

# مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة

أبريل 2011 م



## الفهرس

الصفحة	الموضوع
5	تمهيد
7	معلومات حول المؤشر
9	أولاً - الأهداف
10	ثانياً - الشؤون الإدارية والمالية
11	ثالثاً - أسئلة وأجوبة
19	رابعاً - منهج الدراسة
21	معايير التقييم
37	العينات
73	النتائج
75	أولاً - النتائج التفصيلية (حسب المعايير)
87	ثانياً - النتائج العامة
89	مجلس الأمناء
93	الجوائز



## تمهيد ::

انطلاقاً من دستور الدولة والقوانين والتشريعات الكويتية، وبعد الرجوع إلى اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد التي صادقت عليها الكويت وصدرت بالقانون رقم 2006/47، 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، وبالاسترشاد 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 سنويًا، عنوانه:

**مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة**

وذلك وفقاً للبيانات الواردة في هذا المطبوع .



# معلومات حول المؤشر





## أولا - 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.

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 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 الإصلاح وتطوير الأداء وتحسين الخدمة والحفاظ على المال العام.
4. يساهم المؤشر في تشجيع الجهات العامة على التطوير الإيجابي لأنظمة ولوائح العمل.
5. الاستفادة من المعايير بتحويلها إلى برنامج إصلاحي متكامل داخل الجهات العامة.
6. تسليط الضوء والاهتمام الإعلامي على الجهات العامة المتميزة الأكثر إصلاحا لتكون حافزا للجهات الأخرى لمزيد من التطوير.

## ثانياً - الشؤون الإدارية والمالية للمؤشر :

### (1) توقيت الإعلان عن النتائج:

يتم الإعلان عن النتائج 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 تقرر إصدار «مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة» ؟

تكمن أهمية تنفيذ المشروع في بعده الإصلاحي 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 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 أكثر من 85 % من إجمالي العمالة الوطنية) فإن نشر الوعي حول الإصلاح في تلك الجهات والتزامها بمعايير الشفافية والنزاهة والمساءلة واحترام القانون والعدالة وتكافؤ الفرص والتخطيط الاستراتيجي والقيادة سيساهم حتماً في تحسين أداء تلك المؤسسات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة مما سيدفع بعجلة التنمية إلى الأمام.

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 البيانات من قبل الأجهزة الرقابية في الدولة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات، وأيضاً من قبل الجهات العامة نفسها بهدف إيجاد السبل للإصلاح الذاتي داخلها.

وباختصار.. فإن المؤشر يضع خريطة طريق لإصلاح الجهات العامة في الدولة.

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 الكويت وتردي مستوى الخدمة العامة وتراجع ترتيبها في المؤشرات الدولية المعنية ومنها «مؤشر مدركات الفساد - CPI» بشكل يضعنا أمام مسؤولية تقديم دراسات علمية لانتشال القطاع العام من الوضع السيئ الذي هو فيه.

لذلك تم في نوفمبر 2006 البدء في المشروع بهدف رصد أداء الجهات العامة وفق معايير محددة، لنكتشف مكامن الخلل ونرسم خريطة إصلاح وطني للجهات الحكومية، وبالفعل تم وضع أدوات التقييم، حيث صدر المؤشر في نسخته الأولى في فبراير 2008 م.

### 3) لماذا تم اختيار الجهات العامة ؟

تم اختيار الجهات العامة بسبب هيمنة الأجهزة الحكومية الكويتية على الأنشطة الاقتصادية والخدمية وتقديمها لخدمات محورية وحيوية لأفراد المجتمع بكافة قطاعاته، فالمؤشر غير معني بالإصلاح في القطاع الخاص أو المجتمع المدني، وإن 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 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 المدركات والانطباعات لمدى وجود قيم معينة في الجهات العامة وليست حقائق علمية مؤكدة بأدلة قطعية ثابتة قانوناً.
- الإصلاح: هذا المؤشر يقيس عملية الإصلاح، وهو الإصلاح بمفهومه العام الذي يشمل مجموعة من القيم والتي ينبغي للجهات العامة الالتزام بها.
- الجهات العامة: تم توجيه هذا المؤشر لقياس الإصلاح في الجهات العامة فقط، ولا يشمل القطاع الخاص أو السلطتين التشريعية والقضائية.

## 5) لماذا تم اختيار 47 جهة حكومية فقط ؟

توجد في الكويت قرابة 59 جهة حكومية، وفي السنة الأولى للمؤشر عام 2008م تم اختيار 30 جهة حكومية فقط لأنها تقدم خدمات مباشرة للأفراد، وفي السنوات التالية بدء يزيد عدد الجهات حيث بلغ في العام الرابع للمؤشر 2011م عدد 47 جهة، وفيما يلي قائمة بالجهات التي شملها المؤشر والأدوات المستخدمة لكل جهة:

علامة (صح) يعني تم عمل التقييم، وعلامة (خطأ) يعني لم يسمحوا لنا بعمل التقييم، و (غ مطلوب) أو غير مطلوب يعني ان الجهة ليس لديها مراجعين يمكن استطلاع رأيهم، (محايد) تعني انه لم تتاح للخبراء أي ملاحظات حول هذه الجهة لذلك تم تقييمهم بدرجة محايدة وهي متوسط أداة التقييم بالنسبة لجميع الجهات:

اسم الجهة	موظفين	مراجعين	العميل الخفي	الموقع الالكتروني	الجراء	التباين
1 وزارة التربية	√	√	√	√	√	√
2 وزارة الصحة	√	√	√	√	√	x
3 وزارة التجارة والصناعة	√	√	√	√	√	√
4 وزارة العدل	√	√	√	√	√	x
5 وزارة الأوقاف والشئون الاسلامية	√	√	√	√	√	√
6 وزارة الأشغال العامة	√	√	√	√	√	√
7 وزارة الكهرباء والماء	√	√	√	√	√	√
8 وزارة الداخلية	x	x	√	√	√	√
9 وزارة المواصلات	√	√	√	√	√	√
10 وزارة التعليم العالي	√	√	√	√	√	√
11 وزارة الاعلام	√	x	√	√	√	√
12 وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	√	√	√	√	√	√

القياديين	الخبراء	الموقع الالكتروني	العميل الخفي	مراجعين	موظفين	اسم الجهة	
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	وزارة المالية	13
x	محاييد	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	وزارة النفط	14
x	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	15
√	√	√	√	√	√	الإدارة العامة للجمارك	16
x	√	√	√	√	√	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	17
√	√	√	√	√	√	ديوان الخدمة المدنية	18
√	√	√	√	√	√	الإدارة العامة للإطفاء	19
√	√	√	√	√	√	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	20
√	√	√	√	√	√	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	21
√	√	√	√	√	√	جامعة الكويت	22
√	√	√	√	√	√	بلدية الكويت	23
√	√	√	√	√	√	الهيئة العامة لشئون القصر	24
x	√	√	√	√	√	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	25
x	√	√	√	√	√	الهيئة العامة للشباب والرياضة	26
x	√	√	√	x	x	سوق الكويت للأوراق المالية	27
x	√	√	√	√	√	الهيئة العامة للصناعة	28
√	√	√	√	√	√	بنك التسليف والإدخار	29
√	محاييد	√	√	√	√	بيت الزكاة	30
√	√	√	√	√	√	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	31
x	√	√	√	√	√	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	32
√	√	√	√	√	√	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	33

القياديين	الخبراء	الموقع الالكتروني	العميل الخفي	مراجعات	موظفين	اسم الجهة	
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	الهيئة العامة للبيئة	34
x	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	المجلس الوطني للثقافة والفنون الأدب	35
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	معهد الكويت للأبحاث العلمية	36
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	مؤسسة البترول الكويتية	37
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	38
x	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	المؤسسة الموالي الكويتية	39
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	الهيئة العامة للاستثمار	40
x	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	إدارة الفتوى والتشريع	41
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	الإدارة العامة للطيران المدني	42
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	الأمانة العامة للأوقاف	43
√	محايد	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية العربية	44
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	45
√	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	بنك الكويت المركزي	46
x	√	√	غ مطلوب	غ مطلوب	√	لجنة المناقصات المركزية	47

فيما تم استبعاد الجهات التالية من أعمال المؤشر :

1	الديوان الاميري	2	وزارة الدولة لشئون مجلس الوزراء
3	ديوان سمو ولي العهد	4	وزارة الدولة لشئون الإسكان
5	ديوان سمو رئيس مجلس الوزراء	6	وزارة الدولة لشئون البلدية
7	ديوان المحاسبة	8	وزارة الدفاع
9	وزارة الخارجية	10	رئاسة الأركان العامة
11	وزارة الدولة لشئون مجلس الأمة	12	الحرس الوطني الكويتي

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

يشتمل مؤشر مدركات الإصلاح على ستة معايير رئيسية، وهي:

- أ- الشفافية.
- ب- النزاهة.
- ج- المساواة واحترام القانون.
- د- العدالة وتكافؤ الفرص.
- هـ- التخطيط الاستراتيجي.
- و- القيادة.

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

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

هذا وقد قام مجلس الأمانة 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.

ج- زيارة ” برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز“ والتعرف على معايير تقييم فئات البرنامج والإطلاع على تجربتهم.

د- 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 عام 2007م

وبعد انجاز المؤشر في سنته الأولى 2008م، يقوم مجلس الأمانة سنويا بمراجعة عناصر التقييم، بهدف تحسين صياغتها وإعادة توزيعها بناء على النتائج التي قد تكشف أي ملاحظات.



## 8 من هي الجهة المنفذة لكل أداة من أدوات القياس؟

كما ذكرنا فهناك ستة أدوات لقياس المعايير الستة للمؤشر، ولكل أداة جهة نفذتها وهي على النحو التالي:

الجهة المنفذة	الأداة	
شركة استطلاعات رأي متخصصة	استطلاع رأي الموظفين	1
	استطلاع رأي المراجعين	2
	استطلاع من خلال الزيارة الميدانية	3
خبراء الجمعية	استشارة تقييم خبراء الجمعية	4
	استطلاع رأي من خلال مقابلة القياديين	5
	استطلاع الموقع الإلكتروني	6

## 9 هل سيتم تكرار أعمال المؤشر؟ وما هي مواعيدته؟

يتم إصدار المؤشر بشكل سنوي، بحيث يتم البدء في أعماله في الربع الأخير من كل عام، ليتم الإعلان عن النتائج خلال الربع الأول من كل عام.

## 10 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، ومن تلك العوائق:

- إدارة الفتوى والتشريع: لقد تم طلب الاذن منهم وتم اخذ موعد بتاريخ 2/3/2011 وبعد ذهاب العدادين الى المكان اعتذروا بسبب الاعتصام الذي قام به عدد من الموظفين.. وتكرر إلغاء المواعيد، فتم ارسال العدادين لاجراء محاولة اخيرة ومفاجأتهم بوجودهم مما اضطرهم للقبول.

- وزارة الاعلام: ارسل لهم كتاب في تاريخ 2/2/2011 للسماح لنا وبعد عدة اتصالات تم الحصول على الموعد بيوم الاحد الموافق 6/3/2011، واثناء اجراء الدراسة تم التضييق على العدادين وطلبوا توزيع الاستمارات على الموظفين وهذا غير مقبول عندنا، فتم معاملة العدادين معاملة سيئة وطردهم من المكان.

• وزارة الداخلية: تم ارسال الكتاب لهم بتاريخ 25/1/2011 وتم رفض الكتاب لانه غير موجه باسم الوكيل، وتم إرسال كتاب آخر بتاريخ 5/2/2011 وتمت المتابعة من قبل الجمعية ولكن لم نحصل على الموافقة.

• سوق الكويت للاوراق المالية: للعام الثاني لم نحصل من قبلهم على الموافقة، حيث تم ارسال الكتاب بتاريخ 2/2/2011 وبعد متابعتهم بالاتصال اليومي واعطائنا أكثر من وعد لم نستطيع اخذ موافقة منهم.

• مؤسسة البترول الكويتية: لم توافق لنا على أخذ عينة عشوائية .

#### 11 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.

#### 12 ما هي انعكاسات هذا المؤشر على الجهات العامة في الدولة؟

سيساهم هذا المؤشر في تحقيق مجموعة من الفوائد للجهات العامة، فالمؤشر قد يدفع الجهات الجادة إلى التعرف على مجموعة من الأدوات التي من شأنها ان تساهم في نشر ثقافة الشفافية والنزاهة والعدالة والمساءلة بين العاملين فيها، تطوير معايير اختيار الإشرافيين والقياديين، تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور والاهتمام بجودتها، 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 والعدالة.

## رابعاً - منهج الدراسة ::

نوع البحث

دراسة كمية.

حجم العينة

بلغ عدد الاستثمارات الصحيحة لشريحة الموظفين 2576 من أصل 2700 وبمعدل استجابة 95% وذلك لاستبعاد وزارة الداخلية وسوق الكويت للأوراق المالية، في حين أن الاستثمارات الصحيحة لشريحة المراجعين 2618 من أصل 2960 مراجع وبمعدل 88% وذلك لاستبعاد وزارة الداخلية ووزارة الاعلام وسوق الكويت للأوراق المالية.

تم جمع البيانات باستخدام أسلوب العينة الطبقية ومن ثم تم تطبيق أسلوب العينة العشوائية المنتظمة لسحب عينة كل طبقة وذلك وفقاً للقوائم المعدة بأسماء الجهات الحكومية.

مواصفات العينة

كويتيون ومقيمون عرب، موظفون في القطاع العام ومراجعون في الجهات الحكومية، رجال ونساء موزعين على 47 جهة.

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.

نسبة الخطأ

إمكانية الخطأ في استطلاعات الرأي 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 المستفتين عن الباحثين.

## الإدارة المركزية للإحصاء:

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

## تحديد الأوزان لكل أداة

هناك عنصرين أساسيين تم أخذهم بعين الاعتبار عند تحديد الأوزان بالنسبة لكل أداة من أدوات القياس الستة (موظفين/ مراجعين/ العميل الخفي/ الخبراء/ مقابلة القياديين/ الموقع الالكتروني):

أولاً: عدد المعايير التي تغطيها كل أداة: فمثلاً الموقع الالكتروني يغطي معيار واحد (الشفافية) بينما تغطي المقابلة الشخصية للقياديين ستة معايير مختلفة، وعليه فإن الوزن المنوط بمقابلة القياديين يمثل ستة أضعاف الوزن المنوط للموقع الالكتروني.

ثانياً: الأهمية النسبية لكل أداة: من واقع ثقل أو وزن كل أداة (الموظف، المراجع، العميل الخفي، الخبراء، الموقع الالكتروني، القياديين) أخذنا في الاعتبار ضرورة أن يكون الوزن الأكبر للموظفين والمراجعين، وكذلك ما يمثله الموقع الالكتروني من أهمية في ظل خطة الميكنة في دولة الكويت، فقد أسندت لهذه الأدوات معاملات ضعف معاملات الأدوات الأخرى.

وبعد الأخذ في الاعتبار العاملين السابقين .. فقد تم حساب الأوزان النهائية للأدوات كما يلي:

القياديين	الخبراء	العميل الخفي	الموقع الالكتروني	المراجعون	الموظفون
14.6 %	14.6 %	7.3 %	4.93 %	29.4 %	29.4 %

## مراحل تحليل المؤشر

أ- تلخيص جميع أسئلة الدراسة في مؤشرات وصفية وملخصات للمقاييس الإحصائية (MEASURES SUMMARY STATISTICAL AND GRAPHS & TABLES YCNEUQERF)

ب- 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 وفقاً للسمات الديموجرافية (TESTING BETWEEN DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS)

## معايير التقييم



تم وضع عدد كبير من معايير التقييم لقياس مدركات الإصلاح في الجهات العامة وفقا لأدوات التقييم.

## أولا - استطلاع رأي الموظفين ::

يقيس هذا الاستطلاع مدركات الموظفين للإصلاح في الجهات التي يعملون فيها، والتقييم يكون من واحد إلى خمسة، (واحد غير موافق تماما، صعودا إلى خمسة موافق تماما) علما بأن (محايد) تعني الحيادية أو عدم معرفة الإجابة.

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	الشفافية :: حق الموظف في أن يعرف وإتاحة المعلومات له دون معوقات
					أ- شفافية الإجراءات:
					(1) أهداف الجهة واضحة لدى الموظفين.
					(2) يوجد دليل مكتوب بإجراءات العمل.
					(3) يتم التقيد 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) يتم تعريف الموظف بحقوقه.
					(7) يتم تعريف الموظف بواجباته.
					(8) توجد قنوات اتصال فاعلة لتوصيل آراء الموظفين للإدارة العليا.
					(9) يتم 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) يطلع المسؤول موظفيه على تقارير أدائهم السنوية.
5	4	3	2	1	النزاهة :: الأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد
					أ- نزاهة من الفساد:

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	
					13) الموظفون لا يستغلون الممتلكات العامة لمصالحهم الشخصية. (استخدام سيارات جهة عملك، قرطاسية، أدوات ومعدات).
					14) الموظفون ليس لديهم تجاوزات مالية. (رشوة).
					15) الموظفون ليس لديهم تجاوزات إدارية. (كالواسطة، خرق للوائح، تجاوز للصلاحيات المقررة)
					ب- نزاهة وقائية:
					16) يتم إعلامك بحظر قبول الهدايا لدى تقديم خدمة للجمهور.
					17) توجد برامج تدريبية تعزز قيم النزاهة وأخلاقيات المهنة.
					18) يتم إعداد القياديين عند توليهم مناصب قد تكون عرضة للفساد.
					19) يوجد دليل معايير لأخلاقيات المهنة.
					20) تطبق معايير أخلاقيات المهنة أو المعايير السلوكية.
					21) يتم تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن حالات الفساد.
					22) يمنع الموظفون من استغلال الوظيفة العامة لمصالح شخصية.
5	4	3	2	1	المساءلة واحترام القانون:: مراقبة و مساءلة المسؤولين من خلال القنوات والأدوات الملائمة
					23) يوجد التزام بجميع القوانين واللوائح المنظمة للعمل.
					24) يوجد التزام بالقوانين المنظمة للتعيينات أو الترقيات أو العلاوات.
					25) يوجد نظام فعال للرقابة والتدقيق الداخلي.
					26) يتم محاسبة المتجاوزين للوائح والأنظمة الإدارية أو المالية أو الفنية.
					27) توجد معايير وضوابط عند اتخاذ القرارات.
					28) الاهتمام بالنظر في شكاوى الموظفين بجدية.
5	4	3	2	1	العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه
					29) التزام بالعدالة والمساواة بين الموظفين دون النظر إلى الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين.
					30) يطبق مبدأ الشواب والعقاب بين الموظفين.
					31) يتم الالتزام بتطبيق معايير وضوابط لاختيار الموظفين في المناصب الإشرافية.
					32) توزع الأعباء الوظيفية بين العاملين بعدالة.



مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	التخطيط الإستراتيجي :: وجود خطة استراتيجية مطبقة، يتم قياسها دوريا
					33) لدى الجهة مجموعة من القيم الوظيفية المعلنة.
					34) يتم العمل على تشجيع تطبيق هذه القيم .
					35) يوجد رؤية مكتوبة ومعتمدة.
					36) تم اشراك المستويات الإدارية المختلفة في إعداد الرؤية.
					37) الرؤية معلنة بوضوح ويتم تداولها وتعميمها بشكل واسع.
					38) توجد رسالة توضح مهمة الجهة ودورها.
					39) تشتمل الخطة الإستراتيجية على خطة تنفيذية ذات أهداف قابلة للقياس.
					40) يتوفر نظام لقياس نسب الانجاز انطلاقا من الخطة.
					41) يتم الالتزام بتنفيذ الخطة الإستراتيجية للجهة.
					42) لا يتم استحداث أو تعديل الهيكل التنظيمي إلا وفقا لأهداف الخطة الاستراتيجية.
5	4	3	2	1	القيادة :: وضوح معايير قياس كفاءة القياديين
					43) تتخذ القيادة قرارات صائبة (مدروسة وغير متسرة).
					44) تهتم القيادة بإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات أو حل المشكلات.
					45) تشجع القيادة المبادئ الحديثة والأفكار الإبداعية لتطوير العمل.
					46) لدى القيادة رغبة لإحداث التغيير الإيجابي المطلوب.
					47) تقوم القيادة بتطبيق القيم المعلنة فيها في سلوكها وتصرفاتها وقراراتها.
					48) تشجع القيادة على بث روح التعلم والتدريب والتنمية الذاتية للعاملين.
					49) تفوض القيادة بعض صلاحياتها بطريقة فعالة.
					50) تستثمر القيادة علاقتها مع السلطات العليا بالدولة لصالح دعم استراتيجية الجهة.
					51) تتقن القيادة في الجهة فن التعامل الإيجابي مع وسائل الإعلام بما يخدم استراتيجية الجهة.
					52) تعمل القيادة داخل الجهة بروح الفريق الواحد.
					53) تمتلك القيادة القدرة على الحوار والإقناع والاتصال الفعال مع الآخرين.

## ثانيا - استطلاع رأي المراجعين:

يقيس هذا الاستطلاع مدركات المراجعين للإصلاح في الجهات التي يتعاملون معها ، والتقييم يكون من واحد إلى خمسة، (واحد غير موافق تماما، صعودا إلى خمسة موافق تماما) علما بأن (محايد) تعني الحيادية أو عدم معرفة الإجابة.

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	<b>الشفافية :: حق المراجع في أن يعرف وإتاحة المعلومات له دون معوقات</b>
					(1) توجد شفافية ووضوح لمتطلبات الحصول على الخدمة (الشروط والمستندات)
					(2) خطوات إنجاز المعاملة واضحة.
					(3) يتم الإعلان عن أي تغييرات في تقديم الخدمة و في الوقت المناسب.
					(4) يتم إبلاغك عن أسباب رفض المعاملة.
					(5) يتم توفير كافة المعلومات التي تحتاجها.
5	4	3	2	1	<b>النزاهة :: الأمانة والاستقامة ومكافحة الفساد</b>
					(6) الموظفون لا يقومون بتجاوزات إدارية. (واسطة، حرق للوائح، تجاوز للصلاحيات المقررة).
					(7) تحصل على الخدمة دون أن تضطر لتقديم مقابل مادي أو خدمي.
					(8) يسهل عليك إنجاز المعاملة دون واسطة.
5	4	3	2	1	<b>المساءلة واحترام القانون :: مراقبة ومساءلة العاملين من خلال القنوات والأدوات الملائمة</b>
					(9) احترام القوانين واللوائح المنظمة للعمل.
					(10) الاهتمام بالنظر في شكاوى المراجعين.
					(11) محاسبة الموظفين الذين يتسببون بأخطاء إدارية أو مالية أو فنية.
					(12) يتم تقديم مبررات قانونية أو إجرائية عند رفض معاملتك.
					(13) يمكنك الوصول إلى المسؤولين للإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية.

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه
					14) نظام استقبال المعاملات لا يميز بين المراجعين. (التوقف أمام شبك الخدمة، تستخدم الجهة نظام التقييم في استقبال المعاملات).
					15) تشعر بالعدالة والمساواة لإتمام الخدمة دون تمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين.
					16) المسؤولون لا يقدمون استثناءات غير قانونية للمراجعين.
					17) هناك تناسب بين نوع الخدمة المطلوبة ومدة إنجازها.
5	4	3	2	1	التخطيط الاستراتيجي :: وجود خطة استراتيجية مطبقة يتم قياسها دوريا
					18) رؤية الجهة معلنة بوضوح.
					19) رسالة الجهة منشورة ومتاحة لكم.
					20) الخطة الاستراتيجية للجهة منشورة ومتاحة لكم.
					21) القيم الرئيسية للجهة واضحة لديك.
5	4	3	2	1	القيادة :: وضوح معايير قياس كفاءة القياديين
					22) تتخذ القيادة قرارات صائبة ومبررة تساهم في حل مشاكل المراجعين.
					23) تهتم القيادة بتبسيط إجراءات تقديم الخدمة لتسهيل حصول المراجع عليها.
					24) يعكس أداء موظفي الخدمة التعليمات والتصريحات الاعلامية للقياديين
					25) تمتلك القيادة القدرة على الحوار والإقناع والإتصال الفعال مع المراجعين.
					26) يتواصل القياديين مع المراجعين بوسائل الاعلام المختلفة.
					27) تفوض القيادة بعض صلاحياتها لموظفيها بطريقة فعالة.

## ثالثا - استمارة تقييم خبراء الجمعية:

يقوم خبراء الجمعية بتعبئة هذه الاستمارة لكل جهة حكومية، بواقع ثلاث خبراء لكل جهة، ثم يتم أخذ المتوسط لنتيجة الخبراء:

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	أولا - الشفافية: حق الآخرين في المعرفة وإتاحة المعلومات دون معوقات
					ويستدل على ذلك من خلال عدة مؤشرات من أهمها:
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• أهداف الجهة واضحة للجمهور</li> <li>• الإفصاح عن المعايير والاعتبارات التي يتم على أساسها اتخاذ القرارات</li> <li>• وجود قنوات اتصال فاعلة بالإدارة العليا</li> <li>• التعريف بأية مشاريع جديدة تحدث تغييرا في العمل</li> <li>• يسهل الاتصال بالمستولين لنقل آراء الجمهور</li> </ul>
5	4	3	2	1	ثانيا - النزاهة: الأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد
					ويستدل على ذلك من خلال عدة مؤشرات من أهمها:
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم استغلال الوظيفة العامة لمصالح شخصية</li> <li>• عدم استغلال الممتلكات العامة بحوزة الجهة لمصالح شخصية</li> <li>• تجنب التجاوزات المالية والإدارية</li> </ul>
5	4	3	2	1	ثالثا - المساءلة واحترام القانون: مساءلة الرؤساء والمرؤوسين من خلال قنوات وأدوات ملائمة
					ويستدل على ذلك من خلال عدة مؤشرات من أهمها:
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام باللوائح والقوانين المنظمة للعمل، والتعيينات والترقيات والعلوات</li> <li>• وجود نظام للرقابة والتدقيق الداخلي</li> <li>• محاسبة المتجاوزين للوائح والقوانين المنظمة للعمل بكافة أشكالها إدارية ومالية وفنية</li> <li>• وضوح معايير وضوابط اتخاذ القرارات</li> <li>• تلقي الشكاوى والاهتمام بها</li> </ul>

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	رابعا - العدالة وتكافؤ الفرص: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه
					<p>ويستدل على ذلك من خلال عدة مؤشرات من أهمها:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام بالعدالة والمساواة وعدم التمييز بين الموظفين أو الجمهور.</li> <li>• تطبيق نظم الثواب والعقاب على الجميع.</li> <li>• تطبيق معايير وضوابط اختيار القياديين على الجميع.</li> </ul>
5	4	3	2	1	خامسا - التخطيط الاستراتيجي: وجود خطة استراتيجية مطبقة، يتم قياسها دوريا
					<p>ويستدل على ذلك من خلال عدة مؤشرات من أهمها:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• رؤية الجهة معلنة بوضوح.</li> <li>• تشتمل الخطة الإستراتيجية على خطة تنفيذية ذات أهداف قابلة للقياس.</li> <li>• يتوفر نظام لقياس نسب الانجاز انطلاقا من الخطة</li> <li>• يتم الالتزام بتنفيذ الخطة الإستراتيجية للجهة</li> <li>• لا يتم استحداث أو تعديل الهيكل الوظيفي إلا وفقا لأهداف الخطة الاستراتيجية</li> </ul>
5	4	3	2	1	سادسا - القيادة: وضوح معايير اختيار وقياس كفاءة القياديين
					<p>ويستدل على ذلك من خلال عدة مؤشرات من أهمها:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وضوح معايير وضوابط اختيار وقياس كفاءة القياديين</li> <li>• تتخذ القيادة قرارات صائبة (مدروسة وغير متسرعة)</li> <li>• لدى القيادة رغبة لإحداث التغيير الإيجابي المطلوب</li> <li>• تتقن القيادة في الجهة فن التعامل الإيجابي مع وسائل الإعلام بما يخدم إستراتيجية الجهة</li> <li>• تعمل القيادة داخل الجهة بروح الفريق الواحد</li> <li>• تمتلك القيادة القدرة على الحوار والإقناع والاتصال الفعال مع الآخرين</li> </ul>

## رابعا - استطلاع رأي من خلال مقابلة القياديين :

يقوم خبراء الجمعية بتعبئة هذه الاستمارة لكل جهة حكومية، من واقع مقابلة القياديين في تلك الجهات.

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	الشفافية: حق الآخرين في المعرفة وإتاحة المعلومات لهم دون معوقات
					أ- شفافية الإجراءات:
					(1) يوجد دليل مكتوب بإجراءات العمل (هل هو في متناول اليد).
					(2) يتم التقييد بدليل إجراءات العمل وتطويره عند اللزوم.
					(3) يتم الإفصاح عن المعايير والاعتبارات التي يتم على أساسها اتخاذ القرارات
					(4) يحرص القيادي على تشجيع الأفكار الابداعية من خلال موقع الجهة الالكتروني.
					ب- شفافية التواصل مع المسؤولين:
					(5) يتم تعريف الموظف بحقوقه (عند التوظيف أو دائما أو أحيانا).
					(6) يتم تعريف الموظف بواجباته (عند التوظيف أو دائما أو أحيانا).
					(7) توجد قنوات اتصال فاعلة لتوصيل آراء الموظفين للإدارة العليا (في حال الشكوى - الاقتراحات).
					(8) يتم تنظيم لقاءات مفتوحة بين الإدارة العليا والموظفين (دورياً أو عند اللزوم).
					(9) يلتزم المسئول بإطلاع موظفيه على تقارير أدائهم السنوية وتوقيعهم عليه

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	النزاهة :: الأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد
					10) يتم إعلام الموظفين بحظر قبول الهدايا (عينية أو مادية) لدى تقديم خدمة للجمهور.
					11) توجد برامج تدريبية سنوية تعزز قيم النزاهة وأخلاقيات المهنة (للموظفين على حد سواء).
					12) يتم إعداد القياديين عند توليهم مناصب قد تكون عرضة للفساد (دورات - استشارات - مواقف مفتعلة).
					13) يوجد دليل معايير لأخلاقيات المهنة (مكتوب وموزع للجميع).
					14) تطبيق معايير أخلاقيات المهنة أو المعايير السلوكية.
					15) تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن حالات الفساد (مكافأتهم وضمان السرية)
					16) توجد آلية لضمان حماية المبلغ وعدم تعرضه للأيذاء.
5	4	3	2	1	المساءلة واحترام القانون :: مراقبة و مساءلة المسؤولين من خلال القنوات و الأدوات الملائمة
					17) يوجد نظام فعال للرقابة والتدقيق الداخلي (وحدة متخصصة للتدقيق الداخلي لضمان جودة مخرجات الجهة على مستوى الاجراءات ومستوى الخدمة).
					18) محاسبة المتجاوزين للوائح والأنظمة الإدارية أو المالية أو الفنية (مثلا: المتسيبين كيف تتم محاسبتهم).
					19) توجد معايير وضوابط لدى اتخاذ القرارات (القرارات مدروسة ومتسلسلة وتخدم الأهداف الاستراتيجية).
					20) الاهتمام بالنظر في شكاوى الموظفين بجدية (توصيلها - اجراءات متابعتها - الرد عليها).

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه
					(21) تطبيق مبدأ الثواب والعقاب بين الموظفين (مثال: تتم مكافأة المتفاني في العمل أكثر من غيره، وتتم محاسبة المتسبب والمخطئ).
					(22) الالتزام بتطبيق معايير وضوابط لاختيار الموظفين في المناصب الإشرافية بعدالة (معايير عادلة ومكتوبة).
5	4	3	2	1	اتخطيط الإستراتيجي :: وجود خطة استراتيجية مطبقة يتم قياسها دوريا
					(23) توجد قيم وظيفية معلنة ضمن الخطة الاستراتيجية لجهتك (ماهي).
					(24) العمل على تشجيع تطبيق هذه القيم (عن طريق مكافأة المجتهد ومعاقبة المتسبب).
					(25) توجد رؤية مستقبلية مكتوبة ومعتمدة.
					(26) اشراك الآخرين في إعداد الرؤية.
					(27) الرؤية معلنة بوضوح ويتم تداولها وتعميمها بشكل واسع.
					(28) توجد رسالة توضح مهمة الجهة ودورها ومعروفة ضمن الخطة الاستراتيجية.
					(29) تشمل الخطة الإستراتيجية على خطة تنفيذية ذات أهداف قابلة للقياس معروفة بفترات زمنية محددة.
					(30) يتوفر نظام لقياس نسب الانجاز انطلاقا من الخطة (في نهاية كل سنة مالية).
					(31) الالتزام بتنفيذ الخطة الإستراتيجية للجهة (حسب الجدول المعد لذلك).
					(32) لا يتم استحداث أو تعديل الهيكل التنظيمي (أو استحداث لمنصب) إلا وفقا لأهداف الخطة الاستراتيجية (لا يتم تفصيل مناصب حسب الأشخاص وإنما حسب الأهداف).



مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	
5	4	3	2	1	القيادة :: وضوح معايير اختيار وقياس كفاءة القياديين
					(33) تهتم القيادة بإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات أو حل المشكلات.
					(34) تشجع القيادة المبادئ الحديثة أو الأفكار الإبداعية لتطوير العمل (مثال: الميكنة واستخدام الانظمة الالكترونية).
					(35) تقوم القيادة بتطبيق القيم المعلنة فيها في سلوكها وتصرفاتها وقراراتها.
					(36) تشجع القيادة على بث روح التعلم والتدريب والتنمية الذاتية للعاملين.
					(37) تفوض القيادة بعض صلاحياتها بطريقة فعالة.
					(38) تتقن القيادة في الجهة فن التعامل الإيجابي مع وسائل الإعلام بما يخدم استراتيجية الجهة. (يتم الإعلان عن مستجدات الأمور عن طريق وسائل الإعلام وكذلك الرد على مقترحاتهم بطريقة إيجابية).

## خامسا - استطلاع من خلال الزيارة الميدانية:

يقوم عدد من الباحثين بزيارة غير معلنة الى مقر الجهات الحكومية، ويقوم كل منهم بدور المراجع لتلك الجهة للتعرف على الخدمات التي يتم تقديمها والاجراءات التي يمر بها المراجعين لمعرفة مدى شفافية تلك الخدمات ونزاهتها وعدالتها واحترام القانون:

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	الشفافية: حق المراجع في أن يعرف وإتاحة المعلومات له دون معوقات
					(1) توجد شفافية ووضوح لمتطلبات الحصول على الخدمة 0 لوحة المتطلبات موضوعة في مكان بارز. 0 وجود موظف استقبال يوجه و يتولى التأكد من استيفاء المتطلبات.
					(2) خطوات إنجاز المعاملة واضحة. 0 لوحة الخطوات موضوعة في مكان بارز. 0 يقوم الموظف بتوجيه المراجعين. 0 وجود المكاتب بشكل متسلسل يعكس ترتيب خطوات الإنجاز. 0 وجود نظام الكتروني لتوجيه المراجعين. 0 يوجد تنظيم مناسب لتحصيل الرسوم كجهاز بيع طابع أو موظف لتحصيل الرسوم بقرب مكان الخدمة.
					(3) يتم توفير كافة المعلومات التي يحتاجها المراجع.
5	4	3	2	1	المساءلة واحترام القانون :: مراقبة ومساءلة العاملين من خلال القنوات والأدوات الملائمة
					(4) يتم احترام القوانين واللوائح المنظمة للعمل 0 وجود الموظفين في مكاتبهم أثناء أوقات العمل. 0 المعاملات تنجز من خلف الكاونتر ولايسمح للمراجعين بالدخول عند الموظفين.

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					28) الاهتمام بالنظر في شكاوى المراجعين . 0 وجود صندوق، خط ساخن، فاكس، مكتب مختص لخدمة المواطن، الموظف، المسؤول.
					0 يمكن الوصول إلى المسؤولين للإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية.
5	4	3	2	1	العدالة وتكافؤ الفرص: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه
					5) نظام استقبال المعاملات لا يميز بين المراجعين. 0 شباك موحد للمراجعين. 0 بشاشة الموظف. 0 نظام ترقيم موحد. 0 عدم السماح بتخطي المراجعين.
					6) تشعر بالعدالة والمساواة لإتمام الخدمة دون تمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين 0 العدالة من خلال المستندات، الرسوم. 0 طريقة تعامل الموظف، 0 عدم تقديم وسائل ضيافة لمراجعين دون غيرهم.
					7) وجود أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة، إذا تطلب الأمر.

## سادسا - استطلاع الموقع الإلكتروني:

يقوم عدد من الخبراء بزيارة الموقع الإلكتروني للجهات الحكومية، ويقوم بدور المراجع لتلك الجهة للتعرف على الخدمات التي يتم تقديمها والاجراءات التي يمر بها المراجعين لمعرفة مدى شفافية تلك الجهة:

مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	شفافية الموقع الإلكتروني
					(1) يوجد موقع الكتروني للجهة.
					(2) الموقع سهل الإستخدام.
					(3) يتم نشر الهيكل التنظيمي للجهة وأسماء المسؤولين وأرقام هواتفهم.
					(4) توجد في الموقع قائمة بالخدمات التي توفرها الجهة.
					(5) توجد في الموقع قائمة بمتطلبات الحصول على الخدمة.
					(6) يتم تحديث الموقع بشكل مستمر.
					(7) يمكن إنجاز المعاملة الكترونيا بشكل كامل من خلال الموقع.
					(8) سهولة التواصل مع المسؤولين عند وجود شكوى من خلال الموقع.
					(9) رؤية ورسالة الجهة معلنة في الموقع الإلكتروني.
					(10) القيم الرئيسية للجهة معلنة في الموقع الإلكتروني.
					(11) توجد أكثر من لغة في الموقع الإلكتروني.
					(12) يمكن الدفع الإلكتروني لتحصيل الرسوم والغرامات .

# العينات



## 1. الموظفون :

### حجم العينة

حجم العينة وفق المخطط	الأعداد الفعلية	عدد المواقع الفعلية	الجهة
437	437	12	(1) وزارة التربية
222	222	12	(2) وزارة الصحة
75	75	6	(3) وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
70	70	3	(4) وزارة الكهرباء والماء
61	61	3	(5) وزارة العدل
85	85	1	(6) وزارة المواصلات
39	39	1	(7) وزارة التعليم العالي
68	68	2	(8) وزارة الإعلام
63	63	1	(9) وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
85	85	1	(10) وزارة الأشغال العامة
38	38	1	(11) وزارة التجارة والصناعة
40	40	1	(12) وزارة المالية
37	38	1	(13) وزارة النفط
42	42	6	(14) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
61	61	6	(15) جامعة الكويت
76	76	3	(16) بلدية الكويت
36	36	3	(17) بنك التسليف والادخار
53	53	1	(18) الإدارة العامة للجحمارك

حجم العينة وفق المخطط	الأعداد الفعلية	عدد المواقع الفعلي	الجهة
35	35	1	(19) برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
41	41	1	(20) ديوان الخدمة المدنية
40	40	1	(21) الإدارة العامة للإطفاء
30	30	1	(22) الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
38	38	1	(23) الهيئة العامة لشئون القصر
41	43	1	(24) الهيئة العامة للمعلومات المدنية
37	37	1	(25) الهيئة العامة للشباب والرياضة
36	36	1	(26) الهيئة العامة للبيئة
40	40	1	(27) الهيئة العامة للصناعة
36	36	1	(28) بيت الزكاة
40	40	1	(29) مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
30	30	1	(30) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
30	30	1	(31) المؤسسة العامة للرعاية السكنية
41	41	1	(32) المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
38	38	1	(33) المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
41	41	1	(34) معهد الكويت للأبحاث العلمية
41	41	1	(35) مؤسسة البترول الكويتية
37	39	1	(36) وكالة الأنباء الكويتية (كونا)
42	42	1	(37) مؤسسة المواينء الكويتية



حجم العينة وفق المخطط	الأعداد الفعلية	عدد المواقع الفعلي	الجهة
35	35	1	(38) الهيئة العامة للإستثمار
36	36	1	(39) إدارة الفتوى والتشريع
30	30	1	(40) الإدارة العامة للطيران المدني
30	30	1	(41) الأمانة العامة للأوقاف
37	37	1	(42) الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
30	30	1	(43) الهيئة العامة لتقدير التعويضات
40	40	1	(44) بنك الكويت المركزي
30	31	1	(45) لجنة المناقصات المركزية
35	0	0	(46) سوق الكويت للأوراق المالية
95	0	0	(47) وزارة الداخلية
2700	2576	91	الإجمالي
* جهات رفضت التعامل وتم استبعادها من العينة			

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة %	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
<b>العمر</b>		
15	383	أقل من 25 سنة
44	1139	من 25 إلى 34 سنة
27	690	من 35 إلى 44 سنة
14	364	أكثر من 44 سنة
100	2576	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2576	المجموع الكلي
<b>الجنسية</b>		
83	2149	كويتي
17	427	غير كويتي
100	2576	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2576	المجموع الكلي
<b>الجنس</b>		
38	985	ذكر
62	1591	أنثى
100	2576	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2576	المجموع الكلي
<b>المستوى التعليمي</b>		
3	79	متوسط
9	237	ثانوي
39	998	دبلوم
45	1160	جامعي
4	102	ماجستير / دكتوراة
100	2576	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2576	المجموع الكلي
<b>المستوى الوظيفي</b>		
81	2075	موظف

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة %	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
6	155	رئيس قسم
2	56	مراقب
1	13	مدير
11	277	أخرى
100	2576	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2576	المجموع الكلي
<b>سنوات الخبرة</b>		
35	902	أقل من 5 سنوات
28	729	من 5 إلى 10 سنوات
26	675	من 11 إلى 20 سنة
10	270	أكثر من 20 سنة
100	2576	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2576	المجموع الكلي
<b>الدخل الشهري</b>		
9	241	أقل من 500 دينار
23	582	من 501 إلى 1000 دينار
68	1753	أكثر من 1000 دينار
100	2576	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2576	المجموع الكلي
<b>المحافظة</b>		
27	705	العاصمة
29	739	حولي
22	554	الفروانية
8	218	الأحمدي
5	123	الجهراء
9	237	مبارك الكبير
100	2576	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2576	المجموع الكلي



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الموظفين

المتوسط العام	القيادة	التخطيط الإستراتيجي	المساواة وتكافؤ الفرص	المشاركة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	الخصائص الديموغرافية
الجنسية							
3.4084	3.5757	3.2069	3.2271	3.2271	3.4795	3.4270	كويتي
3.7922	3.9968	3.6112	3.4936	3.4936	3.8519	3.7745	غير كويتي
الجنس							
3.5525	3.7137	3.3444	3.3421	3.3421	3.6229	3.5652	ذكر
3.4223	3.6033	3.2303	3.2274	3.2274	3.4906	3.4347	أنثى
العمر							
3.6338	3.8296	3.4251	3.5842	3.5842	3.6610	3.6086	أقل من 25 سنة
3.4616	3.6465	3.2604	3.2636	3.2636	3.5332	3.4624	من 25 إلى 34 سنة
3.4114	3.5794	3.1967	3.1543	3.1543	3.5028	3.4415	من 35 إلى 44 سنة
3.4495	3.5739	3.3036	3.1875	3.1875	3.5133	3.5051	أكثر من 44 سنة
مستوى التعليم							
3.5426	3.7146	3.2405	3.5411	3.5411	3.6718	3.5407	متوسط
3.5279	3.7794	3.2886	3.3502	3.3502	3.6331	3.4884	ثانوي
3.4408	3.6492	3.2090	3.2961	3.2961	3.5055	3.4255	دبلوم
3.5033	3.6451	3.3508	3.2412	3.2412	3.5604	3.5359	جامعي
3.2379	3.2496	3.0265	2.9779	2.9779	3.3574	3.4265	ماجستير / دكتوراة
المستوى الوظيفي							
3.4631	3.6392	3.2744	3.2622	3.2622	3.5329	3.4676	موظف
3.5262	3.6856	3.3677	3.3097	3.3097	3.6100	3.5424	رئيس قسم

المتوسط العام	القيادة	التخطيط الإستراتيجي	المعالة وكفاءة الفرص	المساءلة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	الخصائص اللامعجزة
3,4191	3,5049	3,1500	3,2768	3,2768	3,5141	3,5041	مراتب
3,5269	3,6993	3,4923	3,4038	3,4038	3,4616	3,4835	ملدبر
3,5171	3,6964	3,2325	3,3105	3,3105	3,5741	3,5756	أخرى
سنوات الخبرة							
3,6144	3,8148	3,4007	3,4806	3,4806	3,6567	3,6069	أقل من 5 سنوات
3,3959	3,5519	3,2288	3,1893	3,1893	3,4817	3,3868	من 5 إلى 10 سنوات
3,3923	3,5622	3,1607	3,1574	3,1574	3,4754	3,4400	من 11 إلى 20 سنة
3,4017	3,5411	3,2552	3,0778	3,0778	3,4809	3,4515	أكثر من 20 سنة
الدخل الشهري							
3,8156	4,0426	3,6241	3,5571	3,5571	3,8913	3,7653	أقل من 500 دينار
3,4814	3,6287	3,3306	3,2973	3,2973	3,5497	3,4701	من 501 إلى 1000
3,4217	3,5965	3,2070	3,2233	3,2233	3,4903	3,4508	أكثر من 1000 دينار
المحافظات							
3,4607	3,5883	3,3213	3,2688	3,2688	3,5137	3,4963	العاصمة
3,4535	3,6495	3,2673	3,1651	3,1651	3,5161	3,4758	حولي
3,5313	3,7350	3,2699	3,3782	3,3782	3,6462	3,4981	الفرزانية
3,3531	3,4967	3,1862	3,2133	3,2133	3,3876	3,3884	الأحمدي
3,5165	3,7635	3,1439	3,4004	3,4004	3,5935	3,5151	الجبراء
3,5116	3,6697	3,3114	3,3460	3,3460	3,5704	3,5183	مبارك الكبير
المتوسط العام							
3,4720	3,6455	3,2739	3,2713	3,7312	3,5412	3,4846	



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الموظفين حسب الجهة الحكومية

القيادة	التخطيط الاستراتيجي	المعاليه وكافحه الفرص	المساءلة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	المتوسط العام للموظفين	الجهة الحكومية
4.2788	4.3867	4.2500	4.5722	4.3111	4.4053	4.3321	1) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
4.3394	4.5500	3.9000	4.4667	4.1984	4.1410	4.2698	2) الامانة العامة للأوقاف
3.8359	4.0806	3.6806	4.0741	3.9861	4.0973	3.9853	3) بيت الركاة
4.0938	3.3935	3.9597	4.3118	4.0315	3.9254	3.8990	4) لجنة المناقصات المركزية
4.1169	3.4810	3.6548	4.0159	3.9541	3.9864	3.8774	5) مؤسسة الوراق الكويتية
3.8958	3.8488	3.5793	4.1301	3.6975	3.9203	3.8527	6) معهد الأبحاث
3.7912	3.4946	3.5338	4.1171	3.9737	4.0297	3.8047	7) الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
4.1919	3.4889	3.6597	4.1481	3.8472	3.6850	3.7893	8) إدارة الفتوى والتشريع
3.7364	3.5675	3.4750	4.1042	3.9447	3.9154	3.7802	9) بنك الكويت المركزي
3.8623	3.5657	3.4500	3.9905	3.8014	3.9433	3.7698	10) برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة
3.9366	3.6698	3.5698	4.0000	3.7154	3.7339	3.7609	11) الهيئة العامة للمعلومات المدنية
3.8409	3.7075	3.4375	4.0875	3.7500	3.6475	3.7231	12) وزارة المالية
3.7766	3.8343	3.3429	3.9143	3.6667	3.8131	3.7197	13) الهيئة العامة للاستثمار
4.0795	3.5350	3.3125	3.9208	3.4554	3.6107	3.6693	14) الادارة العامة للاطفاه
3.8535	3.5361	3.4861	3.9398	3.5576	3.6944	3.6672	15) الهيئة العامة للبيئة
3.8157	3.3811	3.5282	3.9294	3.7595	3.6417	3.6413	16) وزارة الصحة
3.8882	3.3066	3.4344	3.9098	3.6468	3.6876	3.6400	17) جامعة الكويت
3.6918	3.5195	3.2561	3.6789	3.7956	3.6920	3.6360	18) مؤسسة البرترول الكويتية
3.9152	2.9900	3.4667	3.9000	3.7008	3.7105	3.5824	19) الإدارة العامة للطيران المدني
4.0667	3.3133	3.2250	3.8167	3.3738	3.5700	3.5723	20) الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
3.6879	3.3767	3.0833	3.6778	3.7318	3.6872	3.5654	21) الهيئة العامة لتقدير الترميزات
3.6408	3.5122	3.5122	3.7358	3.2730	3.5342	3.5242	22) ديوان الخدمة المدنية
3.5407	3.6868	3.5000	3.5965	3.1166	3.5790	3.5060	23) الهيئة العامة لشؤون القصر

الشفافية	التخطيط الإستراتيجي	المعالماتة و كفاءة الفرص	المساءلة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	الترسوط العام للموظفين	الجهة الحكومية
3.6844	3.0887	3.4670	3.9623	3.9263	3.2499	3.5012	الادارة العامة للجحمارك
3.8971	3.0471	3.1324	3.7353	3.5928	3.4813	3.4759	وزارة الاعلام
3.6455	3.2739	3.2713	3.7312	3.5412	3.4846	3.4720	
3.5296	3.4381	3.1548	3.6587	3.7079	3.3978	3.4654	وزارة الأوتاف والشئون الاسلامية
3.5977	3.3575	3.1563	3.7375	3.4345	3.4568	3.4608	الهيئة العامة للصناعة
3.8923	3.0474	3.2763	3.7456	3.5495	3.3429	3.4508	وزارة التجارة والصناعة
3.5048	3.4306	3.1029	3.5216	3.4521	3.4731	3.4289	وزارة الأشغال العامة
3.5209	3.3000	3.3514	3.6892	3.1551	3.2776	3.3692	الهيئة العامة للشباب والرياضة
3.2295	3.4275	2.8125	3.4250	3.2054	3.6393	3.3420	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3.5421	3.0490	3.2477	3.6922	3.4866	3.2817	3.3293	وزارة التربية
3.5065	3.2024	3.2857	3.3929	3.1395	3.3929	3.3131	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
3.7786	3.1128	2.8077	3.2222	3.0537	3.5330	3.3043	وكالة الأنباء الكويتية
3.6029	2.7316	3.1579	3.7281	3.6548	3.1662	3.2925	وزارة النفط
3.1639	3.1262	3.1066	3.6612	3.6070	3.2735	3.2796	وزارة الممل
3.4130	3.0471	3.0571	3.5452	3.2684	3.3355	3.2623	وزارة الكهرباء والماء
3.5711	2.9462	3.1154	3.4829	3.5385	3.0898	3.2525	وزارة التعليم العالي
3.3115	3.0227	3.0733	3.4111	3.3730	3.2726	3.2252	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل
3.1220	3.1341	2.8841	3.2967	3.2712	3.3052	3.1661	وزارة الشؤون الأعلى للتخطيط والتنمية
3.2242	3.1267	2.8167	3.2667	3.1572	3.3514	3.1572	المؤسسة العامة لرعاية السكانية
3.4486	2.7803	2.7697	3.2982	3.0959	3.1568	3.0919	بلدية الكويت
2.9419	3.1833	2.7083	3.4074	3.2315	3.0798	3.0650	بنك التسليف والادخار
3.4019	2.9105	2.6645	3.3114	2.7669	3.0782	3.0199	الجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
3.2877	2.6118	2.8332	3.2235	3.2353	2.8955	2.9720	وزارة المواصلاات
0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	وزارة الداخلية
0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	سوق الكويت للأوراق المالية

## المتوسط العام - الموظفون

المتوسط العام (الدرجة من خمس نقاط)	ترتيب الجهات الحكومية	التسلسل
4.3321	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	1
4.2698	الامانة العامة للاوقاف	2
3.9853	بيت الزكاة	3
3.8990	لجنة المناقصات المركزية	4
3.8774	مؤسسة الموانئ الكويتية	5
3.8527	معهد الابحاث	6
3.8047	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	7
3.7893	ادارة الفتوى والتشريع	8
3.7802	بنك الكويت المركزي	9
3.7698	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة	10
3.7609	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	11
3.7231	وزارة المالية	12
3.7197	الهيئة العامة للاستثمار	13
3.6693	الادارة العامة للاطفاء	14
3.6672	الهيئة العامة للبيئة	15
3.6413	وزارة الصحة	16
3.6400	جامعة الكويت	17
3.6360	مؤسسة البترول الكويتية	18
3.5824	الادارة العامة للطيران المدني	19
3.5723	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية	20
3.5654	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	21
3.5242	ديوان الخدمة المدنية	22
3.5060	الهيئة العامة لشؤون القصر	23



المتوسط العام (الدرجة من خمس نقاط)	ترتيب الجهات الحكومية	التسلسل
3.5012	الادارة العامة للجمارك	24
3.4759	وزارة الاعلام	25
3.4654	وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية	26
3.4608	الهيئة العامة للصناعة	27
3.4508	وزارة التجارة والصناعة	28
3.4289	وزارة الاشغال	29
3.3692	الهيئة العامة للشباب والرياضة	30
3.3420	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	31
3.3293	وزارة التربية	32
3.3131	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	33
3.3043	وكالة الانباء الكويتية (كونا)	34
3.2925	وزارة النفط	35
3.2796	وزارة العدل	36
3.2623	وزارة الكهرباء والماء	37
3.2525	وزارة التعليم العالي	38
3.2252	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	39
3.1661	المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	40
3.1572	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	41
3.0919	بلدية الكويت	42
3.0650	بنك التسليف والادخار	43
3.0199	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	44
2.9720	وزارة المواصلات	45
جهات رفضت التعاون	وزارة الداخلية	46
	سوق الكويت للاوراق المالية	47

## 2. المراجعون :

### حجم العينة

حجم العينة وفق المخطط	الاعداد الفعلية	عدد المواقع الفعلي	الجهة
180	180	9	(1) وزارة التربية
180	180	12	(2) وزارة الصحة
180	184	4	(3) وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
90	90	3	(4) وزارة الكهرباء والماء
90	90	3	(5) وزارة العدل
45	45	1	(6) وزارة المواصلات
45	45	1	(7) وزارة التعليم العالي
90	90	1	(8) وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
45	45	1	(9) وزارة الأشغال العامة
90	90	1	(10) وزارة التجارة والصناعة
180	180	6	(11) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
180	181	6	(12) جامعة الكويت
180	180	3	(13) بلدية الكويت
90	90	3	(14) بنك التسليف والادخار
45	45	1	(15) الإدارة العامة للجمارك
45	45	1	(16) برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
90	90	1	(17) ديوان الخدمة المدنية
45	45	1	(18) الإدارة العامة للإطفاء
45	45	1	(19) الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
45	45	1	(20) الهيئة العامة لشؤون القصر
180	180	1	(21) الهيئة العامة للمعلومات المدنية

حجم العينة وفق المخطط	الاعداد الفعلية	عدد المواقع الفعلي	الجهة
45	47	1	(22) الهيئة العامة للشباب والرياضة
45	45	1	(23) الهيئة العامة للصناعة
90	90	1	(24) بيت الزكاة
45	45	1	(25) مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
180	181	1	(26) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
45	45	1	(27) المؤسسة العامة للرعاية السكنية
0	0	2	(28) وزارة الاعلام *
90	0	0	(29) سوق الكويت للأوراق المالية *
180	0	0	(30) وزارة الداخلية *
2880	2618	69	الإجمالي
* جهات رفضت التعامل وتم استبعادها من العينة			

جهات لم يتم عمل استطلاع رأي فيها لأنها لا تقدم خدمات مباشرة للجمهور أو صعب على الباحثين الوصول إليهم، وهي:

مؤسسة البترول الكويتية	(32)	وزارة المالية	(31)
وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	(34)	وزارة النفط	(33)
مؤسسة الموانئ الكويتية	(36)	الهيئة العامة للبيئة	(35)
الهيئة العامة للإستثمار	(38)	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	(37)
إدارة الفتوى والتشريع	(40)	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	(39)
الإدارة العامة للطيران المدني	(42)	معهد الكويت للأبحاث العلمية	(41)
بنك الكويت المركزي	(44)	الأمانة العامة للأوقاف	(43)
لجنة المناقصات المركزية	(46)	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	(45)
		الهيئة العامة لتقدير التعويضات	(47)

## الخصائص الديموجرافية لعينة المراجعين

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
<b>العمر</b>		
24	641	أقل من 25 سنة
29	762	من 25 إلى 34 سنة
28	736	من 35 إلى 44 سنة
18	479	أكثر من 44 سنة
100	2618	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2618	المجموع الكلي
<b>الجنسية</b>		
67	1755	كويتي
33	863	غير كويتي
100	2618	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2618	المجموع الكلي
<b>الجنس</b>		
80	2095	ذكر
20	523	أنثى
100	2618	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2618	المجموع الكلي
<b>المستوى التعليمي</b>		
15	383	متوسط
26	693	ثانوي
20	517	دبلوم
36	954	جامعي
3	71	ماجستير / دكتوراة
100	2618	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2618	المجموع الكلي

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
<b>المهنة</b>		
15	400	مندوب
49	1281	موظف
36	937	أخرى
100	2618	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2618	المجموع الكلي
<b>القطاع المهني</b>		
36	939	حكومة
31	814	خاص
33	865	أخرى
100	2618	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2618	المجموع الكلي
<b>الدخل الشهري</b>		
25	662	أقل من 500 دينار
25	647	من 501 إلى 1000 دينار
50	1309	أكثر من 1000 دينار
100	2618	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2618	المجموع الكلي
<b>المحافظة</b>		
14	370	العاصمة
23	609	حولي
25	643	الفروانية
18	461	الأحمدي
12	322	الجهراء
8	213	مبارك الكبير
100	2618	المجموع
	0	القيم المفقودة
	2618	المجموع الكلي



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة المراجعين

المتوسط العام	القيادة	التخطيط الاستراتيجي	المعالة وتكافؤ الفرص	المساواة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	الخصائص الديموجرافية
<b>الجسيمة</b>							
3.4617	3.3424	3.4158	3.5560	3.3884	3.6085	3.5515	كويتي
3.6986	3.6122	3.6576	3.5982	3.6552	3.8698	3.8561	غير كويتي
<b>الجنس</b>							
3.5251	3.4086	3.5150	3.5416	3.4628	3.6698	3.6352	ذكر
3.5986	3.5223	3.4173	3.6831	3.5304	3.7941	3.7185	أنثى
<b>العمر</b>							
3.5660	3.5424	3.5343	3.5940	3.4811	3.6266	3.6456	أقل من 25 سنة
3.5144	3.3790	3.4921	3.4892	3.4572	3.6995	3.6609	من 25 إلى 34 سنة
3.4806	3.3383	3.4253	3.5326	3.4177	3.6748	3.6003	من 35 إلى 44 سنة
3.6362	3.5087	3.5569	3.7234	3.5904	3.8086	3.7253	أكثر من 44 سنة
<b>المستوى التعليمي</b>							
3.7560	3.6754	3.6488	3.7650	3.6689	3.9295	3.9144	متوسط
3.6004	3.5099	3.5335	3.6573	3.5596	3.7494	3.6684	ثانوي
3.6185	3.5126	3.6402	3.6248	3.5482	3.7150	3.7354	دبلوم
3.4026	3.2727	3.3771	3.4285	3.3382	3.5639	3.5256	جامعي
3.0532	2.8873	2.8345	3.1655	2.9577	3.5023	3.1634	ماجستير / دكتوراة
<b>الوظيفة</b>							
3.7389	3.6775	3.7006	3.5975	3.6980	3.8783	3.9135	مبتدب

المتوسط العام	القيادة	التخطيط الاستراتيجي	المعالة وتكافؤ الفرص	المساءلة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	الخصائص الديموجرافية
3.4826	3.3255	3.4682	3.5232	3.4250	3.6485	3.6080	موظف
3.5331	3.4708	3.4453	3.6219	3.4519	3.6795	3.6002	أخرى
<b>التطاع المهني</b>							
3.4388	3.2971	3.4124	3.5040	3.3802	3.5935	3.5433	حكومة
3.6446	3.5211	3.6305	3.5611	3.5951	3.8075	3.8226	خاص
3.5508	3.4925	3.4587	3.6497	3.4689	3.6983	3.6090	أخرى
<b>الدخل الشهري</b>							
3.7497	3.6574	3.7390	3.6326	3.6991	3.9159	3.9139	أقل من 500 دينار
3.5426	3.4279	3.5201	3.5750	3.4760	3.6888	3.6513	من 501 إلى 1000
3.4322	3.3187	3.3602	3.5357	3.3638	3.5857	3.5196	أكثر من 1000 دينار
<b>المحافظة</b>							
3.5238	3.3892	3.4473	3.5804	3.4816	3.7351	3.6168	العاصمة
3.5259	3.4250	3.5152	3.5476	3.4450	3.7033	3.6128	حولي
3.5555	3.4712	3.5260	3.5393	3.4858	3.6921	3.6809	الفرزانية
3.5728	3.4385	3.5597	3.6079	3.5232	3.6797	3.7020	الأحمدي
3.5120	3.4042	3.3921	3.5839	3.4789	3.6636	3.6217	الجھراء
3.5303	3.4272	3.4484	3.6045	3.4225	3.6870	3.6742	مبارك الكبير
<b>المتوسط العام</b>							
3.5398	3.4313	3.4955	3.5699	3.4763	3.6947	3.6519	

التوزيع التكراري لمتوسط آراء هيئة المراجعين حسب الجهة الحكومية

القيادة	التخطيط الإستراتيجي	العلاقة وتكافؤ الفرص	المساءلة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	المتوسط العام	الجهة الحكومية
3.7937	3.7721	4.2569	3.8387	4.4180	4.1061	3.9947	المرسسة العامة للأمينات الاجتماعيه (1)
3.9370	3.9889	4.0444	3.7689	4.2444	4.0089	3.9770	المؤسسة العامة لرعاية المسكينة (2)
3.8500	4.0806	3.8167	3.8156	4.0704	3.9089	3.9082	بيت الزكاة (3)
3.7481	3.9722	4.2444	3.6267	4.1630	3.8089	3.8897	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة (4)
3.8652	3.8085	3.9787	3.7234	3.7660	3.8979	3.8424	الهيئة العامة للشباب والرياضة (5)
3.7741	3.4444	3.9944	3.8933	3.7704	4.0444	3.8296	الادارة العامة للاطفاء (6)
3.6148	3.8778	3.6500	3.7733	3.7704	4.0756	3.7909	الهيئة العامة للصناعة (7)
3.6769	3.9806	3.7875	3.6156	3.6648	3.9411	3.7745	الهيئة العامة للمعلومات المدنية (8)
3.5704	3.5333	3.7500	3.6578	4.1185	3.9556	3.7399	الادارة العامة للجحاراك (9)
3.7778	3.5056	3.8667	3.6400	3.8593	3.7467	3.7284	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية (10)
3.4852	3.8667	3.5333	3.6933	3.8296	3.9244	3.7070	وزارة الاشغال العامة (11)
3.5481	3.8444	3.4667	3.5644	3.7185	3.6267	3.6165	الهيئة العامة لشؤون القصر (12)
3.5737	3.4475	3.6409	3.4707	3.6611	3.7525	3.5887	جامعة الكويت (13)
3.4313	3.4955	3.5699	3.4763	3.6947	3.6519	3.5398	المتوسط العام



القيادة	التخطيط الاستراتيجي	المداولة وتكافؤ الفرص	المساءلة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	التوسط العام	الجهة الحكومية
3.5546	3.7292	3.5639	3.4544	3.4667	3.4789	3.5395	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي (14)
3.3926	3.5667	3.4639	3.5667	3.6852	3.6111	3.5342	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية (15)
3.4019	3.0792	3.5750	3.5167	3.7944	3.6656	3.4934	وزارة التربية (16)
3.5167	3.7361	3.4111	3.3311	3.3741	3.4822	3.4770	ديوان الخدمة المدنية (17)
3.3370	3.6111	3.2722	3.3956	3.4556	3.7200	3.4630	وزارة الكهرباء والماء (18)
3.2019	3.4222	3.6028	3.4578	3.5481	3.5044	3.4358	بنك التسليف والادخار (19)
3.1537	3.4042	3.4319	3.3222	3.6130	3.5989	3.3967	وزارة الصحة (20)
3.2222	3.2222	3.2111	3.3200	3.6815	3.5422	3.3490	وزارة المواصلات (21)
3.1824	3.2625	3.2625	3.3833	3.4333	3.4744	3.3253	بلدية الكويت (22)
3.2315	3.4500	3.0750	3.1889	3.3481	3.4000	3.2770	وزارة التجارة والصناعة (23)
3.1123	2.8886	3.3247	3.2283	3.6504	3.2391	3.2154	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل (24)
3.0111	2.8556	3.4611	3.2000	3.2667	3.3289	3.1770	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية (25)
2.9963	3.3861	3.0222	3.1133	3.2963	3.3378	3.1761	وزارة العدل (26)
2.6111	2.0944	3.1389	2.7111	3.7259	2.9067	2.8099	وزارة التعليم العالي (27)
0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	وزارة الداخلية (28)
0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	سوق الكويت للأوراق المالية (29)
0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	0000.	وزارة الإعلام (30)

## المتوسط العام - المراجعون

الدرجة من خمس نقاط	ترتيب الجهات الحكومية	التسلسل
3.9947	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	1
3.977	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	2
3.9082	بيت الزكاة	3
3.8897	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة	4
3.8424	الهيئة العامة للشباب والرياضة	5
3.8296	الادارة العامة للاطفاء	6
3.7909	الهيئة العامة للصناعة	7
3.7745	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	8
3.7399	الادارة العامة للجوارك	9
3.7284	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	10
3.7070	وزارة الاشغال	11
3.6165	الهيئة العامة لشئون القصر	12
3.5887	جامعة الكويت	13
3.5395	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	14
3.5342	وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية	15
3.4934	وزارة التربية	16
3.4770	ديوان الخدمة المدنية	17
3.4630	وزارة الكهرباء والماء	18
3.4358	بنك التسليف والادخار	19
3.3967	وزارة الصحة	20
3.3490	وزارة المواصلات	21
3.3253	بلدية الكويت	22
3.2770	وزارة التجارة والصناعة	23
3.2154	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	24
3.1770	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	25
3.1761	وزارة العدل	26
2.8099	وزارة التعليم العالي	27
جهات رفضت التعاون	وزارة الداخلية	28
	سوق الكويت للاوراق المالية	29
	وزارة الإعلام	30

### 3. الزيارة الميدانية (العمل الخفي):

حجم العينة وفق المخطط	الأعداد الفعلية	عدد المواقع الفعلي	الجهة
36	36	9	(1) وزارة التربية
36	36	12	(2) وزارة الصحة
18	18	6	(3) وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
9	9	3	(4) وزارة الكهرباء والماء
18	18	6	(5) وزارة الداخلية
9	9	3	(6) وزارة العدل
3	3	1	(7) وزارة المواصلات
3	3	1	(8) وزارة التعليم العالي
NA	NA	NA	(9) وزارة الإعلام
3	3	1	(10) وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
3	3	1	(11) وزارة الأشغال العامة
3	3	1	(12) وزارة التجارة والصناعة
18	18	6	(13) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
18	18	6	(14) جامعة الكويت
9	9	2	(15) بلدية الكويت
9	9	3	(16) بنك التسليف والادخار
3	3	1	(17) الإدارة العامة للجهارك
3	3	1	(18) برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
3	3	1	(19) ديوان الخدمة المدنية
3	3	1	(20) الإدارة العامة للإطفاء
3	3	1	(21) الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
3	3	1	(22) الهيئة العامة لشؤون القصر
3	3	1	(23) الهيئة العامة للمعلومات المدنية
3	3	1	(24) الهيئة العامة للشباب والرياضة
3	3	1	(25) الهيئة العامة للصناعة
3	3	1	(26) بيت الزكاة
3	3	1	(27) مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3	3	1	(28) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
3	3	1	(29) المؤسسة العامة للرعاية السكنية
3	3	1	(30) سوق الكويت للأوراق المالية
242	242	77	الإجمالي

## التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة العميل الخفي حسب الجهة الحكومية

العدالة	المساءلة	الشفافية	المتوسط العام	الجهة
4.8889	4.3333	5.0000	4.7407	(1) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
4.0370	4.8519	4.9259	4.6049	(2) بنك التسليف والادخار
4.4444	4.3333	4.8889	4.5556	(3) الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
4.7778	4.1111	4.6667	4.5185	(4) الهيئة العامة للمعلومات المدنية
4.1111	4.6667	4.6667	4.4815	(5) الهيئة العامة للصناعة
4.3333	4.7778	4.3333	4.4815	(6) بيت الزكاة
3.7778	4.3333	4.7778	4.2963	(7) وزارة التعليم العالي
3.6667	4.2222	4.7778	4.2222	(8) وزارة التجارة والصناعة
3.9630	4.1852	4.4074	4.1852	(9) وزارة العدل
4.1111	4.2963	4.1111	4.1728	(10) جامعة الكويت
4.0370	4.6296	3.7037	4.1235	(11) وزارة الكهرباء والماء
3.4444	4.3333	4.5556	4.1111	(12) الادارة العامة للاطفاء
4.1111	3.4444	4.3333	3.9630	(13) الهيئة العامة لشئون القصر
3.7778	4.2222	3.8889	3.9630	(14) برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة
4.3241	3.5093	3.9815	3.9383	(15) وزارة الصحة
3.8889	4.0000	3.8889	3.9259	(16) المؤسسة العامة للرعاية السكنية
4.2222	4.0000	3.3333	3.8519	(17) سوق الكويت للأوراق المالية
3.1111	4.0000	4.3333	3.8148	(18) ديوان الخدمة المدنية
3.7037	3.5741	4.1111	3.7963	(19) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
3.5556	3.3333	4.0000	3.6296	(20) مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3.5185	3.4815	3.7963	3.5988	(21) وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل
3.3704	3.4074	3.7593	3.5123	(22) وزارة الداخلية
3.4444	3.8148	3.1481	3.4691	(23) بلدية الكويت
3.3889	3.5000	3.5000	3.4630	(24) وزارة الاعلام
2.8889	3.7778	3.6667	3.4444	(25) الهيئة العامة للشباب والرياضة
3.2593	3.4167	3.5833	3.4198	(26) وزارة التربية
3.1111	3.8889	2.7778	3.2593	(27) وزارة الأوقاف والشؤون الاسلامية
3.5556	3.0000	2.8889	3.1481	(28) وزارة الأشغال العامة
3.0000	3.4444	2.4444	2.9630	(29) وزارة المواصلات
3.1111	2.7778	1.6667	2.5185	(30) الادارة العامة للجهارك

#### 4. مقابلة القياديين

• جهات تمت المقابلات فيها:

(1) وزارة التربية	(2) ديوان الخدمة المدنية
(3) وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	(4) الإدارة العامة للإطفاء
(5) وزارة الكهرباء والماء	(6) الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
(7) وزارة الداخلية	(8) الهيئة العامة لشئون القصر
(9) وزارة المواصلات	(10) الهيئة العامة للبيئة
(11) وزارة التعليم العالي	(12) بيت الزكاة
(13) وزارة الإعلام	(14) مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
(15) وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	(16) المؤسسة العامة للرعاية السكنية
(17) وزارة الأشغال العامة	(18) معهد الكويت للأبحاث العلمية
(19) وزارة التجارة والصناعة	(20) مؤسسة البترول الكويتية
(21) وزارة المالية	(22) وكالة الانباء الكويتية (كونا)
(23) وزارة النفط	(24) الهئة العامة للاستثمار
(25) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	(26) الادارة العامة للطيران المدني
(27) جامعة الكويت	(28) الامانة العامة للاوقاف
(29) بلدية الكويت	(30) الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
(31) بنك التسليف والادخار	(32) الهيئة العامة لتقدير التعويضات
(33) الإدارة العامة للجحارك	(34) بنك الكويت المركزي

• جهات تعثر التعاون معها:

(35) وزارة الصحة	(36) المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية
(37) وزارة العدل	(38) سوق الكويت للاوراق المالية
(39) برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة	(40) المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
(41) الهيئة العامة للمعلومات المدنية	(42) مؤسسة الموانئ الكويتية
(43) الهيئة العامة للشباب والرياضة	(44) ادارة الفتوى والتشريع
(45) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	(46) لجنة المناقصات المركزية
(47) الهيئة العامة للصناعة	

التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة القياديين حسب الجهة الحكومية

القيادة	التخطيط	المعاملة	المساءلة	النزاهة	الشفافية	المتوسط العام	الجهة الحكومية
4.8333	4.6000	5.0000	5.0000	5.0000	4.7500	4.8158	بيت الزكاة (1)
4.6667	5.0000	5.0000	5.0000	3.7143	4.6500	4.6316	معهد الأبحاث (2)
4.5000	4.4000	4.5000	5.0000	4.7143	4.6500	4.6053	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية (3)
4.6667	4.6000	5.0000	4.5000	4.5714	4.4000	4.5789	جامعة الكويت (4)
4.5000	4.4000	5.0000	5.0000	4.8571	4.3000	4.5789	بنك التسليف والإدخار (5)
4.6667	3.9000	5.0000	5.0000	4.4286	4.8750	4.5263	مؤسسة البرترول الكويتية (6)
4.6667	4.9000	5.0000	4.2500	3.5714	4.6500	4.5000	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية (7)
5.0000	3.8000	5.0000	5.0000	3.7143	4.5500	4.3421	وزارة الداخلية (8)
4.1667	4.4000	5.0000	4.5000	4.1429	4.0750	4.2895	الإدارة العامة للإطفاء (9)
4.5000	4.4000	5.0000	5.0000	3.1429	4.3250	4.2632	الهيئة العامة للتقدير والتعويضات (10)
4.5000	3.7000	4.5000	5.0000	3.8571	4.5250	4.2368	المؤسسة العامة للرعاية السكنية (11)
3.8333	4.5000	5.0000	4.7500	2.1429	4.8750	4.1053	الهيئة العامة لشؤون القصر (12)
4.3333	4.1000	5.0000	4.2500	2.5714	4.4250	4.0000	وزارة المالية (13)
4.0000	3.9000	3.5000	4.2500	3.7143	4.3000	4.0000	وزارة النفط (14)
4.1667	4.3000	4.0000	5.0000	2.1429	4.1000	3.8947	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية (15)
4.0000	3.9000	4.0000	4.2500	2.8571	4.3750	3.8684	الإمامة العامة للأوقاف (16)
3.8333	3.1000	4.0000	4.5000	3.5714	4.4250	3.8158	وزارة التربية (17)
4.8333	3.8000	3.5000	5.0000	2.5714	3.7250	3.8158	وزارة المواصلات (18)

القيادة	التخطيط	المعالم	المساءلة	النزاهة	الشفافية	المتوسط العام	
4.6667	3.8000	4.5000	4.2500	2.7143	3.4750	3.7368	الجهة الحكومية 19) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
4.6667	1.0000	5.0000	4.5000	4.8571	4.2250	3.6316	وزارة الأشغال العامة 20) الإدارة العامة للجوارك
4.0000	2.6000	4.0000	4.0000	3.8571	3.8250	3.5526	
القيادة	التخطيط	المعالم	المساءلة	النزاهة	الشفافية	المتوسط العام	الجهة الحكومية
3.8333	3.1000	3.0000	3.5000	3.1429	4.3500	3.5526	الهيئة العامة للاستثمار 22) بنك الكويت المركزي
4.5000	1.2000	5.0000	5.0000	3.5714	4.3000	3.5000	وزارة الكهرباء والماء 24) وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل
4.0000	3.3000	3.0000	4.7500	2.7143	3.2500	3.4211	
2.6667	2.2000	4.5000	4.2500	3.0000	3.9000	3.1579	وزارة التعليم العالي 26) الهيئة العامة للبيئة
3.8333	2.9000	5.0000	4.0000	2.5714	2.6250	3.1579	
3.6667	3.3000	4.0000	4.0000	1.4286	3.4250	3.1579	ديوان الخدمة المدنية 28) وكالة الأنباء الكويتية (كونا)
3.0000	2.8000	1.5000	3.0000	2.8571	3.4250	2.9474	
3.6667	2.0000	3.5000	3.7500	2.1429	3.4500	2.8947	الإدارة العامة للطيران المدني 30) وزارة التجارة والصناعة
3.1667	2.1000	3.5000	4.0000	2.0000	3.3750	2.8158	
2.5000	2.0000	3.5000	4.0000	3.0000	2.5250	2.6842	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية 32) بلدية الكويت
3.5000	1.3000	4.5000	3.7500	2.7143	2.3750	2.6053	
2.8333	2.7000	2.5000	3.0000	1.1429	2.5250	2.3947	وزارة الإعلام 34)
3.0000	1.0000	3.0000	3.5000	2.0000	2.5000	2.2105	

## 5. خبراء الجمعية:

حجم العينة ثلاث خبراء قاموا بتقييم كل جهة حكومية

2) الهيئة العامة للمعلومات المدنية	1) وزارة التربية
4) الهيئة العامة للشباب والرياضة	3) وزارة الصحة
6) الهيئة العامة للبيئة	5) وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
8) الهيئة العامة للصناعة	7) وزارة الكهرباء والماء
10) مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	9) وزارة الداخلية
12) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	11) وزارة العدل
14) المؤسسة العامة للرعاية السكنية	13) وزارة المواصلات
16) المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	15) وزارة التعليم العالي
18) سوق الكويت للاوراق المالية	17) وزارة الإعلام
20) المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	19) وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
22) معهد الابحاث	21) وزارة الأشغال العامة
24) مؤسسة البترول الكويتية	23) وزارة التجارة والصناعة
26) وكالة الانباء الكويتية (كونا)	25) وزارة المالية
28) مؤسسة الموانئ الكويتية	27) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
30) الهئة العامة للاستثمار	29) جامعة الكويت
32) ادارة الفتوى والتشريع	31) بلدية الكويت
34) الادارة العامة للطيران المدني	33) بنك التسليف والادخار
36) الامانة العامة للاوقاف	35) الإدارة العامة للجمارك
38) الهيئة العامة لتقدير التعويضات	37) برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة
40) بنك الكويت المركزي	39) ديوان الخدمة المدنية
42) لجنة المناقصات المركزية	41) الإدارة العامة للإطفاء
44) الهيئة العامة لشئون القصر	43) الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
لم نحصل على معلومات لتقييمهم	45) الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
	46) بيت الزكاة
	47) وزارة النفط



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الخبراء حسب الجهة الحكومية

القيادة	التخطيط	المالية	المساءلة	النزاهة	الشفافية	المتوسط العام	الجهة الحكومية	م
3.6667	3.6667	3.0000	3.6667	3.3333	4.0000	3.5556	لجنة المناقصات المركزية	1
3.0000	4.0000	3.0000	3.6667	3.3333	3.3333	3.3889	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	2
3.3333	3.3333	3.0000	3.0000	3.3333	4.0000	3.3333	بنك الكويت المركزي	3
3.0000	3.3333	3.0000	3.3333	2.6667	4.3333	3.2778	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	4
3.0000	3.3333	3.0000	3.0000	3.6667	3.6667	3.2778	الإدارة العامة للإطفاء	5
3.3333	3.3333	3.6667	3.6667	2.6667	3.0000	3.2778	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	6
3.0000	3.3333	3.0000	3.0000	3.0000	3.3333	3.1111	وزارة العدل	7
3.3333	3.6667	2.6667	3.6667	2.3333	3.0000	3.1111	وزارة الصحة	8
3.0000	4.0000	2.3333	3.0000	2.6667	3.6667	3.1111	وزارة الأشغال العامة	9
3.0000	3.0000	3.3333	3.0000	2.3333	3.3333	3.0000	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	10
3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	11
2.6667	3.3333	2.6667	3.3333	2.6667	3.0000	2.9444	بنك التسليف والإدخار	12
2.3333	3.6667	2.6667	2.6667	2.6667	3.6667	2.9444	المؤسسة العامة لرعاية السكنية	13
2.6667	3.6667	2.6667	2.6667	2.6667	3.3333	2.9444	الهيئة العامة للاستثمار	14
2.6667	3.6667	2.3333	2.6667	2.3333	3.6667	2.8889	وزارة الترتيب	15
3.3333	2.6667	3.3333	3.0000	2.0000	3.0000	2.8889	وزارة التجارة والصناعة	16
2.6667	2.6667	3.0000	2.6667	3.0000	3.3333	2.8889	ديوان الخدمة المدنية	17
2.6667	3.6667	2.3333	3.0000	2.6667	2.3333	2.7778	وزارة المالية	18
2.3333	3.6667	2.3333	3.0000	2.3333	3.0000	2.7778	بلدية الكويت	19
2.3333	3.0000	2.3333	3.0000	3.0000	3.0000	2.7778	إدارة الفتوى والنشر	20
2.3333	3.0000	2.6667	2.6667	3.0000	3.0000	2.7778	معهد الأبحاث	21
3.0000	2.6667	3.0000	2.6667	2.3333	2.6667	2.7222	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	22
3.0000	3.0000	2.3333	2.6667	2.3333	2.6667	2.6667	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	23



القيادة	التخطيط	المدالية	المساءلة	النزاهة	الشفافية	التوسط العام	الجهة الحكومية	م
2.6667	3.6667	2.0000	2.6667	2.0000	2.6667	2.6111	الهيئة العامة للصناعة	24
2.3333	2.6667	2.6667	2.6667	2.0000	3.0000	2.5556	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية	25
2.6667	2.6667	2.6667	2.3333	2.6667	2.3333	2.5556	الهيئة العامة للبيئة	26
2.6667	2.6667	2.0000	2.6667	1.6667	2.6667	2.3889	وزارة الداخلية	27
2.0000	3.0000	2.6667	2.0000	2.0000	2.6667	2.3889	وزارة المواصلات	28
2.0000	3.0000	2.3333	2.3333	2.3333	2.3333	2.3889	الهيئة العامة لشؤون القصر	29
2.6667	3.3333	2.3333	2.0000	2.3333	1.6667	2.3889	سوق الكويت للاوراق المالية	30
2.0000	2.3333	2.3333	2.3333	2.6667	2.3333	2.3333	جامعة الكويت	31
2.3333	3.3333	2.0000	2.0000	2.3333	2.0000	2.3333	الامانة العامة للاوقاف	32
2.0000	2.0000	2.3333	2.0000	2.3333	3.0000	2.2778	الإدارة العامة للحججراك	33
1.6667	3.0000	2.0000	2.3333	2.0000	2.6667	2.2778	مؤسسة البترول الكويتية	34
1.6667	2.3333	2.3333	2.3333	2.0000	2.6667	2.2222	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	35
2.0000	2.6667	1.6667	2.3333	2.0000	2.3333	2.1667	وزارة التعليم العالي	36
2.3333	2.6667	1.6667	2.0000	1.6667	2.6667	2.1667	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	37
1.6667	3.0000	2.0000	1.6667	1.6667	2.6667	2.1111	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	38
2.0000	3.0000	1.6667	1.6667	1.6667	2.3333	2.0556	وزارة الكهرباء والماء	39
2.3333	2.0000	2.0000	1.6667	1.3333	2.0000	1.8889	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	40
1.6667	2.6667	1.6667	2.0000	1.6667	1.6667	1.8889	مؤسسة الموانئ الكويتية	41
2.0000	1.6667	2.3333	1.6667	1.6667	1.6667	1.8333	الإدارة العامة للطيران المدني	42
1.6667	2.3333	1.6667	1.6667	2.0000	1.0000	1.7222	الهيئة العامة للشباب والرياضة	43
1.3333	1.3333	1.6667	1.6667	1.6667	2.0000	1.6111	وزارة الاعلام	44
لم نحصل على معلومات لتقييمهم								
الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية								45
بيت الزكاة								46
وزارة النفط								47

## 6. الموقع الإلكتروني:

حجم العينة خبيران قاما بتقييم الموقع الإلكتروني لكل جهة حكومية

1) وزارة التربية	2) الهيئة العامة للمعلومات المدنية
3) وزارة الصحة	4) الهيئة العامة للشباب والرياضة
5) وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	6) الهيئة العامة للبيئة
7) وزارة الكهرباء والماء	8) الهيئة العامة للصناعة
9) وزارة الداخلية	10) بيت الزكاة
11) وزارة العدل	12) مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
13) وزارة المواصلات	14) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
15) وزارة التعليم العالي	16) المؤسسة العامة للرعاية السكنية
17) وزارة الإعلام	18) المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية
19) وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	20) سوق الكويت للاوراق المالية
21) وزارة الأشغال العامة	22) المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
23) وزارة التجارة والصناعة	24) معهد الابحاث
25) وزارة المالية	26) مؤسسة البترول الكويتية
27) وزارة النفط	28) وكالة الانباء الكويتية (كونا)
29) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	30) مؤسسة الموانئ الكويتية
31) جامعة الكويت	32) الهئة العامة للاستثمار
33) بلدية الكويت	34) ادارة الفتوى والتشريع
35) بنك التسليف والادخار	36) الادارة العامة للطيران المدني
37) الإدارة العامة للجهارك	38) الامانة العامة للاوقاف
39) برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة	40) الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
41) ديوان الخدمة المدنية	42) الهيئة العامة لتقدير التعويضات
43) الإدارة العامة للإطفاء	44) بنك الكويت المركزي
45) الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	46) لجنة المناقصات المركزية
47) الهيئة العامة لشئون القصر	



التوزيع التكراري لمتوسط آراء التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة مواقع الانترنت حسب الجهة الحكومية

5.0000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	4.8333	الإدارة العامة للجوازات
5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.3333	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	2.3333	5.0000	5.0000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	4.7222	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
5.0000	3.0000	4.0000	4.5000	5.0000	5.0000	4.0000	4.5000	5.0000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.5417	وزارة المالية
3.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.5000	5.0000	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.4167	وزارة الداخلية
5.0000	5.0000	3.0000	3.0000	5.0000	5.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.4167	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
1.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	2.5000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	4.3333	بيت الركاة
5.0000	1.0000	5.0000	5.0000	4.5000	5.0000	3.5000	2.5000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.2917	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3.5000	5.0000	3.5000	3.5000	4.5000	4.5000	3.5000	2.5000	5.0000	5.0000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.1667	الإمامة العامة للأوقاف
3.0000	1.0000	4.0000	5.0000	5.0000	4.5000	3.5000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.0000	4.5000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.1250	وزارة العدل
2.5000	5.0000	2.5000	2.5000	4.5000	5.0000	4.0000	4.5000	5.0000	5.0000	4.0000	4.5000	5.0000	5.0000	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.0833	

1.0000	5.0000	2.5000	5.0000	5.0000	2.5000	3.5000	4.5000	5.0000	4.5000	5.0000	4.5000	4.5000	5.0000	4.5000	4.5000	5.0000	4.0000	وزارة التعليم العالي
1.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.5000	3.0000	4.0000	2.5000	3.5000	4.0000	3.5000	4.0000	4.5000	5.0000	4.0000	4.5000	5.0000	3.8333	الهيئة العامة للتعليم التقني
1.0000	1.0000	4.5000	5.0000	4.5000	2.5000	3.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.5000	4.5000	5.0000	3.7917	الهيئة العامة للشؤون القضائية
3.5000	5.0000	1.5000	3.5000	2.0000	4.5000	3.5000	4.0000	5.0000	3.0000	4.5000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.7500	3.7500	وزارة المواصلات
1.0000	1.0000	3.5000	4.0000	5.0000	2.5000	3.5000	4.5000	5.0000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.7083	3.7083	وزارة الأشغال العامة
1.5000	5.0000	4.5000	5.0000	4.5000	2.0000	4.5000	1.5000	1.5000	4.5000	4.5000	4.5000	4.5000	5.0000	5.0000	5.0000	3.6667	3.6667	وزارة النفط
1.5000	1.0000	5.0000	5.0000	4.0000	4.5000	1.5000	2.5000	5.0000	3.5000	4.0000	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.5417	3.5417	برنامج إعادة هيكلة التقوى العامة
1.6667	5.0000	2.0000	2.0000	4.0000	2.6667	3.0000	4.3333	4.6667	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.5278	3.5278	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
2.0000	1.0000	1.5000	3.0000	4.5000	4.5000	3.5000	4.5000	5.0000	4.0000	3.5000	3.5000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.5000	3.5000	الهيئة العامة للشؤون الزراعية والثروة السمكية
3.0000	1.0000	2.5000	3.0000	2.5000	3.5000	4.0000	4.5000	5.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.5000	3.5000	الهيئة العامة للراعية السمكية
2.0108	3.3871	3.3871	3.6022	3.8280	2.7742	3.2151	3.2903	3.8280	3.4516	3.9677	5.0000	3.4785						المتوسط
1.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	1.0000	3.0000	1.0000	1.0000	4.0000	5.0000	5.0000	3.4167						وزارة الكهرباء والماء
1.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.0000	1.5000	2.0000	2.0000	2.5000	4.5000	4.0000	4.0000	3.3750						مؤسسة التبرول الكويتية
1.5000	1.5000	3.5000	3.5000	2.5000	2.0000	3.0000	4.0000	4.5000	4.5000	4.0000	4.0000	3.2917						وزارة التجارة والصناعة
2.0000	3.0000	4.5000	5.0000	3.5000	1.5000	2.0000	2.5000	3.5000	3.5000	3.5000	3.5000	3.2917						معهد الأبحاث

1.0000	5.0000	3.5000	3.0000	4.5000	1.0000	2.0000	2.0000	3.5000	2.0000	3.5000	2.5000	4.0000	5.0000	3.2917	الادارة العامة للطيران المدني بلدية الكويت الهيئة العامة للبيئة الهيئة العامة للاجتماعية للتأمينات الهيئة العامة للاستثمار بنك الكويت المركزي المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية سوق الكويت للاوراق المالية ادارة النوى والتبريع وزارة الصحة الادارة العامة للإطفاء
2.0000	5.0000	3.0000	1.5000	4.0000	3.5000	3.5000	2.0000	3.5000	2.0000	3.5000	2.5000	4.0000	5.0000	3.2500	
1.0000	1.0000	4.5000	4.5000	2.5000	3.0000	4.0000	4.0000	3.5000	3.5000	2.5000	3.5000	5.0000	5.0000	3.2222	
1.6667	2.3333	3.6667	3.6667	3.0000	1.6667	3.0000	2.6667	3.3333	4.6667	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	3.2083	
1.0000	2.0000	3.0000	3.0000	4.5000	1.5000	5.0000	3.5000	3.5000	3.0000	3.5000	3.5000	5.0000	5.0000	3.2083	
1.0000	5.0000	5.0000	5.0000	2.5000	1.0000	1.5000	1.5000	2.0000	5.0000	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	3.2083	
1.0000	1.0000	4.5000	5.0000	4.5000	2.0000	4.0000	1.5000	2.0000	5.0000	3.0000	3.0000	5.0000	5.0000	3.2083	
1.0000	5.0000	4.0000	4.0000	5.0000	1.0000	2.0000	1.0000	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.1667	
3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	5.0000	3.1667	
3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	5.0000	3.1667	
2.0000	5.0000	1.5000	1.5000	4.0000	2.0000	2.5000	4.5000	4.5000	1.5000	3.5000	3.5000	5.0000	5.0000	3.1250	
1.0000	5.0000	3.5000	3.0000	4.5000	1.0000	2.0000	2.0000	3.5000	3.0000	3.0000	3.0000	5.0000	5.0000	3.1250	

1.0000	5.0000	1.5000	3.5000	4.0000	2.5000	2.0000	3.5000	4.5000	1.5000	3.5000	5.0000	3.1250	مؤسسة الورني الكويتية
2.0000	5.0000	2.5000	2.5000	3.0000	2.0000	3.5000	4.0000	3.5000	1.0000	3.0000	5.0000	3.0833	وكالة الانباء الكويتية (كويتا)
1.0000	1.5000	2.5000	2.0000	4.0000	2.5000	4.0000	2.0000	2.5000	4.0000	4.0000	5.0000	2.9167	وزارة التربية
1.0000	5.0000	3.5000	4.0000	4.0000	1.5000	1.0000	2.0000	3.0000	3.0000	2.0000	5.0000	2.9167	ديوان الخدمة المدنية
1.0000	3.0000	2.5000	3.0000	3.5000	1.0000	2.5000	3.0000	3.5000	3.0000	3.5000	5.0000	2.8750	الصدور الكويتي للشمسية الاقتصادية
1.0000	5.0000	2.5000	1.0000	3.0000	1.0000	5.0000	2.5000	2.5000	1.0000	4.5000	5.0000	2.8333	وزارة الاعلام
1.0000	4.0000	2.5000	2.5000	4.5000	1.5000	1.5000	1.5000	2.0000	3.5000	4.0000	5.0000	2.7917	الهيئة العامة للصناعة
2.0000	5.0000	2.5000	2.5000	2.5000	1.5000	2.5000	2.5000	3.0000	1.0000	3.5000	5.0000	2.7917	الهيئة العامة لتقدير التوعيمات
2.0000	1.0000	1.0000	1.0000	2.5000	4.0000	3.0000	3.0000	4.0000	1.0000	4.0000	5.0000	2.6250	لجنة المناقصات المركزية
1.0000	1.0000	4.5000	3.0000	3.0000	1.5000	2.5000	2.0000	2.5000	2.5000	2.5000	5.0000	2.5833	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
1.0000	1.0000	2.5000	2.5000	1.5000	1.0000	2.5000	5.0000	2.5000	1.0000	2.5000	5.0000	2.3333	بنك التسليف والادخار
1.0000	1.0000	1.0000	2.5000	2.5000	1.0000	2.5000	2.0000	3.0000	2.5000	2.5000	5.0000	2.2083	الهيئة العامة للشباب والرياضة





# النتائج



## أولا - النتائج التفصيلية (حسب المعايير)

(1) الشفافية :

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
4.0038	بيت الزكاة	1
3.9692	بنك الكويت المركزي	2
3.8592	الادارة العامة للاطفاء	3
3.8279	معهد الكويت للابحاث العلمية	4
3.8083	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	5
3.7797	الهيئة العامة للاستثمار	6
3.7284	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	7
3.7195	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	8
3.7122	وزارة الاشغال العامة	9
3.7040	مؤسسة البترول الكويتية	10
3.6998	الامانة العامة للاوقاف	11
3.6854	جامعة الكويت	12
3.6659	الهيئة العامة لشئون القصر	13
3.6219	وزارة التربية	14
3.5925	وزارة المالية	15
3.5367	وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية	16
3.5299	الهيئة العامة لتقدير التعويضات عن خسائر العدوان العراقي	17
3.5020	ديوان الخدمة المدنية	18
3.5015	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	19
3.4696	بنك التسليف والادخار	20
3.4654	الادارة العامة للجحارك	21
3.4279	وزارة النفط	22
3.3563	وكالة الانباء الكويتية (كونا)	23

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.3343	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية	24
3.3198	وزارة الكهرباء والماء	25
3.3167	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	26
3.3004	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	27
3.2923	وزارة التجارة والصناعة	28
3.2819	الهيئة العامة للبيئة	29
3.2574	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	30
3.2142	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة والجهاز التنفيذي للدولة	31
3.1813	وزارة المواصلات	32
3.1383	بلدية الكويت	33
3.1293	الادارة العامة للطيران المدني	34
3.0727	الهيئة العامة للصناعة	35
3.0255	وزارة التعليم العالي	36
3.0022	وزارة الصحة	37
2.9447	وزارة العدل	38
2.9368	لجنة المناقصات المركزية	39
2.8633	وزارة الاعلام	40
2.7692	المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	41
2.6368	ادارة الفتوى والتشريع	42
2.6227	الهيئة العامة للشباب والرياضة	43
2.4651	مؤسسة الموانئ الكويتية	44
2.2350	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
1.5465	وزارة الداخلية	46
6424.	سوق الكويت للاوراق المالية	47

(2) النزاهة :

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
4.0188	بيت الزكاة	1
3.7134	الادارة العامة للجبارك	2
3.7101	الادارة العامة للاطفاء	3
3.6986	بنك الكويت المركزي	4
3.6812	وزارة الاشغال العامة	5
3.6423	جامعة الكويت	6
3.5545	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	7
3.5273	معهد الكويت للابحاث العلمية	8
3.5138	بنك التسليف والادخار	9
3.5060	وزارة النفط	10
3.5050	مؤسسة البترول الكويتية	11
3.4184	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	12
3.4112	وزارة التربية	13
3.3970	الامانة العامة للاوقاف	14
3.3374	وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية	15
3.2989	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	16
3.2858	الهيئة العامة للاستثمار	17
3.2726	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	18
3.2350	الهيئة العامة لتقدير التعويضات عن خسائر العدوان العراقي	19
3.2301	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	20
3.2105	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة والجهاز التنفيذي للدولة	21
3.1919	ديوان الخدمة المدنية	22
3.1846	وزارة المالية	23
3.1835	وزارة التعليم العالي	24

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.1326	وزارة التجارة والصناعة	25
3.0676	وزارة المواصلات	26
3.0245	الهيئة العامة لشئون القصر	27
2.9993	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية	28
2.9716	وزارة الكهرباء والماء	29
2.9047	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	30
2.8767	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	31
2.8493	لجنة المناقصات المركزية	32
2.8465	وزارة الصحة	33
2.8126	وكالة الانباء الكويتية (كونا)	34
2.8027	الهيئة العامة للبيئة	35
2.8012	وزارة العدل	36
2.7672	الادارة العامة للطيران المدني	37
2.7559	بلدية الكويت	38
2.7352	الهيئة العامة للصناعة	39
2.7132	وزارة الاعلام	40
2.6738	ادارة الفتوى والتشريع	41
2.6405	الهيئة العامة للشباب والرياضة	42
2.3940	مؤسسة الموانئ الكويتية	43
2.3024	المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	44
1.8836	المجلس الوطني للثقافة والفنون والاداب	45
8966.	وزارة الداخلية	46
3888.	سوق الكويت للاوراق المالية	47

### 3) المساءلة واحترام القانون :

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
4.0586	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	1
4.0521	بنك الكويت المركزي	2
4.0259	بيت الزكاة	3
3.9817	معهد الكويت للابحاث العلمية	4
3.8916	الادارة العامة للاطفاء	5
3.8563	وزارة المالية	6
3.7959	الامانة العامة للاوقاف	7
3.7676	بنك التسليف والادخار	8
3.7555	الهيئة العامة لتقدير التعويضات عن خسائر العدوان العراقي	9
3.6765	وزارة النفط	10
3.6728	مؤسسة البترول الكويتية	11
3.6527	جامعة الكويت	12
3.6520	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	13
3.6046	وزارة الاشغال العامة	14
3.5835	وزارة التربية	15
3.5581	الهيئة العامة لشئون القصر	16
3.5533	الهيئة العامة للبيئة	17
3.5354	وزارة التجارة والصناعة	18
3.5072	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	19
3.4989	الهيئة العامة للاستثمار	20
3.4814	الادارة العامة للجمارك	21
3.4795	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية	22
3.4790	وزارة الكهرباء والماء	23
3.4327	وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية	24

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.3831	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	25
3.3748	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	26
3.3668	الادارة العامة للطيران المدني	27
3.3553	وزارة المواصلات	28
3.3540	ديوان الخدمة المدنية	29
3.2986	وكالة الانباء الكويتية (كونا)	30
3.2921	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	31
3.2724	بلدية الكويت	32
3.2328	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة والجهاز التنفيذي للدولة	33
3.2238	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	34
3.2136	وزارة التعليم العالي	35
3.1594	وزارة الاعلام	36
3.0805	الهيئة العامة للصناعة	37
3.0728	لجنة المناقصات المركزية	38
3.0655	وزارة الصحة	39
2.8681	وزارة العدل	40
2.8280	الهيئة العامة للشباب والرياضة	41
2.8243	ادارة الفتوى والتشريع	42
2.5082	مؤسسة الموانئ الكويتية	43
2.4818	المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	44
2.2392	المجلس الوطني للثقافة والفنون والاداب	45
1.4414	وزارة الداخلية	46
6154.	سوق الكويت للاوراق المالية	47



#### (4) العدالة وتكافؤ الفرص :

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.8709	بيت الزكاة	1
3.7440	الادارة العامة للاطفاء	2
3.7375	بنك الكويت المركزي	3
3.7063	معهد الكويت للابحاث العلمية	4
3.6215	جامعة الكويت	5
3.5880	الهيئة العامة لشئون القصر	6
3.5521	وزارة المالية	7
3.5416	الهيئة العامة لتقدير التعويضات عن خسائر العدوان العراقي	8
3.5169	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	9
3.5128	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	10
3.5066	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	11
3.5017	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية	12
3.4501	الامانة العامة للاوقاف	13
3.4436	وزارة الاشغال العامة	14
3.4343	الادارة العامة للجبارك	15
3.4319	بنك التسليف والادخار	16
3.4097	الهيئة العامة للبيئة	17
3.3925	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	18
3.3780	مؤسسة البترول الكويتية	19
3.3527	وزارة الاوقاف والشؤون الاسلامية	20
3.3244	وزارة التربية	21
3.2906	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	22
3.2876	وزارة التجارة والصناعة	23
3.2774	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	24

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.2406	وزارة التعليم العالي	25
3.2039	وزارة النفط	26
3.1956	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	27
3.1917	الادارة العامة للطيران المدني	28
3.1198	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة والجهاز التنفيذي للدولة	29
3.0881	الهيئة العامة للاستثمار	30
3.0620	ديوان الخدمة المدنية	31
3.0408	وزارة المواصلات	32
3.0288	وكالة الانباء الكويتية (كونا)	33
2.9761	وزارة الكهرباء والماء	34
2.8846	وزارة الصحة	35
2.8647	بلدية الكويت	36
2.7342	الهيئة العامة للشباب والرياضة	37
2.7329	وزارة الاعلام	38
2.7300	لجنة المناقصات المركزية	39
2.7184	الهيئة العامة للصناعة	40
2.6523	وزارة العدل	41
2.4134	ادارة الفتوى والتشريع	42
2.2443	مؤسسة الموانئ الكويتية	43
2.1922	المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	44
1.9157	المجلس الوطني للثقافة والفنون والاداب	45
1.3360	وزارة الداخلية	46
6838.	سوق الكويت للاوراق المالية	47

## (5) التخطيط الاستراتيجي :

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
4.0834	الامانة العامة للاوقاف	1
3.9871	بيت الزكاة	2
3.9244	معهد الكويت للابحاث العلمية	3
3.7954	وزارة المالية	4
3.7604	الهيئة العامة لشئون القصر	5
3.6516	وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية	6
3.6153	الادارة العامة للاطفاء	7
3.6088	الهيئة العامة للاستثمار	8
3.5996	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	9
3.5723	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	10
3.4907	بنك التسليف والادخار	11
3.4888	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	12
3.4848	مؤسسة البترول الكويتية	13
3.4550	الهيئة العامة لتقدير التعويضات عن خسائر العدوان العراقي	14
3.4069	جامعة الكويت	15
3.3273	ديوان الخدمة المدنية	16
3.2772	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	17
3.2694	وزارة الكهرباء والماء	18
3.2658	وزارة الاشغال العامة	19
3.2598	الهيئة العامة للبيئة	20
3.2198	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	21
3.1794	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة والجهاز التنفيذي للدولة	22
3.1705	وزارة التربية	23
3.1058	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	24

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.0907	وزارة النفط	25
3.0780	وزارة المواصلات	26
3.0754	بلدية الكويت	27
3.0230	الهيئة العامة للصناعة	28
2.9741	الادارة العامة للجمارك	29
2.9436	وزارة التجارة والصناعة	30
2.9172	بنك الكويت المركزي	31
2.8730	وزارة الصحة	32
2.8371	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	33
2.8065	وكالة الانباء الكويتية (كونا)	34
2.7586	الهيئة العامة للشباب والرياضة	35
2.7265	وزارة العدل	36
2.7175	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية	37
2.6136	لجنة المناقصات المركزية	38
2.6080	وزارة التعليم العالي	39
2.4946	ادارة الفتوى والتشريع	40
2.4368	الادارة العامة للطيران المدني	41
2.4073	مؤسسة الموانئ الكويتية	42
2.4005	المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	43
2.1070	وزارة الاعلام	44
2.0387	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
1.0775	وزارة الداخلية	46
5554.	سوق الكويت للاوراق المالية	47

(6) القيادة :

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.8675	بيت الزكاة	1
3.8265	بنك الكويت المركزي	2
3.8123	الادارة العامة للاطفاء	3
3.7531	الامانة العامة للاوقاف	4
3.7189	الهيئة العامة لتقدير التعويضات عن خسائر العدوان العراقي	5
3.6979	معهد الكويت للابحاث العلمية	6
3.6873	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	7
3.6705	وزارة المالية	8
3.6078	وزارة الاشغال العامة	9
3.5984	جامعة الكويت	10
3.5560	وكالة الانباء الكويتية (كونا)	11
3.5514	وزارة النفط	12
3.5260	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	13
3.5204	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	14
3.5134	الهيئة العامة للاستثمار	15
3.5102	الهيئة العامة للبيئة	16
3.4747	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	17
3.4293	مؤسسة البترول الكويتية	18
3.4183	الادارة العامة للجهارك	19
3.3980	وزارة التربية	20
3.3630	وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية	21
3.3469	وزارة التجارة والصناعة	22
3.3352	الهيئة العامة لشئون القصر	23
3.3315	الهيئة العامة للزراعة والثروة السمكية	24

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.3303	ديوان الخدمة المدنية	25
3.3089	وزارة المواصلات	26
3.2500	وزارة الكهرباء والماء	27
3.2494	الادارة العامة للطيران المدني	28
3.2423	بنك التسليف والادخار	29
3.1910	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	30
3.0935	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	31
3.0858	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	32
3.0715	بلدية الكويت	33
3.0370	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة والجهاز التنفيذي للدولة	34
3.0330	وزارة التعليم العالي	35
3.0320	وزارة الاعلام	36
2.9638	لجنة المناقصات المركزية	37
2.8788	وزارة الصحة	38
2.8488	الهيئة العامة للصناعة	39
2.7400	الهيئة العامة للشباب والرياضة	40
2.6796	ادارة الفتوى والتشريع	41
2.5535	وزارة العدل	42
2.4754	مؤسسة الموانئ الكويتية	43
2.3111	المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	44
2.1178	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
1.2775	وزارة الداخلية	46
4443.	سوق الكويت للاوراق المالية	47

## ثانياً - النتائج العامة

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.9623	بيت الزكاة	1
3.7776	معهد الكويت للابحاث العلمية	2
3.7721	الادارة العامة للاطفاء	3
3.7002	بنك الكويت المركزي	4
3.6965	الامانة العامة للاوقاف	5
3.6379	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	6
3.6089	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	7
3.6086	وزارة المالية	8
3.6012	جامعة الكويت	9
3.5525	وزارة الاشغال العامة	10
3.5393	الهيئة العامة لتقدير التعويضات عن خسائر العدوان العراقي	11
3.5290	مؤسسة البترول الكويتية	12
3.4887	الهيئة العامة لشئون القصر	13
3.4860	بنك التسليف والادخار	14
3.4825	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	15
3.4625	الهيئة العامة للاستثمار	16
3.4457	وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية	17
3.4389	المتوسط العام	
3.4182	وزارة التربية	18
3.4145	الادارة العامة للجبارك	19
3.4094	وزارة النفط	20
3.3501	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	21
3.3029	الهيئة العامة للبيئة	22
3.2946	ديوان الخدمة المدنية	23

من خمس درجات	ترتيب الجهات الحكومية	تسلسل
3.2765	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	24
3.2564	وزارة التجارة والصناعة	25
3.2273	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	26
3.2110	وزارة الكهرباء والماء	27
3.1892	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	28
3.1720	وزارة المواصلات	29
3.1656	برنامج اعادة هيكلة القوى العاملة والجهاز التنفيذي للدولة	30
3.1431	وكالة الانباء الكويتية (كونا)	31
3.1301	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	32
3.0507	وزارة التعليم العالي	33
3.0297	بلدية الكويت	34
3.0235	الادارة العامة للطيران المدني	35
2.9131	وزارة الصحة	36
2.9131	الهيئة العامة للصناعة	37
2.8611	لجنة المناقصات المركزية	38
2.7680	وزارة الاعلام	39
2.7577	وزارة العدل	40
2.7207	الهيئة العامة للشباب والرياضة	41
2.6204	ادارة الفتوى والتشريع	42
2.4157	مؤسسة الموانئ الكويتية	43
2.4095	المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	44
2.0717	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
1.2626	وزارة الداخلية	46
5550.	سوق الكويت للاوراق المالية	47



# 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 منذ تأسيسها في مارس 2005م، ورئيس المنظمة العربية للشفافية والنزاهة.



**(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، عضوا  
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 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 بحثا عن اللؤلؤ، كما يظهر في التصميم الكرة المستديرة التي تعبر عن اللؤلؤة 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 جدا.

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“.

