

مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة

مايو 2012 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
35	العينات
37	(1) الموظفون
48	(2) المراجعون
58	(3) الزيارة الميدانية (العميل الخفي)
62	(4) مقابلة القياديين
65	(5) آراء خبراء الجمعية
68	(6) الموقع الإلكتروني
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 47/2006، 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 ومحاربه، 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، ودعماً 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 سنوياً، 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 النصف 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 :

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

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	استمارة 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.

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؟

يساهم المؤشر في تحقيق مجموعة من الفوائد للجهات العامة، فالمؤشر قد يدفع الجهات الجادة إلى التعرف على مجموعة من الأدوات التي من شأنها أن تساهم في نشر ثقافة الشفافية والنزاهة والعدالة والمساءلة بين العاملين فيها، تطوير معايير اختيار الإشرافيين والقياديين، تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور والاهتمام بوجودتها، 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 2561 من أصل 2730 وبمعدل استجابة 94 % وذلك لاستبعاد وزارة الداخلية وإدارة الفتوى والتشريع، في حين أن الاستثمارات الصحيحة لشريحة المراجعين 2781 من أصل 3060 مراجع وبمعدل 91 % وذلك لاستبعاد وزارة الداخلية.

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 3-2 % بحد أقصى وحد أدنى لعينة عشوائية مؤلفة من 2561 موظف، وإمكانية خطأ في حدود 3-2 % بحد أقصى وحد أدنى لعينة عشوائية مؤلفة من 2781 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 أداء 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:

الموظفون	المراجعون	الموقع الالكتروني	العميل الخفي	الخبراء	القياديين
%30	%30	%10	%10	%10	%10

مراحل تحليل المؤشر

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

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 باجراءات 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 (اقتراحات أو شكاوى)..
					(9) يتم إطلاع الموظفين على أي مشاريع جديدة تحدث تغييرا في العمل.
5	4	3	2	1	النزاهة :: الأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد
					أ - نزاهة من الفساد:
					(10) الموظفون لا يستغلون الممتلكات العامة لمصالحهم الشخصية. (استخدام سيارات جهة عملك، قوطاسية، أدوات ومعدات).



مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافقا	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					11) الموظفون ليس لديهم تجاوزات مالية (رشوة، أخذ مخصصات غير مستحقة، سرقة).
					12) الموظفون ليس لديهم تجاوزات إدارية. (كالواسطة، خرق للوائح، تجاوز للصلاحيات المقررة)
					ب- نزاهة وقائية:
					13) يتم إعلامك بحظر قبول الهدايا لدى تقديم خدمة للجمهور.
					14) يتم توعية وتدريب الموظفين والاشرفيين على قيم النزاهة وأخلاقيات المهنة.
					15) يوجد دليل معايير لأخلاقيات المهنة.
					16) تطبق معايير أخلاقيات المهنة أو المعايير السلوكية.
					17) يتم تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن حالات الفساد.
5	4	3	2	1	المساءلة واحترام القانون:: مراقبة ومساءلة المسؤولين من خلال القنوات والأدوات الملائمة
					18) يوجد التزام بجميع القوانين واللوائح المنظمة للعمل وتشمل القوانين المنظمة للتعيينات والترقيات أو العلاوات وغيرها.
					19) يوجد نظام فعال للرقابة والتدقيق الداخلي.
					20) يتم محاسبة المتجاوزين للوائح والأنظمة الإدارية أو المالية أو الفنية.
					21) توجد معايير وضوابط عند اتخاذ القرارات.
					22) الاهتمام بالنظر في شكاوى الموظفين بجدية.
5	4	3	2	1	العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه
					23) التزام بالعدالة والمساواة بين الموظفين دون النظر إلى الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين.
					24) يطبق مبدأ الثواب والعقاب بين الموظفين.
					25) يتم الالتزام بتطبيق معايير وضوابط لاختيار الموظفين في المناصب الإشرافية.
					26) توزع الأعباء الوظيفية بين العاملين بعدالة.



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



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	الشفافية :: حق المراجع في أن يعرف وإتاحة المعلومات له دون معوقات
					1. توجد شفافية ووضوح لمتطلبات الحصول على الخدمة (الشروط والمستندات).
					2. خطوات إنجاز المعاملة متاحة وواضحة.
					3. يتم إبلاغك عن أسباب رفض المعاملة.
5	4	3	2	1	النزاهة :: الأمانة والاستقامة ومكافحة الفساد
					4. الموظفون لا يقومون بتجاوزات إدارية (خرق للوائح، تجاوز للصلاحيات المقررة).
					5. تحصل على الخدمة دون أن تضطر لتقديم مقابل مادي أو خدمي.
					6. يسهل عليك إنجاز المعاملة دون واسطة.
5	4	3	2	1	المساءلة واحترام القانون :: مراقبة ومساءلة المسؤولين من خلال القنوات والأدوات الملائمة
					7. احترام القوانين واللوائح المنظمة للعمل.
					8. يمكنك الوصول إلى المسؤولين للإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية.
					9. محاسبة الموظفين الذين يتسببون بأخطاء إدارية أو مالية أو فنية
					10. يتم تقديم مبررات قانونية أو إجرائية عند رفض معاملتك.
					11. الاهتمام بالنظر في شكاوى المراجعين.
5	4	3	2	1	العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه



مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					12. نظام استقبال المعاملات لا يميز بين المراجعين بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين (التوقف أمام شبك الخدمة، تستخدم الجهة نظام الترقيم في استقبال المعاملات).
					13. هناك عدالة في محاسبة الموظفين الذين يتسببون بأخطاء إدارية أو مالية أو فنية.
					14. المسؤولون لا يقدمون استثناءات غير قانونية للمراجعين.
5	4	3	2	1	التخطيط الاستراتيجي :: وجود خطة استراتيجية مطبقة يتم قياسها دوريا
					15. رؤية الجهة معلنة بوضوح.
					16. رسالة الجهة منشورة ومتاحة لكم.
					17. القيم الرئيسية للجهة واضحة لديك.
					18. هناك تناسب بين نوع الخدمة المطلوبة ومدة انجازها
5	4	3	2	1	القيادة :: وضوح معايير اختيار وقياس كفاءة القياديين
					19. تتخذ القيادة قرارات صائبة ومبررة تساهم في حل مشاكل المراجعين.
					20. تهتم القيادة بتبسيط إجراءات تقديم الخدمة لتسهيل حصول المراجع عليها.
					21. أداء موظفي الخدمة يعكس بإيجابية التعليمات والتوصيات الاعلامية للقياديين .
					22. تمتلك القيادة القدرة على الحوار والإقناع والإتصال الفعال مع المراجعين.



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:

ملاحظات أو مبررات التقييم لكل بند	مدى موافقتك على البند					بنود التقييم
	مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر	مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر	مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر	مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر	مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر مؤثر	
	5	4	3	2	1	أولاً - الشفافية: حق الآخرين في المعرفة وإتاحة المعلومات دون معوقات
						ويستدل على ذلك من خلال المؤشرات التالية: - مدى وضوح خدمات الجهة للجمهور. - مدى القدرة على التواصل مع المسؤولين. - مدى توفر المعلومات المطلوب التوصل إليها.
	5	4	3	2	1	ثانياً - النزاهة: الأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد
						ويستدل على ذلك من خلال المؤشرات التالية: - عدم استغلال الوظيفة للمصلحة الشخصية - الكشف عن التجاوزات المالية والإدارية - عدم كشف أسرار الوظيفة العامة - البعد عن جميع مواطن الشبهات
	5	4	3	2	1	ثالثاً - المساءلة واحترام القانون: مساءلة الرؤساء والمرؤوسين من خلال قنوات وأدوات ملائمة
						ويستدل على ذلك من خلال المؤشرات التالية: - الالتزام باللوائح المنظمة للعمل - وجود نظام للرقابة والتدقيق الداخلي - محاسبة المتجاوزين للوائح والقوانين



ملاحظات أو مبررات التقييم لكل بند	مدى موافقتك على البند					بنود التقييم
	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	
	5	4	3	2	1	رابعا - العدالة وتكافؤ الفرص: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه
						ويستدل على ذلك من خلال المؤشرات التالية: - عدم التمييز بين الموظفين أو الجمهور - وجود ضوابط ومعايير للترقيات واختيار القياديين - وجود نظام للتقييم على الجميع

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 تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	
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 التقيد 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 دائماً أو أحيانا).



مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	
					6. يتم تعريف الموظف بواجباته (عند التوظيف أو دائماً أو أحيانا).
					7. يتم تنظيم لقاءات دورية بين الإدارة العليا والموظفين (يوم مفتوح، تقديم شكوى أو اقتراح).
					8. يلتزم المسؤول بإطلاع موظفيه على تقارير أدائهم السنوية (وتوقيعهم عليه).
5	4	3	2	1	النزاهة :: الأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد
					9. يتم إعلام الموظفين بحظر قبول الهدايا (عينية أو مادية) لدى تقديم خدمة للجمهور.
					10. يتم توعية وتدريب الموظفين والإشرافيين على قيم النزاهة وأخلاقيات المهنة.
					11. يوجد دليل معايير لأخلاقيات المهنة (مكتوب وموزع للجميع).
					12. تطبيق معايير أخلاقيات المهنة أو المعايير السلوكية.
					13. تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن حالات الفساد (مكافأتهم وضمنان السرية)
					14. تتم حماية المبلغ وعدم تعريضه للايذاء.
5	4	3	2	1	المساءلة واحترام القانون:: مراقبة ومساءلة المسؤولين من خلال القنوات والأدوات الملائمة
					15. يوجد نظام فعال للرقابة والتدقيق الداخلي (وحدة متخصصة للتدقيق الداخلي لضمان جودة مخرجات الجهة على مستوى الاجراءات ومستوى الخدمة).
					16. محاسبة المتجاوزين للوائح والأنظمة الإدارية أوالمالية أوالفنية (مثلاً: المتسيبين كيف تتم محاسبتهم).
					17. توجد معايير وضوابط عند اتخاذ القرارات (القرارات مدروسة ومتسلسلة وتخدم الأهداف الاستراتيجية).
					18. الاهتمام بالنظر في شكاوى الموظفين بجدية (توصيلها - اجراءات متابعتها - الرد عليها).
5	4	3	2	1	العدالة وتكافؤ الفرص :: الحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه



مدى موافقتك على البند					بنود التقييم في الجهة التي تعمل بها
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					19. تطبيق مبدأ الثواب والعقاب بين الموظفين (مثال: تتم مكافأة المتفاني في العمل أكثر من غيره، وتتم محاسبة المتسبب والمخطئ).
					20. الالتزام بتطبيق معايير وضوابط لاختيار الموظفين في المناصب الإشرافية بعدالة (معايير عادلة ومكتوبة).
5	4	3	2	1	التخطيط الإستراتيجي:: وجود خطة استراتيجية مطبقة يتم قياسها دوريا
					21. توجد قيم وظيفية معلنة ضمن الخطة الاستراتيجية لجهتك (ماهي).
					22. العمل على تشجيع تطبيق هذه القيم (عن طريق مكافأة المجتهد ومعاقبة المتسبب).
					23. توجد رؤية مستقبلية مكتوبة ومعتمدة.
					24. الرؤية معلنة بوضوح ويتم تداولها وتعميمها بشكل واسع.
					25. توجد رسالة توضح مهمة الجهة ودورها ومعروفة ضمن الخطة الاستراتيجية.
					26. تشتمل الخطة الإستراتيجية على خطة تنفيذية ذات أهداف قابلة للقياس معروفة بفترات زمنية محددة.
					27. يتوفر نظام لقياس نسب الانجاز انطلاقا من الخطة (في نهاية كل سنة مالية).
					28. الالتزام بتنفيذ الخطة الإستراتيجية للجهة (حسب الجدول المعد لذلك).
					29. لا يتم استحداث أو تعديل الهيكل التنظيمي (أو استحداث لمنصب) إلا وفقا لأهداف الخطة الاستراتيجية (لا يتم تفصيل مناصب حسب الاشخاص وانما حسب الأهداف).
5	4	3	2	1	القيادة :: وضوح معايير اختيار وقياس كفاءة القياديين
					30. تهتم القيادة بإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات أو حل المشكلات.
					31. تشجع القيادة المبادئ الحديثة أو الأفكار الإبداعية لتطوير العمل (مثال: الميكنة واستخدام الانظمة الالكترونية).
					32. تشجع القيادة على بث روح التعلم والتدريب والتنمية الذاتية للعاملين.
					33. تفوض القيادة بعض صلاحياتها بطريقة فعالة.



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
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: • لوحة المتطلبات موضوعة في مكان بارز. • وجود موظف استقبال يوجه و يتولى التأكد من استيفاء المتطلبات.
					2. خطوات إنجاز المعاملة واضحة: • لوحة الخطوات موضوعة في مكان بارز. • يقوم الموظف بتوجيه المراجعين. • وجود المكاتب بشكل متسلسل يعكس ترتيب خطوات الإنجاز. • وجود نظام الكتروني لتوجيه المراجعين. • يوجد تنظيم مناسب لتحصيل الرسوم كجهاز بيع طوابع 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 : • وجود الموظفين في مكاتبهم أثناء أوقات العمل. • المعاملات تنجز من خلف الكاونتر ولايسمح للمراجعين بتجاوز غيرهم والدخول عند الموظفين.
					5. الاهتمام بالنظر في شكاوى المراجعين: • وجود صندوق، خط ساخن، فاكس، مكتب مختص لخدمة المواطن، الموظف، المسؤول.
					6. يمكن الوصول إلى المسؤولين للإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية.



مدى موافقتك على البند					بنود التقييم
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
					7. نظام استقبال المعاملات لا يميز بين المراجعين : <ul style="list-style-type: none"> • شباك موحد للمراجعين (مالم يكن هناك خصوصية لبعض الفئات كالنساء، والرجال). • نظام ترقيم موحد. • عدم السماح بتخطي المراجعين.
					8. تشعر بالعدالة والمساواة لإتمام الخدمة دون تمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين : <ul style="list-style-type: none"> • العدالة من خلال المستندات، الرسوم. • حسن استقبال الموظف للجميع دون تمييز. • عدم تقديم وسائل ضيافة للمراجعين دون غيرهم.
					9. 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	رؤيا	محايا	غير موافق	غير موافق تماما	
5	4	3	2	1	شفافية الموقع الإلكتروني
					1. يوجد موقع الكتروني للجهة.
					2. الموقع سهل الإستخدام لطالب الخدمة.
					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.

العينات

1. الموظفون :

حجم العينة

نسبة الاستجابة	حجم العينة وفق المخطط	الأعداد الفعلية	عدد المواقع الفعلي	الجهة
% 98	437	430	9	وزارة التربية
% 100	222	222	12	وزارة الصحة
% 99	75	74	6	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
% 100	70	70	3	وزارة الكهرباء والماء
% 102	61	62	3	وزارة العدل
% 100	85	85	1	وزارة المواصلات
% 100	39	39	1	وزارة التعليم العالي
% 100	68	68	2	وزارة الإعلام
% 97	63	61	1	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
% 100	85	85	1	وزارة الأشغال العامة
% 97	38	37	1	وزارة التجارة والصناعة
% 100	40	40	1	وزارة المالية
% 100	37	37	1	وزارة النفط
% 95	42	40	5	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
% 97	61	59	6	جامعة الكويت
% 100	76	76	2	بلدية الكويت
% 103	36	37	3	بنك التسليف والادخار
% 100	53	53	1	الإدارة العامة للجمارك
% 100	35	35	1	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
% 98	41	40	1	ديوان الخدمة المدنية
% 98	40	39	1	الإدارة العامة للإطفاء
% 100	30	30	1	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
% 105	38	40	1	الهيئة العامة لشؤون القصر
% 105	41	43	1	الهيئة العامة للمعلومات المدنية



نسبة الاستجابة	حجم العينة وفق المخطط	الأعداد الفعلية	عدد المواقع الفعلية	الجهة
% 97	37	36	1	الهيئة العامة للشباب والرياضة
% 100	36	36	1	الهيئة العامة للبيئة
% 100	40	40	1	الهيئة العامة للصناعة
% 100	36	36	1	بيت الزكاة
% 100	40	40	1	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
% 103	30	31	1	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
% 97	30	29	1	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
% 98	41	40	1	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
% 97	38	37	1	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
% 98	41	40	1	معهد الكويت للأبحاث العلمية
% 146	41	60	1	مؤسسة البترول الكويتية
% 100	37	37	1	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)
% 95	42	40	1	مؤسسة الموانئ الكويتية
% 100	35	35	1	الهيئة العامة للإستثمار
% 100	30	30	1	الإدارة العامة للطيران المدني
% 100	30	30	1	الأمانة العامة للأوقاف
% 100	37	37	1	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
% 90	30	27	1	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
% 98	40	39	1	بنك الكويت المركزي
% 100	30	30	1	لجنة المناقصات المركزية
% 97	30	29	1	الإدارة المركزية للإحصاء
% 0	95	0	0	وزارة الداخلية *
% 0	36	0	1	إدارة الفتوى والتشريع *
% 94	2730	2561	87	الإجمالي
* جهات رفضت التعامل وتم استبعادها من العينة				



النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة %	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
العمر		
12.5	321	أقل من 25 سنة
44.4	1136	من 25 إلى 34 سنة
26.6	682	من 35 إلى 44 سنة
16.5	422	أكثر من 44 سنة
100	2561	المجموع
الجنسية		
85.0	2176	كويتي
15.0	385	غير كويتي
100	2561	المجموع
الجنس		
30.5	781	ذكر
69.5	1780	أنثى
100	2561	المجموع
المستوى التعليمي		
2.8	72	متوسط
8.4	214	ثانوي
40.1	1027	دبلوم
44.5	1139	جامعي
4.3	109	ماجستير / دكتوراة (اعلى من جامعي)
100	2561	المجموع
المستوى الوظيفي		
84.2	2156	موظف
7.9	203	رئيس قسم
2.0	51	مراقب

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة %	التكرارات	الخصائص الديموجرافية
1.1	29	مدير
4.8	122	أخرى
100	2561	المجموع
سنوات الخبرة		
36.9	944	أقل من 5 سنوات
26.1	669	من 5 إلى 10 سنوات
25.5	652	من 11 إلى 20 سنة
11.6	296	أكثر من 20 سنة
100	2561	المجموع
الدخل الشهري		
11.0	281	أقل من 750 دينار
25.6	655	من 750 إلى 1500 دينار
63.5	1625	اكثر من 1500 دينار
100	2561	المجموع
المحافظة		
27.8	712	العاصمة
28.3	726	حولي
20.1	514	الفروانية
9.2	235	الأحمدي
5.0	128	الجهراء
9.6	246	مبارك الكبير
100	2561	المجموع



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الموظفين

المتوسط العام	القيادة	التخطيط الإستراتيجي	المداولة وتكافؤ الفرص	المساهمة واحترام القانون	نزاهة وثقافة	نزاهة من الفساد	شفافية التواصل مع المسؤولين	شفافية الإجراءات	الخصائص الديموغرافية
الجنسية									
3.2493	3.4026	2.9381	3.0771	3.5483	3.0007	3.6953	3.3066	3.3697	كويتي
3.6450	3.8315	3.3878	3.2929	3.9756	3.3984	3.9991	3.7708	3.7086	غير كويتي
الجنس									
3.4281	3.5207	3.1831	3.1949	3.7019	3.2389	3.7550	3.5211	3.5826	ذكر
3.2564	3.4435	2.9278	3.0721	3.5733	2.9822	3.7348	3.3129	3.3496	أنثى
العمر									
3.4222	3.5781	3.0573	3.4190	3.7888	3.1340	3.8515	3.5156	3.4629	أقل من 25 سنة
3.2794	3.4571	2.9248	3.0913	3.5991	3.0671	3.7339	3.3376	3.3926	من 25 إلى 34 سنة
3.2288	3.3679	2.9815	2.9718	3.4701	2.9587	3.6760	3.2907	3.3897	من 35 إلى 44 سنة
3.4309	3.5698	3.2230	3.1457	3.7445	3.1517	3.7812	3.5136	3.5137	أكثر من 44 سنة
مستوى التعليم									
3.3614	3.5694	3.0514	3.2882	3.7111	2.9500	3.8889	3.3924	3.3861	متوسط
3.3661	3.6168	3.0341	3.1437	3.6832	3.0701	3.7975	3.3516	3.4888	ثانوي
3.2200	3.4011	2.8315	3.0806	3.6070	2.9552	3.7257	3.2515	3.3322	دبلوم
3.3709	3.4944	3.1406	3.1181	3.6061	3.1505	3.7413	3.4890	3.4795	جامعي
3.3486	3.4414	3.1505	3.1078	3.5266	3.1670	3.6728	3.4151	3.5266	ماجستير / دكتوراة

المستوى الوظيفي



3.2990	3.4615	2.9728	3.1019	3.6221	3.0594	3.7522	3.3577	3.4146	موظف
3.3401	3.4756	3.1670	3.1515	3.5271	3.0365	3.6716	3.4865	3.3941	رئيس قسم
3.5172	3.5795	3.5078	3.2304	3.6588	3.0902	3.6209	3.6716	3.7529	مراقب
3.4989	3.5096	3.3207	3.3793	3.7586	3.2966	3.6667	3.7414	3.5793	مدير
3.2964	3.4936	3.0328	3.0594	3.5311	3.0525	3.7268	3.3135	3.3951	أخرى
سنوات الخبرة									
3.4062	3.6022	3.0304	3.3215	3.7676	3.1498	3.8097	3.4860	3.4617	أقل من 5 سنوات
3.1871	3.3362	2.8716	2.9660	3.4822	2.9752	3.6936	3.2216	3.3121	من 5 إلى 10 سنوات
3.2450	3.3609	3.0176	2.9617	3.4960	2.9929	3.6764	3.3090	3.4083	من 11 إلى 20 سنة
3.4137	3.5657	3.2034	3.0836	3.6689	3.1176	3.7714	3.5253	3.5622	أكثر من 20 سنة
الدخل الشهري									
3.5756	3.6690	3.3726	3.2242	3.8690	3.3630	3.9359	3.7037	3.6947	أقل من 750 دينار
3.2383	3.3425	2.9470	3.0813	3.5456	3.0229	3.7364	3.2557	3.3542	من 750 إلى 1500 دينار
3.2910	3.4823	2.9658	3.1011	3.5951	3.0234	3.7091	3.3685	3.4000	أكثر من 1500 دينار
المحافظات									
3.3118	3.4574	3.0305	3.1380	3.5677	3.0801	3.6859	3.3603	3.4638	العاصمة
3.3923	3.5517	3.1328	3.1787	3.7025	3.1521	3.7305	3.4769	3.4551	حولي
3.3237	3.5244	2.9636	3.0997	3.6607	3.0568	3.8833	3.3779	3.4125	الفرزانية
3.0789	3.2066	2.7353	2.8149	3.4570	2.8664	3.5901	3.1191	3.2426	الأحمدي
3.1847	3.3160	2.8688	3.0137	3.3953	2.8828	3.8646	3.2578	3.3422	الجهراء
3.3065	3.4526	2.9760	3.1748	3.6374	3.0195	3.7141	3.4309	3.4220	مبارك الكبير



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الموظفين حسب الجهة الحكومية

القيادة	التخطيط الإستراتيجي	العدالة وتكافؤ الفرص	المساءلة واحترام القانون	نزاهة وقائية	نزاهة من الفساد	شفافية التواصل مع المستثمرين	شفافية الإجراءات	المتوسط العام للموظفين	الجهة الحكومية
4.1556	4.5067	3.8833	4.4400	3.7800	4.0333	4.3833	4.4067	4.2393	الأمانة العامة للأوقاف
3.8364	4.1417	3.7708	4.1389	3.9556	3.9907	4.1250	4.2778	4.0302	بيت الزكاة
3.8481	3.9450	3.4875	3.9300	4.3900	3.7556	3.8500	4.1133	3.9304	مؤسسة البترول الكويتية
4.0593	3.4700	3.7417	4.2933	3.6733	4.1667	3.7417	3.8133	3.8348	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
4.1358	3.4370	3.6296	3.8000	3.5704	4.2222	3.7315	3.8519	3.7737	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
3.8860	3.1641	3.5128	3.8359	3.7077	4.2308	3.9167	4.2051	3.7282	بنك الكويت المركزي
3.8429	3.6586	3.9052	4.0759	3.0552	4.1609	4.0776	3.3034	3.7280	الإدارة المركزية للإحصاء
3.7417	3.5324	3.5068	3.8108	3.4865	3.7838	3.7568	3.9946	3.6859	الصناديق الكويتي للتنمية الاقتصادية
3.7238	3.4486	3.3643	3.8743	3.5886	3.2381	3.7500	3.9543	3.6279	الهيئة العامة للإستثمار
3.7917	3.5075	3.4750	3.8850	3.1850	3.8917	3.6875	3.5750	3.6167	مؤسسة الموانئ الكويتية
3.5090	3.3256	3.3372	4.1674	3.6558	3.7674	3.6395	3.8279	3.6067	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
3.6812	3.6902	3.1721	3.6852	3.0262	3.9836	3.4959	3.7902	3.5814	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
3.8917	3.2675	3.3375	3.8700	3.0300	3.8417	3.4938	3.7000	3.5456	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
3.8095	3.2457	3.2571	3.7343	3.4314	3.6286	3.6643	3.5286	3.5286	وزارة الكهرباء والماء



القيادة	التخطيط الاستراتيجي	العدالة وكافة الفرص	المساءلة واحترام القانون	نزاهة وقائية	نزاهة من الفساد	شفافية التواصل مع المستفيدين	شفافية الاجراءات	المتوسط العام للموظفين	الجهة الحكومية
3.6194	3.7325	3.1750	3.5000	3.2250	3.0583	3.6750	3.6750	3.5217	معهد الكويت للأبحاث العلمية
3.7944	2.9800	3.6563	3.9950	2.9800	4.1000	3.3688	3.7150	3.5067	ديوان الخدمة المدنية
3.2222	3.7700	3.1333	3.4400	3.3400	3.5111	3.4833	3.7067	3.4696	الإدارة العامة للطيران المدني
3.8667	2.8800	3.2471	4.0729	3.2000	4.1098	3.5500	2.9835	3.4311	وزارة الأشغال العامة
3.6182	3.4487	3.2115	3.7077	3.0718	2.8974	3.4038	3.5949	3.4239	الإدارة العامة للإطفاء
3.7861	2.9850	3.2938	3.7750	3.1050	4.1167	3.2500	3.3150	3.4094	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
3.4158	3.1065	2.9597	3.8903	3.3097	4.0860	3.2823	3.6129	3.4022	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
3.5525	3.3111	3.3542	3.5944	3.0000	3.6296	3.4306	3.4000	3.4019	الهيئة العامة للبيئة
3.4061	3.2276	3.1379	3.7448	3.3034	3.5402	3.4397	3.5241	3.3939	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
3.6392	2.8906	3.3529	3.8282	3.1247	3.6667	3.5794	3.3929	3.3804	وزارة المواصلات
3.3778	3.5400	2.8786	3.3029	3.0743	3.6857	3.4929	3.3829	3.3587	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
3.4407	3.3900	3.2250	3.5400	3.0267	2.7333	3.5000	3.5867	3.3496	لجنة المتاحقات المركزية
3.4670	3.0057	3.1095	3.6125	3.0605	3.7410	3.3764	3.4206	3.3088	المتوسط
3.6139	3.0220	3.0763	3.5356	2.9220	4.0000	3.4534	3.0949	3.3028	جامعة الكويت
3.4278	3.2375	2.9625	3.5000	3.0650	2.9833	3.3875	3.5500	3.2922	الهيئة العامة للصناعة

3.5413	2.5564	3.2756	3.7949	2.8000	4.1880	3.5513	3.2051	3.2513	وزارة التعليم العالي
3.7614	2.5971	3.0331	3.5471	2.7382	4.0196	3.5000	3.3118	3.2444	وزارة الاعلام
3.2667	3.1950	3.0688	3.4050	3.0600	2.8417	3.4688	3.5000	3.2411	وزارة المالية
3.6345	2.7026	3.0954	3.7368	2.8947	3.8026	3.3224	3.1658	3.2401	بلدية الكويت
3.3063	3.1027	2.8986	3.1027	3.1135	3.8739	3.2770	3.3730	3.2234	وكالة الانباء الكويتية (كونا)
3.2806	3.0650	2.9313	3.4200	3.2500	3.3417	3.1375	3.4350	3.2222	الهيئة العامة لشؤون القصر
3.0139	3.2150	2.6813	3.4150	2.9500	3.4750	3.4188	3.6950	3.2089	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3.4084	2.7545	2.9944	3.6135	2.9045	3.9715	3.2827	3.2649	3.2035	وزارة الصحة
3.3544	2.7865	2.9527	3.6432	3.0000	3.4865	3.2905	3.4649	3.2006	وزارة التجارة والصناعة
3.0811	2.9351	2.6926	3.3027	2.6270	3.5045	3.2534	3.2541	3.0511	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل
3.2121	2.5312	2.9570	3.4395	2.7567	3.8062	3.0791	3.2358	3.0432	وزارة التربية
2.8763	2.7661	2.7379	3.1806	2.8710	3.9194	2.9476	2.8161	2.9419	وزارة العدل
2.9399	2.4081	2.9257	3.1730	2.9622	3.5586	3.0541	3.1351	2.9219	وزارة النفط
3.0901	2.4189	2.5000	3.1351	2.6973	3.9910	2.5541	3.5459	2.9129	بنك التسليف والادخار
3.1451	2.8972	2.2917	2.9278	2.6111	2.7500	3.0347	3.0611	2.8852	الهيئة العامة للشباب والرياضة
3.0030	2.7405	2.7365	3.0378	2.5243	3.0090	2.9257	2.8541	2.8486	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
2.8679	2.1208	2.7830	3.3321	2.8792	3.6415	2.7830	2.9547	2.8008	الإدارة العامة للجمارك

* تم استبعاد جهتين من نتائج الموظفين لرفضهم التعاون: وزارة الداخلية، وإدارة الفتوى والتشريع



المتوسط العام - الموظفون

المتوسط العام (الدرجة من خمس نقاط)	ترتيب الجهات الحكومية	التسلسل
4.2393	الأمانة العامة للأوقاف	1
4.0302	بيت الزكاة	2
3.9304	مؤسسة البترول الكويتية	3
3.8348	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	4
3.7737	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	5
3.7282	بنك الكويت المركزي	6
3.7280	الإدارة المركزية للإحصاء	7
3.6859	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	8
3.6279	الهيئة العامة للاستثمار	9
3.6167	مؤسسة الموانئ الكويتية	10
3.6067	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	11
3.5814	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	12
3.5456	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	13
3.5286	وزارة الكهرباء والماء	14
3.5217	معهد الكويت للأبحاث العلمية	15
3.5067	ديوان الخدمة المدنية	16
3.4696	الإدارة العامة للطيران المدني	17
3.4311	وزارة الأشغال العامة	18
3.4239	الإدارة العامة للإطفاء	19
3.4094	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية - الأمانة العامة	20
3.4022	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	21
3.4019	الهيئة العامة للبيئة	22
3.3939	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	23
3.3804	وزارة المواصلات	24



المتوسط العام (الدرجة من خمس نقاط)	ترتيب الجهات الحكومية	التسلسل
3.3587	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	25
3.3496	لجنة المناقصات المركزية	26
3.3028	جامعة الكويت	27
3.2922	الهيئة العامة للصناعة	28
3.2513	وزارة التعليم العالي	29
3.2444	وزارة الاعلام	30
3.2411	وزارة المالية	31
3.2401	بلدية الكويت	32
3.2234	وكالة الانباء الكويتية (كونا)	33
3.2222	الهيئة العامة لشئون القصر	34
3.2089	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	35
3.2035	وزارة الصحة	36
3.2006	وزارة التجارة والصناعة	37
3.0511	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	38
3.0432	وزارة التربية	39
2.9419	وزارة العدل	40
2.9219	وزارة النفط	41
2.9129	بنك التسليف والادخار	42
2.8852	الهيئة العامة للشباب والرياضة	43
2.8486	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	44
2.8008	الإدارة العامة للجمارك	45
جهات رفضت التعاون	وزارة الداخلية	46
	ادارة الفتوى والتشريع	47

2. المراجعون :

حجم العينة

نسبة الاستجابة	حجم العينة وفق المخطط	العدد الفعلي	عدد المواقع الفعلي	الجهة
103 %	180	186	9	وزارة التربية
98 %	180	176	12	وزارة الصحة
100 %	180	180	6	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
100 %	90	90	3	وزارة الكهرباء والماء
100 %	90	90	3	وزارة العدل
100 %	45	45	1	وزارة المواصلات
98 %	45	44	1	وزارة التعليم العالي
98 %	90	88	2	وزارة الاعلام
100 %	90	90	1	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
100 %	45	45	1	وزارة الأشغال العامة
100 %	90	90	1	وزارة التجارة والصناعة
101 %	180	182	5	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
100 %	180	180	6	جامعة الكويت
100 %	180	180	2	بلدية الكويت
100 %	90	90	3	بنك التسليف والادخار
100 %	45	45	1	الإدارة العامة للجمارك
100 %	45	45	1	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
100 %	90	90	1	ديوان الخدمة المدنية
100 %	45	45	1	الإدارة العامة للإطفاء
100 %	45	45	1	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
96 %	45	43	1	الهيئة العامة لشؤون القصر
100 %	180	180	1	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
78 %	45	35	1	الهيئة العامة للشباب والرياضة
100 %	45	45	1	الهيئة العامة للصناعة
103 %	90	93	1	بيت الزكاة



الجهة	عدد المواقع الفعلي	العدد الفعلي	حجم العينة وفق المخطط	نسبة الاستجابة
مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	1	45	45	100 %
المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	1	178	180	99 %
المؤسسة العامة للرعاية السكنية	1	46	45	102 %
الادارة المركزية للإحصاء	1	45	45	100 %
المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية	1	45	45	100 %
وزارة الداخلية *	0	0	180	0 %
الإجمالي	71	2781	3060	91 %
* جهات رفضت التعامل وتم استبعادها من العينة				

* تم استبعاد نتائج المراجعين للمجلس الأعلى للتخطيط كإجراء احترازي نظرا لاحتمالية وجود خلط بين مراجعيتهم مع مراجعي جهة أخرى في ذات المبنى.

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

1	وزارة المالية	2	مؤسسة البترول الكويتية
3	وزارة النفط	4	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)
5	الهيئة العامة للبيئة	6	مؤسسة الموانئ الكويتية
7	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	8	الهيئة العامة للإستثمار
9	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	10	إدارة الفتوى والتشريع
11	معهد الكويت للأبحاث العلمية	12	الإدارة العامة للطيران المدني
13	الأمانة العامة للأوقاف	14	بنك الكويت المركزي
15	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	16	لجنة المناقصات المركزية
17	الهيئة العامة لتقدير التعويضات		

الخصائص الديموجرافية لعينة المراجعين

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة	العينة	الخصائص الديموجرافية
العمر		
20.5	571	أقل من 25 سنة
31.7	881	من 25 إلى 34 سنة
30.8	857	من 35 إلى 44 سنة
17.0	472	أكثر من 44 سنة
100.0	2781	المجموع
الجنسية		
61.6	1714	كويتي
38.4	1067	غير كويتي
100.0	2781	المجموع
الجنس		
71.8	1997	ذكر
28.2	784	أنثى
100.0	2781	المجموع
المستوى التعليمي		
13.2	367	متوسط
23.2	646	ثانوي
18.6	518	دبلوم
42.5	1182	جامعي
2.4	68	ماجستير / دكتوراة
100.0	2781	المجموع
الصفة		
22.9	636	مندوب
67.0	1863	صاحب المعاملة

النسبة بعد استبعاد القيم المفقودة	العينة	الخصائص الديموجرافية
10.1	282	أخرى
100.0	2781	المجموع
قطاع العمل		
37.9	1055	حكومة
34.4	957	خاص
27.7	769	أخرى
100.0	2781	المجموع
الفئة		
2773	2773	عادي
6	6	ذوي احتياجات خاصة
2	2	مسن
2781	2781	المجموع
الدخل الشهري		
30.5	849	أقل من 500 دينار
16.0	446	من 501 إلى 1000 دينار
53.4	1486	أكثر من 1000 دينار
100.0	2781	المجموع
المحافظة		
13.0	361	العاصمة
26.7	743	حولي
26.4	734	الفروانية
17.3	481	الأحمدي
11.1	310	الجهراء
5.5	152	مبارك الكبير
100.0	2781	المجموع



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة المراجعين

المتوسط العام	القيادة	التخطيط الاستراتيجي	العدالة وتكافؤ الفرص	المساءلة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	الخصائص الديموغرافية
الجنسية							
3.4776	3.3630	3.5346	3.2377	3.3728	3.6542	3.7925	كويتي
3.7965	3.7090	3.8786	3.4595	3.6613	4.0578	4.1047	غير كويتي
الجنس							
3.5995	3.4579	3.7506	3.2684	3.5138	3.7396	3.9205	ذكر
3.6012	3.5922	3.4525	3.4613	3.4064	3.9860	3.8912	أنثى
العمر							
3.5060	3.5210	3.5193	3.2417	3.3373	3.7449	3.7747	أقل من 25 سنة
3.5621	3.4279	3.5917	3.2928	3.4254	3.8252	3.9353	من 25 إلى 34 سنة
3.6144	3.4565	3.7585	3.2878	3.5428	3.7332	3.9595	من 35 إلى 44 سنة
3.7583	3.6631	3.8178	3.5403	3.6610	3.9944	3.9499	أكثر من 44 سنة
المستوى التعليمي							
3.8483	3.6887	3.9510	3.5886	3.7619	4.0182	4.1580	متوسط
3.6635	3.5704	3.7307	3.3411	3.5446	3.8514	4.0304	ثانوي



3.5900	3.4860	3.7292	3.2806	3.5208	3.6937	3.8642	دبلوم
3.5073	3.4112	3.5463	3.2521	3.3597	3.7848	3.8071	جامعي
3.3429	3.2904	3.1360	3.2647	3.2676	3.5784	3.6569	ماجستير / دكتوراة
الصفة							
3.8102	3.7068	4.0322	3.3601	3.7082	3.9308	4.1520	مندوب
3.5020	3.3724	3.6001	3.2340	3.3921	3.6883	3.8091	صاحب المعاملة
3.7727	3.8351	3.2810	3.8251	3.5809	4.3322	4.0532	أخرى
التطاع المهني							
3.4491	3.2979	3.5218	3.1779	3.3573	3.6322	3.7946	حكومية
3.7450	3.6322	3.9271	3.3765	3.6405	3.8966	4.0439	خاص
3.6264	3.5975	3.5410	3.4547	3.4611	3.9428	3.9098	أخرى
الهيئة							
3.6031	3.4991	3.6696	3.3254	3.4866	3.8115	3.9163	عادي
2.1515	1.8333	2.1667	2.0556	2.0333	2.8889	2.1111	دوري خاصة احتياجات
3.6364	3.8750	4.0000	3.5000	3.5000	3.1667	3.6667	مسن
الدخل الشهري							



المتوسط العام	القيادة	التخطيط الاستراتيجي	العدالة وتكافؤ الفرص	المساءلة واحترام القانون	النزاهة	الشفافية	الخصائص الديموغرافية
3.8084	3.7097	3.8843	3.4739	3.6902	4.0467	4.1319	أقل من 500 دينار
3.6376	3.5589	3.7007	3.4013	3.5184	3.8587	3.8722	من 501 إلى 1000
3.4696	3.3546	3.5320	3.2129	3.3549	3.6584	3.7988	أكثر من 1000 دينار
المحافظة							
3.5473	3.4778	3.6011	3.3259	3.3706	3.7719	3.8596	العاصمة
3.6911	3.6020	3.6652	3.4747	3.5674	3.9704	3.9874	حولي
3.6295	3.5054	3.7364	3.3156	3.5302	3.8038	3.9573	الفرزانية
3.5471	3.4366	3.6694	3.1836	3.4815	3.6840	3.8669	الأحمدي
3.5098	3.4081	3.6032	3.2484	3.3619	3.7387	3.8000	الجهراء
3.4883	3.3388	3.6118	3.1996	3.3697	3.6732	3.8246	مبارك الكبير
المتوسط العام							
3.6000	3.4958	3.6666	3.3228	3.4835	3.8091	3.9123	المتوسط



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة المراجعين حسب الجهة الحكومية

القيادة	التخطيط الاستراتيجي	المداولة وكافة الفرص	المساءلة واحترام القانون	الترامة	الشفافية	المتوسط العام	الجهة
3.9817	4.3132	4.1742	3.8753	4.6573	4.3146	4.1816	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
3.9022	4.4022	3.7971	3.9478	4.2029	4.4710	4.1077	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
4.0278	4.1500	3.7556	3.7289	4.7407	4.2963	4.0788	الادارة المركزية للاحصاء
3.9167	4.1500	3.5111	3.8222	4.0444	4.6889	4.0051	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3.6929	3.9357	3.7714	4.0857	4.0857	4.3619	3.9818	الهيئة العامة للشباب والرياضة
4.0511	3.0511	4.1935	3.7419	4.7419	4.4516	3.9673	بيت الزكاة
4.1056	4.2111	3.5185	3.9200	3.6741	4.1704	3.9525	الإدارة العامة للإطفاء
3.6056	4.1056	3.4889	3.8667	4.2296	4.4963	3.9465	الإدارة العامة للحجم اراك
3.8488	3.9302	3.7442	3.8140	4.0000	4.2481	3.9165	الهيئة العامة لشئون القصر
3.7500	4.0444	3.3037	4.0800	3.8000	4.3037	3.9000	وزارة الاشغال العامة
3.6056	3.9569	3.1648	3.6378	3.6907	4.1185	3.6982	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل
3.6111	3.8111	3.5259	3.7067	3.6000	3.8000	3.6818	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
3.6389	3.7889	3.5111	3.5956	3.7185	3.7704	3.6677	الهيئة العامة للصناعة
3.5887	3.4987	3.4785	3.4602	4.1882	3.9319	3.6566	وزارة التربية والتعليم
3.5611	3.4162	3.4413	3.4648	4.0606	3.9773	3.6214	وزارة الصحة



القيادة	التخطيط الاستراتيجي	المعاليه وتكافؤ الفرص	المساءلة واحترام القانون	الترامه	الشفافيه	المتوسط العام	الجهة الحكوميه
3.4181	4.0500	3.2241	3.3922	3.7241	3.9481	3.6146	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
3.2972	3.8639	2.9926	3.5778	3.6185	4.3222	3.6061	ديوان الخدمة المدنية
3.2389	3.6694	3.1222	3.4756	3.5333	4.0852	3.5106	وزارة الاوقاف والشؤون الاسلامية
3.2944	3.5833	3.2370	3.4689	3.6037	3.6037	3.4631	وزارة الكهرباء والماء
3.5583	3.5500	3.1259	3.2233	3.6222	3.7315	3.4540	جامعة الكويت
3.2472	3.7778	3.0111	3.4333	3.4037	3.8111	3.4520	وزارة التجارة والصناعة
3.4066	3.3008	3.1795	3.1912	3.7125	3.5238	3.3651	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
3.3556	3.2111	3.0963	3.3689	3.6667	3.5111	3.3606	وزارة المواصلاات
3.0167	3.5889	3.1630	3.3244	3.4963	3.3852	3.3263	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
3.2443	3.4659	2.7879	3.2705	3.2083	3.5417	3.2639	وزارة الاعلام
3.0722	3.5611	2.8333	3.0200	3.4148	3.5333	3.2263	وزارة العمل
2.9750	3.4319	2.8389	3.2633	3.0963	3.5537	3.2005	بلدية الكويت
3.0722	3.2833	2.9778	3.1822	3.3519	3.3630	3.2005	بنك التسليف والادخار
3.0909	1.6080	3.3030	2.7591	3.8258	3.3939	2.9163	وزارة التعليم العالي



المتوسط العام - المراجعون

المتوسط (الدرجة من خمس نقاط)	ترتيب الجهات الحكومية	التسلسل
3.6000	متوسط الأوزان لجميع الوزارات	
4.1816	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	1
4.1077	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	2
4.0788	الادارة المركزية للاحصاء	3
4.0051	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	4
3.9818	الهيئة العامة للشباب والرياضة	5
3.9673	بيت الزكاة	6
3.9525	الإدارة العامة للإطفاء	7
3.9465	الأدارة العامة للجمارك	8
3.9165	الهيئة العامة لشئون القَصْر	9
3.9000	وزارة الاشغال العامة	10
3.6982	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	11
3.6818	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	12
3.6677	الهيئة العامة للصناعة	13
3.6566	وزارة التربية والتعليم	14
3.6214	وزارة الصحة	15
3.6146	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	16
3.6061	ديوان الخدمة المدنية	17
3.5106	وزارة الاوقاف والشؤون الاسلامية	18
3.4631	وزارة الكهرباء والماء	19
3.4540	جامعة الكويت	20
3.4520	وزارة التجارة والصناعة	21
3.3651	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	22
3.3606	وزارة المواصلات	23
3.3263	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	24
3.2639	وزارة الاعلام	25
3.2263	وزارة العدل	26
3.2005	بلدية الكويت	27
3.2005	بنك التسليف والادخار	28
2.9163	وزارة التعليم العالي	29



3. الزيارة الميدانية (العمل الخفي) : حجم العينة

حجم العينة وفق المخطط	عدد المواقع الفعلي	الجهة
3	3	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
3	3	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
3	3	بيت الزكاة
9	9	بنك التسليف والادخار
9	9	وزارة العدل
3	3	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
3	3	الهيئة العامة لشئون القصر
3	3	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
3	3	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
3	3	وزارة التعليم العالي
3	3	الإدارة العامة للإطفاء
3	3	الإدارة المركزية للإحصاء
36	36	وزارة الصحة
18	18	جامعة الكويت
3	3	وزارة التجارة والصناعة
18	18	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
18	18	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
9	9	بلدية الكويت
9	9	وزارة الكهرباء والماء
36	36	وزارة التربية والتعليم
18	18	وزارة الداخلية
3	3	وزارة المواصلات
3	3	ديوان الخدمة المدنية
3	3	الهيئة العامة للشباب والرياضة
3	3	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3	3	الهيئة العامة للصناعة
3	3	وزارة الاشغال العامة
6	6	وزارة الاعلام
3	3	وزارة الاوقاف والشؤون الاسلامية
3	3	الإدارة العامة للجمارك
243	243	الإجمالي



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة العميل الخفي حسب الجهة الحكومية

المتوسط العام	وجود أماكن للدوي الاحتياجات الخاصة	تشمير بالمعالة والمساواة ودون تمييز	نظام الاستقبال لا يميز بين المراجعين	العدالة وكافؤ الفرص	الاهتمام بالنظر في شكاوى المراجعين	المساواة واحترام القانون	تتم توفير المعلومات التي يحتاجها المراجع	خطوات إنجاز المعاملة واضحة	الشفافية	الجهة الحكومية
4.9630	5.0000	5.0000	5.0000	4.6667	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
4.8148	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.6667	4.6667	5.0000	5.0000	5.0000	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
4.7778	5.0000	5.0000	4.6667	5.0000	5.0000	5.0000	4.0000	4.6667	4.6667	بيت الزكاة
4.5926	2.6667	4.7778	4.8889	4.8889	4.8889	4.6667	4.8889	4.6667	5.0000	بنك التسليف والادخار
4.5926	3.4444	4.8889	4.7778	4.7778	4.5556	4.7778	4.7778	4.6667	4.6667	وزارة العدل
4.5556	4.3333	5.0000	4.6667	4.0000	3.6667	5.0000	5.0000	4.6667	4.6667	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
4.5556	5.0000	4.6667	5.0000	4.0000	4.3333	4.6667	4.0000	4.3333	5.0000	الهيئة العامة لشؤون القصر
4.4444	3.3333	5.0000	5.0000	3.6667	3.6667	5.0000	5.0000	4.6667	4.6667	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
4.4074	4.3333	5.0000	4.6667	4.3333	4.3333	4.6667	4.3333	4.0000	4.0000	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
4.3704	2.0000	4.6667	4.3333	5.0000	3.6667	5.0000	5.0000	4.6667	5.0000	وزارة التعليم العالي
4.3333	2.0000	5.0000	5.0000	4.3333	4.3333	4.6667	4.6667	4.3333	4.6667	الإدارة العامة للإطفاء



المتوسط العام	وجود وأماكن لأدوية الاحتياجات الخاصة	تشفير بالمعادلة والمساواة دون تمييز	نظام الاستقبال لا يميز بين المرشحين	المعادلة وتكافؤ الفرص	الالتزام بالنظر في شكاوى المرشحين	المساواة واحترام القانون	يتم توفير المعلومات التي يحتاجها المراجع	خطوات إنجاز المعاملة واضحة	الشفافية	الجهة الحكومية
4.2222	3.0000	4.3333	5.0000	4.6667	3.6667	4.0000	4.3333	4.3333	4.6667	الإدارة المركزية للإحصاء
4.1451	4.4167	4.5833	4.2778	4.1389	2.8611	4.5278	4.3611	4.2500	3.8889	وزارة الصحة
4.1296	2.7778	4.7778	4.6111	4.1667	4.1667	4.0556	4.1111	4.1111	4.3889	جامعة الكويت
3.9259	1.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	3.3333	4.0000	4.0000	3.6667	وزارة التجارة والصناعة
3.9181	3.2632	4.4211	4.1053	4.1579	3.0000	4.2632	4.1053	4.1053	3.8421	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل
3.8170	2.9412	4.6471	4.0588	3.5294	2.8235	4.4118	4.0588	3.8235	4.0588	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
3.7531	2.3333	4.2222	3.7778	4.0000	3.7778	4.2222	4.0000	3.4444	4.0000	بلدية الكويت
3.7037	1.8889	4.6667	4.1111	4.3333	3.6667	4.5556	3.8889	3.1111	3.1111	وزارة الكهرباء والماء
3.6883	2.0556	4.4444	4.0278	3.8056	2.4167	4.5556	4.1389	3.9444	3.8056	وزارة التربية والتعليم
3.6790	2.4444	4.1111	4.3333	3.8333	2.4444	4.3889	4.0556	3.8333	3.6667	وزارة الداخلية
3.5185	3.3333	4.6667	4.6667	2.6667	1.6667	4.6667	3.6667	3.6667	2.6667	وزارة المواصلات
3.5185	1.6667	4.6667	3.6667	4.0000	1.3333	5.0000	4.3333	3.3333	3.6667	ديوان الخدمة المدنية
3.4444	2.6667	4.0000	3.3333	3.6667	3.3333	4.3333	3.3333	2.6667	3.6667	الهيئة العامة للشباب والرياضة



المتوسط العام	وجود وأماكن لأدوية الاحتياجات الخاصة	تشعر بالمعاملة والمساواة دون تمييز	نظام الاستقبال لا يميز بين المرشحين	المعاملة وتكافؤ الفرص	الالتزام بالنظر في شكاوى المرشحين	المساواة واحترام القانون	يتم توفير المعلومات التي يحتاجها المراجع	خطوات إنجاز المعاملة واضحة	الشفافية	الجهة الحكومية
3.4444	1.0000	4.0000	3.6667	4.0000	2.3333	3.6667	3.6667	4.6667	4.0000	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3.4074	1.6667	4.0000	3.6667	2.6667	3.3333	4.3333	4.3333	3.3333	3.3333	الهيئة العامة للصناعة
3.1481	1.6667	4.3333	4.6667	3.3333	1.3333	4.3333	3.0000	2.6667	3.0000	وزارة الأشغال العامة
3.0370	1.0000	4.3333	4.0000	2.3333	2.3333	4.3333	3.0000	3.0000	3.0000	وزارة الإعلام
2.9630	1.0000	4.6667	3.3333	4.0000	1.0000	4.6667	4.0000	3.0000	1.0000	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
2.8519	2.3333	3.6667	3.3333	3.0000	2.0000	3.3333	2.6667	3.3333	2.0000	الأدارة العامة للمجمارك
3.9378	2.9053	4.5391	4.2757	4.0123	3.1564	4.4486	4.1728	3.9959	3.9342	متوسط الأوزان لجميع الوزارات

4. مقابلة القياديين :

• جهات تمت المقابلات فيها:

(1) بيت الزكاة	(2) الإدارة العامة للإطفاء
(3) معهد الكويت للأبحاث العلمية	(4) برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
(5) مؤسسة البترول الكويتية	(6) الهيئة العامة للمعلومات المدنية
(7) الهيئة العامة لشئون القصر	(8) وزارة التجارة والصناعة
(9) الهيئة العامة للبيئة	(10) الادارة المركزية للاحصاء
(11) الامانة العامة للاوقاف	(12) جامعة الكويت
(13) الهئة العامة للاستثمار	(14) وزارة الإعلام
(15) مؤسسة الموانئ الكويتية	(16) وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
(17) وزارة النفط	(18) بنك الكويت المركزي
(19) وزارة الأشغال العامة	(20) وزارة المالية
(21) الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	(22) الادارة العامة للطيران المدني
(23) الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	(24) بنك التسليف والادخار
(25) المجلس الاعلى للتخطيط والتنمية- الأمانة	(26) مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
(27) بلدية الكويت	(28) ادارة الفتوى والتشريع
(29) الهيئة العامة للصناعة	(30) وزارة العدل
(31) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	(32) لجنة المناقصات المركزية
(33) وزارة الكهرباء والماء	(34) وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
(35) الإدارة العامة للجمارك	(36) وكالة الانباء الكويتية (كونا)
(37) وزارة الداخلية	(38) وزارة التعليم العالي

• جهات تعثر التعاون معها:

(1) المؤسسة العامة للرعاية السكنية	(2) ديوان الخدمة المدنية
(3) وزارة الصحة	(4) وزارة التعليم العالي
(5) وزارة المواصلات	(6) الهيئة العامة لتقدير التعويضات
(7) الهيئة العامة للشباب والرياضة	(8) وزارة التربية
(9) المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	



التوزيع التكراري عينة القياديين حسب الجهة الحكومية

القيادة	التخطيط	المالية	المسائلة	الزراعة	الشفافية	المتوسط العام	الوزارات
5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	1) بيت الزكاة
5.0000	5.0000	4.5000	4.5000	4.3333	4.6250	4.6970	2) معهد الكويت لالبحاث العلميه
5.0000	4.7778	5.0000	4.7500	3.3333	4.7500	4.5455	3) الهيئه العامه للبيئه
4.0000	3.8889	4.0000	4.7500	4.5000	4.7500	4.3333	4) مؤسسه البترول الكويتيه
5.0000	4.0000	4.0000	4.5000	4.0000	4.3750	4.2727	5) الهيئه العامه لشئون القصر
4.0000	4.5556	4.0000	4.0000	4.0000	4.2500	4.2121	6) الامانه العامه للاوقاف
4.5000	4.3333	4.5000	4.5000	3.3333	4.2500	4.1818	7) الهيئه العامه للاستثمار
4.2500	4.2222	4.5000	4.7500	3.5000	4.1250	4.1515	8) وزاره الماليه
4.0000	4.3333	3.5000	5.0000	3.5000	4.0000	4.0909	9) مؤسسه الموازي الكويتيه
4.7500	4.0000	5.0000	5.0000	3.1667	3.8750	4.0909	10) الاداره العامه للإطفاء
3.2500	4.6667	3.5000	3.7500	3.3333	4.3750	4.0000	11) برنامج اعاده هيكله القوي العامه
3.7500	4.7778	3.5000	4.0000	3.3333	3.7500	3.9697	12) وزاره الأوقاف والشئون الإسلاميه
3.5000	3.5556	4.0000	4.0000	4.1667	4.2500	3.9091	13) الاداره المركزيه للاحصاء
4.0000	4.3333	4.0000	4.2500	3.0000	3.8750	3.9091	14) وزاره التجاره والصناعه
3.5000	4.4444	4.0000	4.0000	3.0000	3.7500	3.8182	15) جامعه الكويت
5.0000	3.5556	4.5000	4.7500	3.3333	3.1250	3.7879	16) وزاره الإعلام
3.7500	3.4444	5.0000	4.2500	3.0000	4.1250	3.7576	17) الهيئه العامه للمعلومات المدنيه
4.7500	3.8889	4.0000	3.7500	2.5000	3.5000	3.6364	18) وزاره النفط
4.7500	4.0000	4.5000	3.5000	2.6667	3.1250	3.6061	19) الهيئه العامه لشئون الزراعة والثروة السمكيه
3.7500	2.8889	4.0000	3.7500	3.3333	4.3750	3.6061	20) مؤسسه الخطوط الجويه الكويتيه



الشفافية	النزاهة	المساواة	المالية	التخطيط	القيادة
3.6061	3.3750	3.6667	4.2500	5.0000	2.5556
3.5455	3.5000	2.8333	4.0000	4.0000	4.0000
3.5152	2.7500	3.5000	4.2500	3.5000	3.2222
3.3182	3.9375	3.0000	4.0000	4.7500	2.8333
3.3030	4.3750	3.0000	5.0000	4.5000	1.2222
3.3030	4.0000	3.5000	3.7500	3.5000	2.0000
3.2727	3.0000	2.3333	3.7500	3.5000	3.6667
3.1818	3.1250	3.1667	4.2500	4.0000	3.1111
3.1515	3.3750	3.5000	2.5000	3.0000	2.6667
3.1212	3.6250	3.3333	4.0000	3.0000	2.2222
3.0303	2.5000	1.8333	4.0000	2.0000	3.6667
3.0000	3.3750	3.6667	3.7500	3.0000	1.2222
2.9697	2.1250	2.3333	4.0000	4.0000	3.0000
2.9697	2.1250	2.1667	4.0000	4.0000	3.2222
2.9394	3.0000	2.8333	4.5000	4.5000	1.0000
2.9091	3.2500	3.3333	4.0000	4.0000	1.2222
2.8788	2.1250	1.5000	3.2500	3.0000	3.5556
2.6061	1.5000	4.3333	3.7500	4.5000	1.2222
2.5152	2.6250	2.3333	3.0000	3.0000	2.1111
2.4242	3.1250	2.3333	3.5000	3.0000	1.0000
2.3636	2.0000	2.0000	3.5000	4.0000	2.0000
3.1515	3.3750	1.0000	4.0000	5.0000	3.5556
3.2500	3.2500	4.0000	4.0000	4.0000	3.2500

5. آراء خبراء الجمعية :

قام ثلاث خبراء من الجمعية بتقييم الجهات الحكومية التالية :

الجهات	
(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 الأعلى للتخطيط والتنمية - الأمانة
(19) وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	(20) سوق الكويت للأوراق المالية
(21) وزارة الأشغال العامة	(22) المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
(23) وزارة التجارة والصناعة	(24) معهد الكويت للأبحاث العلمية
(25) وزارة المالية	(26) مؤسسة البترول الكويتية
(27) وزارة النفط	(28) وكالة الأنباء الكويتية (كونا)
(29) الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	(30) مؤسسة الموانئ الكويتية
(31) جامعة الكويت	(32) الهيئة العامة للإستثمار
(33) بلدية الكويت	(34) إدارة الفتوى والتشريع
(35) بنك التسليف والادخار	(36) الإدارة العامة للطيران المدني
(37) الإدارة العامة للجمارك	(38) الأمانة العامة للأوقاف
(39) برنامج إعادة 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 القصر	(46) لجنة المناقصات المركزية
(47) الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	



التوزيع التكراري لمتوسط آراء عينة الخبراء حسب الجهة الحكومية

الشفافية	النزاهة	المساواة واحترام القانون	المعادلة وتكافؤ الفرص	المتوسط العام	الجهة الحكومية	التسلسل
3.8333	4.0000	3.6667	3.6667	3.8333	بيت الزكاة	1
3.2500	2.6667	3.3333	3.3333	3.2500	وزارة العدل	2
3.2500	3.3333	3.0000	2.6667	3.2500	الإدارة العامة للإطفاء	3
3.2500	3.3333	3.3333	3.0000	3.2500	معهد الكويت للأبحاث العلمية	4
3.0833	3.0000	2.6667	3.3333	3.0833	الأمانة العامة للأوقاف	5
3.0000	2.3333	2.6667	3.0000	3.0000	وزارة الأشغال العامة	6
3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	7
2.9167	3.3333	3.3333	2.6667	2.9167	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	8
2.8333	2.3333	3.0000	2.6667	2.8333	وزارة التجارة والصناعة	9
2.8333	3.0000	2.3333	3.3333	2.8333	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية - الأمانة	10
2.7500	2.6667	2.6667	2.6667	2.7500	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	11
2.7500	3.0000	2.6667	2.6667	2.7500	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	12
2.6667	3.0000	2.3333	3.0000	2.6667	وزارة المالية	13
2.6667	2.3333	2.6667	2.3333	2.6667	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية	14
2.6667	2.3333	2.6667	2.3333	2.6667	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	15
2.6667	2.0000	2.6667	2.6667	2.6667	وزارة الصحة	16
2.5833	2.0000	2.6667	2.6667	2.5833	بنك الكويت المركزي	17
2.5000	2.3333	2.3333	2.3333	2.5000	ديوان الخدمة المدنية	18
2.5000	2.3333	2.3333	3.0000	2.5000	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	19
2.4375	2.0000	2.5000	2.2500	2.4375	لجنة المناقصات المركزية	20
2.4167	1.3333	2.3333	2.3333	2.4167	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	21
2.4167	2.3333	2.6667	2.3333	2.4167	بنك التسليف والادخار	22



3.0000	2.0000	2.0000	2.6667	2.4167	الهيئة العامة لتقدير الترميمات	23
2.3380	2.4225	2.1338	2.6972	2.3979	المتوسط	24
2.3333	2.3333	2.0000	2.6667	2.3333	الإدارة العامة للجحمارك	25
2.6667	2.3333	2.3333	2.0000	2.3333	الهيئة العامة للبيئة	26
2.0000	3.0000	2.0000	2.0000	2.2500	وزارة التعليم العالي	27
2.3333	2.3333	1.3333	3.0000	2.2500	بلدية الكويت	28
2.3333	2.0000	2.0000	2.3333	2.1667	الهيئة العامة للشباب والرياضة	29
2.0000	2.3333	2.0000	2.3333	2.1667	الإدارة العامة للطيران المدني	30
1.6667	2.6667	2.3333	2.0000	2.1667	الهيئة العامة للأشجار	31
2.3333	2.0000	1.3333	2.6667	2.0833	وزارة التربية	32
1.3333	2.6667	2.3333	2.0000	2.0833	إدارة الفتوى والتشريع	33
1.6667	2.3333	1.6667	2.6667	2.0833	وزارة المواصلات	34
1.6667	2.6667	1.3333	2.6667	2.0833	وزارة النفط	35
2.3333	1.6667	1.6667	2.3333	2.0000	وزارة الكهرباء والماء	36
1.6667	2.3333	1.3333	2.6667	2.0000	مؤسسة البترول الكويتية	37
2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	مؤسسة الموانئ الكويتية	38
1.6667	1.6667	1.3333	3.0000	1.9167	وزارة الداخلية	39
2.0000	2.0000	1.6667	2.0000	1.9167	الهيئة العامة لشؤون القصر	40
1.6667	2.3333	1.6667	1.6667	1.8333	وزارة الإعلام	41
1.6667	2.0000	1.6667	2.0000	1.8333	جامعة الكويت	42
2.0000	1.6667	1.6667	2.0000	1.8333	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	43
1.6667	1.6667	1.6667	2.3333	1.8333	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	44
1.6667	1.6667	1.6667	1.6667	1.6667	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	45
2.0000	2.0000	1.5000	1.0000	1.6250	الهيئة العامة للصناعة	46
1.0000	1.6667	1.3333	2.0000	1.5000	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	47

6. الموقع الإلكتروني :

قام خبيران بتقييم الموقع الإلكتروني للجهات الحكومية التالية:

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



التوزيع التكراري للمتوسط آراء عينة مواقع الانترنت حسب الجهة الحكومية

القيم الرئيسية المتعلقة الالكترونيا	رؤية ورسالة الجهة المتعلقة الالكترونيا	التواصل مع المسؤولين من خلال الموقع	يمكن إنجاز المعاملة الالكترونيا بشكل كامل	يتم تحديث الموقع بشكل مستمر	في الموقع قائمة بمتطلبات الحصول عليها	في الموقع قائمة بخدمات الجهة	نشر الهيكل التنظيمي وأسماء المسؤولين وأرقامهم	سهل الاستخدام	يوجد موقع الكتروني	المتوسط العام	الجهة الحكومية
4.6667	5.0000	4.6667	5.0000	4.3333	5.0000	5.0000	4.3333	5.0000	5.0000	4.8000	بيت الزكاة
4.6667	5.0000	5.0000	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	3.0000	5.0000	5.0000	4.5667	الهيئة للمعلومات العامة المدنية
4.6667	4.6667	4.6667	4.3333	4.0000	4.3333	4.3333	4.6667	4.3333	5.0000	4.5333	جامعة الكويت
4.6667	4.6667	4.3333	4.3333	3.6667	4.6667	4.6667	4.3333	4.6667	5.0000	4.5000	الأمانة العامة للأوقاف
3.6667	3.6667	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	3.6667	3.6667	5.0000	4.4667	وزارة الداخلية
3.6667	4.0000	4.6667	5.0000	3.3333	5.0000	5.0000	4.3333	4.3333	5.0000	4.4333	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل
4.3333	4.3333	4.3333	4.3333	4.0000	4.3333	4.3333	4.0000	4.6667	5.0000	4.4000	الخطوط الجوية الكويتية
3.3333	4.6667	4.3333	4.0000	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.3333	5.0000	4.3667	وزارة المالية
3.0000	4.6667	4.3333	4.0000	4.0000	4.6667	4.6667	5.0000	4.3333	5.0000	4.3667	وزارة المواصلات
3.3333	3.6667	4.6667	4.3333	4.0000	4.6667	4.6667	4.3333	4.6667	5.0000	4.3667	وزارة التعليم العالي
4.6667	4.6667	4.6667	3.6667	3.6667	4.0000	4.0000	4.6667	4.6667	5.0000	4.3667	وزارة الأشغال العامة
4.6667	4.6667	4.3333	4.0000	4.0000	4.3333	4.3333	3.6667	4.3333	5.0000	4.3667	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب



الرقم	الجهة الحكومية	المؤشر	الشفافية	السهولة	التحديث	التواصل																		
4.6667	الإدارة العامة للجوازات	4.3333	4.2333	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	
3.6667	الإدارة العامة للطيران المدني	4.3333	4.3333	5.0000	5.0000	5.0000	4.3333	4.3333	5.0000	5.0000	4.3333	4.3333	4.3333	5.0000	4.3333	4.3333	4.3333	4.3333	5.0000	4.3333	4.3333	4.3333	4.3333	4.3333
3.0000	وزارة الكهرباء والماء	4.2333	4.2333	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667
4.6667	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	4.2333	4.2333	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667
4.6667	الهيئة العامة للبيئة	4.2000	4.2000	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667
3.6667	الإدارة العامة للإطفاء	4.1000	4.1000	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667
4.3333	بلدية الكويت	4.0667	4.0667	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667
4.0000	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	4.0667	4.0667	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667
4.6667	مؤسسة البترول الكويتية	4.0667	4.0667	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667
4.6667	معهد الكويت للأبحاث العلمية	4.0333	4.0333	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667
4.6667	الهيئة العامة للاستثمار	3.9667	3.9667	5.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.0000	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667	4.6667



3.3333	4.6667	4.6667	3.0000	4.0000	3.0000	3.0000	3.0000	4.3333	3.0000	4.3333	3.0000	5.0000	3.8333	بنك الكويت المركزي
3.0000	2.5000	4.0000	5.0000	3.5000	4.5000	1.5000	4.5000	5.0000	3.8000	3.8000	3.8000	5.0000	3.8000	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
3.4964	3.7299	3.8540	3.1752	3.5693	3.5839	3.4161	3.8613	4.8029	3.7394	3.7394	3.7394	3.7394	3.7394	متوسط الأوزان لجميع الوزارات
3.0000	3.0000	4.0000	3.0000	4.0000	3.6667	3.6667	3.0000	5.0000	3.6667	3.6667	3.0000	5.0000	3.6667	وزارة العدل
3.3333	3.3333	2.0000	2.3333	3.3333	4.3333	3.6667	4.0000	5.0000	3.6000	3.6000	3.6000	5.0000	3.6000	الهيئة العامة للإسكان
4.6667	4.6667	2.6667	3.0000	4.3333	2.3333	3.3333	4.3333	4.6667	3.6000	3.6000	3.6000	4.6667	3.6000	المجالس الوطنية للثقافة والفنون والآداب
3.0000	3.3333	3.3333	2.6667	3.3333	2.6667	4.0000	4.0000	5.0000	3.5667	3.5667	3.5667	5.0000	3.5667	وزارة التجارة والصناعة
2.6667	2.6667	3.6667	3.3333	4.0000	4.0000	3.0000	3.6667	4.0000	3.5000	3.5000	3.5000	4.0000	3.5000	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
3.0000	4.3333	4.6667	2.3333	3.6667	2.0000	3.3333	4.0000	5.0000	3.4333	3.4333	3.4333	5.0000	3.4333	وزارة النفط
2.6667	4.0000	3.6667	2.3333	3.0000	3.0000	3.3333	3.6667	5.0000	3.3667	3.3667	3.3667	5.0000	3.3667	الهيئة العامة للصناعة
2.6667	2.6667	4.0000	3.3333	3.6667	3.3333	1.6667	3.3333	5.0000	3.3667	3.3667	3.3667	5.0000	3.3667	لجنة المقاصات المركزية
2.6667	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.6667	3.0000	5.0000	3.2667	3.2667	3.2667	5.0000	3.2667	ديوان الخدمة المدنية
3.3333	3.3333	3.0000	2.5000	2.6667	2.3333	3.6667	3.6667	4.3333	3.1333	3.1333	3.1333	4.3333	3.1333	الصناديق الكويتي للتنمية الاقتصادية
2.3333	2.3333	3.6667	2.0000	3.0000	4.3333	1.6667	3.3333	4.6667	3.1000	3.1000	3.1000	4.6667	3.1000	بنك السليف والادخار



القسم الرئيسية معاملة الالكترونيا	رؤية ورسالة الجهة معاملة الالكترونيا	التواصل مع المستورين من خلال الموقع	يمكن إنجاز المعاملة الالكترونيا بشكل كامل	يتم تحديث الموقع بشكل مستمر	في الموقع قائمة بمطلبات الحصول عليها	في الموقع قائمة بخدمات الجهة	نشر الهيكل الشمومي وأسماء المستورين وأرقامهم	سهل الإستخدام	يوجد موقع الالكتروني	المتوسط العام	الجهة الحكومية
3.6667	3.6667	2.3333	2.3333	3.0000	2.0000	3.3333	3.0000	2.3333	4.3333	3.0000	الإدارة المركزية للإحصاء
2.3333	2.3333	3.0000	1.5000	3.6667	2.6667	2.6667	1.6667	3.0000	5.0000	2.9333	وزارة الصحة
2.0000	2.0000	4.0000	1.0000	2.3333	2.6667	2.6667	1.6667	3.3333	5.0000	2.9000	مؤسسة المواني الكويتية
2.3333	2.3333	3.0000	1.0000	2.6667	3.3333	3.3333	2.3333	3.0000	4.0000	2.9000	الهيئة العامة لشؤون القصر
3.0000	3.0000	2.6667	1.5000	2.3333	2.6667	2.6667	2.0000	2.3333	4.6667	2.8667	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
2.6667	2.6667	2.6667	1.5000	2.3333	2.6667	2.6667	2.6667	2.3333	5.0000	2.8000	وزارة التربية والتعليم
2.3333	2.6667	2.0000	4.0000	3.0000	2.0000	2.0000	2.6667	4.0000	5.0000	2.8000	الهيئة العامة للشباب والرياضة
1.6667	1.6667	3.0000	1.5000	4.3333	1.6667	1.6667	1.3333	4.6667	4.6667	2.6333	وزارة الاعلام
1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	إدارة الفتوى والتشريع

* تم استبعاد جهتين لأن مواقعهما لا يعملان في فترة الفحص وهما: المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية - الأمانة العامة، برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة.

النتائج



أولا - النتائج التفصيلية (حسب المعايير)

(1) الشفافية

المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
4.4078	بيت الزكاة	1
4.2218	الأمانة العامة للأوقاف	2
3.9761	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	3
3.9737	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	4
3.9640	الإدارة العامة للإطفاء	5
3.9151	مؤسسة البترول الكويتية	6
3.8923	بنك الكويت المركزي	7
3.8382	معهد الكويت للأبحاث العلمية	8
3.7767	وزارة الأشغال العامة	9
3.7666	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	10
3.7184	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	11
3.6825	وزارة المالية	12
3.6662	ديوان الخدمة المدنية	13
3.6572	الهيئة العامة لشئون القصر	14
3.6372	الهيئة العامة للإستثمار	15
3.6139	متوسط اوزان الوزارات	
3.5951	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	16
3.5934	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	17
3.5849	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	18
3.5829	جامعة الكويت	19
3.5655	الإدارة المركزية للإحصاء	20
3.5555	وزارة التجارة والصناعة	21
3.5362	الإدارة العامة للجمارك	22
3.5134	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	23
3.4908	وزارة العدل	24
3.4721	وزارة المواصلات	25
3.4447	وزارة التعليم العالي	26



المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
3.4420	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	27
3.4412	وزارة الكهرباء والماء	28
3.3751	الهيئة العامة للصناعة	29
3.3669	الإدارة العامة للطيران المدني	30
3.3600	بلدية الكويت	31
3.3535	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	32
3.3533	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	33
3.3237	بنك التسليف والادخار	34
3.2990	مؤسسة الموانئ الكويتية	35
3.2911	لجنة المناقصات المركزية	36
3.2186	وزارة الصحة	37
3.2140	وزارة النفط	38
3.2085	الهيئة العامة للشباب والرياضة	39
3.0955	وزارة الإعلام	40
3.0698	وزارة التربية	41
2.8181	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	42
2.7975	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	43
2.7222	الهيئة العامة للبيئة	44
2.5449	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
1.5219	وزارة الداخلية	46
.8542	إدارة الفتوى والتشريع	47

(2) النزاهة

المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
4.3932	بيت الزكاة	1
3.6516	الادارة المركزية للاحصاء	2
3.6297	الأمانة العامة للأوقاف	3
3.6200	وزارة الأشغال العامة	4
3.6032	مؤسسة البترول الكويتية	5



المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
3.5290	الإدارة العامة للجمارك	6
3.4967	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	7
3.4858	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	8
3.4508	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	9
3.4387	بنك الكويت المركزي	10
3.4327	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	11
3.4248	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	12
3.4091	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية	13
3.3705	الإدارة العامة للإطفاء	14
3.3668	متوسط اوزان الوزارات	
3.3564	معهد الكويت للأبحاث العلمية	15
3.3378	جامعة الكويت	16
3.3290	الهيئة العامة للشباب والرياضة	17
3.3282	الهيئة العامة لشؤون القصر	18
3.3042	بنك التسليف والادخار	19
3.3037	وزارة العدل	20
3.3015	وزارة التعليم العالي	21
3.3005	ديوان الخدمة المدنية	22
3.2998	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	23
3.2792	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	24
3.2787	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	25
3.2357	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	26
3.2230	مؤسسة الموانئ الكويتية	27
3.1677	وزارة الكهرباء والماء	28
3.1633	وزارة المواصلات	29
3.1623	الهيئة العامة للإستثمار	30
3.1593	وزارة التجارة والصناعة	31
3.1535	الهيئة العامة للصناعة	32
3.0620	وزارة الصحة	33



المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
3.0129	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	34
3.0119	وزارة الإعلام	35
3.0105	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	36
2.9678	وزارة التربية	37
2.9317	الهيئة العامة للبيئة	38
2.8887	الإدارة العامة للطيران المدني	39
2.8443	وزارة النفط	40
2.8443	وزارة المالية	41
2.8280	لجنة المناقصات المركزية	42
2.7487	بلدية الكويت	43
2.7378	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	44
2.1267	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
.9000	إدارة الفتوى والتشريع	46
.6071	وزارة الداخلية	47

(3) المساءلة

المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
4.1455	بيت الزكاة	1
4.0223	الأمانة العامة للأوقاف	2
3.8975	الإدارة العامة للإطفاء	3
3.8349	بنك الكويت المركزي	4
3.8334	وزارة الأشغال العامة	5
3.7997	مؤسسة البترول الكويتية	6
3.7865	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	7
3.7822	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	8
3.7710	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	9
3.7310	مؤسسة الموانئ الكويتية	10
3.7167	معهد الكويت للأبحاث العلمية	11
3.6951	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	12



المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
3.6579	الهيئة العامة للإستثمار	13
3.6289	الهيئة العامة لشئون القصر	14
3.6197	وزارة التجارة والصناعة	15
3.5927	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	16
3.5374	وزارة الكهرباء والماء	17
3.5345	متوسط اوزان الوزارات	
3.5317	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	18
3.5028	الادارة المركزية للاحصاء	19
3.4996	ديوان الخدمة المدنية	20
3.4983	الهيئة العامة للبيئة	21
3.4777	وزارة المواصلات	22
3.4740	لجنة المناقصات المركزية	23
3.4541	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	24
3.4510	بنك التسليف والادخار	25
3.4408	وزارة التعليم العالي	26
3.4263	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	27
3.4097	وزارة المالية	28
3.4063	جامعة الكويت	29
3.4043	وزارة العدل	30
3.3980	الإدارة العامة للجمارك	31
3.3965	الهيئة العامة للشباب والرياضة	32
3.3910	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	33
3.3885	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	34
3.3868	الهيئة العامة للصناعة	35
3.3843	بلدية الكويت	36
3.3307	الإدارة العامة للطيران المدني	37
3.3234	وزارة الإعلام	38
3.3126	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	39
3.2371	وزارة النفط	40



المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
3.1700	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	41
3.0827	وزارة الصحة	42
2.9213	وزارة التربية	43
2.6800	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	44
2.2894	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
1.3333	إدارة الفتوى والتشريع	46
1.0802	وزارة الداخلية	47

(4) العدالة وتكافؤ الفرص

المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
4.1610	بيت الزكاة	1
3.7967	الأمانة العامة للأوقاف	2
3.5945	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	3
3.5929	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	4
3.5910	بنك الكويت المركزي	5
3.5546	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية	6
3.5396	الإدارة العامة للإطفاء	7
3.5154	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	8
3.5041	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	9
3.4906	الهيئة العامة لشؤون القصر	10
3.4675	وزارة الأشغال العامة	11
3.4550	معهد الكويت للأبحاث العلمية	12
3.4548	الإدارة المركزية للإحصاء	13
3.4458	الهيئة العامة للبيئة	14
3.3913	وزارة المالية	15
3.3258	مؤسسة البترول الكويتية	16
3.3015	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	17
3.2945	متوسط اوزان الوزارات	



المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
3.2670	وزارة التعليم العالي	18
3.2668	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	19
3.2032	جامعة الكويت	20
3.1930	وزارة المواصلات	21
3.1850	مؤسسة الموانئ الكويتية	22
3.1507	الهيئة العامة للشباب والرياضة	23
3.1315	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	24
3.1225	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	25
3.1206	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	26
3.1147	الهيئة العامة للصناعة	27
3.1083	وزارة التجارة والصناعة	28
3.1019	الهيئة العامة للإستثمار	29
3.0968	وزارة الكهرباء والماء	30
3.0959	ديوان الخدمة المدنية	31
3.0889	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	32
3.0850	لجنة المناقصات المركزية	33
3.0845	الإدارة العامة للجمارك	34
3.0796	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	35
3.0464	وزارة العدل	36
3.0420	بنك التسليف والادخار	37
3.0300	الإدارة العامة للطيران المدني	38
2.9333	وزارة الصحة	39
2.9256	بلدية الكويت	40
2.8879	وزارة الإعلام	41
2.8387	وزارة النفط	42
2.7943	وزارة التربية	43
2.7778	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	44
2.2419	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
1.0885	وزارة الداخلية	46



1.0667	إدارة الفتوى والتشريع	47
--------	-----------------------	----

(5) التخطيط الاستراتيجي

المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
4.4369	الأمانة العامة للأوقاف	1
4.0494	معهد الكويت للأبحاث العلمية	2
3.9324	مؤسسة البترول الكويتية	3
3.8828	الإدارة العامة للإطفاء	4
3.8545	الإدارة المركزية للاحصاء	5
3.8454	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	6
3.8171	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	7
3.7683	بيت الزكاة	8
3.7140	مؤسسة الموانئ الكويتية	9
3.6868	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	10
3.6771	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	11
3.6530	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	12
3.6056	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	13
3.6051	الهيئة العامة لشؤون القصر	14
3.5156	الهيئة العامة للإستثمار	15
3.4931	الهيئة العامة للبيئة	16
3.4650	الإدارة العامة للطيران المدني	17
3.4626	جامعة الكويت	18
3.4365	وزارة المالية	19
3.4244	وزارة الكهرباء والماء	20
3.4038	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية	21
3.3481	لجنة المناقصات المركزية	22
3.3308	متوسط اوزان الوزارات	
3.2970	الهيئة العامة للصناعة	23
3.2839	ديوان الخدمة المدنية	24
3.2769	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	25
3.2656	وزارة التجارة والصناعة	26
3.2537	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	27



المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
3.2216	وزارة الأشغال العامة	28
3.1799	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	29
3.1483	وزارة المواصلات	30
3.1030	الهيئة العامة للشباب والرياضة	31
3.0759	بلدية الكويت	32
3.0291	وزارة العدل	33
3.0215	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	34
2.9803	بنك التسليف والادخار	35
2.9471	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	36
2.9414	الإدارة العامة للجمارك	37
2.9238	وزارة الإعلام	38
2.7797	وزارة النفط	39
2.6759	بنك الكويت المركزي	40
2.6446	وزارة الصحة	41
2.5842	وزارة التربية	42
2.5778	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	43
2.0633	وزارة التعليم العالي	44
2.0554	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
.8056	إدارة الفتوى والتشريع	46
.3587	وزارة الداخلية	47

(6) القيادة

المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
4.1167	الأمانة العامة للأوقاف	1
4.0827	بيت الزكاة	2
3.9770	بنك الكويت المركزي	3
3.9694	مؤسسة البترول الكويتية	4
3.9548	وزارة الأشغال العامة	5
3.9471	الإدارة العامة للإطفاء	6
3.9229	معهد الكويت للأبحاث العلمية	7
3.8732	الإدارة المركزية للإحصاء	8



المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
3.8438	مؤسسة الموانئ الكويتية	9
3.8345	الهيئة العامة للإستثمار	10
3.8306	لجنة المناقصات المركزية	11
3.8107	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	12
3.7477	الهيئة العامة للبيئة	13
3.7469	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	14
3.7021	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	15
3.6864	الهيئة العامة لشؤون القصر	16
3.6572	جامعة الكويت	17
3.6218	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية	18
3.6160	وزارة الكهرباء والماء	19
3.6109	وزارة المواصلات	20
3.6000	الهيئة العامة للصناعة	21
3.5739	وزارة الإعلام	22
3.5670	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	23
3.5595	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	24
3.5513	متوسط اوزان الوزارات	
3.5229	وزارة المالية	25
3.5045	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	26
3.4595	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	27
3.4500	ديوان الخدمة المدنية	28
3.4021	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	29
3.3948	الهيئة العامة للشباب والرياضة	30
3.3815	الإدارة العامة للجمارك	31
3.3565	بلدية الكويت	32
3.3443	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	33
3.3305	وزارة التعليم العالي	34
3.3125	الإدارة العامة للطيران المدني	35
3.2987	وزارة النفط	36



المتوسط (من خمس درجات)	الجهات الحكومية	ترتيب
3.2935	وزارة التجارة والصناعة	37
3.2347	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	38
3.1704	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	39
3.1053	بنك التسليف والادخار	40
3.1019	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	41
2.9869	وزارة الصحة	42
2.9780	وزارة العدل	43
2.9147	وزارة التربية	44
2.2523	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
.9375	إدارة الفتوى والتشريع	46
.6250	وزارة الداخلية	47



ثانيا - النتائج العامة

متوسط الأوزان المرجحة (من خمس درجات)			ترتيب الجهات الحكومية في مؤشر مدركات الإصلاح	الترتيب
2012	2011	التحسن (%)		
4.1597	3.9623	% 4.98	بيت الزكاة	1
4.0374	3.6965	% 9.22	الأمانة العامة للأوقاف	2
3.7669	3.7721	% -0.14	الإدارة العامة للإطفاء	3
3.7576	3.5290	% 6.48	مؤسسة البترول الكويتية	4
3.7231	3.7776	% -1.44	معهد الكويت للأبحاث العلمية	5
3.6674	3.1301	% 17.17	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	6
3.6592	3.6089	% 1.39	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	7
3.6504	.0000	% 0.00	الإدارة المركزية للإحصاء	8
3.6457	3.5525	% 2.62	وزارة الأشغال العامة	9
3.5919	3.6379	% -1.26	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	10
3.5683	3.7002	% -3.56	بنك الكويت المركزي	11
3.5661	3.4887	% 2.22	الهيئة العامة لشئون القصر	12
3.5449	3.2273	% 9.84	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	13
3.5298	3.4825	% 1.36	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	14
3.4993	2.4157	% 44.85	مؤسسة الموانئ الكويتية	15
3.4958	3.1656	% 10.43	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	16
3.4849	3.4625	% 0.65	الهيئة العامة للإستثمار	17
3.4607	3.4457	% 0.44	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	18
3.4486	3.4389	% 0.28	متوسط اوزان الوزارات	
3.4417	3.6012	% -4.43	جامعة الكويت	19
3.3827	3.2946	% 2.67	ديوان الخدمة المدنية	20
3.3812	3.6086	% -6.30	وزارة المالية	21
3.3806	3.2110	% 5.28	وزارة الكهرباء والماء	22
3.3695	3.2765	% 2.84	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	23
3.3442	3.1720	% 5.43	وزارة المواصلات	24
3.3337	3.2564	% 2.37	وزارة التجارة والصناعة	25
3.3212	2.9131	% 14.01	الهيئة العامة للصناعة	26
3.3125	3.3501	% -1.12	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	27



متوسط الأوزان المرجحة (من خمس درجات)			ترتيب الجهات الحكومية في مؤشر مدركات الإصلاح	الترتيب
2012	2011	التحسن (%)		
3.3118	3.4145	% -3.01	الإدارة العامة للجمارك	28
3.3065	3.3029	% 0.11	الهيئة العامة للبيئة	30
3.2944	3.1892	% 3.30	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	31
3.2637	2.7207	% 19.96	الهيئة العامة للشباب والرياضة	32
3.2618	2.4095	% 35.37	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	33
3.2323	3.0235	% 6.91	الإدارة العامة للطيران المدني	34
3.2087	2.7577	% 16.35	وزارة العدل	35
3.2011	3.4860	% -8.17	بنك التسليف والادخار	36
3.1704	3.1431	% 0.87	وكالة الأنباء الكويتية (كونا)	37
3.1418	3.0297	% 3.70	بلدية الكويت	38
3.1413	3.0507	% 2.97	وزارة التعليم العالي	39
3.1361	2.7680	% 13.30	وزارة الإعلام	40
3.0354	3.4094	% -10.97	وزارة النفط	41
2.9880	2.9251	% 2.15	وزارة الصحة	42
2.8753	3.4182	% -15.88	وزارة التربية	43
2.7822	3.5393	% -21.39	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	44
2.2518	2.0717	% 8.69	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	45
.9829	2.6204	% -62.49	إدارة الفتوى والتشريع	46
.8802	1.2626	% -30.28	وزارة الداخلية	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



الدروع الذهبية والفضية والبرونزية



الدرع الذهبية - صورة من الأمام

الفائزون في ”مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة“ حصلوا على دروع تم تصميمها خصيصاً للمؤشر.. فقد تم التعاون مع (الجمعية الكويتية للفنون التشكيلية) للحصول على تصميم متميز يعبر عن المعاني والمفاهيم التي يقصدها المؤشر، وبالفعل استطاع الفنان التشكيلي السيد عبدالحميد إسماعيل حسين أن يصمم التحفة الفنية الرائعة الظاهرة في الصورة أعلاه، وهي ترمز إلى السفينة الكويتية القديمة التي كانت تنطلق بكل عام في البحار بحثاً عن اللؤلؤ، كما يظهر في التصميم الكرة المستديرة التي تعبر عن 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 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“.

