| 1.2115 | 3.4096 | 5.00 | 1.00 | تخطيط استراتيجي |
| 1.2119 | 3.4613 | 5.00 | 1.00 | فاعلية الأداء |
| 1.3452 | 3.1429 | 5.00 | 1.00 | العدالة وتكافؤ الفرص |
| 1.2574 | 3.3056 | 5.00 | 1.00 | التنافسية |
| 1.2718 | 3.5006 | 5.00 | 1.00 | الرضا العام |



جدول مقارنة بين عامين – الموظفين

| نسبة التغير | النتائج | | الجهة الحكومية |
|-------------|--------------|-------|---|
| | 2010 | 2009 | |
| 13.06% | 4.1415 | 3.663 | بيت الزكاة |
| * | 3.9465 | * | الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية |
| -12.67% | 3.7475 | 4.291 | الهيئة العامة لشئون القصر |
| * | 3.7327 | * | الهيئة العامة لتقدير التعويضات |
| * | 3.7315 | * | بنك الكويت المركزي |
| * | 3.6710 | * | معهد الكويت للأبحاث العلمية |
| 13.98% | 3.6668 | 3.217 | مؤسسة البنترول الكويتية |
| * | 3.6478 | * | الأمانة العامة للأوقاف |
| -3.22% | 3.6263 | 3.747 | مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية |
| 16.26% | 3.6006 | 3.097 | وزارة الأشغال العامة |
| 3.76% | 3.5828 | 3.453 | وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية |
| * | 3.5777 | * | الإدارة العامة للطيران المدني |
| 22.79% | 3.5744 | 2.911 | الهيئة العامة للاستثمار |
| -6.55% | 3.5689 | 3.819 | الإدارة العامة للإطفاء |
| -12.04% | 3.5587 | 4.046 | ديوان الخدمة المدنية |
| -6.75% | 3.5435 | 3.8 | جامعة الكويت |
| -4.57% | 3.5272 | 3.696 | وزارة الصحة |
| 0.30% | 3.5116 | 3.501 | برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة |
| -1.72% | 3.4870 | 3.548 | مؤسسة الموانئ الكويتية |
| 4.24% | 3.4651 | 3.324 | الهيئة العامة للشباب والرياضة |
| -6.14% | 3.4354 | 3.66 | الهيئة العامة للصناعة |
| -14.99% | 3.4294 | 4.034 | الهيئة العامة للمعلومات المدنية |
| * | 3.4292 | * | لجنة المناقصات المركزية |
| -7.72% | 3.4255 | 3.712 | وزارة المالية |
| 17.40% | 3.4198 | 2.913 | الهيئة العامة للبيئة |
| 37.63% | 3.4036 | 2.473 | المؤسسة العامة للرعاية السكنية |
| 9.41% | 3.3862 | 3.095 | وزارة التربية |
| -21.40% | 3.3529 | 4.266 | وزارة الإعلام |
| * | 3.3361 | * | وزارة النفط |
| 0.99% | 3.3345 | 3.302 | وزارة العدل |
| -6.96% | 3.3077 | 3.555 | الهيئة العامة للتعليم التطبيقي |
| 2.05% | 3.3053 | 3.239 | وزارة الكهرباء والماء |
| 45.14% | 3.2817 | 2.261 | الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية |
| -1.48% | 3.2463 | 3.295 | المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية |
| -14.95% | 3.2423 | 3.812 | بلدية الكويت |
| -9.27% | 3.2353 | 3.566 | الإدارة العامة للجمارك |
| -17.57% | 3.2344 | 3.924 | وزارة الداخلية |
| 18.29% | 3.2306 | 2.731 | بنك التسليف والادخار |
| -0.52% | 3.2183 | 3.235 | وكالة الأنباء الكويتية (كونا) |
| * | 3.1927 | * | المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب |
| -19.91% | 3.1395 | 3.92 | وزارة المواصلات |
| -16.42% | 3.0893 | 3.696 | وزارة التجارة والصناعة |
| 7.99% | 3.0767 | 2.849 | وزارة الشئون الاجتماعية والعمل |
| * | 2.9560 | * | إدارة الفتوى والتشريع |
| * | 2.8707 | * | المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية |
| -2.03% | 2.8283 | 2.887 | وزارة التعليم العالي |
| | | | وزارة الخارجية |
| | رفضت التعاون | | سوق الكويت للأوراق المالية |
| | | | * لم تدخل هذه الجهة ضمن تقييم مؤشر 2009 |

ثانياً – المراجعون

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، 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.
- **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.
- **الفاعلية:** وهو المحور المتعلق بانجاز الأهداف المرجوة في الإطار الزمني المحدد وبالجودة المطلوبة من وجهة نظر المراجع.
- **التنافسية:** و يعنى هذا المحور بكل ما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة من قبل الجهة.

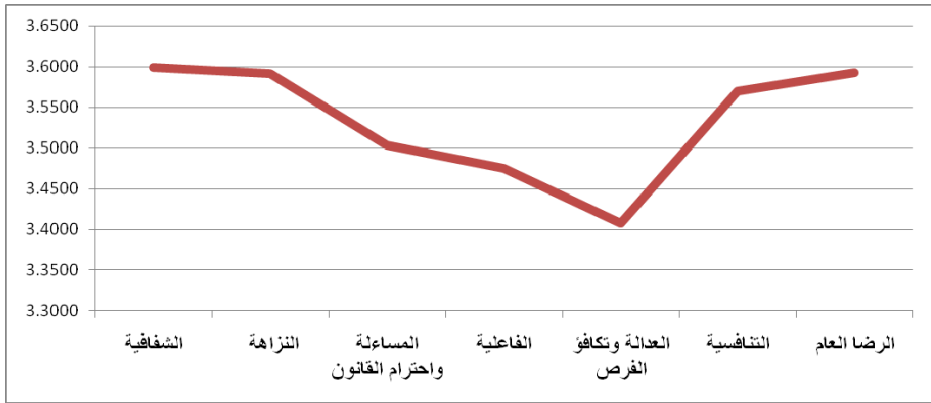
و تضمنت استمارة المراجعين 29 سؤالاً من فئة الإجابات المتعددة على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج. حيث أن "1" يشير إلى غير موافق تماماً، "2" يشير إلى غير موافق، "3" لا رأي لي، "4" موافق، "5" موافق تماماً؛ وتمت زيادة بعض الأسئلة الشخصية من أجل تحديد سمات الأطراف ذات العلاقة و تحديد انعكاساتها على اتجاهات آراء 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.

الترتيب حسب وجهة نظر المراجعين

| الترتيب | النسبة | المتوسط العام | الجهة الحكومية |
|---------|--------|---------------|---|
| 1 | 85.28% | 4.2638 | مؤسسة الموانئ الكويتية |
| 2 | 84.24% | 4.2121 | لجنة المناقصات المركزية |
| 3 | 82.16% | 4.1080 | الهيئة العامة لشئون القصر |
| 4 | 78.46% | 3.9230 | المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية |
| 5 | 77.85% | 3.8927 | وزارة الأشغال العامة |
| 6 | 77.33% | 3.8664 | وزارة الإعلام |
| 7 | 76.92% | 3.8460 | المؤسسة العامة للرعاية السكنية |
| 8 | 76.47% | 3.8233 | سوق الكويت للأوراق المالية |
| 9 | 75.97% | 3.7985 | الهيئة العامة للصناعة |
| 10 | 74.23% | 3.7115 | وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية |
| 11 | 74.19% | 3.7096 | بيت الزكاة |
| 12 | 74.08% | 3.7039 | الهيئة العامة للمعلومات المدنية |
| 13 | 72.66% | 3.6330 | الهيئة العامة للشباب والرياضة |
| 14 | 72.43% | 3.6215 | الإدارة العامة للجمارك |
| 15 | 71.85% | 3.5925 | وزارة الداخلية |
| 16 | 71.62% | 3.5808 | ديوان الخدمة المدنية |
| 17 | 71.14% | 3.5569 | مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية |
| 18 | 70.07% | 3.5034 | الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية |
| 19 | 69.61% | 3.4805 | جامعة الكويت |
| 20 | 69.46% | 3.4728 | الإدارة العامة للإطفاء |
| 21 | 69.00% | 3.4500 | الهيئة العامة للتعليم التطبيقي |
| 22 | 68.84% | 3.4421 | برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة |
| 23 | 68.06% | 3.4028 | وزارة التربية |
| 24 | 68.01% | 3.4004 | وزارة الشئون الإجتماعية والعمل |
| 25 | 66.77% | 3.3387 | بلدية الكويت |
| 26 | 66.62% | 3.3310 | وزارة التجارة والصناعة |
| 27 | 66.62% | 3.3308 | وزارة الصحة |
| 28 | 66.60% | 3.3301 | وزارة الكهرباء والماء |
| 29 | 64.78% | 3.2391 | وزارة التعليم العالي |
| 30 | 64.70% | 3.2352 | وزارة العدل |
| 31 | 64.49% | 3.2245 | بنك التسليف والادخار |
| 32 | 64.12% | 3.2061 | وزارة المواصلات |

المتوسطات العامة من وجهة نظر المراجعين

| الانحراف المعياري | المتوسط | أكبر قيمة | أقل قيمة | مدرجات الإصلاح |
|-------------------|---------|-----------|----------|--------------------------|
| 1.15806 | 3.5991 | 5.00 | 1.00 | الشفافية |
| 1.15654 | 3.5919 | 5.00 | 1.00 | النزاهة |
| 1.04837 | 3.5038 | 5.00 | 1.00 | المساءلة واحترام القانون |
| 1.23179 | 3.4080 | 5.00 | 1.00 | العدالة وتكافؤ الفرص |
| 1.14981 | 3.4745 | 5.00 | 1.00 | الفاعلية |
| 1.13854 | 3.5697 | 5.00 | 1.00 | التنافسية |
| 1.07433 | 3.5921 | 5.00 | 1.00 | الرضا العام |



جدول مقارنة بين عامين - المراجعون

| نسبة التغير | النتائج | | الجهة الحكومية |
|---|---------|--------|---|
| | 2010 | 2009 | |
| * | 4.2638 | * | مؤسسة الموانئ الكويتية |
| * | 4.2121 | * | لجنة المناقصات المركزية |
| -2.74% | 4.1080 | 4.2237 | الهيئة العامة لشئون القصر |
| -2.70% | 3.9230 | 4.0318 | المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية |
| 23.92% | 3.8927 | 3.1414 | وزارة الأشغال العامة |
| -6.54% | 3.8664 | 4.1369 | وزارة الإعلام |
| -15.17% | 3.8460 | 4.5336 | المؤسسة العامة للرعاية السكنية |
| -5.73% | 3.8233 | 4.0556 | سوق الكويت للأوراق المالية |
| -1.29% | 3.7985 | 3.8482 | الهيئة العامة للصناعة |
| 4.07% | 3.7115 | 3.5663 | وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية |
| -3.51% | 3.7096 | 3.8445 | بيت الزكاة |
| -3.24% | 3.7039 | 3.8278 | الهيئة العامة للمعلومات المدنية |
| 3.38% | 3.6330 | 3.5142 | الهيئة العامة للشباب والرياضة |
| 8.83% | 3.6215 | 3.3277 | الإدارة العامة للجمارك |
| -5.67% | 3.5925 | 3.8084 | وزارة الداخلية |
| -8.70% | 3.5808 | 3.9222 | ديوان الخدمة المدنية |
| 21.79% | 3.5569 | 2.9204 | مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية |
| 15.25% | 3.5034 | 3.0398 | الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية |
| -2.10% | 3.4805 | 3.5551 | جامعة الكويت |
| 1.44% | 3.4728 | 3.4236 | الإدارة العامة للإطفاء |
| -6.51% | 3.4500 | 3.6901 | الهيئة العامة للتعليم التطبيقي |
| 7.39% | 3.4421 | 3.2054 | برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة |
| 14.15% | 3.4028 | 2.981 | وزارة التربية |
| -18.66% | 3.4004 | 4.1804 | وزارة الشئون الاجتماعية والعمل |
| -16.66% | 3.3387 | 4.0061 | بلدية الكويت |
| -15.93% | 3.3310 | 3.9624 | وزارة التجارة والصناعة |
| -4.22% | 3.3308 | 3.4777 | وزارة الصحة |
| -4.75% | 3.3301 | 3.4961 | وزارة الكهرباء والماء |
| -16.68% | 3.2391 | 3.8875 | وزارة التعليم العالي |
| 9.28% | 3.2352 | 2.9605 | وزارة العدل |
| -1.48% | 3.2245 | 3.2729 | بنك التسليف والادخار |
| -15.70% | 3.2061 | 3.8032 | وزارة المواصلات |
| * لم تدخل هذه الجهة ضمن تقييم مؤشر 2009 | | | |

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

بكالوريوس علوم سياسية 1985م، ليسانس حقوق 1997م، له العديد من المؤلفات في مجالات الديمقراطية والسياسة، أعد مجموعة من الأوراق العلمية ومقترحات القوانين في مجالات الشفافية ومكافحة الفساد، رئيس مجلس إدارة جمعية الشفافية الكويتية من تأسيسها في مارس 2005م، ومنسق عام الحوار الوطني للإصلاح السياسي، 2008 / 2009م.



(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 بالقطاعين العام والخاص، كما أنه كان محكماً لعدد من جوائز تقييم الأداء المؤسسي في أكثر من دولة خليجية.



(3) د. فهيمة عبد الحميد العوضي، عضواً

أستاذ مساعد في قسم الإحصاء وبحوث العمليات في كلية العلوم، جامعة الكويت؛ حاصلة على الدكتوراه من جامعة باث في المملكة المتحدة في عام 2001م، رئيسة قسم الإحصاء وبحوث العمليات منذ 2008م، لها العديد من الأبحاث والمقالات المنشورة في مجالات علمية محكمة، ولها استشارات عديدة في مؤسسات حكومية وخاصة في دولة الكويت.



(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 مجالات 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 الهبات 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 خصيصا 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".

تم بحمد الله