



مؤشر مُدركات الإصلاح في الجهات العامة 2013





صاحب السمو الشيخ جابر الأحمد الجابر الصباح

أمير دولة الكويت



سَمُو الشَّيْخِ نُوَافِي الأَحْمَدِ الحَمَّادِ الصَّبِيحِ

وَلِيّ العَهْدِ



سَمُو الشَّيْخِ جَابِرِ مُبَارَكِ الْجَابِرِ الرَّئِيسِ

رئيس مجلس الوزراء

الملخص التنفيذي

هذا هو التقرير السنوي السادس لمؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة والذي يسعى منذ انطلاقة في عام 2008 إلى قياس مستوى الإصلاح وزيادة الشفافية في الجهات التي يتناولها من خلال قياس ستة معايير فرعية هي: الشفافية، والنزاهة، والمساءلة واحترام القانون، والعدالة وتكافؤ الفرص، والقيادة، والتخطيط الإستراتيجي. ويعتمد المؤشر على أدوات متنوعة لجمع البيانات والقياس هي: استطلاع رأي الموظفين، واستطلاع رأي المراجعين، ومقابلة القياديين، وآراء الخبراء، والزيارات الميدانية، بالإضافة إلى تقييم الموقع الإلكتروني.

وحرصاً من جمعية الشفافية الكويتية على إحداث نقلة نوعية في المؤشر للعام 2013 تتوافق مع الخبرة التراكمية المكتسبة على مدى ستة أعوام، والاستفادة من آراء الأطراف المعنية، فقد تم إضافة عدة تحسينات على مؤشر المدركات أهمها: إضافة "عامل التميز" وهو عبارة عن درجات إضافية تمنح للجهة نظير تميزها في واحد أو أكثر من الجوانب التالية: (1) أداء يفوق التوقعات في أحد المعايير الستة للمؤشر أو (2) نشاط إضافي في أحد المعايير الستة للمؤشر يعزز الشفافية أو (3) إبداع أو تطور استثنائي خارج المعايير الستة ولكن ضمن مفهوم الشفافية.

وخلص التقرير إلى نتائج عدة أبرزها:

- تشير النتائج أن الحرس الوطني، بيت الزكاة، الأمانة العامة للأوقاف، الإدارة المركزية للإحصاء، الإدارة العامة للإطفاء، ووزارة المالية هي الجهات العامة الحكومية الأعلى من حيث توفر الإصلاح فيها، وتوضح القائمة التالية المتوسط العام لمعايير مؤشر الإصلاح في كل جهة:

1	الحرس الوطني	85.9 %
2	بيت الزكاة	83.5 %
3	الأمانة العامة للأوقاف	70.1 %
4	الإدارة المركزية للإحصاء	69.6 %
5	الإدارة العامة للإطفاء	66.5 %
6	وزارة المالية	65.0 %

- منحت الجهات العامة التالية درجات عن "عامل التميز" تراوحت بين 1 و 5 درجات مئوية:

- ✓ الحرس الوطني الكويتي
- ✓ بيت الزكاة
- ✓ وزارة المالية
- ✓ وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
- ✓ هيئة أسواق المال
- ✓ الإدارة المركزية للإحصاء
- ✓ الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
- ✓ الهيئة العامة لشؤون القصر
- ✓ وزارة الصحة

- كان رأي الخبراء هو منح تقييم منخفض بشأن وجود اصلاح في الجهات العامة في حين مُنح قيادي الجهات تقييما عاليا بإدراك معايير الإصلاح في الجهات.
- هناك استقرار في نتائج المتوسط العام للمعايير الخاصة بمؤشر مدركات الإصلاح على مدى الأعوام الثلاثة 2011، 2012، 2013، و إن كان العام 2012 يشكل ارتفاعاً طفيفاً حيث كان المتوسط العام 58.5٪ مقارنة بنسبة 55٪ للعام 2011، و 53.5٪ للعام 2013.
- تراوحت النسبة المئوية لمؤشر مدركات الإصلاح بين الجهات العامة بين 29.6٪ و 85.9٪ . وهذا التفاوت يعكس تنوعا كبيرا في مستوى مدركات الجهات للإصلاح ، ما قد يستدعي توجهها مركزياً على المستوى الحكومي .

- في حين حصلت الجهات التالية: الإدارة العامة للطيران المدني، وزارة النفط، إدارة الفتوى و التشريع على أقل النسب، من حيث توفر الإصلاح فيها، وتوضح القائمة التالية المتوسط العام لمعايير مؤشر الإصلاح فيها:

1	الإدارة العامة للطيران المدني	36.8 %
2	وزارة النفط	34.1 %
3	إدارة الفتوى والتشريع	29.6 %

- تشير النتائج بأن المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب كانت أكثر الجهات التي حققت تحسناً في متوسطها العام لمعايير المؤشر ، وبنسبة 59٪، يليها وزارة الصحة بنسبة 11٪.
- تشير النتائج بأن وزارة التجارة و الصناعة كانت أكثر الجهات التي شهدت تراجعاً في متوسطها العام لمعايير مؤشر مدركات الإصلاح وبنسبة 36٪، يليها الهيئة العامة للتعليم التطبيقي و الإدارة العامة للطيران المدني بنسبة تراجع تصل إلى 34٪.
- تشير النتائج إلى أن بيت الزكاة هو أعلى الجهات العامة من حيث توفر معيار الشفافية، يليها الحرس الوطني و الإدارة العامة للإطفاء كما يوضحه الجدول التالي :

الجهة	2012		2013		معدل التغير %
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
بيت الزكاة	1	85.2	1	81.4	-4%
الحرس الوطني	-	-	2	76.8	-
الإدارة العامة للإطفاء	5	74.1	3	75.2	2%

- وبلغ متوسط النزاهة أعلى نسبه عام 2013 في بيت الزكاة، الحرس الوطني، وكالة الأنباء الكويتية، كما يوضحه الجدول التالي:

الجهة	2012		2013		معدل التغير %
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
بيت الزكاة	1	84.8	1	78.8	-7%
الحرس الوطني	-	-	2	77.7	-
وكالة الأنباء الكويتية	36	50.3	3	67.3	34%

- بلغ متوسط المساءلة أعلى نسبة عام 2013 في الحرس الوطني، بيت الزكاة، الأمانة العامة للأوقاف، في حين كانت أقل النسب الخاصة بمتوسط المساءلة عام 2013 في كل من وزارة النفط، وإدارة الفتوى والتشريع .
- امتازت الجهات التالية، الحرس الوطني ، و بيت الزكاة ، و الإدارة المركزية للإحصاء بأنها كانت أكثر الجهات العامة أو الحكومية من حيث توفر معيار العدالة و تكافؤ الفرص، كما هو مبين في الجدول التالي :

الجهة	2013		2012		معدل التغير %
	متوسط	مركز	متوسط	مركز	
الحرس الوطني	85.1	1	-	-	-
بيت الزكاة	75.4	2	79.0	1	-5%
الإدارة المركزية للإحصاء	71.6	3	61.4	13	17%

- هناك بعض الجهات التي أعطت اهتماماً جيداً لمسألة التخطيط الإستراتيجي، و حصلت على نتائج متقدمة فيها مع أنها ليست كذلك في المتوسط العام لمؤشر مدركات الإصلاح، و منها على سبيل المثال وزارة الصحة حيث حصلت على المرتبة التاسعة من حيث تحقيقها معيار التخطيط الإستراتيجي، و بنسبة 65.2%، في حين أنها في المرتبة 22 للمتوسط العام للمؤشر.
- إن الحرس الوطني، بيت الزكاة، مؤسسة البترول الكويتية، هي أكثر الجهات العامة و أعلاها نسبة في تحقيق معيار التخطيط الإستراتيجي، في حين حصلت وزارة التجارة و الصناعة و الإدارة العامة للطيران المدني على أقل هذه النسب .
- إن الحرس الوطني، بيت الزكاة، مؤسسة البترول الكويتية، هي أكثر الجهات العامة و أعلاها نسبة في تحقيق معيار القيادة، في حين حصلت وزارة التجارة و الصناعة و وزارة النفط على أقل هذه النسب و هي على التوالي: 27.3% و 27.6%.
- تظهر نتائج استطلاع رأي الموظفين لعام 2013 أن الحرس الوطني قد حاز على النسبة الأعلى في معايير الإصلاح 80.7%، يليه بيت الزكاة بنسبة 74%، ثم الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية بنسبة 70%، و عند مقارنة هذه النتيجة بالسنوات الماضية، نلاحظ أن ثمة استقراراً إيجابياً لدى بعض الجهات في المحافظة على أن يكونوا من بين العشر الأوائل، و هم الأمانة العامة للأوقاف، بيت الزكاة، الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية.

- تشير النتائج أن مستوى إدراك الموظفين في الجهات العامة لمعايير الإصلاح في الجهات العامة لعام 2013، بلغت ما نسبته 51.7٪، وهي أقل منها في العامين 2012، 2011، حيث كانت 61.8٪ في عام 2011، و 57.7٪ في عام 2012.
- على صعيد استطلاع آراء المراجعين، فقد كان العام 2013، هو العام الأقل في المتوسط العام لمستوى إدراك المراجعين لدى توفر معايير الإصلاح، حيث بلغ معدل إدراك المراجعين 59.6٪، في حين كان 65٪ في عام 2012، و 63.5٪ في عام 2011.
- يلاحظ أن الخبراء هم الأقل قناعة بتوفر معايير الإصلاح في الجهات العامة، يليهم الموظفين، ثم مقيمي المواقع الإلكترونية، ثم المراجعين، ثم منفذي الزيارات الميدانية، وأخيراً القياديين. ويوضح الجدول التالي النسبة المئوية لكل أداة :

مقابلة القياديين	الموقع الإلكتروني	رأي الخبراء	الزيارة الميدانية	استطلاع المراجعين	استطلاع الموظفين	المتوسط العام
72.6%	56.5%	35.2%	65.1%	59.6%	51.7%	

- تشير النتائج التي ترتبط بمستوى إدراك معايير الإصلاح لدى الموظفين، حسب البيانات الديموغرافية، إلى التالي:
 - الموظفات النساء أقل إدراكاً لوجود معايير الإصلاح في الجهات الحكومية مقارنة بالرجال.
 - الموظفون الكويتيون أقل قناعة من نظرائهم غير الكويتيين بتوفر معايير الإصلاح في جهات عملهم.
 - الفئة العمرية التي تقل عن 25 عام لديها قناعة بتوفر معايير الإصلاح أكثر من غيرها.
- تشير النتائج التي ترتبط بمستوى إدراك معايير الإصلاح لدى المراجعين، حسب البيانات الديموغرافية، إلى التالي:
 - المراجعون الكويتيون أقل قناعة من نظرائهم غير الكويتيين بتوفر معايير الإصلاح في الجهات العامة.
 - فئات المراجعين الأكثر تعليماً يعتقدون بان معايير الإصلاح أقل وجوداً في الجهات العامة، مقارنة بفئات المراجعين الأقل تعليماً.
 - الفئة العمرية التي تقل عن 25 عام غير مقتنعة بتوفر معايير الإصلاح.

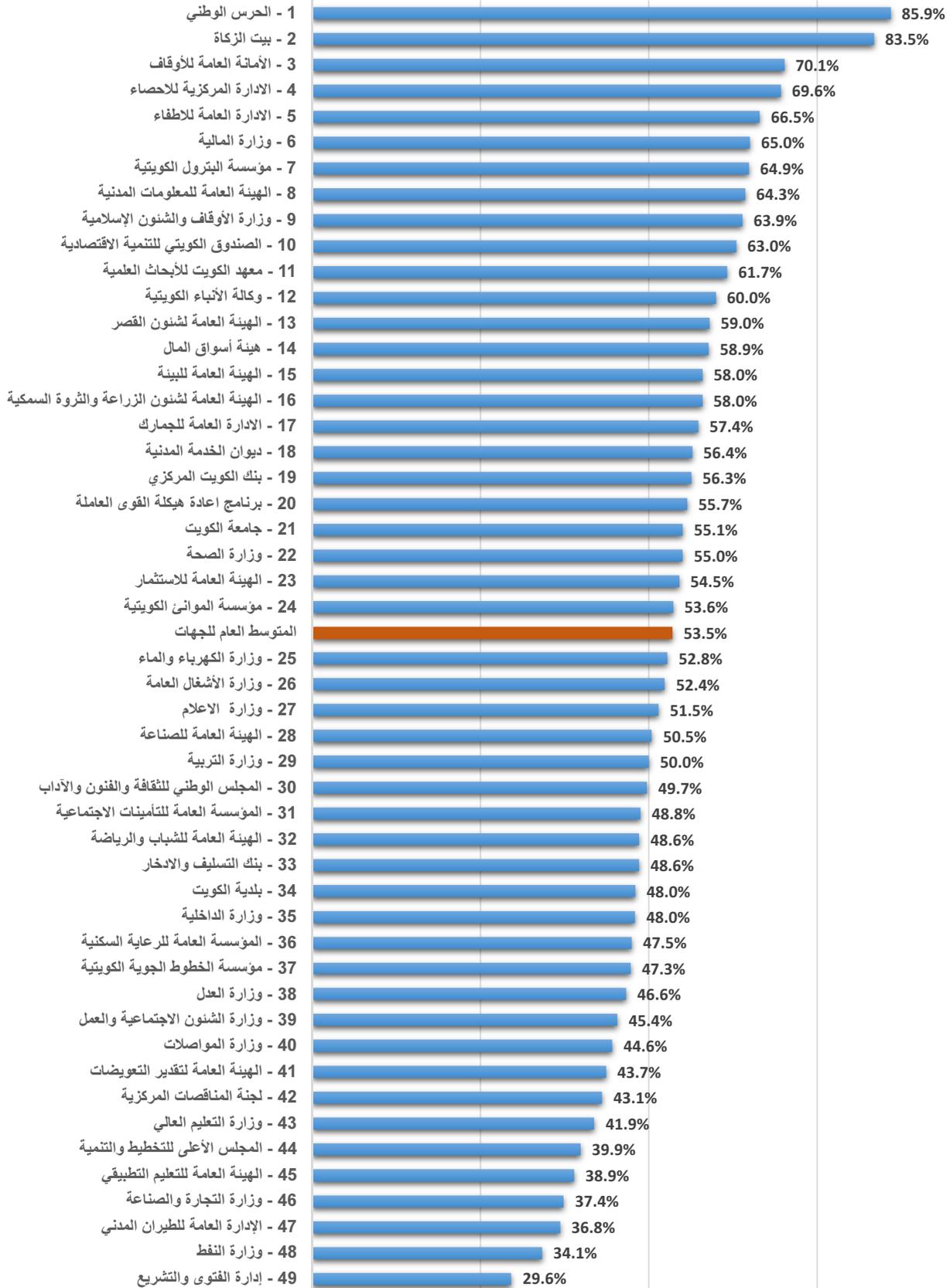
وكما خُصص مؤشر مدركات الإصلاح إلى تقديم العديد من التوصيات للجهات العامة وللباحثين وللإعلاميين وغيرهم من الأطراف المعنية بهذا المؤشر. وتعظيماً للفائدة وتسهيلاً لمن يرغب بالتعمق في

المعلومات والبيانات والنتائج ، فقد أصدرت الجمعية ملحقاً إحصائياً منفصلاً يتم نشره على الموقع الإلكتروني للجمعية .

وتشكر جمعية الشفافية الكويتية جميع الجهات التي تعاونت معها في تسهيل مهمة الباحثين ، وكذلك الجهة المنفذة لاستطلاعات الرأي (مركز الآراء الخليجية لاستطلاعات الرأي) .

ويعرض الرسم البياني (1) ترتيب الجهات حسب نتائجهما في (مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة) عن العام 2013 موضحة مركز الجهة ودرجة التقييم الحاصلة عليها:

رسم بياني 1: مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة 2013



المقدمة

المقدمة

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 ما يرتبط بمشاركة المجتمع في منع الفساد ومحاربه من خلال نص المادة (13) "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، وبالإسترشاد بكتاب المرجعية لنظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد الصادر عن منظمة الشفافية الدولية، ودعمًا لتعزيز النزاهة والشفافية في الكويت بكافة الجهات والقطاعات العامة، ومن أجل تحقيق رسالة جمعية الشفافية الكويتية حيث تعمل الجمعية بمهنية عالية، لتعزيز الشفافية والمساءلة والنزاهة والعدالة، في كافة قطاعات الدولة، وفقاً لأفضل المعايير الدولية الحديثة.

وبناء على ما سبق، تتبنى جمعية الشفافية الكويتية هذا المشروع لتقييم الجهات العامة سنوياً ، عنوانه: مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة ، والذي هو عبارة عن مؤشر عام يتكون من ستة مؤشرات فرعية يتم قياسها باستخدام أدوات وأساليب قياس مختلفة. ويهدف مؤشر المدركات إلى ما يلي:

- (1) وضع معايير محددة لتعريف مفهوم الإصلاح هي : الشفافية ، والنزاهة ، والمساءلة ، والعدالة ، والتخطيط الإستراتيجي ، والقيادة. المؤشر يحدد معايير الإصلاح
- (2) تشجيع المنافسة الإيجابية بين الجهات في القطاع العام والمسئولين ويترجمها إلى مقياس محدد والعاملين فيها.
- (3) نشر الوعي بأهمية مكافحة الفساد الإداري والمالي بين العاملين في القطاع الحكومي ، وحفز كافة موظفي الدولة على الإصلاح وتطوير الأداء وتحسين الخدمة والحفاظ على المال العام.
- (4) تشجيع الجهات العامة على تطوير أنظمة ولوائح العمل.
- (5) تمكين الجهات من الاستفادة من معايير مؤشر المدركات من خلال تحويلها إلى برنامج عمل إصلاحي.
- (6) تسليط الضوء والاهتمام الإعلامي على الجهات المتميزة لتحفيز الجهات الأخرى على التطوير .

المنهجية

يندرج المؤشر تحت نمط الدراسات الكمية . لذا نشير في هذا الجزء إلى أهم الخطوات المنهجية التي تم اتباعها في إعداد المؤشر في إطار أنظمة وقوانين الإدارة المركزية للإحصاء في الكويت. وذلك على النحو التالي :

عينة المؤشر

فيما يتعلق بعينة المؤشر ، بلغ حجم شريحة الموظفين 2821 موظف ، وحجم شريحة المراجعين 3001 مراجع ، وقد تم جمع البيانات باستخدام أسلوب العينة الطبقية ، ومن ثم تطبيق أسلوب العينة العشوائية البسيطة لسحب عينة من كل طبقة ، وذلك وفقا للقوائم المعدة بأسماء الجهات المستهدفة وقد سجلت نسبة الخطأ ما بين 2 و 3% جـد أقصى وحد أدنى و درجة ثقة 99% . وقد تم استيفاء جميع الاستمارات المخطط لها وبنسبة مئوية إضافية تتراوح ما بين 1-2% في كل أداة كما هو مبين في الملحق الإحصائي¹ "

وتجدر الإشارة بأنه عند مقارنة عدد وخصائص عينة العام 2013 مع العام 2012 نجد أنها متقاربة إلى درجة كبيرة . وتشكلت العينة من كويتيين ومقيمين عرب ، من موظفين في القطاع العام ومراجعين في الجهات الحكومية ، ورجال ونساء موزعين على 49 جهة . وكما كان العدد الاجمالي للزيارات الميدانية 222 زيارة بواقع ثلاثة زيارات لكل موقع.

تم استطلاع رأي ما يقارب 6 الاف موظف حكومي ومراجع للجهات الحكومية

وأما ما يتعلق بعينة الموقع الالكتروني فقد تم تقييم المواقع الإلكترونية من قبل 6 خبراء لكل جهة . وقد شمل التقييم جميع الجهات ماعدا إدارة الفتوى والتشريع وذلك لعدم فاعلية الموقع الخاص بهم خلال فترة التقييم.

مراقبة وضبط جودة البيانات

سعى فريق العمل إلى توفير البيانات الموثوقة و ضبط جودة البيانات من خلال اتخاذ العديد من الخطوات ومنها :

- التدريب المركّز لفريق جمع البيانات على المقابلات الميدانية في استطلاعات الرأي بشكل عام وعلى الاستمارات الخاصة بالمؤشر بشكل خاص لضمان الفهم الصحيح والمشارك لكل عناصر الأسئلة.
- مراعاة العمل الجماعي في مرحلة العمل الميداني بين أعضاء الفريق و المشرفين .

¹ يحتوي الملحق على بيانات وجدول إضافية ويمكن الحصول على نسخة إلكترونية منه عن طريق الموقع الإلكتروني للجمعية <http://transparency.org.kw>

- مراجعة الاستثمارات المستلمة من الميدان والتأكد من سلامتها واكتشاف الأخطاء وغيرها حسب ما هو معمول به في استطلاعات الرأي .



- الاتصال بعينة عشوائية من المستجيبين للتأكد من أن المقابلة الميدانية تمت ، حيث طلب من فريق العمل استئذان المستجيبين باحتمالية التواصل معهم من خلال الاتصال . مع العلم أن أرقام الهواتف التي زدنا بها المستجيبين كانت على كشف منفصل وليس على الاستمارة وبدون أسماء .
- تمت مراجعة نظام الإدخال واكتشاف الإجابات غير الواضحة وتصحيحها حسب نظام الاستثمارات الذكية المعمول به في مركز الآراء الخليجية لاستطلاعات الرأي .

تحديد الأوزان لكل أداة

تم تحديد الأوزان بالنسبة لكل أداة من أدوات القياس الستة (موظفين/مراجعين/الزيارة الميدانية/الخبراء/مقابلة القياديين/الموقع الإلكتروني) بالاستناد الى عنصرين أساسيين :

أولاً - عدد المعايير التي تغطيها كل أداة : فمثلا الموقع الإلكتروني يغطي معايير الشفافية والنزاهة والمساءلة بينما تغطي المقابلة الشخصية للقياديين ستة معايير ، وعليه فإن الوزن المنوط بمقابلة القياديين أكبر من الوزن المنوط للموقع الإلكتروني .

ثانياً - الأهمية النسبية لكل أداة : من واقع ثقل أو وزن كل أداة أخذ في الاعتبار ضرورة أن يكون الوزن الأكبر للموظفين والمراجعين ، وكذلك ما يمثله الموقع الإلكتروني من أهمية في ظل خطة الميكنة في دولة الكويت ، فقد أسندت لهذه الأدوات معاملات أكبر من معاملات الأدوات الأخرى.

وبعد الأخذ في الاعتبار العاملين السابقين ، وفي ضوء المناقشات والتي تمت بين الخبراء والمختصين في المعايير وانسجاما مع غاية التطوير المستمرة ، فقد تم اعتماد الأوزان التالية لهذا العام:

مقابلة القيايين	رأي الخبراء	الزيارة الميدانية	الموقع الإلكتروني	استطلاع المراجعين	استطلاع الموظفين	
%10	%15	%10	%15	%25	%25	الجهات الخدمية
%15.5	%23	-	%23	-	%38.5	الجهات غير الخدمية
%20	-	-	%30	-	%50	الجهات غير الخدمية ولم يتوفر لها رأي خبراء

المجدد في التقرير السادس لعام 2013

حرصت جمعية الشفافية الكويتية على إحداث نقلة نوعية في تقرير العام 2013 تتوافق مع الخبرة التراكمية للمؤشر في عامه السادس . والاستفادة من آراء الأطراف المعنية . وذلك من خلال إضافة جوانب تطويرية لهذا العام وفيما يلي أهمها :

- تغيير الأوزان للأدوات هذا العام حيث تم رفع وزني الموقع الإلكتروني ورأي الخبراء وخفض وزني استطلاع رأي الموظفين واستطلاع رأي المراجعين.
- إضافة "عامل التميز" وهو عبارة عن درجات إضافية تمنح للجهة نظير تميزها في واحد أو أكثر من الجوانب التالية :

(1) أداء يفوق التوقعات في أحد المعايير الستة للمؤشر

(2) نشاط إضافي في أحد المعايير الستة للمؤشر يعزز الشفافية

(3) إبداع أو تطور استثنائي خارج المعايير الستة ولكن ضمن مفهوم الشفافية.

- عرض النتائج بأسلوب المقياس المئوي باعتباره الأكثر تعبيرا عن الفروقات بين الجهات والأكثر شيوعا.
- بالنسبة لتقييم الموقع الإلكتروني. فقد قام الخبراء بإجراء تقييم تفاعلي على بعض محتويات الموقع الإلكتروني. من خلال التواصل مع الجهة (إرسال إيميل شكوى وهمية. أو اتصال على مسئولين وردت بياناتهم في الموقع) ورصد ردود أفعال الجهة.
- زيادة عدد الخبراء المقيمين للمواقع الإلكترونية من اثنين إلى ستة خبراء لتقييم كل جهة.
- زيادة معايير تقييم الموقع الإلكتروني لتشمل في السنة الحالية الشفافية والنزاهة والمساءلة خلافا لسنة 2012 حيث كان يشمل الشفافية فقط .
- إضافة الملخص التنفيذي للمؤشر في بداية التقرير لإبراز أهم النتائج.

الفصل الأول: الأداء العام للجهات

الفصل الأول: الأداء العام للجهات

يتناول هذا الفصل نتائج مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة وذلك من خلال عرض النتائج الإجمالية لمعايير المؤشر للعام 2013 ومقارنتها للعام 2012. مع التطرق للعام 2011 في بعض الأحيان. و تم عرض نتائج المتوسط العام للجهات في عام 2013 مع مقارنتها بالعام السابق وذلك على النحو التالي:

أولاً - النتائج الإجمالية لمعايير المؤشر للأعوام 2011، 2012، 2013

من خلال استعراض الجدول رقم (1)، يلاحظ أن هناك استقراراً في نتائج المتوسط العام لمعايير المؤشر. وان كان العام 2012 يشكل ارتفاعاً طفيفاً حيث كان المتوسط العام 58.5% مقارنة بنسبة 55% في العام 2011، ونسبة 53.5% في العام 2013.

جدول (1): النتائج الإجمالية لمعايير المؤشر للأعوام 2011، 2012، 2013

السنة	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)
الشفافية	57.6	61.3	56.5
النزاهة	53.2	55.9	49.9
المساءلة	57.7	59.6	54.0
العدالة	53.5	53.4	52.2
التخطيط	52.2	57.4	51.2
القيادة	55.6	63.1	54.1
المتوسط العام	55.0	58.5	53.5

نتائج مؤشر مدركات الإصلاح للعام 2013

المتوسط العام لمعايير
مؤشر مدركات الإصلاح
مقارنة خلال السنتين
2012 و 2013

يمثل الجدول التالي نتائج مستويات الجهات العامة لمدرجات الإصلاح مع المعايير المشكلة للنتائج. ويلاحظ أن نسبة المتوسط العام تراوحت بين 29.6% و 85.9%. وهو ما يعكس تفاوتاً كبيراً في مدى توفر الإصلاح في الجهات العامة. كما يشير إلى انخفاض مؤشر المدركات في بعض الجهات. كما يشير الجدول إلى أن قيمة المؤشر في ما يقارب من 60% من الجهات

العامة كانت فوق 50%. وهو بالرغم مما يشكله من نتيجة إيجابية إلا أن أكثر هذه النتائج كانت متمركزة ما

بين 50-70٪ في حين لم يكن في مستوى الثمانينات إلا الحرس الوطني 85.9٪ وبيت الزكاة 83.5٪ .
ولتسهيل قراءة الجدول بالاسترشاد بالالوان ، فإن اللون الأخضر يمثل ارتفاعا إيجابيا في النتيجة في حين اللون الأحمر يمثل انخفاضاً في النتائج كما في الجدول رقم (2).

جدول (2) : نتائج الجهات حسب معايير تقييم المؤشر

المركز	الجهة	الشفافية	النزاهة	المساءلة	العدالة	التخطيط	القيادة	عامل التميز	المتوسط العام
1	الحرس الوطني	76.8	77.7	75.0	85.1	84.0	87.1	5	85.9
2	بيت الزكاة	81.4	78.8	70.3	75.4	83.1	81.9	5	83.5
3	الأمانة العامة للأوقاف	70.3	66.0	64.7	67.4	79.4	73.1		70.1
4	الإدارة المركزية للإحصاء	66.1	63.2	61.3	71.6	69.0	74.5	2	69.6
5	الإدارة العامة للإطفاء	75.2	64.9	61.9	65.4	70.1	61.3		66.5
6	وزارة المالية	67.6	62.6	58.0	55.1	59.3	57.5	5	65.0
7	مؤسسة البترول الكويتية	65.3	60.5	62.4	46.1	80.2	74.8		64.9
8	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	70.3	60.0	64.4	66.5	62.9	61.7		64.3
9	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	58.0	53.8	64.6	53.1	71.4	70.4	2	63.9
10	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	64.5	52.9	63.8	66.5	58.5	71.7		63.0
11	معهد الكويت للأبحاث العلمية	58.3	58.7	57.5	55.8	70.8	68.9		61.7
12	وكالة الأنباء الكويتية	69.5	67.3	54.4	65.5	43.0	59.9		60.0
13	الهيئة العامة لشئون القصر	63.9	53.5	60.1	58.8	49.4	56.4	2	59.0
14	هيئة أسواق المال	54.0	48.7	59.6	58.6	63.5	57.0	2	58.9
15	الهيئة العامة للبيئة	56.2	43.5	60.2	58.5	55.1	74.3		58.0
16	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	58.4	51.7	62.2	53.6	57.4	52.6	2	58.0
17	الإدارة العامة للجمارك	60.4	53.4	52.1	51.4	61.1	65.9		57.4
18	ديوان الخدمة المدنية	58.4	53.5	57.4	57.5	48.8	63.0		56.4
19	بنك الكويت المركزي	57.1	50.5	52.8	50.7	63.4	63.4		56.3
20	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	56.8	55.3	59.6	56.0	58.3	48.2		55.7
21	جامعة الكويت	58.4	52.3	55.3	54.6	55.8	54.0		55.1
22	وزارة الصحة	57.2	44.0	50.8	48.8	65.2	58.4	1	55.0
23	الهيئة العامة للإستثمار	64.7	48.9	52.3	48.2	53.2	59.8		54.5
24	مؤسسة الموانئ الكويتية	51.6	41.0	63.1	55.0	51.3	59.8		53.6
25	وزارة الكهرباء والماء	52.4	49.4	56.0	56.6	47.1	55.2		52.8
26	وزارة الأشغال العامة	56.9	46.5	53.4	55.0	41.8	60.6		52.4
27	وزارة الإعلام	55.1	40.0	57.3	52.4	50.7	53.3		51.5
28	الهيئة العامة للصناعة	57.3	49.5	59.7	49.9	38.5	47.9		50.5
29	وزارة التربية	51.8	42.6	49.3	47.6	52.5	56.4		50.0
30	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	53.3	43.8	47.1	60.1	41.9	52.2		49.7
31	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية	54.3	49.5	50.6	54.0	41.9	42.3		48.8
32	الهيئة العامة للشباب والرياضة	50.4	43.1	52.9	46.8	43.1	55.3		48.6
33	بنك التسليف والإدخار	50.3	45.2	46.8	55.0	40.8	53.3		48.6
34	بلدية الكويت	52.5	45.0	47.8	44.8	44.9	53.0		48.0
35	وزارة الداخلية	55.7	45.8	51.2	46.4	40.6	48.1		48.0
36	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	57.1	47.0	51.1	56.8	36.2	36.7		47.5

جدول (2) : نتائج الجهات حسب معايير تقييم المؤشر

المركز	الجهة	الشفافية	النزاهة	المساءلة	العدالة	التخطيط	القيادة	عامل التميز	المتوسط العام
37	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	52.4	47.4	49.3	51.9	41.6	41.1		47.3
38	وزارة العدل	56.1	47.0	46.2	43.9	43.2	43.2		46.6
39	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	48.6	41.8	46.0	43.0	41.3	51.4		45.4
40	وزارة المواصلات	55.3	45.1	48.0	46.9	40.7	31.7		44.6
41	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	46.6	40.5	46.9	46.7	38.8	42.6		43.7
42	لجنة المناقصات المركزية	46.1	39.6	43.5	45.4	32.3	51.6		43.1
43	وزارة التعليم العالي	45.3	43.9	45.7	45.2	34.2	37.1		41.9
44	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	39.9	41.3	42.3	36.1	49.3	30.2		39.9
45	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	46.7	41.1	45.4	34.1	33.5	32.6		38.9
46	وزارة التجارة والصناعة	47.6	44.5	40.5	37.1	27.3	27.3		37.4
47	الإدارة العامة للطيران المدني	51.3	38.3	49.7	24.3	28.8	28.6		36.8
48	وزارة النفط	41.8	39.7	36.5	28.3	30.9	27.6		34.1
49	إدارة الفتوى والتشريع	22.8	24.7	37.8	25.9	29.9	36.3		29.6
	المتوسط العام للجهات	56.5	49.9	54.0	52.2	51.2	54.1		53.5

تميز الجهات خلال عام 2013

استحداث عامل التميز لهذا العام يمثل تقدير للجهات التي تبذل لتطوير إجراءاتها الإصلاحية وتشجيعاً للجهات الأخرى

كما سبق الإشارة بأنه تم استحداث "عامل التميز" لهذا العام من قبل مجلس الأمناء في المؤشر، وحرصاً على الشفافية والتأثير الإيجابي على الجهات العامة لاستحداث إجراءات تساهم في تحسين مستوى الإصلاح. فقد تم منح التميز بناء على توفر أحد أو بعض هذه الثلاث المعايير الأساسية:

- (1) أداء يفوق التوقعات في أحد المعايير الستة للمؤشر
- (2) نشاط إضافي في أحد المعايير الستة للمؤشر يعزز الشفافية.
- (3) إبداع أو تطور استثنائي خارج المعايير الستة ولكن ضمن مفهوم الشفافية.

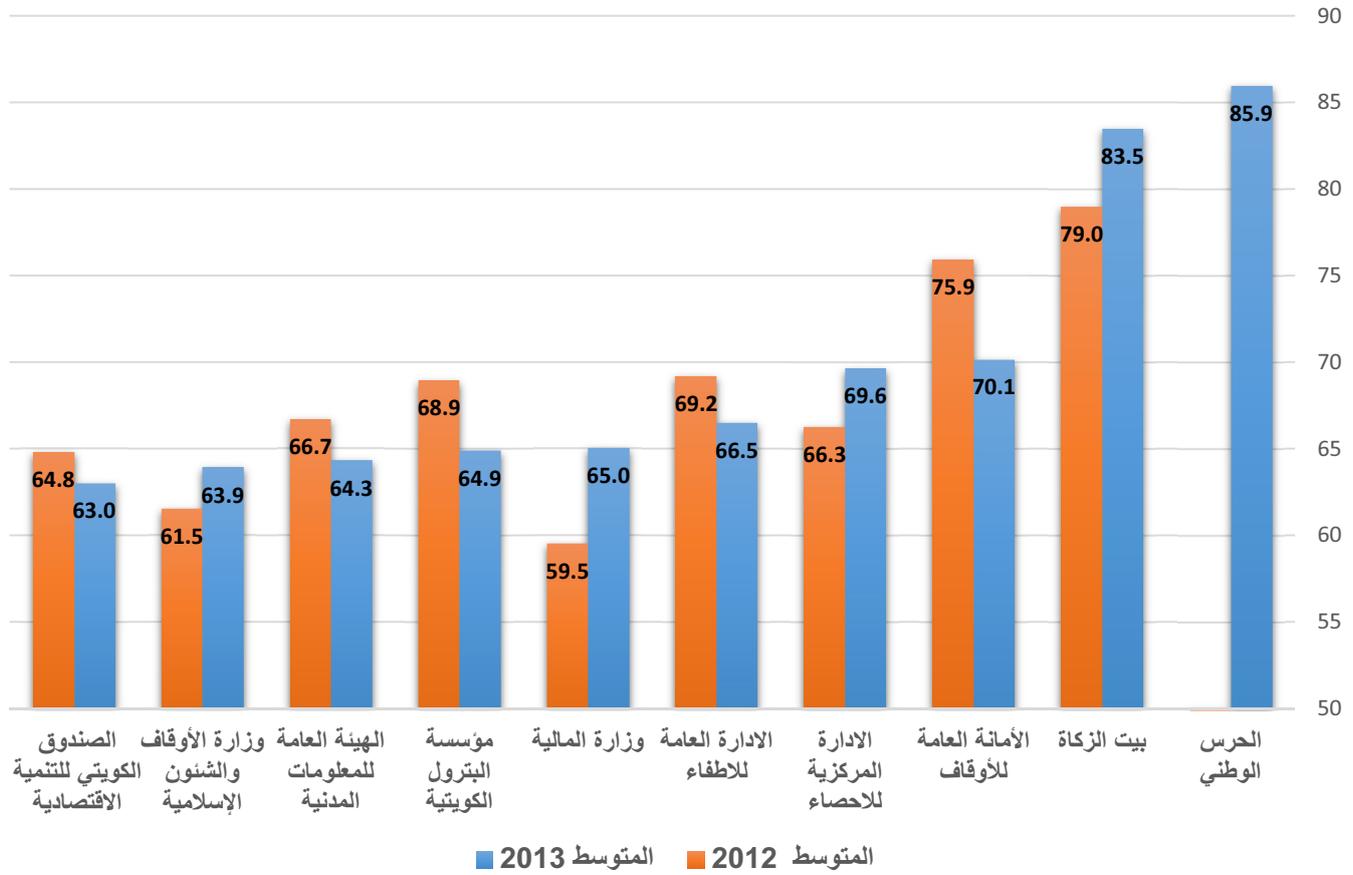
جدول 3: الجهات التي تميزت خلال العام 2013

1	الحرس الوطني الكويتي	<ul style="list-style-type: none"> إصدار كتيب أساسيات التخطيط الإستراتيجي للتوزيع العام. وضع ساعة الكترونية - بالدقائق والثوان - في الموقع الإلكتروني يبين كم بقي من الوقت لإجاز الخطة الإستراتيجية مبادرة الحرس للدخول في تقييم المؤشر.. في حين رفض وزارة الدفاع. وتردد وزارة الداخلية. طباعة أدلة إرشادية: الدليل الاسترشادي للشروط العامة والخاصة للبعثات والتفرغ الدراسي والمنح.. لائحة المخالفات والعقوبات الانضباطية لعسكري الحرس الوطني. منع أعضاء مجلس الأمة من التواصل مع القيادات في الحرس للتوسط لأشخاص. تطبيق الحظر على ارتداء اللباس الوطني في مهام خارج العمل الرسمي
2	بيت الزكاة	<ul style="list-style-type: none"> ادخال بنود المؤشر ضمن تقارير الإجاز ربع السنوية. عمل مزاد داخلي لبيع الهدايا التي تقدم للمسؤولين في بيت الزكاة. إنشاء صندوق لدفع بدل استخدام الموظفين للخدمات الموجودة في البيت (تصوير مستندات. مراسل.. الخ)
3	وزارة المالية	<ul style="list-style-type: none"> تم تشكيل (لجنة دعم وتعزيز الشفافية وتحقيق مدركات الإصلاح) برئاسة وكيل وزارة المالية. وكذلك (اللجنة الفرعية التنفيذية المنبثقة عن لجنة دعم وتعزيز الشفافية وتحقيق مدركات الإصلاح).
4	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	<ul style="list-style-type: none"> إعداد دليل للجهات الأخرى حول كيفية إعداد الخطة الإستراتيجية مشروع متكامل لتأهيل الصف الثاني من القياديين - يكرر للسنة الثانية
5	هيئة أسواق المال	<ul style="list-style-type: none"> يقدم الموظفين - والزوج والأبناء - كشف ذمة مالية بالأسهم التي يملكونها في الشركات المدرجة في البورصة عمر الهيئة الوظيفي سنة واحدة. لجنة شكاوى للموظفين والسوق.
6	الإدارة المركزية للإحصاء	<ul style="list-style-type: none"> المفكرة الإحصائية: إبراز الممارسات المهنية الفضلى للإحصائيين. وكذلك الرؤية والرسالة والقيم للجمهور
7	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية	<ul style="list-style-type: none"> فتح مكان الهيئة للجمهور في الفترة المسائية (حديقة).
8	الهيئة العامة لشئون القصر	<ul style="list-style-type: none"> الموظف يملك صلاحيات معلنة وموثقة إلكترونياً لإجاز معظم الخدمات . مع نظام يسمح له بتعديل تلك الصلاحيات باستمرار بعد التشاور مع المسؤولين وفقاً للتجربة العملية للموظف. ما يعزز من إشراك الموظف في عملية التطوير المستمر
9	وزارة الصحة	<ul style="list-style-type: none"> نظام آلي يمنع الاستثناءات في الحصول على الغرف الخصوصية لمنع الواسطة. إصدار دليل ميثاق المهنة وتعاميم إدارية جديدة تمنع الاختراقات الإدارية كتعميم حضور المؤتمرات الدولية من قبل القطاع الخاص.

ثانياً - نتائج الجهات العامة المقارنة للأعوام 2012، 2013

يمثل الرسم البياني رقم (2) نتائج المتوسط العام خلال العامين 2012 و2013، ومن الملاحظ أن هذه الجهات بقيت نسبتها متقاربة باستثناء بيت الزكاة حيث يلاحظ نمواً مستمراً، ففي حين كانت نسبته 79% عام 2012، فقد وصل إلى نسبة 83.5% في عام 2013.

رسم بياني 2: الجهات العشر الأوائل من حيث المتوسط العام في 2013



الجهات مرتبة حسب المتوسط العام

يبين الجدول رقم 4 نتائج الجهات حسب المتوسط العام خلال 2013 مع تحديد ترتيب كل جهة . كما يتضمن الجدول نسبة التقدم او التأخر أو ما يسمى بـ "معدل التغير"

جدول 4 : نتائج الجهات حسب المتوسط العام خلال 2013

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	المركز	المتوسط	المركز	المتوسط	
-	-	-	1	85.9	الحرس الوطني
6%	1	79.0	2	83.5	بيت الزكاة
-8%	2	75.9	3	70.1	الأمانة العامة للأوقاف
5%	8	66.3	4	69.6	الإدارة المركزية للإحصاء
-4%	3	69.2	5	66.5	الإدارة العامة للإطفاء
9%	21	59.5	6	65.0	وزارة المالية
-6%	4	68.9	7	64.9	مؤسسة البترول الكويتية
-4%	6	66.7	8	64.3	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
4%	18	61.5	9	63.9	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
-3%	10	64.8	10	63.0	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
-9%	5	68.1	11	61.7	معهد الكويت للأبحاث العلمية
10%	37	54.3	12	60.0	وكالة الأنباء الكويتية
-8%	12	64.2	13	59.0	الهيئة العامة لشئون القصر
-	-	-	14	58.9	هيئة أسواق المال
1%	30	57.7	15	58.0	الهيئة العامة للبيئة
-9%	13	63.6	16	58.0	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
-1%	28	57.8	17	57.4	الإدارة العامة للجمارك
-5%	20	59.6	18	56.4	ديوان الخدمة المدنية
-12%	11	64.2	19	56.3	بنك الكويت المركزي
-11%	16	62.4	20	55.7	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
-10%	19	61.0	21	55.1	جامعة الكويت
11%	42	49.7	22	55.0	وزارة الصحة
-12%	17	62.1	23	54.5	الهيئة العامة للإستثمار
-14%	15	62.5	24	53.6	مؤسسة الموانئ الكويتية
-11%	22	59.5	25	52.8	وزارة الكهرباء والماء
-21%	9	66.1	26	52.4	وزارة الأشغال العامة
-4%	40	53.4	27	51.5	وزارة الإعلام
-13%	26	58.0	28	50.5	الهيئة العامة للصناعة
7%	43	46.9	29	50.0	وزارة التربية
59%	45	31.3	30	49.7	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
-16%	27	57.8	31	48.8	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية
-14%	32	56.6	32	48.6	الهيئة العامة للشباب والرياضة

جدول 4 : نتائج الجهات حسب المتوسط العام خلال 2013

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	المركز	المتوسط	المركز	المتوسط	
-12%	36	55.0	33	48.6	بنك التسليف والإدخار
-10%	38	53.5	34	48.0	بلدية الكويت
-	-	0	35	48.0	وزارة الداخلية
-29%	7	66.5	36	47.5	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
-25%	14	63.2	37	47.3	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
-16%	35	55.2	38	46.6	وزارة العدل
-21%	31	57.4	39	45.4	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
-24%	24	58.6	40	44.6	وزارة المواصلات
-2%	44	44.6	41	43.7	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
-25%	29	57.7	42	43.1	لجنة المناقصات المركزية
-22%	39	53.5	43	41.9	وزارة التعليم العالي
-29%	33	56.5	44	39.9	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
-34%	23	59.2	45	38.9	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
-36%	25	58.3	46	37.4	وزارة التجارة والصناعة
-34%	34	55.8	47	36.8	الإدارة العامة للطيران المدني
-33%	41	50.9	48	34.1	وزارة النفط
-	-	-	49	29.6	إدارة الفتوى والتشريع
		59.4		53.5	

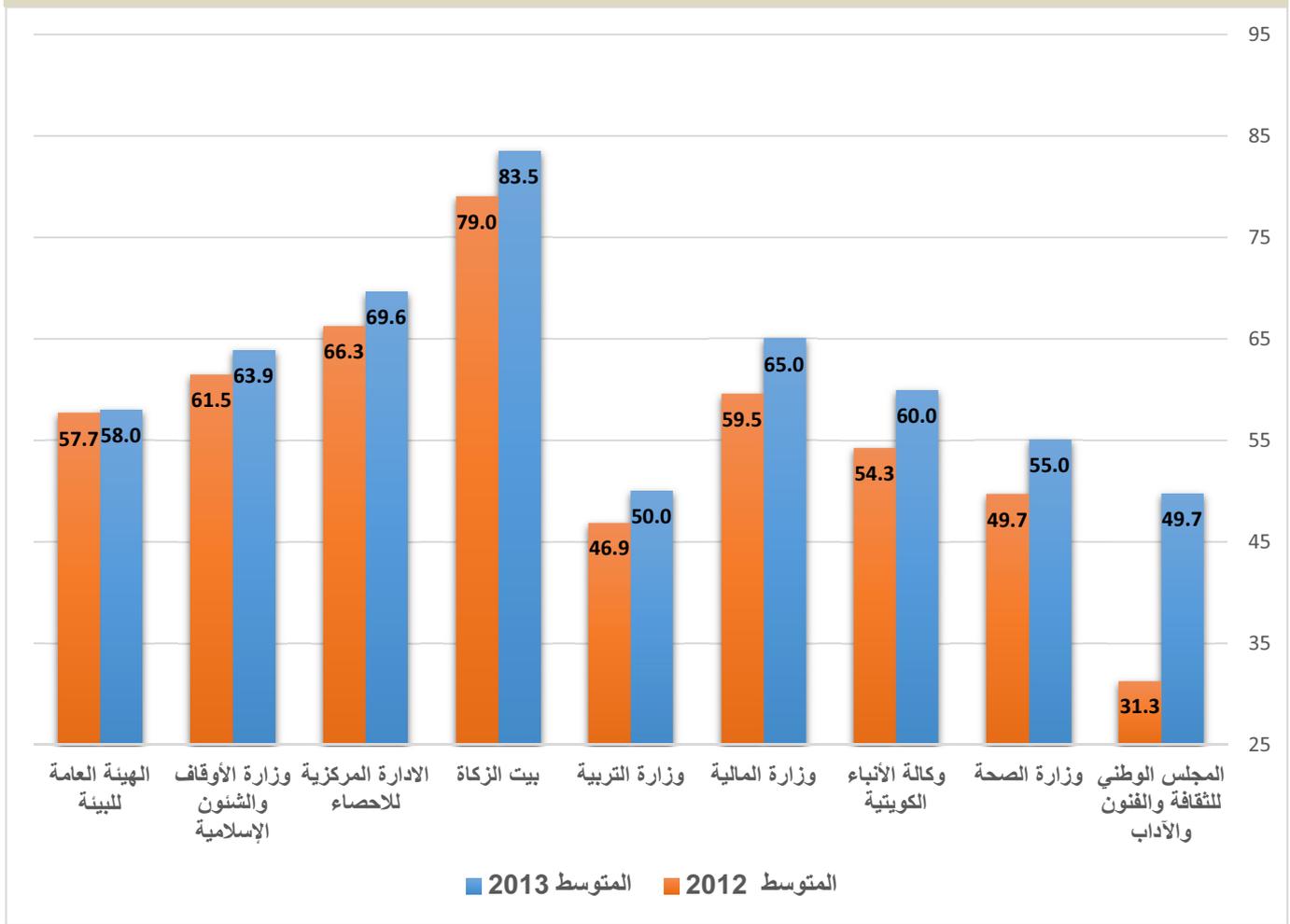
علامة (-) تعني عدم وجود الجهة ضمن المؤشر في السنة المذكورة أو عدم حصولها على تقييم في تلك السنة

كما يمثل الرسم البياني رقم (3) الجهات التي حققت تحسنا في متوسطها العام خلال عام 2013 . ويعتبر المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب أول هذه الجهات حيث كان معدل التغير إيجابى بنسبة 59 % ما بين عامي 2012 و2013 . يليه وزارة الصحة بفارق كبير حيث بلغ معدل التغير 11 % ما بين عامي 2012 وعام 2013 . ثم وكالة الأنباء الكويتية.

المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب أكثر جهة حققت تحسن بين عامي 2012 و2013 بنسبة 59 %

أما في الجانب السلبي فقد كانت وزارة التجارة والصناعة هي الأدنى حيث انخفضت نسبتها 36 % في عام 2013 يليها الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والإدارة العامة للطيران المدني بنسبة انخفاض 34 % .

رسم بياني 3: الجهات التي حققت تحسن خلال العام 2013



الفصل الثاني: الأداء العام للجهات حسب معايير المؤشر

الفصل الثاني: الأداء العام للجهات حسب معايير المؤشر

يتناول هذا الجزء نتائج المعايير الستة للمؤشر، حيث سيتم عرض نتائج كل جهة في كل معيار و ثم استعراض أهم النتائج وبعدها سيتم تناول النتائج المقارنة لكل جهة مع السنة السابقة، وفيما يلي النتائج لكل معيار:

أولا - الشفافية

سعى المؤشر إلى التعرف على مدى توفر الشفافية في الجهات العامة من خلال استخدام أدوات المؤشر الست حيث تضمنت الاستثمارات أسئلة عن وضوح الإجراءات وخطوات العمل والتواصل بين المسؤولين وغيرها. وعند النظرة الكلية للنتائج نرى أنها تراوحت بين 22.8% و 81.4%.

جدول 5: الجهات مرتبة حسب معيار الشفافية لعام 2013

المركز	الجهة	الموظفين	المراجعين	الزيارة الميدانية	خبراء الجمعية	الموقع الإلكتروني	القياديين	متوسط الشفافية
1	بيت الزكاة	78.3	70.1	80.6	100	77.1	96.9	81.4
2	الحرس الوطني	81.1	-	-	-	54.2	100	76.8
3	الإدارة العامة للإطفاء	64.6	64.7	80.6	91.7	76	96.9	75.2
4	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	55.4	73.8	94.4	50	75.8	96.9	70.3
5	الأمانة العامة للأوقاف	67.8	-	-	50	75	100	70.3
6	وكالة الأنباء الكويتية	61.5	-	-	91.7	56.9	75	69.5
7	وزارة المالية	54	71.8	63.9	58.3	81.7	87.5	67.6
8	الإدارة المركزية للإحصاء	55.6	-	-	-	69.4	87.5	66.1
9	مؤسسة البترول الكويتية	72.2	-	-	25	70.8	100	65.3
10	الهيئة العامة للاستثمار	64	-	-	58.3	65.3	75	64.7
11	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	71.1	-	-	41.7	69.4	75	64.5
12	الهيئة العامة لشئون القصر	49.8	74.6	80.6	16.7	85.8	93.8	63.9
13	الإدارة العامة للجمارك	58.2	54.6	80.6	25	71.7	96.9	60.4
14	ديوان الخدمة المدنية	63.1	54.6	69.4	41.7	57.5	71.9	58.4
15	جامعة الكويت	55	64.6	77.8	0	77.5	90.6	58.4
16	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	48	71.3	86.1	16.7	60	84.4	58.4
17	معهد الكويت للأبحاث العلمية	60.4	-	-	16.7	75	90.6	58.3
18	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	63.2	62.6	50	25	62.5	84.4	58
19	الهيئة العامة للصناعة	55	67.1	75	25	61.7	62.5	57.3
20	وزارة الصحة	57.2	57.3	74.5	25	53.3	93.8	57.2
21	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	56.5	66.4	86.1	41.7	76.7	0	57.1
22	بنك الكويت المركزي	58.4	-	-	25	58.3	100	57.1

جدول 5 : الجهات مرتبة حسب معيار الشفافية لعام 2013

المرکز	الجهة	الموظفين	المراجعين	الزيارة الميدانية	خبراء الجمعية	الموقع الإلكتروني	القياديين	متوسط الشفافية
23	وزارة الأشغال العامة	50.1	-	-	25	77.8	90.6	56.9
24	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	46.8	66.4	80.6	16.7	74.2	68.8	56.8
25	الهيئة العامة للبيئة	67.1	-	-	16.7	60.7	81.3	56.2
26	وزارة العدل	52.7	52.9	63	58.3	70.8	40.6	56.1
27	وزارة الداخلية	49.4	56.4	65.3	25	76.7	75	55.7
28	وزارة المواصلات	57.2	62.6	81.9	33.3	80.8	0	55.3
29	وزارة الإعلام	54.2	-	-	66.7	40	62.5	55.1
30	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية	66.6	69.8	66.7	16.7	73.3	0	54.3
31	هيئة أسواق المال	47.3	56.7	80.6	25	60	71.9	54
32	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	60.6	-	-	-	60	25	53.3
33	بلدية الكويت	48	52.6	37.5	41.7	74.2	62.5	52.5
34	وزارة الكهرباء والماء	46.2	64.3	74.1	0	65.8	75	52.4
35	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	61.8	60.3	72.2	16.7	81	0	52.4
36	وزارة التربية	46.7	55.7	56.6	25	70	62.5	51.8
37	مؤسسة الموانئ الكويتية	53.8	-	-	41.7	40.3	78.1	51.6
38	الإدارة العامة للطيران المدني	45	-	-	66.7	80.6	0	51.3
39	الهيئة العامة للشباب والرياضة	43	62.5	80.6	16.7	31.7	87.5	50.4
40	بنك التسليف والإدخار	44.4	54.7	80.6	16.7	54.2	68.8	50.3
41	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	53.3	56.9	58.3	25	51.4	37.5	48.6
42	وزارة التجارة والصناعة	43.3	49	55.6	58.3	68.3	0	47.6
43	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	53.9	57.9	52.8	16.7	73.3	0	46.7
44	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	61.1	-	-	50	50	0	46.6
45	لجنة المناقصات المركزية	53.5	-	-	25	58.3	40.6	46.1
46	وزارة التعليم العالي	51.2	50	52.8	16.7	81.7	0	45.3
47	وزارة النفط	46.4	-	-	-	61.9	0	41.8
48	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	43.3	-	-	25	44.4	46.9	39.9
49	إدارة الفتوى والتشريع	49.3	-	-	16.7	0	0	22.8

ويعبر الجدول (6) عن نتائج معيار الشفافية في عامي 2012 و 2013 . ويمكن ملاحظة الإنحدار الطفيف لدى

أكثر الجهات في هذا المعيار.

جدول 6 : الجهات مرتبة حسب معيار الشفافية (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-4%	1	85.2	1	81.4	بيت الزكاة
-	-	-	2	76.8	الحرس الوطني
2%	5	74.1	3	75.2	الإدارة العامة للإطفاء
-5%	4	74.3	5	70.3	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
-13%	2	80.5	4	70.3	الأمانة العامة للأوقاف
18%	32	58.8	6	69.5	وكالة الأنباء الكويتية
1%	12	67.1	7	67.6	وزارة المالية
3%	20	64.1	8	66.1	الإدارة المركزية للإحصاء
-10%	6	72.9	9	65.3	مؤسسة البترول الكويتية
-2%	15	65.9	10	64.7	الهيئة العامة للاستثمار
0%	17	64.8	11	64.5	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
-4%	14	66.4	12	63.9	الهيئة العامة لشئون القصر
-5%	22	63.4	13	60.4	الإدارة العامة للجمارك
-12%	13	66.7	14	58.4	ديوان الخدمة المدنية
-10%	19	64.6	16	58.4	جامعة الكويت
-10%	18	64.6	17	58.4	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
-18%	8	71.0	15	58.3	معهد الكويت للأبحاث العلمية
-11%	16	64.9	18	58.0	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
-4%	29	59.4	19	57.3	الهيئة العامة للصناعة
3%	37	55.5	20	57.2	وزارة الصحة
-17%	10	69.2	22	57.1	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
-21%	7	72.3	21	57.1	بنك الكويت المركزي
-18%	9	69.4	23	56.9	وزارة الأشغال العامة
-3%	33	58.8	24	56.8	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
30%	44	43.1	25	56.2	الهيئة العامة للبيئة
-10%	24	62.3	26	56.1	وزارة العدل
327%	46	13.0	27	55.7	وزارة الداخلية
-11%	25	61.8	28	55.3	وزارة المواصلات
5%	40	52.4	29	55.1	وزارة الإعلام
-11%	27	61.1	30	54.3	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
-	-	-	31	54.0	هيئة أسواق المال
38%	45	38.6	32	53.3	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
-11%	31	59.0	33	52.5	بلدية الكويت
-14%	28	61.0	34	52.4	وزارة الكهرباء والماء
-30%	3	74.4	35	52.4	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
0%	41	51.7	36	51.8	وزارة التربية
-10%	35	57.5	37	51.6	مؤسسة الموانئ الكويتية
-13%	30	59.2	38	51.3	الإدارة العامة للطيران المدني
-9%	39	55.2	39	50.4	الهيئة العامة للشباب والرياضة
-13%	34	58.1	40	50.3	بنك التسليف والإدخار

جدول 6 : الجهات مرتبة حسب معيار الشفافية (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-29%	11	68.0	41	48.6	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
-25%	21	63.9	42	47.6	وزارة التجارة والصناعة
-26%	23	62.8	43	46.7	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
2%	42	45.5	44	46.6	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
-20%	36	57.3	45	46.1	لجنة المناقصات المركزية
-26%	26	61.1	46	45.3	وزارة التعليم العالي
-25%	38	55.4	47	41.8	وزارة النفط
-11%	43	44.9	48	39.9	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
-	-	-	49	22.8	إدارة الفتوى والتشريع

ثانياً - النزاهة

تنوعت أسئلة المؤشر التي سعت لقياس معيار النزاهة ، حيث تناولت مواضيع مرتبطة بالأمانة وأخلاقيات المهنة والاستقامة ومكافحة الفساد . ويشير الجدول رقم (7) أدناه إلى نتائج معيار النزاهة لهذا العام ، حيث تراوحت النسبة المئوية للنتائج بين 24.7% و 78.8%

جدول 7 : الجهات مرتبة حسب معيار النزاهة لعام 2013

المتوسط النزاهة	القياديين	الموقع الإلكتروني	خبراء الجمعية	المراجعين	الموظفين	الجهة	المركز
78.8	91.7	73.2	91.7	79.6	68.4	بيت الزكاة	1
77.7	95.8	58.3	-	-	82.2	الحرس الوطني	2
67.3	66.7	56.3	91.7	-	59.6	وكالة الأنباء الكويتية	3
66	100	64.6	50	-	62.8	الأمانة العامة للأوقاف	4
64.9	70.8	65	75	57.6	63.8	الإدارة العامة للإطفاء	5
63.2	66.7	64.6	-	-	61	الإدارة المركزية للإحصاء	6
62.6	75	62.5	58.3	71.5	51.4	وزارة المالية	7
60.5	91.7	68.8	16.7	-	69.5	مؤسسة البترول الكويتية	8
60	50	66.7	50	72.4	53.4	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	9
58.7	41.7	60.4	75	-	54.6	معهد الكويت للأبحاث العلمية	10
55.3	75	64.6	16.7	74.8	45.6	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	11
53.8	75	60.4	0	63.1	64.3	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	12
53.5	87.5	54.2	25	52.8	57.4	ديوان الخدمة المدنية	13
53.5	79.2	56.3	0	76.9	50.3	الهيئة العامة لشؤون القصر	14
53.4	100	62.5	16.7	49.3	55.5	الإدارة العامة للجمارك	15

جدول 7 : الجهات مرتبة حسب معيار النزاهة لعام 2013

المرکز	الجهة	الموظفين	المراجعين	خبراء الجمعية	الموقع الإلكتروني	القياديين	متوسط النزاهة
16	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	67.1	-	41.7	56.3	29.2	52.9
17	جامعة الكويت	47.7	63	16.7	70.8	62.5	52.3
18	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	49.8	71.3	16.7	41.7	75	51.7
19	بنك الكويت المركزي	55	-	16.7	43.8	100	50.5
20	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية	66	62.2	16.7	66.7	0	49.5
21	الهيئة العامة للصناعة	45.9	80.2	25	56.3	8.3	49.5
22	وزارة الكهرباء والماء	50.4	73.1	0	54.2	54.2	49.4
23	الهيئة العامة للإستثمار	60.1	-	16.7	56.3	58.3	48.9
24	هيئة أسواق المال	48	52.4	16.7	58.3	75	48.7
25	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	54.2	75.7	0	67.5	0	47.4
26	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	47.7	76.5	16.7	58.3	0	47
27	وزارة العدل	50.2	52.7	41.7	60.4	12.5	47
28	وزارة الأشغال العامة	48.8	-	16.7	56.3	70.8	46.5
29	وزارة الداخلية	47.1	53.4	16.7	62.5	41.7	45.8
30	بنك التسليف والإدخار	50.7	54.5	16.7	37.5	62.5	45.2
31	وزارة المواصلات	55.8	59	33.3	45.8	0	45.1
32	بلدية الكويت	47.5	46.8	25	54.2	50	45
33	وزارة التجارة والصناعة	45	53.8	50	52.1	0	44.5
34	وزارة الصحة	55.7	56.8	0	29.2	70.8	44
35	وزارة التعليم العالي	55.1	64.1	0	64.6	0	43.9
36	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	58.4	-	-	37.5	16.7	43.8
37	الهيئة العامة للبيئة	65.5	-	16.7	57.1	8.3	43.5
38	الهيئة العامة للشباب والرياضة	42.3	54.4	16.7	33.3	70.8	43.1
39	وزارة التربية	48.7	51.9	16.7	52.1	29.2	42.6
40	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	54.5	61	0	30.4	41.7	41.8
41	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	43.2	-	41.7	37.5	41.7	41.3
42	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	58.3	54.6	0	58.3	0	41.1
43	مؤسسة الموانئ الكويتية	55.4	-	25	35.4	37.5	41
44	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	61.5	-	25	47.9	0	40.5
45	وزارة الإعلام	56.3	-	16.7	32.5	45.8	40
46	وزارة النفط	47.3	-	-	53.6	0	39.7
47	لجنة المناقصات المركزية	49.2	-	25	47.9	25	39.6
48	الإدارة العامة للطيران المدني	43.3	-	25	68.8	0	38.3
49	إدارة الفتوى والتشريع	49.1	-	25	0	0	24.7

ويُعتبر الجدول رقم 8 عن نتائج معيار النزاهة في عامي 2012 و 2013 . ويمكن ملاحظة الإنحدار الطفيف لدى أكثر الجهات في هذا المعيار. في كانت نتيجة المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ايجابية حيث تحسنت بنسبة 55 % .

جدول 8 : الجهات مرتبة حسب معيار النزاهة (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-7%	1	84.8	1	78.8	بيت الزكاة
-	-	-	2	77.7	الحرس الوطني
34%	36	50.3	3	67.3	وكالة الأنباء الكويتية
0%	3	65.7	4	66.0	الأمانة العامة للأوقاف
10%	14	59.3	5	64.9	الإدارة العامة للإطفاء
-5%	2	66.3	6	63.2	الإدارة المركزية للإحصاء
36%	40	46.1	7	62.6	وزارة المالية
-7%	5	65.1	8	60.5	مؤسسة البترول الكويتية
-4%	7	62.4	9	60.0	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
0%	15	58.9	10	58.7	معهد الكويت للأبحاث العلمية
-10%	9	61.3	11	55.3	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
-6%	24	57.0	12	53.8	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
-7%	22	57.5	13	53.5	ديوان الخدمة المدنية
-8%	18	58.2	14	53.5	الهيئة العامة لشئون القصر
-16%	6	63.2	15	53.4	الإدارة العامة للجمارك
-7%	25	57.0	16	52.9	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
-11%	16	58.4	17	52.3	جامعة الكويت
-14%	13	60.2	18	51.7	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
-17%	10	61.0	19	50.5	بنك الكويت المركزي
-18%	12	60.6	20	49.5	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية
-8%	32	53.8	21	49.5	الهيئة العامة للصناعة
-9%	28	54.2	22	49.4	وزارة الكهرباء والماء
-10%	30	54.1	23	48.9	الهيئة العامة للاستثمار
-	-	-	24	48.7	هيئة أسواق المال
-22%	11	60.8	25	47.4	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
-24%	8	62.1	26	47.0	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
-18%	20	57.6	27	47.0	وزارة العدل
-29%	4	65.5	28	46.5	وزارة الأشغال العامة
-	-	-	29	45.8	وزارة الداخلية
-22%	19	57.6	30	45.2	بنك التسليف والإدخار
-17%	29	54.1	31	45.1	وزارة المواصلات
3%	43	43.7	32	45.0	بلدية الكويت
-18%	31	54.0	33	44.5	وزارة التجارة والصناعة
-15%	33	51.6	34	44.0	وزارة الصحة
-24%	21	57.5	35	43.9	وزارة التعليم العالي
55%	45	28.2	36	43.8	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
-10%	38	48.3	37	43.5	الهيئة العامة للبيئة
-26%	17	58.2	38	43.1	الهيئة العامة للشباب والرياضة
-13%	37	49.2	39	42.6	وزارة التربية

جدول 8 : الجهات مرتبة حسب معيار النزاهة (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-17%	34	50.3	40	41.8	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
-28%	23	57.5	41	41.3	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
-26%	26	55.9	42	41.1	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
-26%	27	55.6	43	41.0	مؤسسة الموانئ الكويتية
-7%	44	43.4	44	40.5	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
-20%	35	50.3	45	40.0	وزارة الإعلام
-14%	41	46.1	46	39.7	وزارة النفط
-13%	42	45.7	47	39.6	لجنة المناقصات المركزية
-19%	39	47.2	48	38.3	الإدارة العامة للطيران المدني
-	-	-	49	24.7	إدارة الفتوى والتشريع

ثالثاً - المساءلة واحترام القانون

تناولت الأسئلة الخاصة بمعيار المساءلة واحترام القانون مواضيع مرتبطة بمراقبة و مساءلة المسؤولين من خلال القنوات و الأدوات الملائمة ، وقد تراوحت نسبة النتائج بين 36.5% و 75 .٪

جدول 9 : الجهات مرتبة حسب معيار المساءلة لعام 2013

المركز	الجهة	الموظفين	المراجعين	الزيارة الميدانية	خبراء الجمعية	الموقع الإلكتروني	القياديين	متوسط المساءلة
1	الحرس الوطني	82.4	-	-	-	45.8	100	75
2	بيت الزكاة	74.9	62.1	80.6	75	45	100	70.3
3	الأمانة العامة للأوقاف	64.8	-	-	50	55.8	100	64.7
4	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	67.3	57.4	63.9	58.3	65	85	64.6
5	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	56.4	61.6	80.6	50	62.5	100	64.4
6	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	76.4	-	-	41.7	54.2	80	63.8
7	مؤسسة الموانئ الكويتية	57.5	-	-	75	35.8	100	63.1
8	مؤسسة البترول الكويتية	68.3	-	-	58.3	41.7	85	62.4
9	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	44.7	67.4	77.8	66.7	45.8	95	62.2
10	الإدارة العامة للإطفاء	65.9	54.5	61.1	50	65	85	61.9
11	الإدارة المركزية للإحصاء	56.7	-	-	-	46.7	95	61.3
12	الهيئة العامة للبيئة	67.4	-	-	41.7	57.1	75	60.2
13	الهيئة العامة لشئون القصر	43.9	70.6	66.7	66.7	41.7	85	60.1
14	الهيئة العامة للصناعة	49.6	62.9	66.7	66.7	49.2	75	59.7
15	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	37.6	68	69.4	66.7	55	80	59.6
16	هيئة أسواق المال	50	51.8	72.2	66.7	45.8	100	59.6
17	وزارة المالية	47.1	65.5	72.2	41.7	52.5	85	58
18	معهد الكويت للأبحاث العلمية	56	-	-	50	42.5	95	57.5
19	ديوان الخدمة المدنية	57.7	46.3	55.6	58.3	54.2	90	57.4
20	وزارة الإعلام	52.3	-	-	75	36	75	57.3
21	وزارة الكهرباء والماء	47	59.1	76.9	41.7	46.7	85	56
22	جامعة الكويت	51.3	61.3	75	25	49.2	85	55.3
23	وكالة الأنباء الكويتية	64.1	-	-	50	42.5	55	54.4
24	وزارة الأشغال العامة	49.4	-	-	25	57.5	100	53.4
25	الهيئة العامة للشباب والرياضة	44.2	56.1	77.8	50	26.7	85	52.9
26	بنك الكويت المركزي	50.8	-	-	25	52.5	100	52.8
27	الهيئة العامة للإستثمار	62.4	-	-	25	40.8	85	52.3
28	الإدارة العامة للجمارك	53	45	55.6	25	55	100	52.1
29	وزارة الداخلية	45.1	53.8	59.7	41.7	51.7	65	51.2
30	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	51.5	61.9	77.8	50	50	0	51.1
31	وزارة الصحة	53.8	53.3	66.4	25	40.8	75	50.8
32	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية	66	60.4	66.7	25	57.5	0	50.6
33	الإدارة العامة للطيران المدني	42.7	-	-	66.7	77.5	0	49.7

جدول 9 : الجهات مرتبة حسب معيار المساءلة لعام 2013

المرکز	الجهة	الموظفين	المراجعين	الزيارة الميدانية	خبراء الجمعية	الموقع الإلكتروني	القياديين	متوسط المساءلة
34	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	62.4	55.7	75	25	57	0	49.3
35	وزارة التربية	45.7	50.1	52.4	41.7	45.8	70	49.3
36	وزارة المواصلات	56.4	54.1	56.9	58.3	39.2	0	48
37	بلدية الكويت	45.9	42.7	51.4	33.3	56.7	70	47.8
38	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	60.3	-	-	-	40	25	47.1
39	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	57.5	-	-	75	32.5	0	46.9
40	بنك التسليف والإدخار	46.7	46.4	74.1	16.7	34.2	85	46.8
41	وزارة العدل	50.5	46	47.2	25	57.5	50	46.2
42	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	55.2	51.7	60.6	41.7	32.9	20	46
43	وزارة التعليم العالي	51.4	49.7	63.9	41.7	51.7	0	45.7
44	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	50.6	53.7	50.6	41.7	53.3	0	45.4
45	لجنة المناقصات المركزية	52.5	-	-	25	45.8	45	43.5
46	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	41.1	-	-	50	31.7	50	42.3
47	وزارة التجارة والصناعة	38.9	46.1	33.3	50	55.8	0	40.5
48	إدارة الفتوى والتشريع	53.3	-	-	75	0	0	37.8
49	وزارة النفط	43.5	-	-	-	49.3	0	36.5

يشير الجدول رقم 10 هنا إلى نسبة ومعدل التغيير في معيار المساءلة مقارنة مع السنة الماضية .

جدول 10 : الجهات مرتبة حسب معيار المساءلة (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغيير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-	-	-	1	75.0	الحرس الوطني
-11%	1	78.6	2	70.3	بيت الزكاة
-14%	2	75.6	3	64.7	الأمانة العامة للأوقاف
8%	34	59.7	4	64.6	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
-7%	8	69.6	5	64.4	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
-8%	7	69.7	6	63.8	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
-8%	10	68.3	7	63.1	مؤسسة الموانئ الكويتية
-11%	6	70.0	8	62.4	مؤسسة البترول الكويتية
-8%	12	67.4	9	62.2	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية
-14%	3	72.4	10	61.9	الإدارة العامة للإطفاء
-2%	19	62.6	11	61.3	الإدارة المركزية للإحصاء
-4%	21	62.5	12	60.2	الهيئة العامة للبيئة
-9%	14	65.7	13	60.1	الهيئة العامة لشؤون القصر
0%	35	59.7	14	59.7	الهيئة العامة للصناعة
-8%	16	64.8	15	59.6	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة

جدول 10 : الجهات مرتبة حسب معيار المساءلة (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغيير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-	-	-	16	59.6	هيئة أسواق المال
-4%	28	60.2	17	58.0	وزارة المالية
-15%	11	67.9	18	57.5	معهد الكويت للأبحاث العلمية
-8%	20	62.5	19	57.4	ديوان الخدمة المدنية
-1%	38	58.1	20	57.3	وزارة الإعلام
-12%	17	63.4	21	56.0	وزارة الكهرباء والماء
-8%	29	60.2	22	55.3	جامعة الكويت
0%	41	54.3	23	54.4	وكالة الأنباء الكويتية
-25%	5	70.8	24	53.4	وزارة الأشغال العامة
-12%	32	59.9	26	52.9	الهيئة العامة للشباب والرياضة
-26%	4	70.9	25	52.8	بنك الكويت المركزي
-21%	13	66.4	27	52.3	الهيئة العامة للإستثمار
-13%	31	60.0	28	52.1	الإدارة العامة للجمارك
2452%	47	2.0	29	51.2	وزارة الداخلية
-26%	9	69.3	30	51.1	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
-2%	42	52.1	31	50.8	وزارة الصحة
-15%	33	59.8	32	50.6	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية
-15%	37	58.3	33	49.7	الإدارة العامة للطيران المدني
-20%	24	61.4	34	49.3	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
3%	43	48.0	35	49.3	وزارة التربية
-23%	22	61.9	36	48.0	وزارة المواصلات
-20%	36	59.6	37	47.8	بلدية الكويت
46%	45	32.2	38	47.1	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
12%	44	42.0	39	46.9	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
-24%	25	61.3	40	46.8	بنك التسليف والإدخار
-23%	30	60.1	41	46.2	وزارة العدل
-24%	27	60.7	42	46.0	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل
-25%	26	61.0	43	45.7	وزارة التعليم العالي
-22%	39	57.8	44	45.4	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
-30%	23	61.9	45	43.5	لجنة المناقصات المركزية
-33%	18	63.3	46	42.3	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
-38%	15	65.5	47	40.5	وزارة التجارة والصناعة
354%	46	8.3	48	37.8	إدارة الفتوى والتشريع
-35%	40	55.9	49	36.5	وزارة النفط

رابعا - العدالة وتكافؤ الفرص

يستعرض هذا المحور نتائج معيار العدالة وتكافؤ الفرص في الجهات العامة ، حيث تناولت الأسئلة الخاصة بهذا المعيار مواضيع مرتبطة بالحياد التام وعدم التحيز وإعطاء كل ذي حق حقه . وقد تراوحت نسبة النتائج لمجموع الجهات بين 24.3% و 85.1% .

جدول 11 : الجهات مرتبة حسب معيار العدالة لعام 2013

المرکز	الجهة	الموظفين	المراجعين	الزيارة الميدانية	خبراء الجمعية	القياديين	متوسط العدالة
1	الحرس الوطني	79.1	-	-	-	100	85.1
2	بيت الزكاة	68.1	72.8	88.9	66.7	100	75.4
3	الإدارة المركزية للإحصاء	60.3	-	-	-	100	71.6
4	الأمانة العامة للأوقاف	54.7	-	-	66.7	100	67.4
5	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	41.3	65.6	86.1	75	100	66.5
6	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	68	-	-	41.7	100	66.5
7	وكالة الأنباء الكويتية	61	-	-	50	100	65.5
8	الإدارة العامة للإطفاء	63.2	55.2	72.2	75	75	65.4
9	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	64.2	-	-	-	50	60.1
10	الهيئة العامة لشئون القصر	36.4	83.1	88.9	16.7	87.5	58.8
11	هيئة أسواق المال	59.8	54.5	75	41.7	75	58.6
12	الهيئة العامة للبيئة	72	-	-	25	75	58.5
13	ديوان الخدمة المدنية	53.9	57.8	72.2	25	100	57.5
14	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	47.8	78.8	91.7	50	0	56.8
15	وزارة الكهرباء والماء	43.3	69.5	74.1	16.7	100	56.6
16	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	30.4	75.5	86.1	25	87.5	56
17	معهد الكويت للأبحاث العلمية	46.5	-	-	50	87.5	55.8
18	وزارة المالية	41.3	73.1	69.4	25	75	55.1
19	مؤسسة الموانئ الكويتية	45	-	-	50	87.5	55
20	وزارة الأشغال العامة	45	-	-	41.7	100	55
21	بنك التسليف والإدخار	38.7	56.1	80.6	41.7	87.5	55
22	جامعة الكويت	49.7	62	72.7	25	75	54.6
23	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية	58.6	72.4	94.4	25	0	54
24	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	33.9	71.7	66.7	25	87.5	53.6
25	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	56.2	59.4	50	25	75	53.1
26	وزارة الإعلام	49.9	-	-	25	100	52.4
27	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	57.1	72.2	80.6	25	0	51.9
28	الإدارة العامة للجمارك	54.7	46	47.2	25	100	51.4
29	بنك الكويت المركزي	46.5	-	-	25	100	50.7
30	الهيئة العامة للصناعة	37.1	74.7	94.4	25	12.5	49.9
31	وزارة الصحة	47	56.5	68.3	16.7	62.5	48.8

جدول 11 : الجهات مرتبة حسب معيار العدالة لعام 2013

المرکز	الجهة	الموظفين	المراجعين	الزيارة الميدانية	خبراء الجمعية	القياديين	متوسط العدالة
32	الهيئة العامة للاستثمار	51.4	-	-	25	75	48.2
33	وزارة التربية	44.2	54.7	44.4	25	75	47.6
34	وزارة المواصلات	59.5	58.9	52.8	33.3	0	46.9
35	الهيئة العامة للشباب والرياضة	28.2	57.5	58.3	25	87.5	46.8
36	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	48.3	-	-	75	0	46.7
37	وزارة الداخلية	42	57	47.2	25	62.5	46.4
38	مؤسسة البترول الكويتية	57.1	-	-	8.3	75	46.1
39	لجنة المناقصات المركزية	50.8	-	-	25	62.5	45.4
40	وزارة التعليم العالي	48.7	57.8	80.6	25	0	45.2
41	بلدية الكويت	44.7	52	51.4	8.3	75	44.8
42	وزارة العدل	43.6	49.3	53.7	25	50	43.9
43	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	52.1	55	60.2	16.7	12.5	43
44	وزارة التجارة والصناعة	35.5	49	66.7	25	0	37.1
45	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	32.2	-	-	50	25	36.1
46	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	39.1	55.1	54.4	0	0	34.1
47	وزارة النفط	39.6	-	-	-	0	28.3
48	إدارة الفتوى والتشريع	41.9	-	-	16.7	0	25.9
49	الإدارة العامة للطيران المدني	33.6	-	-	25	0	24.3

جدول 12 : الجهات مرتبة حسب معيار العدالة (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-	-	-	1	85.1	الحرس الوطني
-5%	1	79.0	2	75.4	بيت الزكاة
17%	13	61.4	3	71.6	الإدارة المركزية للإحصاء
-4%	2	69.9	4	67.4	الأمانة العامة للأوقاف
3%	3	64.9	6	66.5	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
6%	9	62.6	5	66.5	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
23%	25	53.1	7	65.5	وكالة الأنباء الكويتية
3%	7	63.5	8	65.4	الإدارة العامة للإطفاء
94%	45	31.0	9	60.1	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
-6%	10	62.3	10	58.8	الهيئة العامة لشئون القصر
-	-	-	11	58.6	هيئة أسواق المال
-4%	14	61.1	12	58.5	الهيئة العامة للبيئة
10%	31	52.4	13	57.5	ديوان الخدمة المدنية
-10%	8	62.9	14	56.8	المؤسسة العامة للرعاية السكنية

جدول 12 : الجهات مرتبة حسب معيار العدالة (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
8%	30	52.4	15	56.6	وزارة الكهرباء والماء
-3%	17	57.5	16	56.0	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
-9%	12	61.4	17	55.8	معهد الكويت للأبحاث العلمية
-8%	15	59.8	20	55.1	وزارة المالية
1%	22	54.6	19	55.0	مؤسسة الموانئ الكويتية
-11%	11	61.7	18	55.0	وزارة الأشغال العامة
8%	37	51.1	21	55.0	بنك التسليف والإدخار
-1%	20	55.1	22	54.6	جامعة الكويت
-5%	19	56.7	23	54.0	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية
-16%	6	63.9	24	53.6	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
2%	32	52.2	25	53.1	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
11%	41	47.2	26	52.4	وزارة الإعلام
0%	35	52.0	27	51.9	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
-1%	34	52.1	28	51.4	الإدارة العامة للجمارك
-22%	5	64.8	29	50.7	بنك الكويت المركزي
-6%	27	52.9	30	49.9	الهيئة العامة للصناعة
1%	39	48.3	31	48.8	وزارة الصحة
-8%	29	52.5	32	48.2	الهيئة العامة للإستثمار
6%	43	44.9	33	47.6	وزارة التربية
-14%	21	54.8	34	46.9	وزارة المواصلات
-13%	23	53.8	35	46.8	الهيئة العامة للشباب والرياضة
5%	44	44.4	36	46.7	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
1998%	46	2.2	37	46.4	وزارة الداخلية
-21%	16	58.1	38	46.1	مؤسسة البترول الكويتية
-13%	33	52.1	39	45.4	لجنة المناقصات المركزية
-20%	18	56.7	40	45.2	وزارة التعليم العالي
-7%	40	48.1	41	44.8	بلدية الكويت
-14%	36	51.2	42	43.9	وزارة العدل
-19%	26	53.0	43	43.0	وزارة الشئون الإجتماعية والعمل
-30%	28	52.7	44	37.1	وزارة التجارة والصناعة
-44%	4	64.8	45	36.1	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
-36%	24	53.3	46	34.1	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
-38%	42	46.0	47	28.3	وزارة النفط
1456%	47	1.7	48	25.9	إدارة الفتوى والتشريع
-52%	38	50.8	49	24.3	الإدارة العامة للطيران المدني

خامسا - التخطيط الإستراتيجي

يبين هذا الجزء نتائج معيار التخطيط الإستراتيجي ، والذي يتناول أسئلة تتعلق بالخطة الإستراتيجية ومدى توفرها وتوثيقها ونشرها ومطابقتها للواقع وعملية قياسها دوريا ، والأسئلة الخاصة بهذا المحور وجهت إلى الموظفين والقياديين فقط .

يشير الجدول رقم (13) أدناه أن بعض الجهات أولت أهمية للتخطيط الإستراتيجي وحصلت على نتائج متقدمة مع أنها ليست كذلك في المتوسط العام لمؤشر مدركات الإصلاح كما أن بعض الجهات لم تتعاون في استطلاع القياديين ما أدى إلى انخفاض تقييم التخطيط الإستراتيجي لديها .

جدول 13 : الجهات مرتبة حسب معيار التخطيط الإستراتيجي لعام 2013

المرکز	الجهة	الموظفين	القياديين	متوسط التخطيط
1	الحرس الوطني	77.7	100	84
2	بيت الزكاة	78.8	93.8	83.1
3	مؤسسة البترول الكويتية	74.8	93.8	80.2
4	الأمانة العامة للأوقاف	71.1	100	79.4
5	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	60	100	71.4
6	معهد الكويت للأبحاث العلمية	59.1	100	70.8
7	الإدارة العامة للإطفاء	59.4	96.9	70.1
8	الإدارة المركزية للإحصاء	59.2	93.8	69
9	وزارة الصحة	51.3	100	65.2
10	هيئة أسواق المال	50.2	96.9	63.5
11	بنك الكويت المركزي	51.3	93.8	63.4
12	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	50.5	93.8	62.9
13	الإدارة العامة للجمارك	54.3	78.1	61.1
14	وزارة المالية	46.8	90.6	59.3
15	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	67	37.5	58.5
16	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	45.4	90.6	58.3
17	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	46.6	84.4	57.4
18	جامعة الكويت	50.6	68.8	55.8
19	الهيئة العامة للبيئة	68.4	21.9	55.1
20	الهيئة العامة للاستثمار	55.8	46.9	53.2
21	وزارة التربية	46.1	68.8	52.5
22	مؤسسة الموانئ الكويتية	46.8	62.5	51.3
23	وزارة الإعلام	49.7	53.1	50.7
24	الهيئة العامة لشئون القصر	42.9	65.6	49.4
25	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	40.3	71.9	49.3
26	ديوان الخدمة المدنية	53.4	37.5	48.8

جدول 13 : الجهات مرتبة حسب معيار التخطيط الإستراتيجي لعام 2013

المرکز	الجهة	الموظفين	القياديين	متوسط التخطيط
27	وزارة الكهرباء والماء	44.7	53.1	47.1
28	بلدية الكويت	42.9	50	44.9
29	وزارة العدل	45.5	37.5	43.2
30	الهيئة العامة للشباب والرياضة	35.4	62.5	43.1
31	وكالة الأنباء الكويتية	57.7	6.3	43
32	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	58.7	0	41.9
33	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية	58.6	0	41.9
34	وزارة الأشغال العامة	46.1	31.3	41.8
35	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	58.3	0	41.6
36	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	47.9	25	41.3
37	بنك التسليف والإدخار	42.1	37.5	40.8
38	وزارة المواصلات	56.9	0	40.7
39	وزارة الداخلية	43	34.4	40.6
40	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	54.3	0	38.8
41	الهيئة العامة للصناعة	47.6	15.6	38.5
42	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	50.6	0	36.2
43	وزارة التعليم العالي	47.9	0	34.2
44	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	46.9	0	33.5
45	لجنة المناقصات المركزية	45.3	0	32.3
46	وزارة النفط	43.3	0	30.9
47	إدارة الفتوى والتشريع	41.9	0	29.9
48	الإدارة العامة للطيران المدني	40.4	0	28.8
49	وزارة التجارة والصناعة	38.2	0	27.3

جدول 14 : الجهات مرتبة حسب معيار التخطيط (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-	-	-	1	84.0	الحرس الوطني
20%	8	69.2	2	83.1	بيت الزكاة
9%	3	73.3	3	80.2	مؤسسة البترول الكويتية
-8%	1	85.9	4	79.4	الأمانة العامة للأوقاف
0%	6	71.1	5	71.4	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
-7%	2	76.2	6	70.8	معهد الكويت للأبحاث العلمية
-3%	4	72.1	7	70.1	الإدارة العامة للإطفاء
-3%	5	71.4	8	69.0	الإدارة المركزية للإحصاء
59%	41	41.1	9	65.2	وزارة الصحة

جدول 14 : الجهات مرتبة حسب معيار التخطيط (بالمقارنة مع عام 2012)

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-	-	-	10	63.5	هيئة أسواق المال
51%	40	41.9	11	63.4	بنك الكويت المركزي
-5%	12	66.3	12	62.9	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
26%	37	48.5	13	61.1	الإدارة العامة للجمارك
-3%	19	60.9	14	59.3	وزارة المالية
-13%	10	67.2	15	58.5	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
-17%	7	70.4	16	58.3	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
-5%	21	60.1	17	57.4	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
-9%	18	61.6	18	55.8	جامعة الكويت
-12%	16	62.3	19	55.1	الهيئة العامة للبيئة
-15%	15	62.9	20	53.2	الهيئة العامة للإستثمار
33%	42	39.6	21	52.5	وزارة التربية
-24%	9	67.9	22	51.3	مؤسسة الموانئ الكويتية
5%	38	48.1	23	50.7	وزارة الإعلام
-24%	14	65.1	24	49.4	الهيئة العامة لشئون القصر
1%	36	48.7	25	49.3	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
-14%	24	57.1	26	48.8	ديوان الخدمة المدنية
-22%	20	60.6	27	47.1	وزارة الكهرباء والماء
-13%	32	51.9	28	44.9	بلدية الكويت
-15%	33	50.7	29	43.2	وزارة العدل
-18%	31	52.6	30	43.1	الهيئة العامة للشباب والرياضة
-15%	34	50.5	31	43.0	وكالة الأنباء الكويتية
59%	45	26.4	32	41.9	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
-23%	29	54.5	33	41.9	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية
-25%	28	55.5	34	41.8	وزارة الأشغال العامة
-38%	11	66.9	35	41.6	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
-27%	27	56.3	36	41.3	وزارة الشئون الإجتماعية والعمل
-18%	35	49.5	37	40.8	بنك التسليف والإدخار
-24%	30	53.7	38	40.7	وزارة المواصلات
-	-	-	39	40.6	وزارة الداخلية
-2%	43	39.4	40	38.8	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
-33%	23	57.4	41	38.5	الهيئة العامة للصناعة
-44%	13	65.1	42	36.2	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
29%	44	26.6	43	34.2	وزارة التعليم العالي
-41%	25	56.9	44	33.5	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
-45%	22	58.7	45	32.3	لجنة المناقصات المركزية
-30%	39	44.5	46	30.9	وزارة النفط
-	-	-	47	29.9	إدارة الفتوى والتشريع
-53%	17	61.6	48	28.8	الإدارة العامة للطيران المدني
-52%	26	56.6	49	27.3	وزارة التجارة والصناعة

يبين هذا المحور نتائج معيار القيادة في المؤشر . حيث تناولت الأسئلة الخاصة بهذا المعيار مواضيع مرتبطة بوضوح شروط اختيار وقياس كفاءة القياديين . وفيما يلي نتائج المتوسط العام لهذا المعيار الذي اعتمد على أداة استطلاع رأي الموظفين والقياديين . وقد تراوحت نسبة النتائج لمجموع الجهات ما بين 27.3 % و 87.1 % .

جدول 15 : جهات مرتبة حسب معيار القيادة لعام 2013

المرکز	الجهة	الموظفين	القياديين	متوسط القيادة
1	الحرس الوطني	81.9	100	87.1
2	بيت الزكاة	74.7	100	81.9
3	مؤسسة البترول الكويتية	68.5	90.6	74.8
4	الإدارة المركزية للإحصاء	64.3	100	74.5
5	الهيئة العامة للبيئة	66.5	93.8	74.3
6	الأمانة العامة للأوقاف	62.4	100	73.1
7	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	71.7	71.9	71.7
8	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	63.6	87.5	70.4
9	معهد الكويت للأبحاث العلمية	56.4	100	68.9
10	الإدارة العامة للجمارك	52.2	100	65.9
11	بنك الكويت المركزي	48.8	100	63.4
12	ديوان الخدمة المدنية	56.9	78.1	63
13	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	48.9	93.8	61.7
14	الإدارة العامة للإطفاء	53.3	81.3	61.3
15	وزارة الأشغال العامة	47.3	93.8	60.6
16	وكالة الأنباء الكويتية	61.4	56.3	59.9
17	مؤسسة الموانئ الكويتية	46.2	93.8	59.8
18	الهيئة العامة للاستثمار	57.5	65.6	59.8
19	وزارة الصحة	50.5	78.1	58.4
20	وزارة المالية	46.8	84.4	57.5
21	هيئة أسواق المال	49.8	75	57
22	وزارة التربية	46.5	81.3	56.4
23	الهيئة العامة لشئون القصر	41.4	93.8	56.4
24	الهيئة العامة للشباب والرياضة	39.9	93.8	55.3
25	وزارة الكهرباء والماء	43.5	84.4	55.2
26	جامعة الكويت	49.3	65.6	54
27	بنك التسليف والإدخار	45.8	71.9	53.3
28	وزارة الإعلام	50.8	59.4	53.3
29	بلدية الكويت	45.5	71.9	53
30	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	42.4	78.1	52.6
31	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	50.5	56.3	52.2

جدول 15 : لجهات مرتبة حسب معيار القيادة لعام 2013

متوسط القيادة	القياديين	الموظفين	الجهة	المركز
51.6	53.1	50.9	لجنة المناقصات المركزية	32
51.4	56.3	49.5	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	33
48.2	59.4	43.8	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	34
48.1	65.6	41.1	وزارة الداخلية	35
47.9	50	47.1	الهيئة العامة للصناعة	36
43.2	31.3	48	وزارة العدل	37
42.6	0	59.6	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	38
42.3	0	59.2	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية	39
41.1	0	57.6	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	40
37.1	0	51.9	وزارة التعليم العالي	41
36.7	0	51.4	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	42
36.3	0	50.8	إدارة الفتوى والتشريع	43
32.6	0	45.6	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	44
31.7	0	44.4	وزارة المواصلات	45
30.2	18.8	34.8	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	46
28.6	0	40	الإدارة العامة للطيران المدني	47
27.6	0	38.6	وزارة النفط	48
27.3	0	38.2	وزارة التجارة والصناعة	49

جدول 16 : الجهات مرتبة حسب معيار القيادة لعام 2013 بالمقارنة مع عام 2012

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-	-	-	1	87.1	الحرس الوطني
6%	2	77.1	2	81.9	بيت الزكاة
1%	4	74.2	3	74.8	مؤسسة البترول الكويتية
4%	8	71.8	4	74.5	الإدارة المركزية للإحصاء
8%	13	68.7	5	74.3	الهيئة العامة للبيئة
-6%	1	77.9	6	73.1	الأمانة العامة للأوقاف
6%	15	67.6	7	71.7	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
10%	23	64.2	8	70.4	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
-6%	7	73.1	9	68.9	معهد الكويت للأبحاث العلمية
11%	31	59.5	10	65.9	الإدارة العامة للجمارك
-15%	3	74.4	11	63.4	بنك الكويت المركزي
3%	28	61.3	12	63.0	ديوان الخدمة المدنية
-1%	26	62.6	13	61.7	الهيئة العامة للمعلومات المدنية
-17%	6	73.7	14	61.3	الإدارة العامة للإطفاء

جدول 16 : الجهات مرتبة حسب معيار القيادة لعام 2013 بالمقارنة مع عام 2012

معدل التغير %	2012		2013		الجهة
	مركز	متوسط	مركز	متوسط	
-18%	5	73.9	15	60.6	وزارة الأشغال العامة
2%	33	58.6	16	59.9	وكالة الأنباء الكويتية
-16%	9	71.1	17	59.8	مؤسسة الموانئ الكويتية
-16%	10	70.9	18	59.8	الهيئة العامة للاستثمار
18%	42	49.7	19	58.4	وزارة الصحة
-9%	25	63.1	20	57.5	وزارة المالية
-	-	-	21	57.0	هيئة أسواق المال
18%	44	47.9	22	56.4	وزارة التربية
-16%	16	67.2	23	56.4	الهيئة العامة لشئون القصر
-8%	30	59.9	24	55.3	الهيئة العامة للشباب والرياضة
-16%	19	65.4	25	55.2	وزارة الكهرباء والماء
-19%	17	66.4	26	54.0	جامعة الكويت
1%	40	52.6	27	53.3	بنك التسليف والإدخار
-17%	22	64.3	28	53.3	وزارة الإعلام
-10%	32	58.9	29	53.0	بلدية الكويت
-20%	18	65.5	30	52.6	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
67%	45	31.3	31	52.2	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
-27%	11	70.8	32	51.6	لجنة المناقصات المركزية
-8%	38	55.9	33	51.4	وزارة الشئون الإجتماعية والعمل
-22%	27	61.5	34	48.2	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
-	-	-	35	48.1	وزارة الداخلية
-26%	21	65.0	36	47.9	الهيئة العامة للصناعة
-13%	43	49.5	37	43.2	وزارة العدل
-19%	41	52.5	38	42.6	الهيئة العامة لتقدير التعويضات
-22%	39	54.3	39	42.3	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية
-36%	24	64.0	40	41.1	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
-36%	34	58.3	41	37.1	وزارة التعليم العالي
-48%	12	70.3	42	36.7	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
-	-	-	43	36.3	إدارة الفتوى والتشريع
-53%	14	68.7	44	32.6	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
-51%	20	65.3	45	31.7	وزارة المواصلات
-50%	29	60.1	46	30.2	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
-51%	35	57.8	47	28.6	الإدارة العامة للطيران المدني
-52%	36	57.5	48	27.6	وزارة النفط
-52%	37	57.3	49	27.3	وزارة التجارة والصناعة

الفصل الثالث: الأداء العام للجهات وفقاً لأدوات المؤشر

الجزء الثالث: الأداء العام للجهات وفقاً لأدوات المؤشر

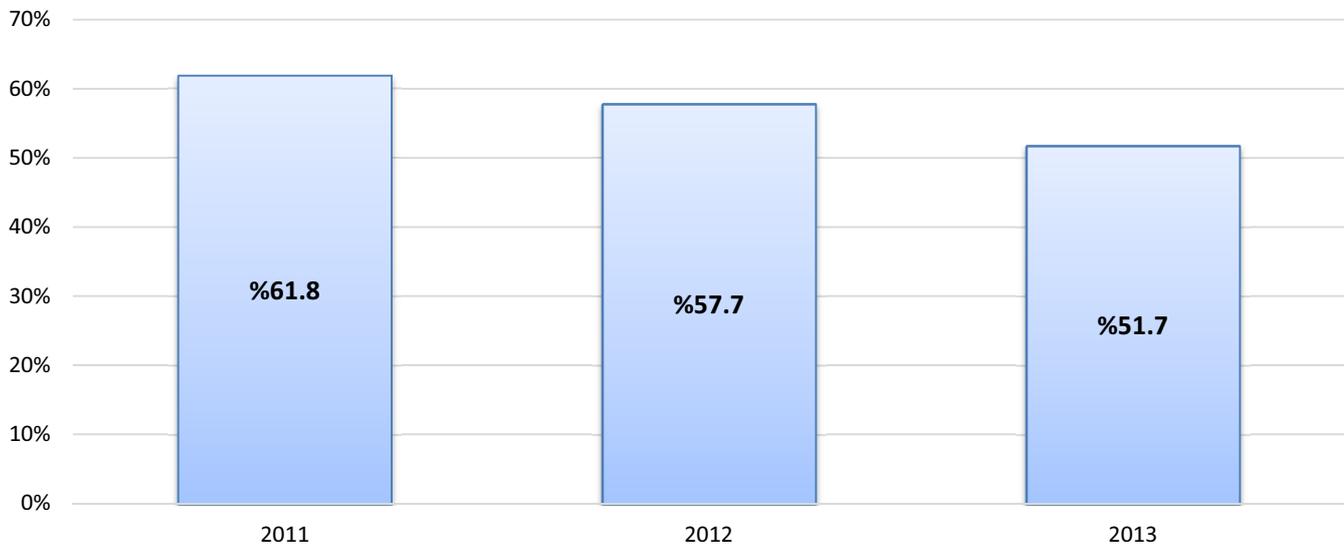
يتناول هذا الجزء استعراض النتائج العامة لأداء الجهات وفقاً لأدوات المؤشر الست وهي: الموظفون، والمراجعون، والزيارة الميدانية، ورأي الخبراء، ومقابلة القياديين، والموقع الإلكتروني. وبالإضافة إلى استعراض نتائج العام 2013، فسيتم الإشارة في بعض المواقع إلى مقارنة عامة مع الأعوام السابقة، وخاصة عامي 2012 و2011. كما سيتم تناول مستوى ادراك معايير المؤشر حسب البيانات الديموغرافية للمستجيبين.

أولاً - النتائج الإجمالية

تظهر نتائج استطلاع رأي الموظفين في الجهات العامة بأن "الحرس الوطني" قد حاز على النسبة الأعلى في معايير الإصلاح 80.7 %، ويليه بيت الزكاة بنسبة 74 % بفارق 7 % تقريباً، يليه "الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية" بنسبة 70 %، وأما الجهات العشر التي تلتها فقد تراوحت ما بين 60-70 % تقريباً. وعند مقارنة نتائج هذا العام بالسنوات الماضية نلاحظ أن ثمة استقراراً إيجابياً لدى بعض الجهات في المحافظة بأن يكونوا من بين العشر الأوائل وهم: الأمانة العامة للأوقاف، بيت الزكاة، والصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية.

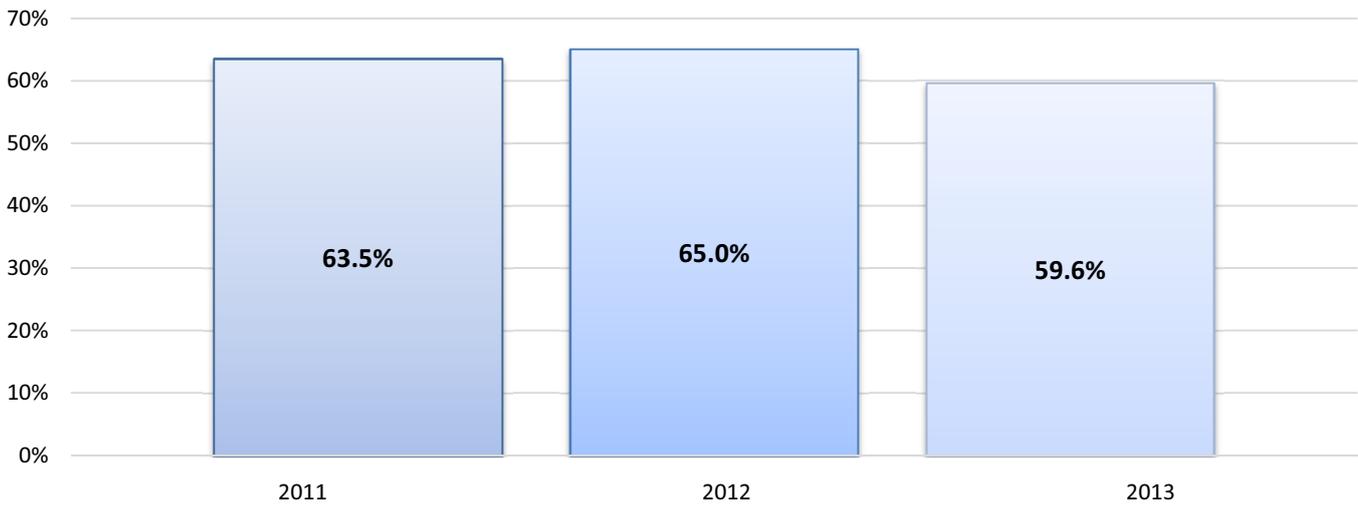
وعند مقارنة المتوسط الكلي لدى الجهات بما يتعلق بمستوى إدراك موظفيها لمعايير الإصلاح والذي بلغ في هذا العام نسبة 51.7 %، مع نتائج متوسط عامي 2012 و2011 نلاحظ أن ثمة تحسناً حيث كانت في عام 2012 نسبة 57.7 %، وفي عام 2011 نسبة 61.8 %.

رسم بياني 4 : مقارنة نتائج استطلاع رأي الموظفين خلال السنوات 2011، 2012، 2013



أما فيما يتعلق بنتائج استطلاع آراء المراجعين، فيلاحظ من الرسم البياني (5) أن العام 2013 كان هو العام الأقل في المتوسط العام لمستوى ادراك المراجعين لدى توفر معايير الإصلاح بنسبة 59.6% في حين كانت 65% في عام 2012، و 63.5% عام 2011.

رسم بياني 5 : مقارنة نتائج استطلاع رأي المراجعين خلال السنوات 2011، 2012، 2013



وتشير النظرة الكلية لمقارنة نتائج أدوات المؤشر بأن الخبراء هم الأقل قناعة بتوفر معايير الإصلاح في الجهات العامة، حيث بلغ المتوسط العام لهم 35.2%، يليهم الموظفون حيث كانت نسبة متوسطهم العام 51.7%، ثم مقيمي المواقع الإلكترونية بنسبة 56.5%، ثم فئة المراجعين بنسبة 59.6%، و ثم منفذي الزيارة

الميدانية بنسبة 65.1%، يليهم فئة القياديين بنسبة 72.6% وهي الفئة الأعلى في تقييم جهاتهم من بين كل الأدوات. وهذا ينسجم بقدر كبير لطبيعة موقع القياديين، وكذلك تدني تقييم الخبراء ينسجم أيضا مع طبيعة وتفكير الخبراء. وعلى كل تشكل هذه النتائج حسب الأدوات مجالا خصبا للجهات العامة بالاستفادة منها ومعرفة نقاط القوة والضعف.

جدول 17: نتائج أدوات المؤشر لجميع الجهات خلال العام 2013

ترتيب	اسم الجهة	المتوسط العام	استطلاع الموظفين	استطلاع المراجعين	الزيارة الميدانية	رأي الخبراء	الموقع الإلكتروني	مقابلة القياديين
1	الحرس الوطني	85.95	80.7	-	-	-	52.8	99.3
2	بيت الزكاة	83.48	73.9	71.2	83.3	83.3	65.1	97.0
3	الأمانة العامة للأوقاف	70.15	63.9	-	-	54.2	65.1	100.0
4	الإدارة المركزية للإحصاء	69.64	59.5	-	-	-	60.2	90.5
5	الإدارة العامة للإطفاء	66.48	61.7	58.0	71.3	72.9	68.7	84.3
6	وزارة المالية	65.02	47.9	70.5	68.5	45.8	65.6	82.9
7	مؤسسة البترول الكويتية	64.89	68.4	-	-	27.1	60.4	89.3
8	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	64.30	51.0	68.3	87.0	56.3	68.3	89.1
9	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	63.90	62.4	60.6	54.6	27.1	62.6	84.5
10	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	63.00	70.2	-	-	41.7	60.0	65.6
11	معهد الكويت للأبحاث العلمية	61.66	55.5	-	-	47.9	59.3	85.8
12	وكالة الأنباء الكويتية	59.95	60.9	-	-	70.8	51.9	59.9
13	الهيئة العامة لشئون القصر	59.01	44.1	76.3	78.7	25.0	61.3	84.1
14	هيئة أسواق المال	58.90	50.8	53.9	75.9	37.5	54.7	82.3
15	الهيئة العامة للبيئة	57.98	67.8	-	-	25.0	58.3	59.2
16	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	57.97	44.2	70.4	76.9	31.3	49.2	84.1
17	الإدارة العامة للجمارك	57.37	54.6	48.7	61.1	22.9	63.1	95.8
18	ديوان الخدمة المدنية	56.45	57.1	52.8	65.7	37.5	55.3	77.5
19	بنك الكويت المركزي	56.33	51.8	-	-	22.9	51.5	99.0
20	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	55.73	41.6	71.2	78.7	31.3	64.6	76.9
21	جامعة الكويت	55.06	50.6	62.7	75.2	16.7	65.8	74.6
22	وزارة الصحة	55.05	52.6	56.0	69.8	16.7	41.1	80.0
23	الهيئة العامة للإستثمار	54.52	58.5	-	-	31.3	54.1	67.6
24	مؤسسة الموانئ الكويتية	53.64	50.8	-	-	47.9	37.2	76.6
25	وزارة الكهرباء والماء	52.77	45.9	66.5	75.0	14.6	55.6	75.3
26	وزارة الأشغال العامة	52.38	47.8	-	-	27.1	63.8	81.1
27	وزارة الإعلام	51.46	52.2	-	-	45.8	36.2	66.0
28	الهيئة العامة للصناعة	50.45	47.1	71.2	78.7	35.4	55.7	37.3
29	وزارة التربية	50.04	46.3	53.1	51.2	27.1	56.0	64.4
30	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	49.74	58.8	-	-	-	45.8	28.8
31	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية	48.76	62.5	66.2	75.9	20.8	65.8	0
32	الهيئة العامة للشباب والرياضة	48.59	38.8	57.6	72.2	27.1	30.6	81.2
33	بنك التسليف والإدخار	48.56	44.7	52.9	78.4	22.9	41.9	68.9

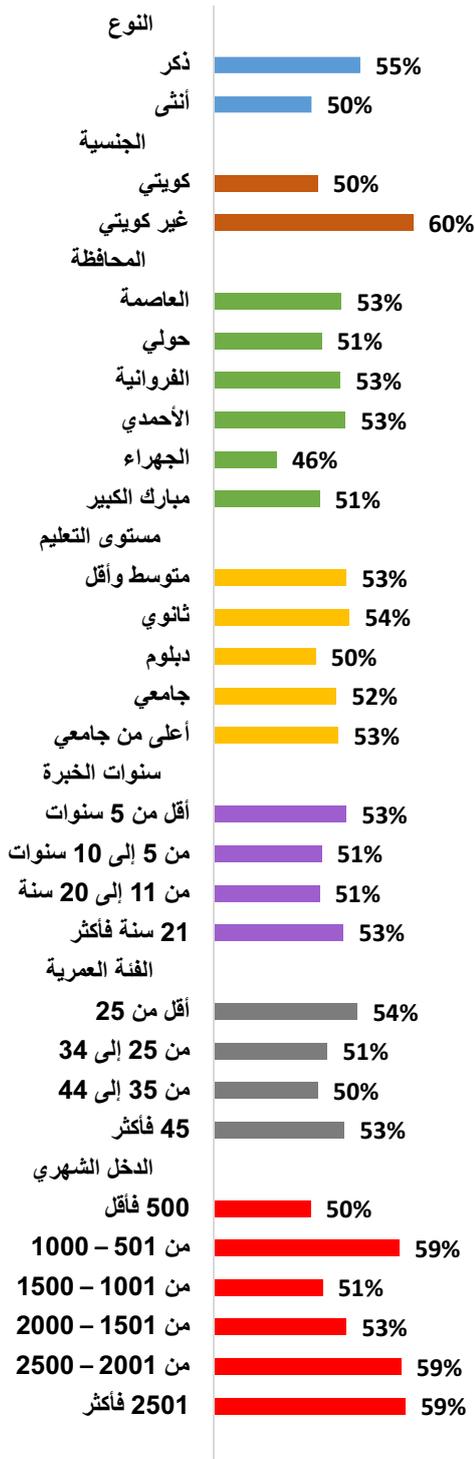
جدول 17: نتائج أدوات المؤشر لجميع الجهات خلال العام 2013

ترتيب	اسم الجهة	المتوسط العام	استطلاع الموظفين	استطلاع المراجعين	الزيارة الميدانية	رأي الخبراء	الموقع الإلكتروني	مقابلة القياديين
34	بلدية الكويت	48.00	45.8	48.5	46.8	27.1	61.7	63.2
35	وزارة الداخلية	47.96	44.6	55.1	57.4	27.1	63.6	57.4
36	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	47.49	50.9	70.9	85.2	39.6	61.7	0
37	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	47.30	58.6	66.0	75.9	16.7	68.5	0
38	وزارة العدل	46.62	48.4	50.2	54.6	37.5	62.9	37.0
39	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل	45.35	52.1	56.2	59.7	20.8	38.2	32.2
40	وزارة المواصلات	44.59	55.0	58.7	63.9	39.6	55.3	0
41	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	43.66	57.0	-	-	56.3	43.5	0
42	لجنة المناقصات المركزية	43.07	50.4	-	-	25.0	50.7	37.7
43	وزارة التعليم العالي	41.90	51.0	55.4	65.7	20.8	66.0	0
44	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	39.88	39.2	-	-	41.7	37.9	42.4
45	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	38.90	49.1	55.3	52.6	14.6	61.7	0
46	وزارة التجارة والصناعة	37.37	39.9	49.5	51.9	45.8	58.8	0
47	الإدارة العامة للطيران المدني	36.83	40.8	-	-	45.8	75.6	0
48	وزارة النفط	34.14	43.1	-	-	-	54.9	0
49	إدارة الفتوى والتشريع	29.57	47.7	-	-	33.3	0	0

علامة (-) تعني عدم انطباق الأداة على الجهة المعنية. درجة (0%) تعني عدم مشاركة الجهة في الأداة المذكورة.

ثانياً – إدراك معايير المؤشر حسب البيانات الديموغرافية

رسم بياني 6 : المتوسط العام للمؤشر حسب بيانات الموظفين الديموغرافية



يتناول هذا الجزء تحليل لأبرز النتائج التي ترتبط بمستوى إدراك معايير الإصلاح لدى الموظفين والمراجعين. حسب البيانات الديموغرافية، والتي تفاوتت حسب الفئة المستجيبة: (الجنس، الجنسية، مكان السكن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، الفئة العمرية، الدخل الشهري)

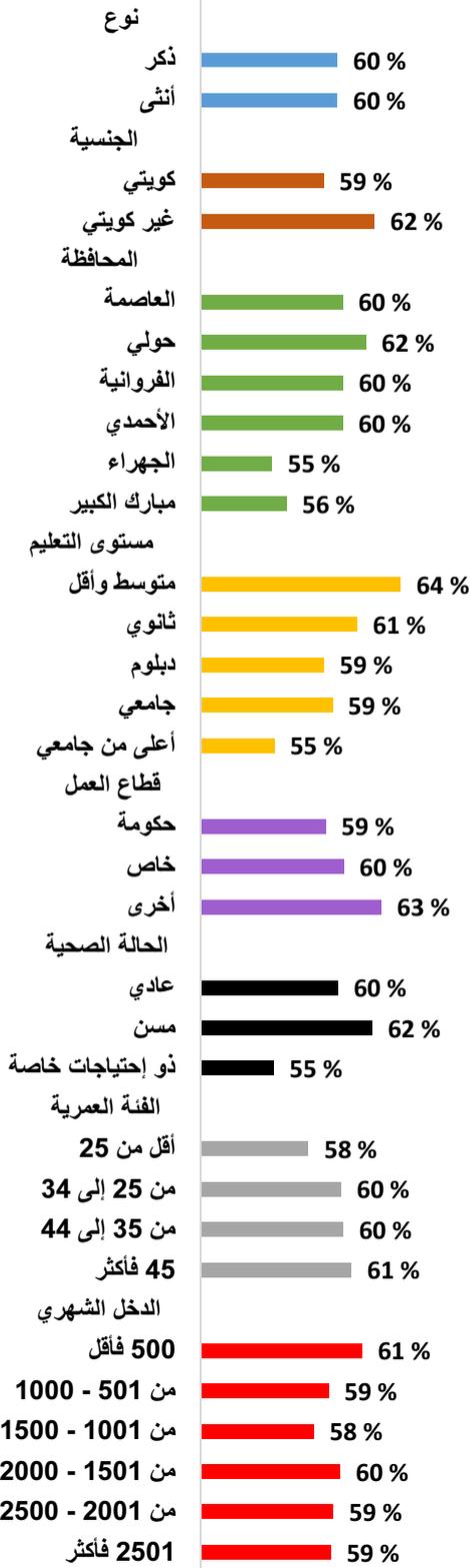
فئة الموظفين

تشير النتائج والتحليل العام للمتغيرات الديموغرافية كما تظهرها الأشكال المقابلة الى ما يلي :

- يدل متغير الجنس بأن النساء هم الأقل قناعة بوجود الإصلاح من الرجال، وهذه النتيجة تكررت طيلة السنوات التي تم تنفيذ المؤشر خلالها، وكما أنها تنسجم بدرجة كبيرة مع بعض الدراسات العلمية العالمية في هذا السياق.
- فيما يتعلق بمدى توفر مدرجات الإصلاح بين الكويتي وغير الكويتي، فمن الملاحظ أن الموظفين الكويتيين هم أقل قناعة بتوفر معايير الإصلاح في جهات عملهم من نظرائهم غير الكويتيين. وكما يلاحظ أيضاً أن هذه النتيجة قد تكررت خلال السنوات السابقة.
- فيما يخص مدى ارتباط مكان الإقامة برأي الموظفين في معايير المؤشر، فمن أبرز ما يمكن ملاحظته أن سكان محافظة الجهراء هم الأقل قناعة بتوفر معايير الإصلاح، وأما باقي المحافظات فيلاحظ عدم وجود فروقات كبيرة بينها.
- أما ما يتعلق بعلاقة المستوى التعليمي مع مستوى إدراك الإصلاح فلا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية فقد تراوح المتوسط العام ما بين 50.2% ولغاية 53.3%.
- ما يتعلق بعلاقة العمر مع مدرجات الإصلاح، فيوجد فروقات ذات دلالة بأن الفئة العمرية الأقل من 25 سنة، ترى توفر معايير الإصلاح أكثر من غيرها.

فئة المراجعين

رسم بياني 7 : المتوسط العام للمؤشر حسب بيانات المراجعين الديموغرافية



تشير النتائج والتحليل العام للمتغيرات الديموغرافية للمراجعين كما تظهرها الأشكال المقابلة إلى ما يلي :

- لا تظهر فروقات ذات دلالة بين فئة النساء وفئة الرجال من المراجعين . وهذا بخلاف النتيجة الخاصة بفئة الموظفين.
- فيما يتعلق برؤية توفر معايير الإصلاح بين المراجع الكويتي والمراجع غير الكويتي، فمن الملاحظ أن المراجعين الكويتيين هم أقل قناعة بتوفر معايير الإصلاح في الجهات العامة من نظرائهم غير الكويتيين. وهذه النتيجة تتوافق مع آراء الموظفين كذلك .
- بما يخص بمدى ارتباط مكان الإقامة على رأي المراجعين في معايير المؤشر، فمن أبرز ما يمكن ملاحظته أن سكان محافظتي مبارك الكبير و الجهراء هم الأقل قناعة بتوفر معايير الإصلاح. في حين نلاحظ أن سكان محافظة حولي هم الأكثر قناعة بتوفر معايير الإصلاح . وأما محافظتي الأحمدية والفروانية فتقع في المنتصف بين المحافظات .
- أما ما يتعلق بعلاقة المستوى التعليمي مع مستوى إدراك توفر الإصلاح في الجهات العامة فيلاحظ أن فئات المراجعين الأكثر تعليماً ترى أن معايير الإصلاح أقل وجوداً في الجهات العامة من الفئات العمرية ذات التحصيل العلمي المتدني . وكما يمكن ملاحظة علاقة عكسية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العلمي كلما قلت القناعة بتوفر معايير الإصلاح .
- على عكس فئة الموظفين ، فإن النتائج تظهر أن الفئة العمرية الأقل من 25 سنة هي الأقل قناعة بتوفر معايير الإصلاح .

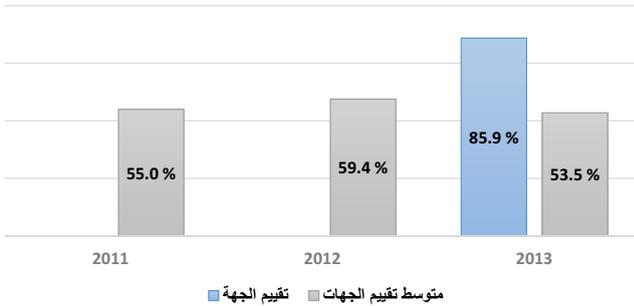
الفصل الرابع: النتائج المجمعة لكل جهة

الفصل الرابع: النتائج المجمعة لكل جهة

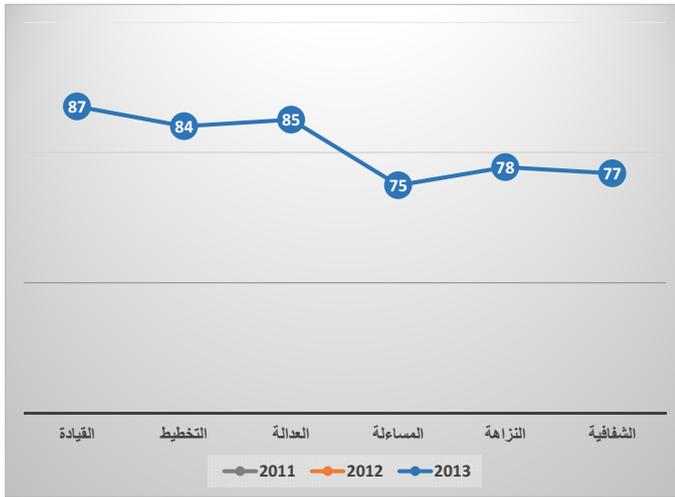
نستعرض في هذا الفصل النتائج المجمعة لكل جهة من الجهات العامة المشمولة في المؤشر. وذلك من خلال الرسومات والأشكال المعبرة التي تبين مكانة الجهة بين غيرها من الجهات في المعايير والأدوات ومقارنة لمتوسطها العام خلال الأعوام الثلاثة الماضية ، و تم ختم بتوصيات اجمالية تنطبق على الجهات بشكل عام.

الحرس الوطني

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



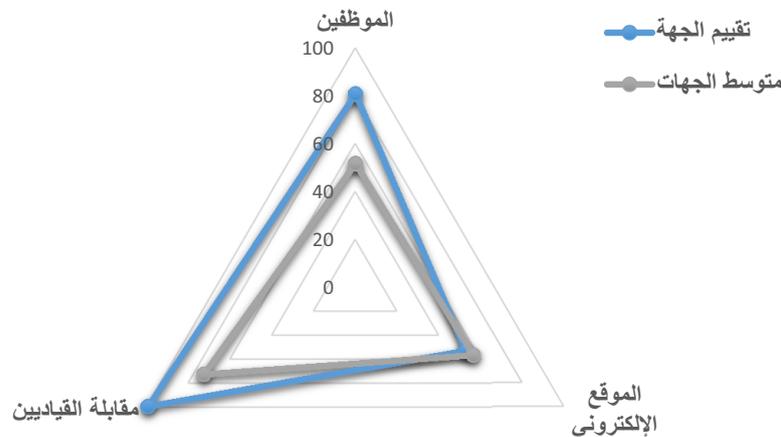
تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



1 - تقييم الحرس الوطني

الدرجة %	المركز (من أصل 49)	التقييم العام للجهة
85.9	1	1 التقييم العام للجهة 2013
-	-	2 التقييم العام للجهة 2012
-	-	3 التقييم العام للجهة 2011
معايير التقييم		
76.8	2	1 الشفافية
81.1	1	1.1 في نظر الموظفين
54.2	40	1.2 من منظور الموقع الإلكتروني
100.0	1	1.3 من منظور مقابلة القياديين
77.7	2	2 النزاهة
82.2	1	2.1 في نظر الموظفين
58.3	19	2.2 من منظور الموقع الإلكتروني
95.8	4	2.3 من منظور مقابلة القياديين
75.0	1	3 المساواة وإحترام القانون
82.4	1	3.1 في نظر الموظفين
45.8	28	3.2 من منظور الموقع الإلكتروني
100.0	1	3.3 من منظور مقابلة القياديين
85.1	1	4 العدالة
79.1	1	4.1 في نظر الموظفين
100.0	1	4.2 من منظور مقابلة القياديين
84.0	1	5 التخطيط الاستراتيجي
77.7	2	5.1 في نظر الموظفين
100.0	1	5.2 من منظور مقابلة القياديين
87.1	1	6 القيادة
81.9	1	6.1 في نظر الموظفين
100.0	1	6.2 من منظور مقابلة القياديين

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات

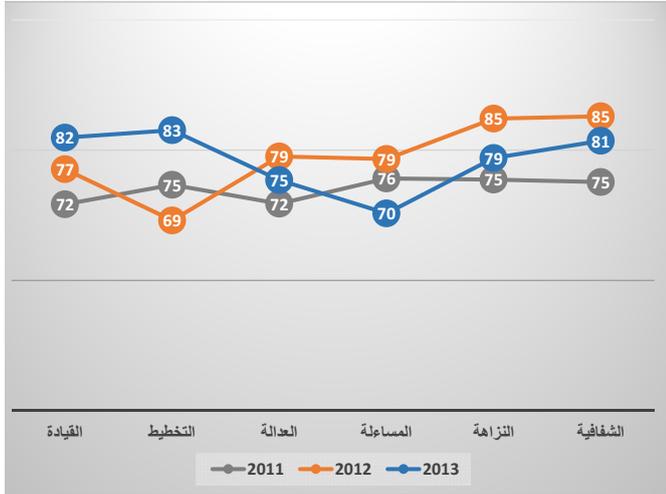


بيت الزكاة

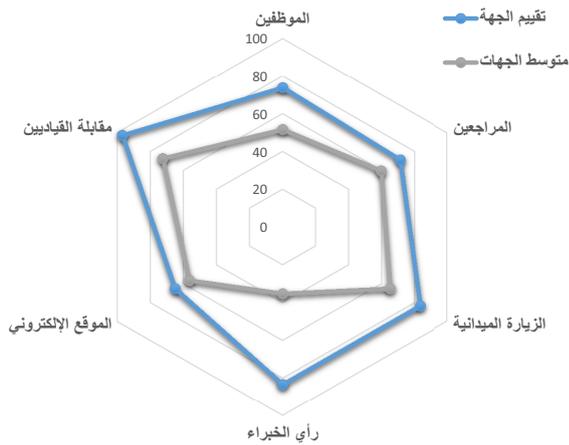
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



2 - تقييم بيت الزكاة

الدرجة	المركز	الدرجة	المركز
%	(من أصل 49)	%	(من أصل 49)
83.5	2	79.0	1
74.1	1		

معايير التقييم

الدرجة	المركز	معايير التقييم
81.4	1	1 الشفافية
78.3	2	1.1 في نظر الموظفين
70.1	5	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
80.6	5	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
100.0	1	1.4 في نظر الخبراء
77.1	9	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
96.9	5	1.6 من منظور مقابلة القياديين

2 النزاهة

الدرجة	المركز	معايير التقييم
68.4	3	2.1 في نظر الموظفين
79.6	2	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
91.7	1	2.3 في نظر الخبراء
73.2	1	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
91.7	5	2.5 من منظور مقابلة القياديين

3 المساءلة وإحترام القانون

الدرجة	المركز	معايير التقييم
74.9	3	3.1 في نظر الموظفين
62.1	6	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
80.6	1	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
75.0	1	3.4 في نظر الخبراء
45.0	33	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
100.0	1	3.6 من منظور مقابلة القياديين

4 العدالة

الدرجة	المركز	معايير التقييم
68.1	3	4.1 في نظر الموظفين
72.8	6	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
88.9	4	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
66.7	4	4.4 في نظر الخبراء
100.0	1	4.5 من منظور مقابلة القياديين

5 التخطيط الإستراتيجي

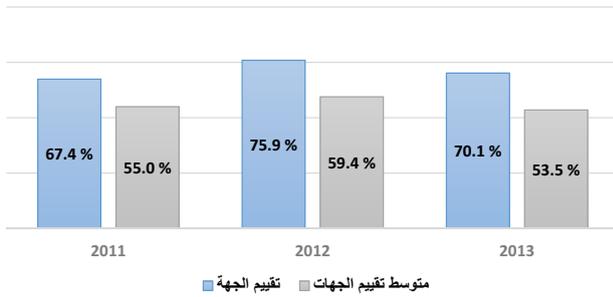
الدرجة	المركز	معايير التقييم
83.1	2	5.1 في نظر الموظفين
78.8	1	5.2 من منظور مقابلة القياديين

6 القيادة

الدرجة	المركز	معايير التقييم
74.7	2	6.1 في نظر الموظفين
100.0	1	6.2 من منظور مقابلة القياديين

الأمانة العامة للأوقاف

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



3 - تقييم الأمانة العامة للأوقاف
الدرجة (من أصل 49)
%

1 التقييم العام للجهة 2013 3 70.1
2 التقييم العام للجهة 2012 2 75.9
3 التقييم العام للجهة 2011 5 67.4

معايير التقييم

1 الشفافية 5 70.3
1.1 في نظر الموظفين 5 67.8
1.2 في نظر الخبراء 10 50.0
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني 14 75.0
1.4 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

2 النزاهة 4 66.0
2.1 في نظر الموظفين 9 62.8
2.2 في نظر الخبراء 6 50.0
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني 9 64.6
2.4 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

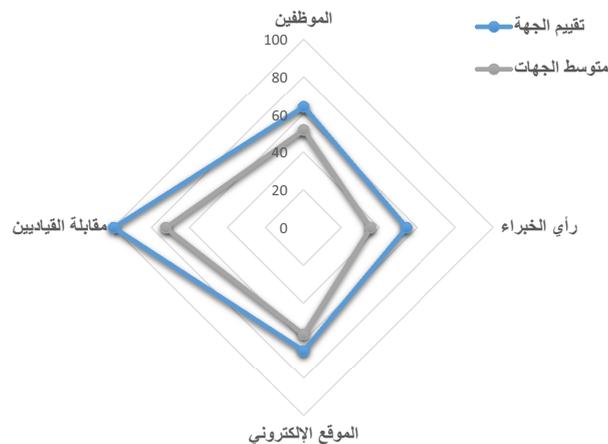
3 المساءلة واحترام القانون 3 64.7
3.1 في نظر الموظفين 9 64.8
3.2 في نظر الخبراء 16 50.0
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني 11 55.8
3.4 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

4 العدالة 4 67.4
4.1 في نظر الموظفين 15 54.7
4.2 في نظر الخبراء 4 66.7
4.3 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

5 التخطيط الاستراتيجي 4 79.4
5.1 في نظر الموظفين 4 71.1
5.2 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

6 القيادة 6 73.1
6.1 في نظر الموظفين 8 62.4
6.2 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات

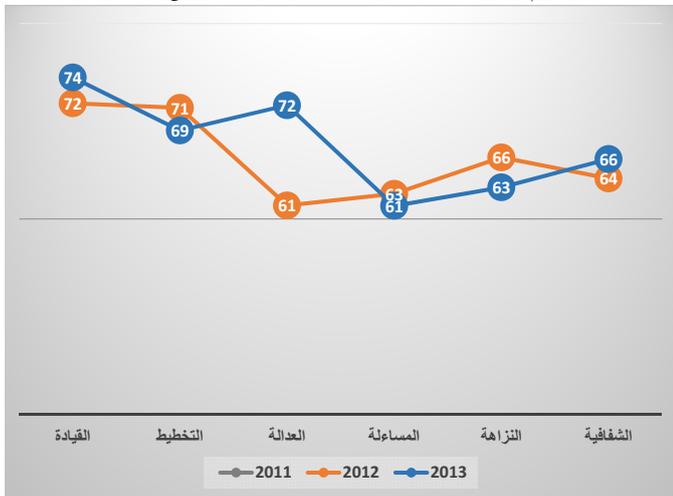


الإدارة المركزية للإحصاء

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



4 - تقييم الإدارة المركزية للإحصاء
المرکز (من أصل 49)
الدرجة %

1 التقييم العام للجهة 2013	4	69.6
2 التقييم العام للجهة 2012	8	66.3
3 التقييم العام للجهة 2011	-	-

معايير التقييم

1 الشفافية	8	66.1
1.1 في نظر الموظفين	22	55.6
1.2 من منظور الموقع الإلكتروني	24	69.4
1.3 من منظور مقابلة القياديين	14	87.5

2 النزاهة	6	63.2
2.1 في نظر الموظفين	11	61.0
2.2 من منظور الموقع الإلكتروني	9	64.6
2.3 من منظور مقابلة القياديين	18	66.7

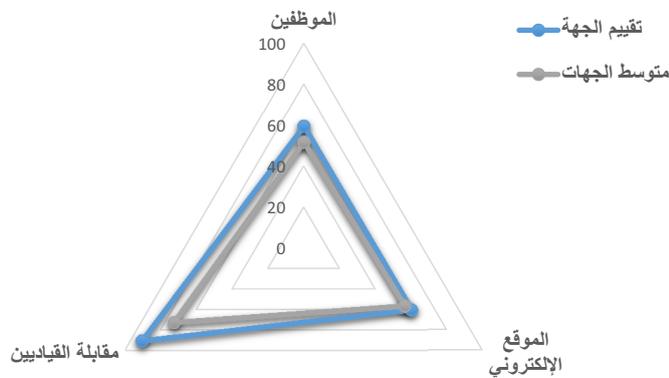
3 المساءلة وإحترام القانون	11	61.3
3.1 في نظر الموظفين	17	56.7
3.2 من منظور الموقع الإلكتروني	26	46.7
3.3 من منظور مقابلة القياديين	10	95.0

4 العدالة	3	71.6
4.1 في نظر الموظفين	8	60.3
4.2 من منظور مقابلة القياديين	1	100.0

5 التخطيط الاستراتيجي	8	69.0
5.1 في نظر الموظفين	9	59.2
5.2 من منظور مقابلة القياديين	8	93.8

6 القيادة	4	74.5
6.1 في نظر الموظفين	6	64.3
6.2 من منظور مقابلة القياديين	1	100.0

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات

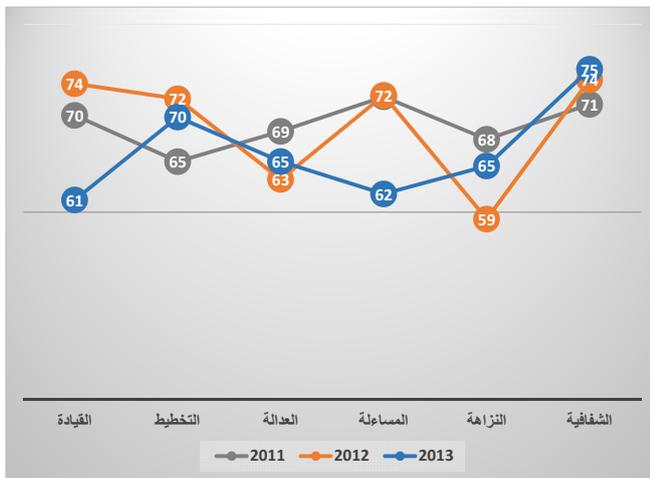


الإدارة العامة للإطفاء

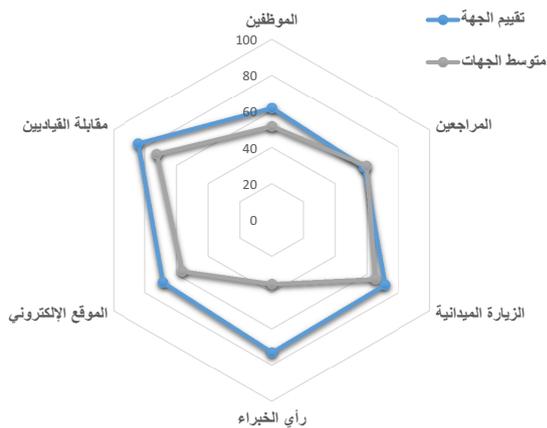
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



5 - تقييم الإدارة العامة للإطفاء
الدرجة المركز
% (من أصل 49)

66.5	5	1 التقييم العام للجهة 2013
69.2	3	2 التقييم العام للجهة 2012
69.3	3	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

75.2	3	1 الشفافية
64.6	8	1.1 في نظر الموظفين
64.7	10	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
80.6	5	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
91.7	2	1.4 في نظر الخبراء
76.0	12	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
96.9	5	1.6 من منظور مقابلة القياديين

64.9	5	2 النزاهة
63.8	8	2.1 في نظر الموظفين
57.6	17	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
75.0	3	2.3 في نظر الخبراء
65.0	8	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
70.8	14	2.5 من منظور مقابلة القياديين

61.9	10	3 المساءلة وإحترام القانون
65.9	8	3.1 في نظر الموظفين
54.5	15	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
61.1	19	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
50.0	16	3.4 في نظر الخبراء
65.0	2	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
85.0	14	3.6 من منظور مقابلة القياديين

65.4	8	4 العدالة
63.2	6	4.1 في نظر الموظفين
55.2	21	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
72.2	14	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
75.0	1	4.4 في نظر الخبراء
75.0	21	4.5 من منظور مقابلة القياديين

70.1	7	5 التخطيط الإستراتيجي
59.4	8	5.1 في نظر الموظفين
96.9	6	5.2 من منظور مقابلة القياديين

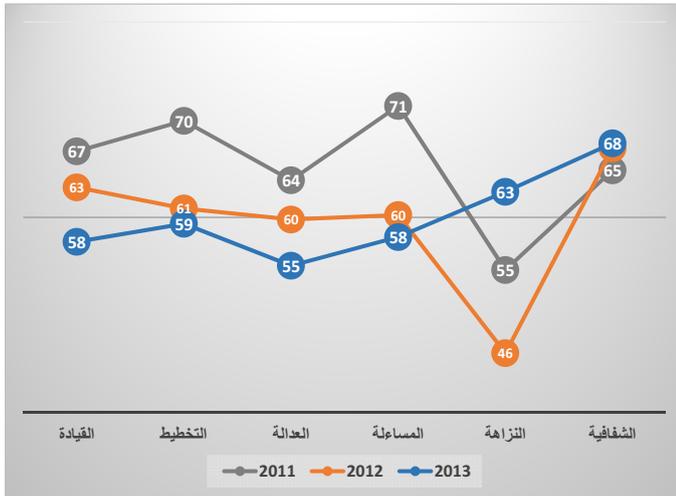
61.3	14	6 القيادة
53.3	16	6.1 في نظر الموظفين
81.3	18	6.2 من منظور مقابلة القياديين

وزارة المالية

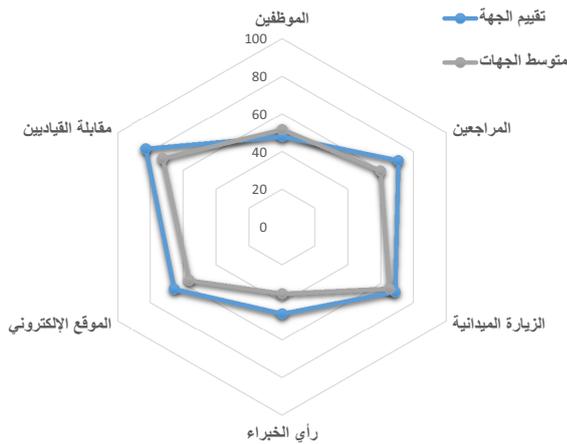
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



6 - تقييم وزارة المالية
الدرجة
المركز
(من أصل 49)
%

- 1 التقييم العام للجهة 2013 6 65.0
2 التقييم العام للجهة 2012 21 59.5
3 التقييم العام للجهة 2011 8 65.2

معايير التقييم

- 1 الشفافية 7 67.6
1.1 في نظر الموظفين 27 54.0
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 3 71.8
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 21 63.9
1.4 في نظر الخبراء 6 58.3
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 2 81.7
1.6 من منظور مقابلة القياديين 14 87.5

2 النزاهة 7 62.6

- 2.1 في نظر الموظفين 28 51.4
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 9 71.5
2.3 في نظر الخبراء 5 58.3
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 13 62.5
2.5 من منظور مقابلة القياديين 9 75.0

3 المساءلة وإحترام القانون 17 58.0

- 3.1 في نظر الموظفين 36 47.1
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 4 65.5
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 10 72.2
3.4 في نظر الخبراء 26 41.7
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 18 52.5
3.6 من منظور مقابلة القياديين 14 85.0

4 العدالة 18 55.1

- 4.1 في نظر الموظفين 37 41.3
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 5 73.1
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 16 69.4
4.4 في نظر الخبراء 16 25.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين 21 75.0

5 التخطيط الإستراتيجي 14 59.3

- 5.1 في نظر الموظفين 31 46.8
5.2 من منظور مقابلة القياديين 13 90.6

6 القيادة 20 57.5

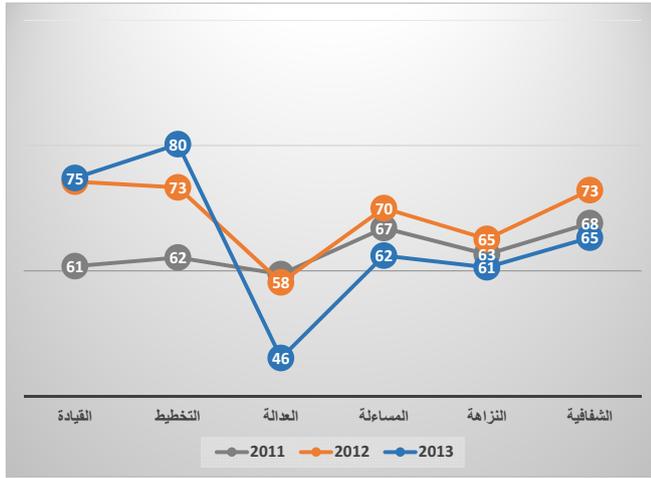
- 6.1 في نظر الموظفين 33 46.8
6.2 من منظور مقابلة القياديين 16 84.4

مؤسسة البترول الكويتية

التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



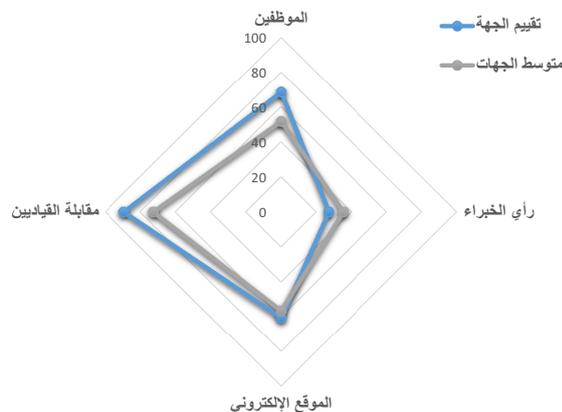
7 - تقييم مؤسسة البترول الكويتية
الدرجة (من أصل 49) %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 7 64.9
2 التقييم العام للجهة 2012 4 68.9
3 التقييم العام للجهة 2011 12 63.2

معايير التقييم

- 1 الشفافية 9 65.3
1.1 في نظر الموظفين 3 72.2
1.2 في نظر الخبراء 19 25.0
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني 21 70.8
1.4 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0
2 النزاهة 8 60.5
2.1 في نظر الموظفين 2 69.5
2.2 في نظر الخبراء 21 16.7
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني 3 68.8
2.4 من منظور مقابلة القياديين 5 91.7
3 المساءلة وإحترام القانون 8 62.4
3.1 في نظر الموظفين 4 68.3
3.2 في نظر الخبراء 12 58.3
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني 36 41.7
3.4 من منظور مقابلة القياديين 14 85.0
4 العدالة 38 46.1
4.1 في نظر الموظفين 13 57.1
4.2 في نظر الخبراء 43 8.3
4.3 من منظور مقابلة القياديين 21 75.0
5 التخطيط الاستراتيجي 3 80.2
5.1 في نظر الموظفين 3 74.8
5.2 من منظور مقابلة القياديين 8 93.8
6 القيادة 3 74.8
6.1 في نظر الموظفين 4 68.5
6.2 من منظور مقابلة القياديين 14 90.6

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



الهيئة العامة للمعلومات المدنية

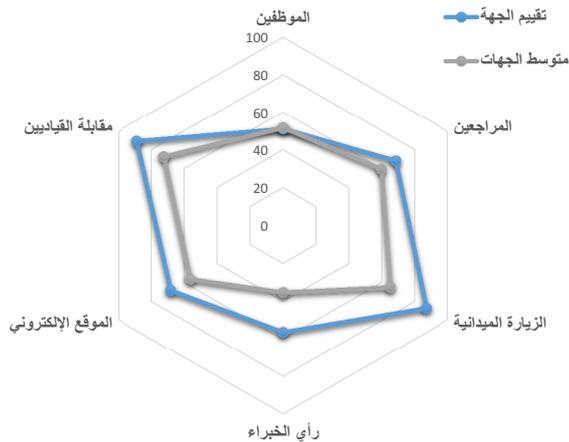
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارن بمتوسط الجهات



8 - تقييم الهيئة العامة للمعلومات المدنية
الدرجة (من أصل 49)
المركز %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 8 64.3
2 التقييم العام للجهة 2012 6 66.7
3 التقييم العام للجهة 2011 32 53.3

معايير التقييم

- 1 الشفافية 4 70.3
1.1 في نظر الموظفين 23 55.4
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 2 73.8
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 1 94.4
1.4 في نظر الخبراء 10 50.0
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 13 75.8
1.6 من منظور مقابلة القياديين 5 96.9

- 2 النزاهة 9 60.0
2.1 في نظر الموظفين 27 53.4
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 8 72.4
2.3 في نظر الخبراء 6 50.0
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 6 66.7
2.5 من منظور مقابلة القياديين 24 50.0

- 3 المساءلة وإحترام القانون 5 64.4
3.1 في نظر الموظفين 19 56.4
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 8 61.6
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 2 80.6
3.4 في نظر الخبراء 16 50.0
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 4 62.5
3.6 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

- 4 العدالة 5 66.5
4.1 في نظر الموظفين 38 41.3
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 11 65.6
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 7 86.1
4.4 في نظر الخبراء 1 75.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

- 5 التخطيط الاستراتيجي 12 62.9
5.1 في نظر الموظفين 24 50.5
5.2 من منظور مقابلة القياديين 8 93.8

- 6 القيادة 13 61.7
6.1 في نظر الموظفين 28 48.9
6.2 من منظور مقابلة القياديين 8 93.8

وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية

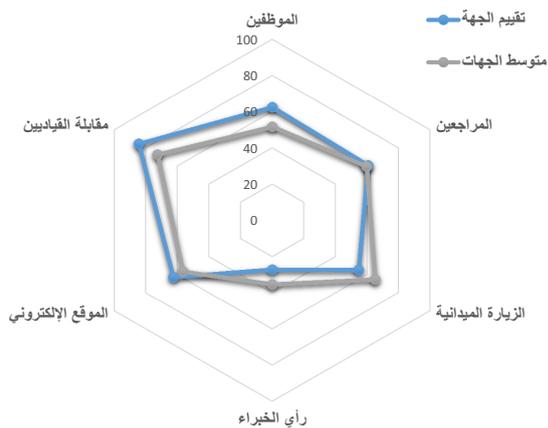
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



9 - تقييم وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية

الدرجة	المركز	التقييم العام للجهة 2013
%	(من أصل 49)	
63.9	9	1 التقييم العام للجهة 2013
61.5	18	2 التقييم العام للجهة 2012
61.1	17	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

الدرجة	المركز	المعيار
58.0	18	1 الشفافية
63.2	10	1.1 في نظر الموظفين
62.6	14	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
50.0	28	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	19	1.4 في نظر الخبراء
62.5	29	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
84.4	17	1.6 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	المعيار
53.8	12	2 النزاهة
64.3	7	2.1 في نظر الموظفين
63.1	12	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
0.0	38	2.3 في نظر الخبراء
60.4	17	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
75.0	9	2.5 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	المعيار
64.6	4	3 المساءلة وإحترام القانون
67.3	6	3.1 في نظر الموظفين
57.4	12	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
63.9	18	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
58.3	12	3.4 في نظر الخبراء
65.0	3	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
85.0	14	3.6 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	المعيار
53.1	25	4 العدالة
56.2	14	4.1 في نظر الموظفين
59.4	13	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
50.0	26	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	16	4.4 في نظر الخبراء
75.0	21	4.5 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	المعيار
71.4	5	5 التخطيط الإستراتيجي
60.0	7	5.1 في نظر الموظفين
100.0	1	5.2 من منظور مقابلة القياديين

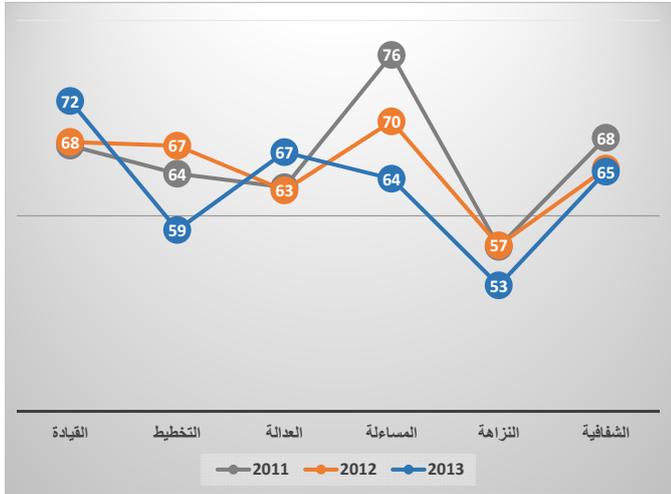
الدرجة	المركز	المعيار
70.4	8	6 القيادة
63.6	7	6.1 في نظر الموظفين
87.5	15	6.2 من منظور مقابلة القياديين

الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية

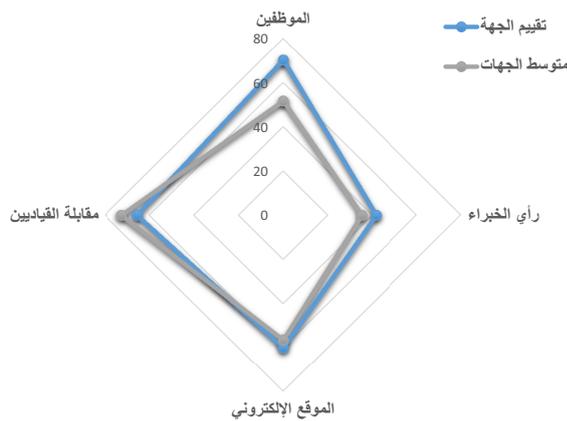
التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



10 - تقييم الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية
المرکز (من أصل 49)
الدرجة %

1	التقييم العام للجهة 2013	10	63.0
2	التقييم العام للجهة 2012	10	64.8
3	التقييم العام للجهة 2011	6	65.9

معايير التقييم

1	الشفافية	11	64.5
1.1	في نظر الموظفين	4	71.1
1.2	في نظر الخبراء	13	41.7
1.3	من منظور الموقع الإلكتروني	24	69.4
1.4	من منظور مقابلة القياديين	21	75.0

2	النزاهة	16	52.9
2.1	في نظر الموظفين	4	67.1
2.2	في نظر الخبراء	9	41.7
2.3	من منظور الموقع الإلكتروني	24	56.3
2.4	من منظور مقابلة القياديين	32	29.2

3	المساءلة واحترام القانون	6	63.8
3.1	في نظر الموظفين	2	76.4
3.2	في نظر الخبراء	26	41.7
3.3	من منظور الموقع الإلكتروني	15	54.2
3.4	من منظور مقابلة القياديين	24	80.0

4	العدالة	6	66.5
4.1	في نظر الموظفين	4	68.0
4.2	في نظر الخبراء	11	41.7
4.3	من منظور مقابلة القياديين	1	100.0

5	التخطيط الاستراتيجي	15	58.5
5.1	في نظر الموظفين	6	67.0
5.2	من منظور مقابلة القياديين	27	37.5

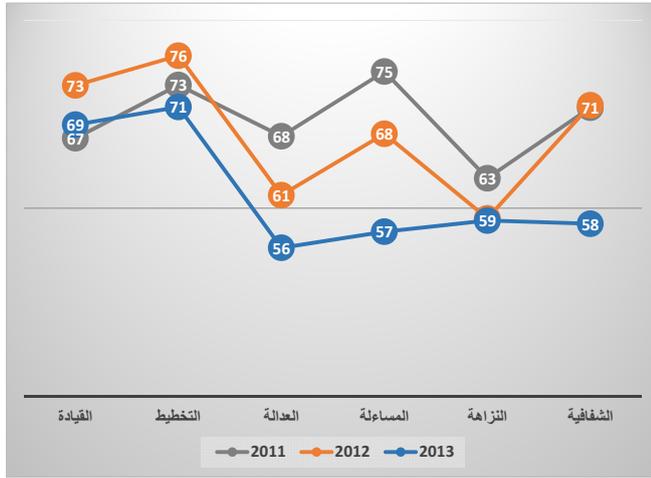
6	القيادة	7	71.7
6.1	في نظر الموظفين	3	71.7
6.2	من منظور مقابلة القياديين	24	71.9

معهد الكويت للأبحاث العلمية

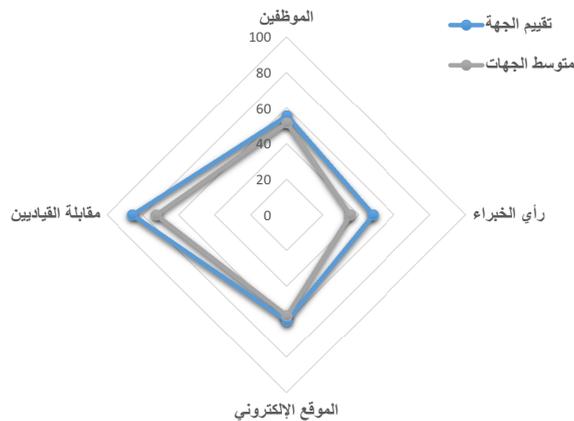
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



11 - تقييم معهد الكويت للأبحاث العلمية
الدرجة المركز
% (من أصل 49)

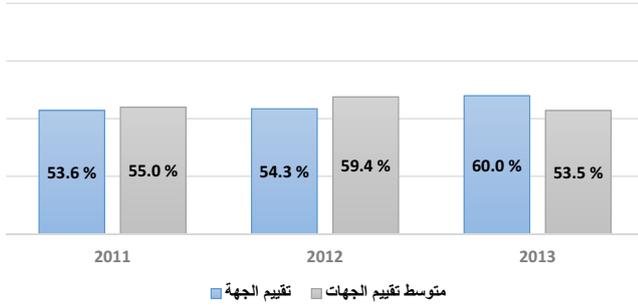
1	التقييم العام للجهة 2013	11	61.7
2	التقييم العام للجهة 2012	5	68.1
3	التقييم العام للجهة 2011	2	69.4

معايير التقييم

1	الشفافية	17	58.3
1.1	في نظر الموظفين	16	60.4
1.2	في نظر الخبراء	32	16.7
1.3	من منظور الموقع الإلكتروني	14	75.0
1.4	من منظور مقابلة القياديين	11	90.6
2	النزاهة	10	58.7
2.1	في نظر الموظفين	24	54.6
2.2	في نظر الخبراء	3	75.0
2.3	من منظور الموقع الإلكتروني	16	60.4
2.4	من منظور مقابلة القياديين	27	41.7
3	المساءلة وإحترام القانون	18	57.5
3.1	في نظر الموظفين	20	56.0
3.2	في نظر الخبراء	16	50.0
3.3	من منظور الموقع الإلكتروني	35	42.5
3.4	من منظور مقابلة القياديين	10	95.0
4	العدالة	17	55.8
4.1	في نظر الموظفين	27	46.5
4.2	في نظر الخبراء	6	50.0
4.3	من منظور مقابلة القياديين	14	87.5
5	التخطيط الإستراتيجي	6	70.8
5.1	في نظر الموظفين	10	59.1
5.2	من منظور مقابلة القياديين	1	100.0
6	القيادة	9	68.9
6.1	في نظر الموظفين	15	56.4
6.2	من منظور مقابلة القياديين	1	100.0

وكالة الأنباء الكويتية

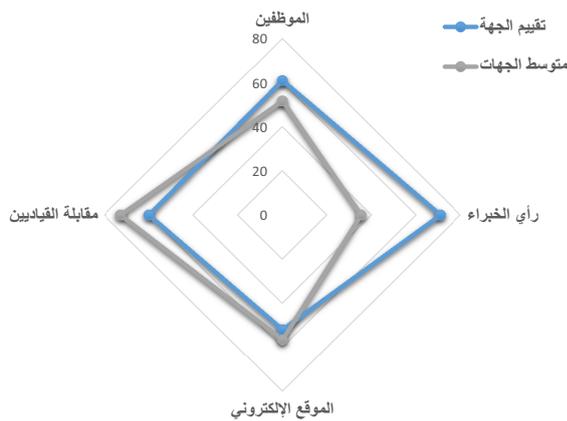
التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



12 - تقييم وكالة الأنباء الكويتية
الدرجة المركز
% (من أصل 49)

- 1 التقييم العام للجهة 2013 12 60.0
2 التقييم العام للجهة 2012 37 54.3
3 التقييم العام للجهة 2011 31 53.6

معايير التقييم

- 1 الشفافية 6 69.5
1.1 في نظر الموظفين 13 61.5
1.2 في نظر الخبراء 2 91.7
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني 39 56.9
1.4 من منظور مقابلة القياديين 21 75.0

- 2 النزاهة 3 67.3
2.1 في نظر الموظفين 13 59.6
2.2 في نظر الخبراء 1 91.7
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني 24 56.3
2.4 من منظور مقابلة القياديين 18 66.7

- 3 المساءلة واحترام القانون 23 54.4
3.1 في نظر الموظفين 10 64.1
3.2 في نظر الخبراء 16 50.0
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني 34 42.5
3.4 من منظور مقابلة القياديين 33 55.0

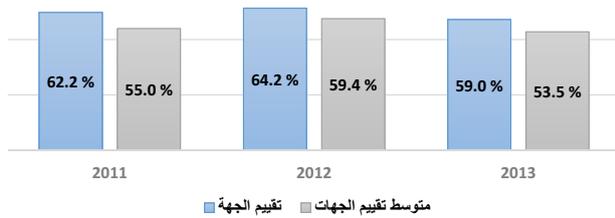
- 4 العدالة 7 65.5
4.1 في نظر الموظفين 7 61.0
4.2 في نظر الخبراء 6 50.0
4.3 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

- 5 التخطيط الاستراتيجي 31 43.0
5.1 في نظر الموظفين 14 57.7
5.2 من منظور مقابلة القياديين 36 6.3

- 6 القيادة 16 59.9
6.1 في نظر الموظفين 9 61.4
6.2 من منظور مقابلة القياديين 32 56.3

الهيئة العامة لشئون القصر

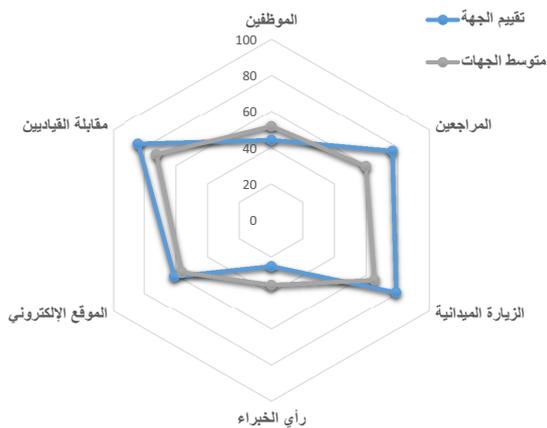
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



13 - تقييم الهيئة العامة لشئون القصر
الدرجة (من أصل 49) % المركز

1	التقييم العام للجهة 2013	13	59.0
2	التقييم العام للجهة 2012	12	64.2
3	التقييم العام للجهة 2011	13	62.2

معايير التقييم

1	الشفافية	12	63.9
1.1	في نظر الموظفين	35	49.8
1.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)	1	74.6
1.3	من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)	5	80.6
1.4	في نظر الخبراء	32	16.7
1.5	من منظور الموقع الإلكتروني	1	85.8
1.6	من منظور مقابلة القياديين	9	93.8

2	النزاهة	14	53.5
2.1	في نظر الموظفين	31	50.3
2.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)	3	76.9
2.3	في نظر الخبراء	38	0.0
2.4	من منظور الموقع الإلكتروني	24	56.3
2.5	من منظور مقابلة القياديين	8	79.2

3	المساءلة وإحترام القانون	13	60.1
3.1	في نظر الموظفين	44	43.9
3.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)	1	70.6
3.3	من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)	14	66.7
3.4	في نظر الخبراء	6	66.7
3.5	من منظور الموقع الإلكتروني	36	41.7
3.6	من منظور مقابلة القياديين	14	85.0

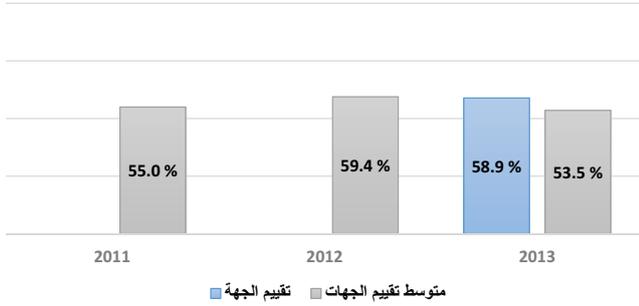
4	العدالة	10	58.8
4.1	في نظر الموظفين	43	36.4
4.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)	1	83.1
4.3	من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)	4	88.9
4.4	في نظر الخبراء	38	16.7
4.5	من منظور مقابلة القياديين	14	87.5

5	التخطيط الإستراتيجي	24	49.4
5.1	في نظر الموظفين	42	42.9
5.2	من منظور مقابلة القياديين	20	65.6

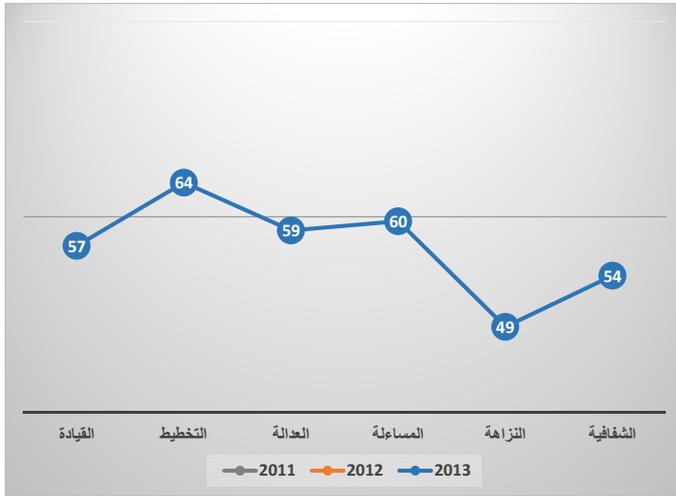
6	القيادة	23	56.4
6.1	في نظر الموظفين	43	41.4
6.2	من منظور مقابلة القياديين	8	93.8

هيئة أسواق المال

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



14 - تقييم هيئة أسواق المال

الدرجة	المركز	الدرجة	المركز
%	(من أصل 49)	%	(من أصل 49)
58.9	14	1	التقييم العام للجهة 2013
-	-	2	التقييم العام للجهة 2012
-	-	3	التقييم العام للجهة 2011
معايير التقييم			
54.0	31	1	الشفافية
47.3	40	1.1	في نظر الموظفين
56.7	20	1.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)
80.6	12	1.3	من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	19	1.4	في نظر الخبراء
60.0	35	1.5	من منظور الموقع الإلكتروني
71.9	26	1.6	من منظور مقابلة القياديين
48.7	24	2	النزاهة
48.0	38	2.1	في نظر الموظفين
52.4	26	2.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)
16.7	21	2.3	في نظر الخبراء
58.3	19	2.4	من منظور الموقع الإلكتروني
75.0	9	2.5	من منظور مقابلة القياديين
59.6	16	3	المساءلة وإحترام القانون
50.0	33	3.1	في نظر الموظفين
51.8	20	3.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)
72.2	10	3.3	من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
66.7	6	3.4	في نظر الخبراء
45.8	28	3.5	من منظور الموقع الإلكتروني
100.0	1	3.6	من منظور مقابلة القياديين
58.6	11	4	العدالة
59.8	9	4.1	في نظر الموظفين
54.5	25	4.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)
75.0	11	4.3	من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
41.7	11	4.4	في نظر الخبراء
75.0	21	4.5	من منظور مقابلة القياديين
63.5	10	5	التخطيط الاستراتيجي
50.2	25	5.1	في نظر الموظفين
96.9	6	5.2	من منظور مقابلة القياديين
57.0	21	6	القيادة
49.8	25	6.1	في نظر الموظفين
75.0	23	6.2	من منظور مقابلة القياديين

الهيئة العامة للبيئة

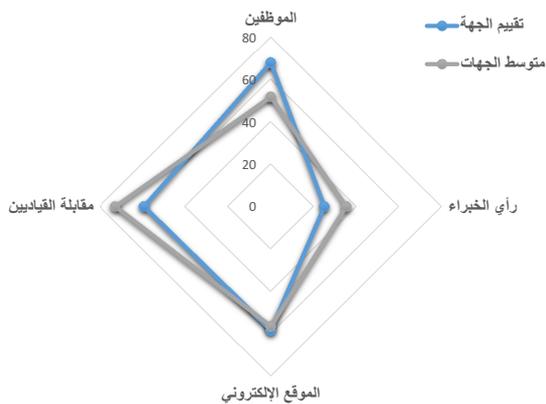
التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



15 - تقييم الهيئة العامة للبيئة
الدرجة
المركز
% (من أصل 49)

1	التقييم العام للجهة 2013	15	58.0
2	التقييم العام للجهة 2012	30	57.7
3	التقييم العام للجهة 2011	22	57.6

معايير التقييم

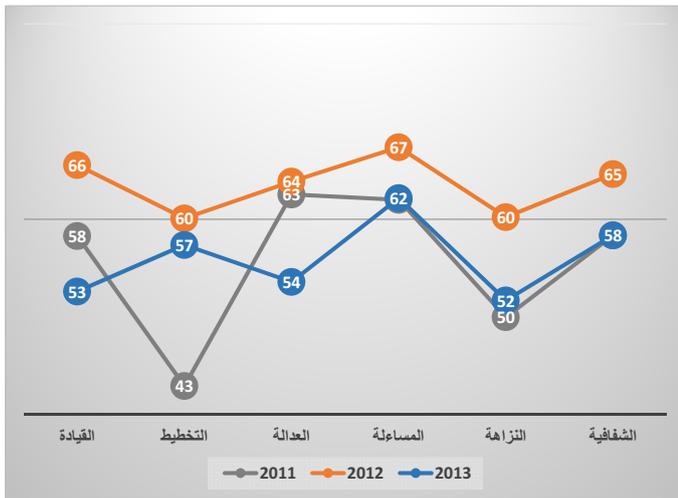
1	الشفافية	25	56.2
1.1	في نظر الموظفين	6	67.1
1.2	في نظر الخبراء	32	16.7
1.3	من منظور الموقع الإلكتروني	32	60.7
1.4	من منظور مقابلة القياديين	19	81.3
2	النزاهة	37	43.5
2.1	في نظر الموظفين	6	65.5
2.2	في نظر الخبراء	21	16.7
2.3	من منظور الموقع الإلكتروني	23	57.1
2.4	من منظور مقابلة القياديين	37	8.3
3	المساءلة وإحترام القانون	12	60.2
3.1	في نظر الموظفين	5	67.4
3.2	في نظر الخبراء	26	41.7
3.3	من منظور الموقع الإلكتروني	8	57.1
3.4	من منظور مقابلة القياديين	26	75.0
4	العدالة	12	58.5
4.1	في نظر الموظفين	2	72.0
4.2	في نظر الخبراء	16	25.0
4.3	من منظور مقابلة القياديين	21	75.0
5	التخطيط الاستراتيجي	19	55.1
5.1	في نظر الموظفين	5	68.4
5.2	من منظور مقابلة القياديين	34	21.9
6	القيادة	5	74.3
6.1	في نظر الموظفين	5	66.5
6.2	من منظور مقابلة القياديين	8	93.8

الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



16 - تقييم الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية
المركز (من أصل 49)
الدرجة %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 16 58.0
2 التقييم العام للجهة 2012 13 63.6
3 التقييم العام للجهة 2011 26 55.7

معايير التقييم

- 1 الشفافية 16 58.4
1.1 في نظر الموظفين 39 48.0
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 4 71.3
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 2 86.1
1.4 في نظر الخبراء 32 16.7
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 33 60.0
1.6 من منظور مقابلة القياديين 17 84.4

2 النزاهة 18 51.7

- 2.1 في نظر الموظفين 33 49.8
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 10 71.3
2.3 في نظر الخبراء 21 16.7
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 40 41.7
2.5 من منظور مقابلة القياديين 9 75.0

3 المساواة وإحترام القانون 9 62.2

- 3.1 في نظر الموظفين 42 44.7
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 3 67.4
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 3 77.8
3.4 في نظر الخبراء 6 66.7
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 28 45.8
3.6 من منظور مقابلة القياديين 10 95.0

4 العدالة 24 53.6

- 4.1 في نظر الموظفين 45 33.9
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 9 71.7
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 18 66.7
4.4 في نظر الخبراء 37 25.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين 14 87.5

5 التخطيط الإستراتيجي 17 57.4

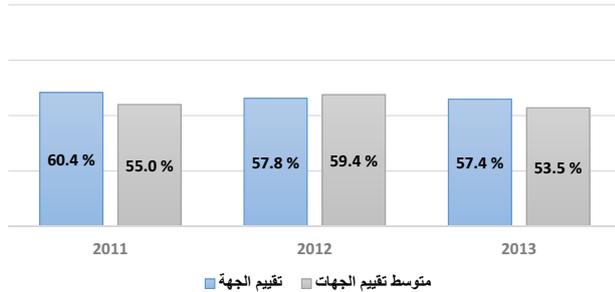
- 5.1 في نظر الموظفين 33 46.6
5.2 من منظور مقابلة القياديين 15 84.4

6 القيادة 30 52.6

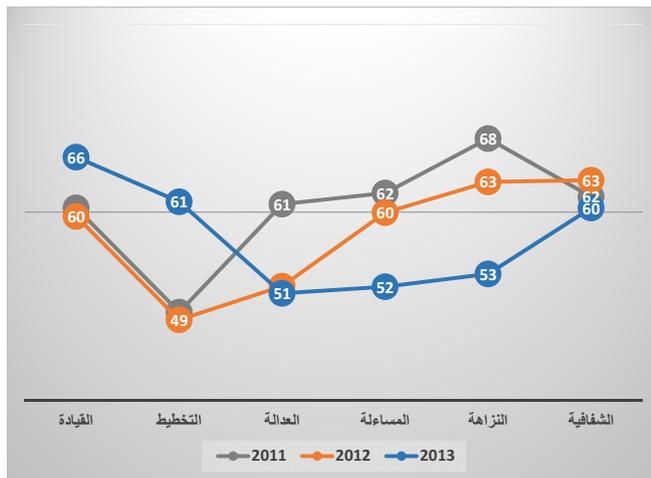
- 6.1 في نظر الموظفين 42 42.4
6.2 من منظور مقابلة القياديين 20 78.1

الإدارة العامة للجمارك

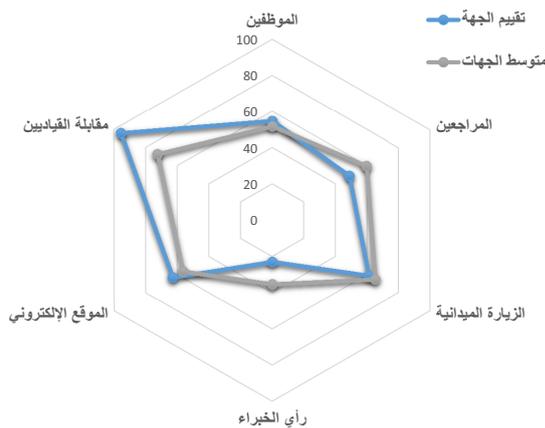
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



17 - تقييم الإدارة العامة للجمارك
الدرجة
%
المركز
(من أصل 49)

1 التقييم العام للجهة 2013 17 57.4
2 التقييم العام للجهة 2012 28 57.8
3 التقييم العام للجهة 2011 19 60.4

معايير التقييم

1 الشفافية 13 60.4
1.1 في نظر الموظفين 18 58.2
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 24 54.6
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 5 80.6
1.4 في نظر الخبراء 19 25.0
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 20 71.7
1.6 من منظور مقابلة القياديين 5 96.9

2 النزاهة 15 53.4
2.1 في نظر الموظفين 20 55.5
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 28 49.3
2.3 في نظر الخبراء 21 16.7
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 15 62.5
2.5 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

3 المساءلة وإحترام القانون 28 52.1
3.1 في نظر الموظفين 24 53.0
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 28 45.0
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 23 55.6
3.4 في نظر الخبراء 35 25.0
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 13 55.0
3.6 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

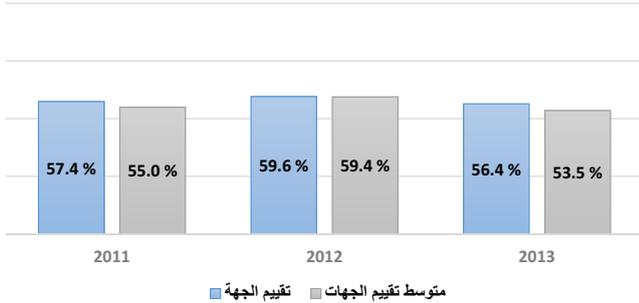
4 العدالة 28 51.4
4.1 في نظر الموظفين 16 54.7
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 29 46.0
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 28 47.2
4.4 في نظر الخبراء 16 25.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

5 التخطيط الإستراتيجي 13 61.1
5.1 في نظر الموظفين 17 54.3
5.2 من منظور مقابلة القياديين 16 78.1

6 القيادة 10 65.9
6.1 في نظر الموظفين 17 52.2
6.2 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

ديوان الخدمة المدنية

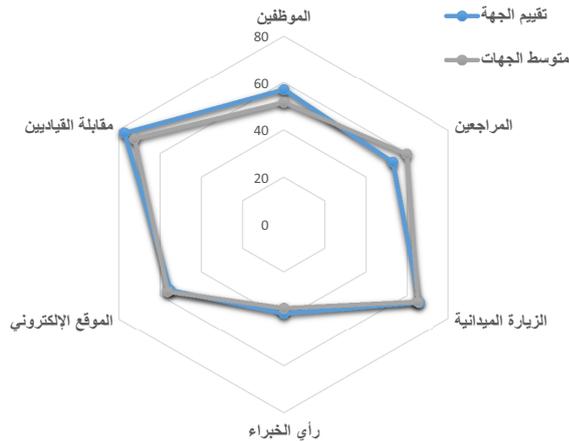
التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



18 - تقييم ديوان الخدمة المدنية

الدرجة	المركز	تقييم ديوان الخدمة المدنية
%	(من أصل 49)	
56.4	18	1 التقييم العام للجهة 2013
59.6	20	2 التقييم العام للجهة 2012
57.4	23	3 التقييم العام للجهة 2011
معايير التقييم		
58.4	14	1 الشفافية
63.1	11	1.1 في نظر الموظفين
54.6	25	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
69.4	18	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
41.7	13	1.4 في نظر الخبراء
57.5	38	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
71.9	26	1.6 من منظور مقابلة القياديين
53.5	13	2 النزاهة
57.4	16	2.1 في نظر الموظفين
52.8	24	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
25.0	13	2.3 في نظر الخبراء
54.2	31	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
87.5	7	2.5 من منظور مقابلة القياديين
57.4	19	3 المساءلة واحترام القانون
57.7	14	3.1 في نظر الموظفين
46.3	25	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
55.6	23	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
58.3	12	3.4 في نظر الخبراء
54.2	15	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
90.0	13	3.6 من منظور مقابلة القياديين
57.5	13	4 العدالة
53.9	17	4.1 في نظر الموظفين
57.8	15	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
72.2	14	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	16	4.4 في نظر الخبراء
100.0	1	4.5 من منظور مقابلة القياديين
48.8	26	5 التخطيط الاستراتيجي
53.4	19	5.1 في نظر الموظفين
37.5	27	5.2 من منظور مقابلة القياديين
63.0	12	6 القيادة
56.9	14	6.1 في نظر الموظفين
78.1	20	6.2 من منظور مقابلة القياديين

بنك الكويت المركزي

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



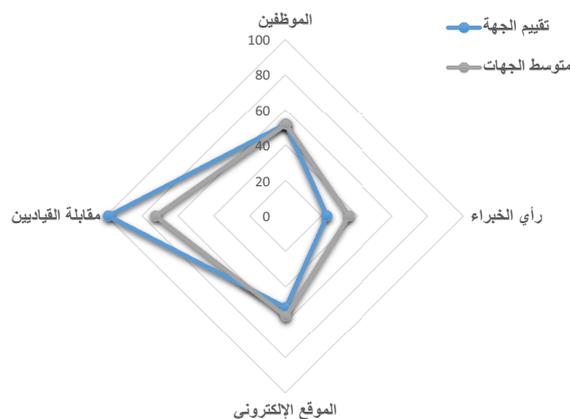
19 - تقييم بنك الكويت المركزي
الدرجة (من أصل 49) %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 19 56.3
2 التقييم العام للجهة 2012 11 64.2
3 التقييم العام للجهة 2011 4 67.5

معايير التقييم

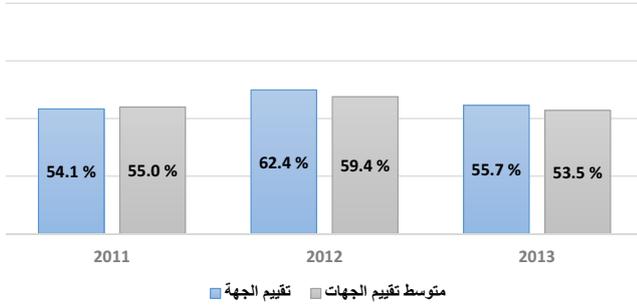
- 1 الشفافية 22 57.1
1.1 في نظر الموظفين 17 58.4
1.2 في نظر الخبراء 19 25.0
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني 36 58.3
1.4 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0
2 النزاهة 19 50.5
2.1 في نظر الموظفين 23 55.0
2.2 في نظر الخبراء 21 16.7
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني 39 43.8
2.4 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0
3 المساءلة وإحترام القانون 26 52.8
3.1 في نظر الموظفين 30 50.8
3.2 في نظر الخبراء 35 25.0
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني 18 52.5
3.4 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0
4 العدالة 29 50.7
4.1 في نظر الموظفين 28 46.5
4.2 في نظر الخبراء 16 25.0
4.3 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0
5 التخطيط الإستراتيجي 11 63.4
5.1 في نظر الموظفين 20 51.3
5.2 من منظور مقابلة القياديين 8 93.8
6 القيادة 11 63.4
6.1 في نظر الموظفين 29 48.8
6.2 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارن بمتوسط الجهات

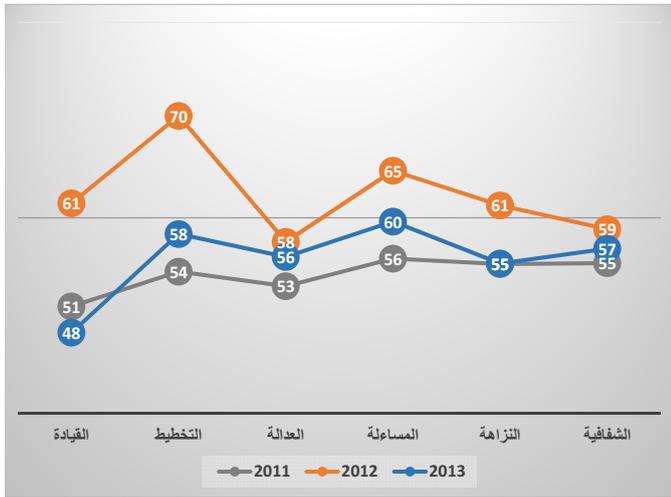


برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة

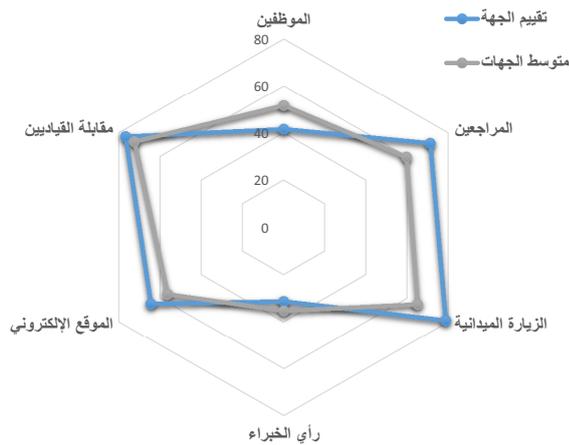
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارن بمتوسط الجهات



20 - تقييم برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة
الدرجة % المركز (من أصل 49)

1 التقييم العام للجهة 2013	20	55.7
2 التقييم العام للجهة 2012	16	62.4
3 التقييم العام للجهة 2011	30	54.1

معايير التقييم

1 الشفافية	24	56.8
1.1 في نظر الموظفين	41	46.8
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)	9	66.4
1.3 منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)	5	80.6
1.4 في نظر الخبراء	32	16.7
1.5 منظور الموقع الإلكتروني	16	74.2
1.6 منظور مقابلة القياديين	28	68.8

2 النزاهة

2.1 في نظر الموظفين	45	45.6
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)	6	74.8
2.3 في نظر الخبراء	21	16.7
2.4 منظور الموقع الإلكتروني	9	64.6
2.5 منظور مقابلة القياديين	9	75.0

3 المساءلة وإحترام القانون

3.1 في نظر الموظفين	49	37.6
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)	2	68.0
3.3 منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)	12	69.4
3.4 في نظر الخبراء	6	66.7
3.5 منظور الموقع الإلكتروني	13	55.0
3.6 منظور مقابلة القياديين	24	80.0

4 العدالة

4.1 في نظر الموظفين	48	30.4
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)	3	75.5
4.3 منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)	6	86.1
4.4 في نظر الخبراء	16	25.0
4.5 منظور مقابلة القياديين	14	87.5

5 التخطيط الاستراتيجي

5.1 في نظر الموظفين	37	45.4
5.2 منظور مقابلة القياديين	13	90.6

6 القيادة

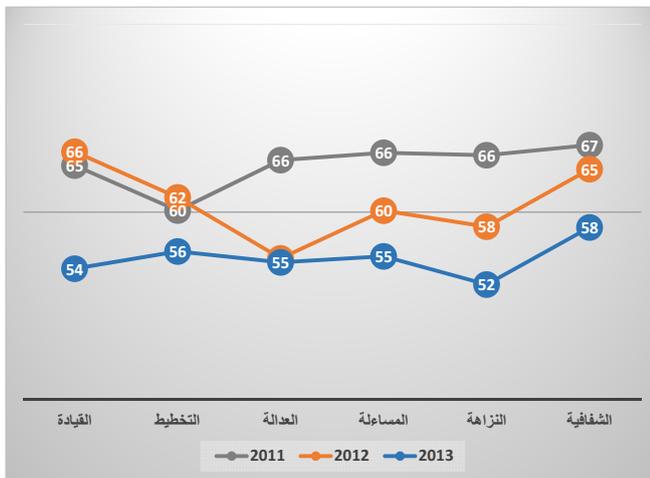
6.1 في نظر الموظفين	40	43.8
6.2 منظور مقابلة القياديين	30	59.4

جامعة الكويت

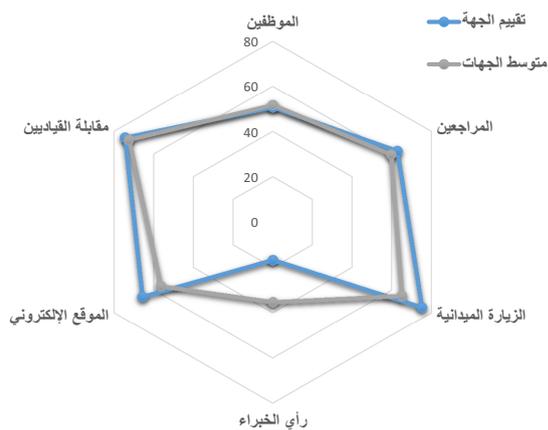
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



21 - تقييم جامعة الكويت

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
55.1	21	1 التقييم العام للجهة 2013
61.0	19	2 التقييم العام للجهة 2012
65.0	9	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
58.4	15	1 الشفافية
55.0	24	1.1 في نظر الموظفين
64.6	11	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
77.8	13	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
0.0	44	1.4 في نظر الخبراء
77.5	8	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
90.6	11	1.6 من منظور مقابلة القياديين

2 النزاهة

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
52.3	17	2 النزاهة
47.7	39	2.1 في نظر الموظفين
63.0	13	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
16.7	21	2.3 في نظر الخبراء
70.8	2	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
62.5	20	2.5 من منظور مقابلة القياديين

3 المساءلة وإحترام القانون

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
55.3	22	3 المساءلة وإحترام القانون
51.3	29	3.1 في نظر الموظفين
61.3	9	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
75.0	7	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	35	3.4 في نظر الخبراء
49.2	24	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
85.0	14	3.6 من منظور مقابلة القياديين

4 العدالة

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
54.6	22	4 العدالة
49.7	22	4.1 في نظر الموظفين
62.0	12	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
72.7	13	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	16	4.4 في نظر الخبراء
75.0	21	4.5 من منظور مقابلة القياديين

5 التخطيط الإستراتيجي

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
55.8	18	5 التخطيط الإستراتيجي
50.6	23	5.1 في نظر الموظفين
68.8	18	5.2 من منظور مقابلة القياديين

6 القيادة

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
54.0	26	6 القيادة
49.3	27	6.1 في نظر الموظفين
65.6	27	6.2 من منظور مقابلة القياديين

وزارة الصحة

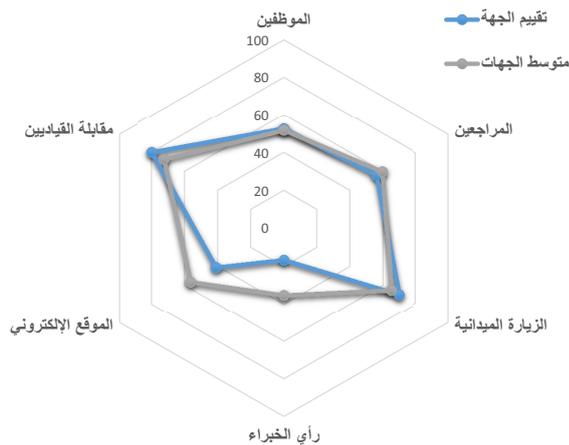
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



22 - تقييم وزارة الصحة
الدرجة % المركز (من أصل 49)

- 1 التقييم العام للجهة 2013 22 55.0
2 التقييم العام للجهة 2012 42 49.7
3 التقييم العام للجهة 2011 36 48.1

معايير التقييم

- 1 الشفافية 20 57.2
1.1 في نظر الموظفين 19 57.2
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 18 57.3
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 15 74.5
1.4 في نظر الخبراء 19 25.0
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 42 53.3
1.6 من منظور مقابلة القياديين 9 93.8

- 2 النزاهة 34 44.0
2.1 في نظر الموظفين 19 55.7
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 18 56.8
2.3 في نظر الخبراء 38 0.0
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 48 29.2
2.5 من منظور مقابلة القياديين 14 70.8

- 3 المساءلة وإحترام القانون 31 50.8
3.1 في نظر الموظفين 22 53.8
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 19 53.3
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 16 66.4
3.4 في نظر الخبراء 35 25.0
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 38 40.8
3.6 من منظور مقابلة القياديين 26 75.0

- 4 العدالة 31 48.8
4.1 في نظر الموظفين 26 47.0
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 19 56.5
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 17 68.3
4.4 في نظر الخبراء 38 16.7
4.5 من منظور مقابلة القياديين 31 62.5

- 5 التخطيط الاستراتيجي 9 65.2
5.1 في نظر الموظفين 21 51.3
5.2 من منظور مقابلة القياديين 1 100.0

- 6 القيادة 19 58.4
6.1 في نظر الموظفين 24 50.5
6.2 من منظور مقابلة القياديين 20 78.1

الهيئة العامة للإستثمار

التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



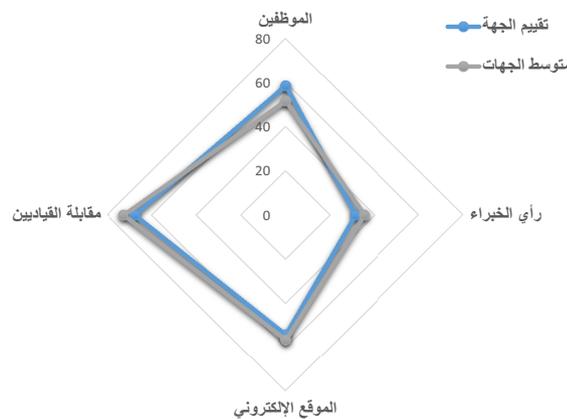
23 - تقييم الهيئة العامة للإستثمار
الدرجة
المركز
(من أصل 49)
%

- 1 التقييم العام للجهة 2013 23 54.5
2 التقييم العام للجهة 2012 17 62.1
3 التقييم العام للجهة 2011 16 61.6

معايير التقييم

- 1 الشفافية 10 64.7
1.1 في نظر الموظفين 9 64.0
1.2 في نظر الخبراء 6 58.3
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني 28 65.3
1.4 من منظور مقابلة القياديين 21 75.0
2 النزاهة 23 48.9
2.1 في نظر الموظفين 12 60.1
2.2 في نظر الخبراء 21 16.7
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني 24 56.3
2.4 من منظور مقابلة القياديين 22 58.3
3 المساءلة وإحترام القانون 27 52.3
3.1 في نظر الموظفين 11 62.4
3.2 في نظر الخبراء 35 25.0
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني 38 40.8
3.4 من منظور مقابلة القياديين 14 85.0
4 العدالة 32 48.2
4.1 في نظر الموظفين 19 51.4
4.2 في نظر الخبراء 16 25.0
4.3 من منظور مقابلة القياديين 21 75.0
5 التخطيط الإستراتيجي 20 53.2
5.1 في نظر الموظفين 16 55.8
5.2 من منظور مقابلة القياديين 26 46.9
6 القيادة 18 59.8
6.1 في نظر الموظفين 13 57.5
6.2 من منظور مقابلة القياديين 27 65.6

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



مؤسسة الموائى الكويتية

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقديم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات

24 - تقييم مؤسسة الموائى الكويتية
الدرجة المركز
% (من اصل 49)

1 التقييم العام للجهة 2013	24	53.6
2 التقييم العام للجهة 2012	15	62.5
3 التقييم العام للجهة 2011	43	35.4

معايير التقييم

1 الشفافية	37	51.6
1.1 في نظر الموظفين	29	53.8
1.2 في نظر الخبراء	13	41.7
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني	46	40.3
1.4 من منظور مقابلة القياديين	20	78.1

2 النزاهة	43	41.0
2.1 في نظر الموظفين	21	55.4
2.2 في نظر الخبراء	13	25.0
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني	44	35.4
2.4 من منظور مقابلة القياديين	31	37.5

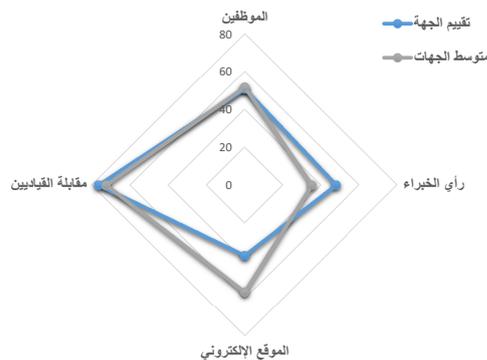
3 المساءلة واحترام القانون	7	63.1
3.1 في نظر الموظفين	15	57.5
3.2 في نظر الخبراء	1	75.0
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني	43	35.8
3.4 من منظور مقابلة القياديين	1	100.0

4 العدالة	19	55.0
4.1 في نظر الموظفين	29	45.0
4.2 في نظر الخبراء	6	50.0
4.3 من منظور مقابلة القياديين	14	87.5

5 التخطيط الاستراتيجي	22	51.3
5.1 في نظر الموظفين	32	46.8
5.2 من منظور مقابلة القياديين	21	62.5

6 القيادة	17	59.8
6.1 في نظر الموظفين	35	46.2
6.2 من منظور مقابلة القياديين	8	93.8

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



وزارة الكهرباء والماء

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



25 - تقييم وزارة الكهرباء والماء

المرجوة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	
52.8	25	1 التقييم العام للجهة 2013
59.5	22	2 التقييم العام للجهة 2012
55.3	27	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

المرجوة	المرکز	الدرجة
52.4	34	1 الشفافية
46.2	44	1.1 في نظر الموظفين
64.3	12	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
74.1	16	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
0.0	44	1.4 في نظر الخبراء
65.8	27	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
75.0	21	1.6 من منظور مقابلة القياديين

المرجوة	المرکز	الدرجة
49.4	22	2 النزاهة
50.4	30	2.1 في نظر الموظفين
73.1	7	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
0.0	38	2.3 في نظر الخبراء
54.2	31	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
54.2	23	2.5 من منظور مقابلة القياديين

المرجوة	المرکز	الدرجة
56.0	21	3 المساءلة وإحترام القانون
47.0	37	3.1 في نظر الموظفين
59.1	11	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
76.9	6	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
41.7	26	3.4 في نظر الخبراء
46.7	26	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
85.0	14	3.6 من منظور مقابلة القياديين

المرجوة	المرکز	الدرجة
56.6	15	4 العدالة
43.3	34	4.1 في نظر الموظفين
69.5	10	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
74.1	12	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
16.7	38	4.4 في نظر الخبراء
100.0	1	4.5 من منظور مقابلة القياديين

المرجوة	المرکز	الدرجة
47.1	27	5 التخطيط الإستراتيجي
44.7	39	5.1 في نظر الموظفين
53.1	23	5.2 من منظور مقابلة القياديين

المرجوة	المرکز	الدرجة
55.2	25	6 القيادة
43.5	41	6.1 في نظر الموظفين
84.4	16	6.2 من منظور مقابلة القياديين

وزارة الأشغال العامة

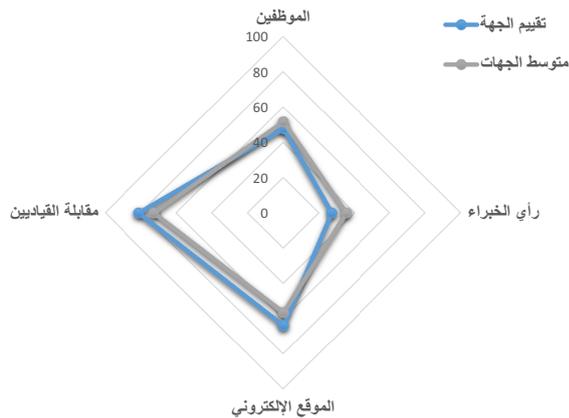
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارن بمتوسط الجهات



26 - تقييم وزارة الأشغال العامة
الدرجة المركز
% (من أصل 49)

1 التقييم العام للجهة 2013	26	52.4
2 التقييم العام للجهة 2012	9	66.1
3 التقييم العام للجهة 2011	10	63.8

معايير التقييم

1 الشفافية	23	56.9
1.1 في نظر الموظفين	34	50.1
1.2 في نظر الخبراء	19	25.0
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني	7	77.8
1.4 من منظور مقابلة القياديين	11	90.6

2 النزاهة	28	46.5
2.1 في نظر الموظفين	36	48.8
2.2 في نظر الخبراء	21	16.7
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني	29	56.3
2.4 من منظور مقابلة القياديين	14	70.8

3 المساءلة واحترام القانون	24	53.4
3.1 في نظر الموظفين	35	49.4
3.2 في نظر الخبراء	35	25.0
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني	5	57.5
3.4 من منظور مقابلة القياديين	1	100.0

4 العدالة	20	55.0
4.1 في نظر الموظفين	30	45.0
4.2 في نظر الخبراء	11	41.7
4.3 من منظور مقابلة القياديين	1	100.0

5 التخطيط الاستراتيجي	34	41.8
5.1 في نظر الموظفين	34	46.1
5.2 من منظور مقابلة القياديين	32	31.3

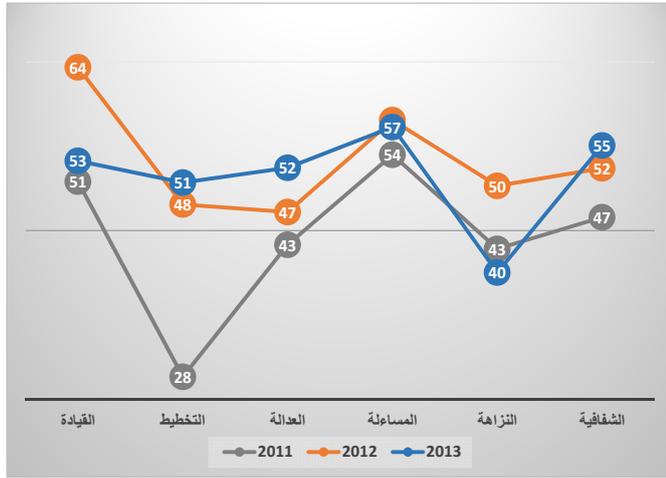
6 القيادة	15	60.6
6.1 في نظر الموظفين	31	47.3
6.2 من منظور مقابلة القياديين	8	93.8

وزارة الإعلام

التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



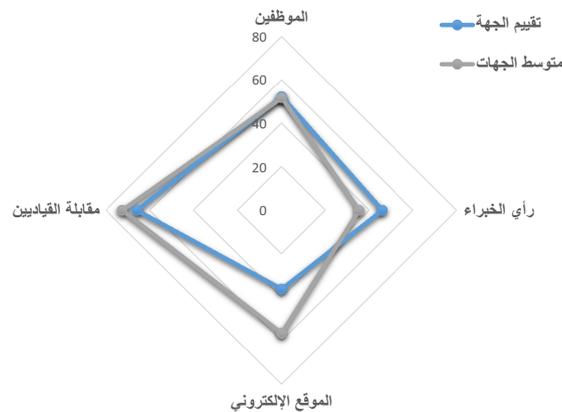
27 - تقييم وزارة الاعلام

الدرجة	المركز	التقييم العام للجهة
%	(من اصل 49)	
51.5	27	1 التقييم العام للجهة 2013
53.4	40	2 التقييم العام للجهة 2012
44.2	39	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

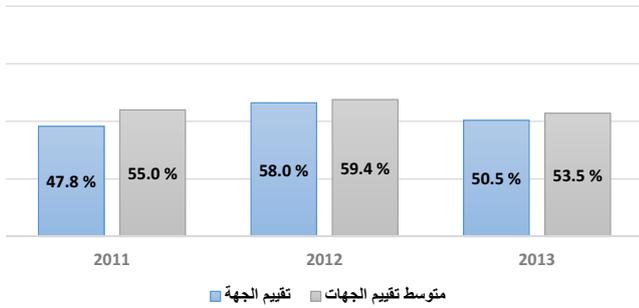
الدرجة	المركز	التقييم العام للجهة
55.1	29	1 الشفافية
54.2	26	1.1 في نظر الموظفين
66.7	4	1.2 في نظر الخبراء
40.0	47	1.3 من منظور الموقع الإلكتروني
62.5	30	1.4 من منظور مقابلة القياديين
40.0	45	2 النزاهة
56.3	17	2.1 في نظر الموظفين
16.7	21	2.2 في نظر الخبراء
32.5	46	2.3 من منظور الموقع الإلكتروني
45.8	26	2.4 من منظور مقابلة القياديين
57.3	20	3 المساءلة وإحترام القانون
52.3	26	3.1 في نظر الموظفين
75.0	1	3.2 في نظر الخبراء
36.0	42	3.3 من منظور الموقع الإلكتروني
75.0	26	3.4 من منظور مقابلة القياديين
52.4	26	4 العدالة
49.9	21	4.1 في نظر الموظفين
25.0	16	4.2 في نظر الخبراء
100.0	1	4.3 من منظور مقابلة القياديين
50.7	23	5 التخطيط الاستراتيجي
49.7	26	5.1 في نظر الموظفين
53.1	23	5.2 من منظور مقابلة القياديين
53.3	28	6 القيادة
50.8	21	6.1 في نظر الموظفين
59.4	30	6.2 من منظور مقابلة القياديين

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات

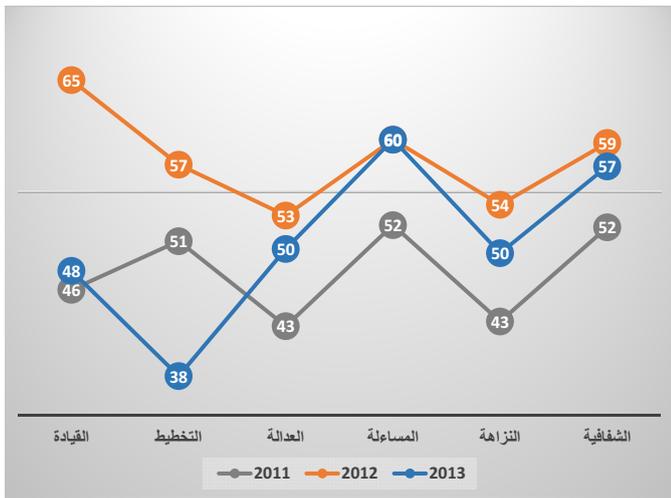


الهيئة العامة للصناعة

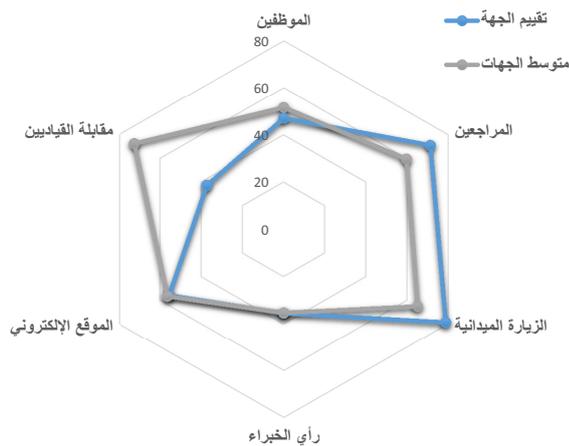
التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



28 - تقييم الهيئة العامة للصناعة
الدرجة (من أصل 49) %

1 التقييم العام للجهة 2013 28 50.5
2 التقييم العام للجهة 2012 26 58.0
3 التقييم العام للجهة 2011 37 47.8

معايير التقييم

1 الشفافية 19 57.3
1.1 في نظر الموظفين 25 55.0
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 7 67.1
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 14 75.0
1.4 في نظر الخبراء 19 25.0
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 31 61.7
1.6 من منظور مقابلة القياديين 30 62.5

2 النزاهة 21 49.5
2.1 في نظر الموظفين 44 45.9
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 1 80.2
2.3 في نظر الخبراء 13 25.0
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 24 56.3
2.5 من منظور مقابلة القياديين 37 8.3

3 المساءلة وإحترام القانون 14 59.7
3.1 في نظر الموظفين 34 49.6
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 5 62.9
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 14 66.7
3.4 في نظر الخبراء 6 66.7
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 24 49.2
3.6 من منظور مقابلة القياديين 26 75.0

4 العدالة 30 49.9
4.1 في نظر الموظفين 42 37.1
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 4 74.7
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 1 94.4
4.4 في نظر الخبراء 16 25.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين 37 12.5

5 التخطيط الاستراتيجي 41 38.5
5.1 في نظر الموظفين 29 47.6
5.2 من منظور مقابلة القياديين 35 15.6

6 القيادة 36 47.9
6.1 في نظر الموظفين 32 47.1
6.2 من منظور مقابلة القياديين 36 50.0

وزارة التربية

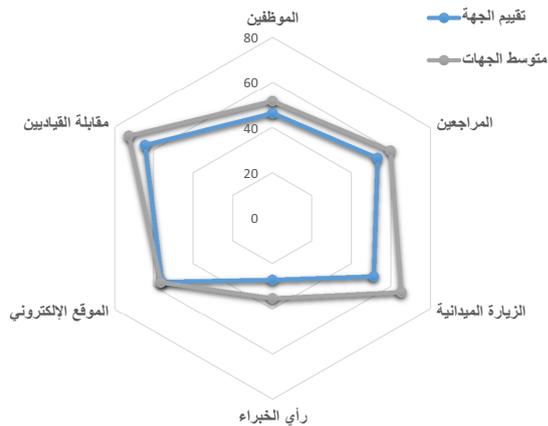
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



29 - تقييم وزارة التربية

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
50.0	29	1 التقييم العام للجهة 2013
46.9	43	2 التقييم العام للجهة 2012
60.5	18	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
51.8	36	1 الشفافية
46.7	42	1.1 في نظر الموظفين
55.7	22	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
56.6	24	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	19	1.4 في نظر الخبراء
70.0	23	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
62.5	30	1.6 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
42.6	39	2 النزاهة
48.7	37	2.1 في نظر الموظفين
51.9	27	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
16.7	21	2.3 في نظر الخبراء
52.1	34	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
29.2	32	2.5 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
49.3	35	3 المساءلة وإحترام القانون
45.7	40	3.1 في نظر الموظفين
50.1	22	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
52.4	25	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
41.7	26	3.4 في نظر الخبراء
45.8	28	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
70.0	30	3.6 من منظور مقابلة القياديين

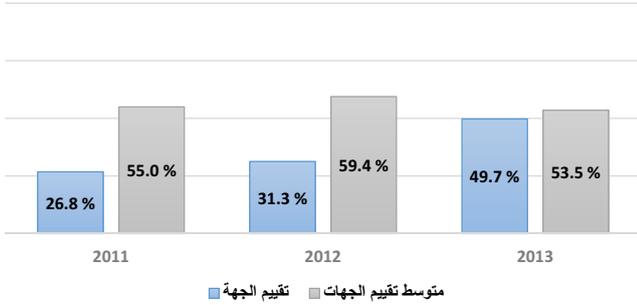
الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
47.6	33	4 العدالة
44.2	32	4.1 في نظر الموظفين
54.7	24	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
44.4	29	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	16	4.4 في نظر الخبراء
75.0	21	4.5 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
52.5	21	5 التخطيط الإستراتيجي
46.1	35	5.1 في نظر الموظفين
68.8	18	5.2 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
56.4	22	6 القيادة
46.5	34	6.1 في نظر الموظفين
81.3	18	6.2 من منظور مقابلة القياديين

المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



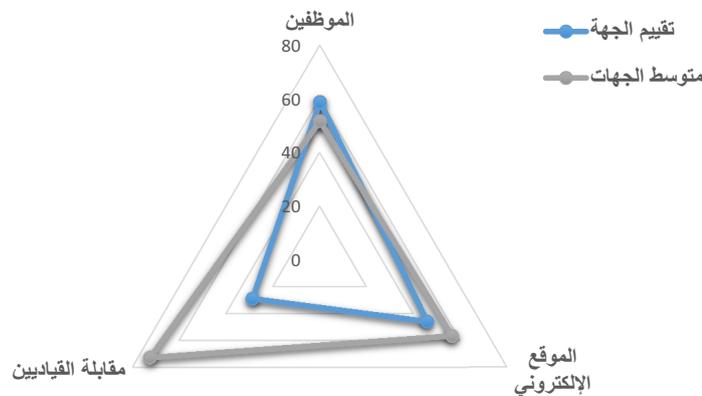
30 - تقييم المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب
الدرجة (من أصل 49)
المركز %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 30 49.7
2 التقييم العام للجهة 2012 45 31.3
3 التقييم العام للجهة 2011 45 26.8

معايير التقييم

- 1 الشفافية 32 53.3
1.1 في نظر الموظفين 15 60.6
1.2 من منظور الموقع الإلكتروني 33 60.0
1.3 من منظور مقابلة القياديين 38 25.0
2 النزاهة 36 43.8
2.1 في نظر الموظفين 14 58.4
2.2 من منظور الموقع الإلكتروني 41 37.5
2.3 من منظور مقابلة القياديين 35 16.7
3 المساءلة واحترام القانون 38 47.1
3.1 في نظر الموظفين 13 60.3
3.2 من منظور الموقع الإلكتروني 40 40.0
3.3 من منظور مقابلة القياديين 37 25.0
4 العدالة 9 60.1
4.1 في نظر الموظفين 5 64.2
4.2 من منظور مقابلة القياديين 34 50.0
5 التخطيط الاستراتيجي 32 41.9
5.1 في نظر الموظفين 11 58.7
5.2 من منظور مقابلة القياديين 37 0.0
6 القيادة 31 52.2
6.1 في نظر الموظفين 23 50.5
6.2 من منظور مقابلة القياديين 32 56.3

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية

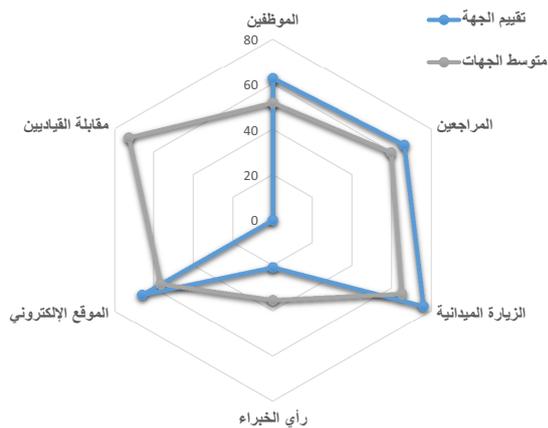
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



31 - تقييم المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
الدرجة (من أصل 49)
%

- 1 التقييم العام للجهة 2013 31 48.8
2 التقييم العام للجهة 2012 27 57.8
3 التقييم العام للجهة 2011 21 58.8

معايير التقييم

- 1 الشفافية 30 54.3
1.1 في نظر الموظفين 7 66.6
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 6 69.8
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 19 66.7
1.4 في نظر الخبراء 32 16.7
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 18 73.3
1.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 2 النزاهة 20 49.5
2.1 في نظر الموظفين 5 66.0
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 14 62.2
2.3 في نظر الخبراء 21 16.7
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 6 66.7
2.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 3 المساءلة وإحترام القانون 32 50.6
3.1 في نظر الموظفين 7 66.0
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 10 60.4
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 13 66.7
3.4 في نظر الخبراء 35 25.0
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 5 57.5
3.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 4 العدالة 23 54.0
4.1 في نظر الموظفين 11 58.6
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 7 72.4
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 1 94.4
4.4 في نظر الخبراء 16 25.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 5 التخطيط الإستراتيجي 33 41.9
5.1 في نظر الموظفين 12 58.6
5.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

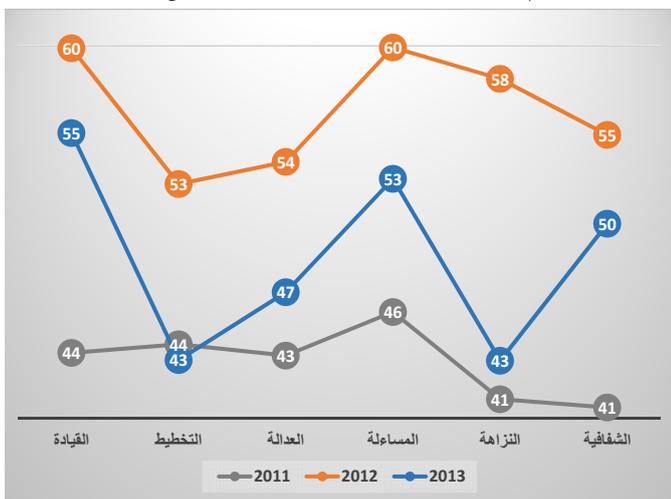
- 6 القيادة 39 42.3
6.1 في نظر الموظفين 11 59.2
6.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

الهيئة العامة للشباب والرياضة

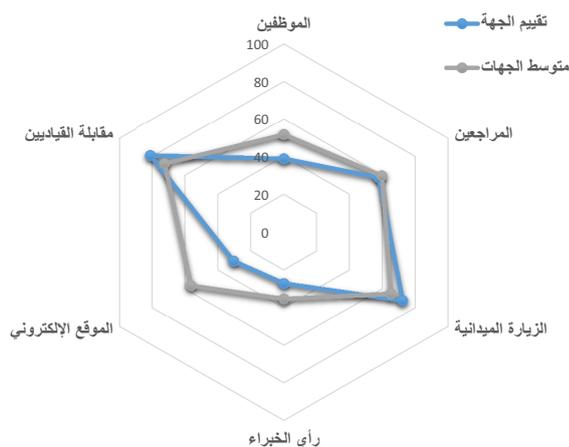
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



32 - تقييم الهيئة العامة للشباب والرياضة
المركز (من أصل 49)
الدرجة %

1 التقييم العام للجهة 2013 32 48.6
2 التقييم العام للجهة 2012 32 56.6
3 التقييم العام للجهة 2011 41 43.0

معايير التقييم

1 الشفافية 39 50.4
1.1 في نظر الموظفين 49 43.0
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 15 62.5
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 5 80.6
1.4 في نظر الخبراء 32 16.7
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 48 31.7
1.6 من منظور مقابلة القياديين 14 87.5

2 النزاهة 38 43.1
2.1 في نظر الموظفين 49 42.3
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 21 54.4
2.3 في نظر الخبراء 21 16.7
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 45 33.3
2.5 من منظور مقابلة القياديين 14 70.8

3 المساواة وإحترام القانون 25 52.9
3.1 في نظر الموظفين 43 44.2
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 13 56.1
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 3 77.8
3.4 في نظر الخبراء 16 50.0
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 48 26.7
3.6 من منظور مقابلة القياديين 14 85.0

4 العدالة 35 46.8
4.1 في نظر الموظفين 49 28.2
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 17 57.5
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 21 58.3
4.4 في نظر الخبراء 16 25.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين 14 87.5

5 التخطيط الاستراتيجي 30 43.1
5.1 في نظر الموظفين 49 35.4
5.2 من منظور مقابلة القياديين 21 62.5

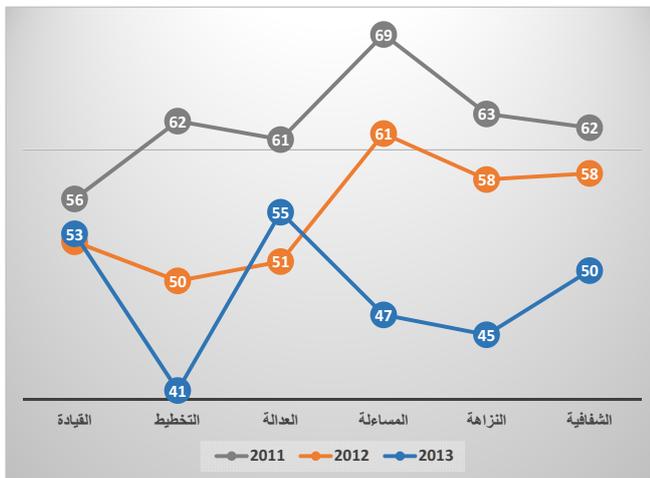
6 القيادة 24 55.3
6.1 في نظر الموظفين 46 39.9
6.2 من منظور مقابلة القياديين 8 93.8

بنك التسليف والإدخار

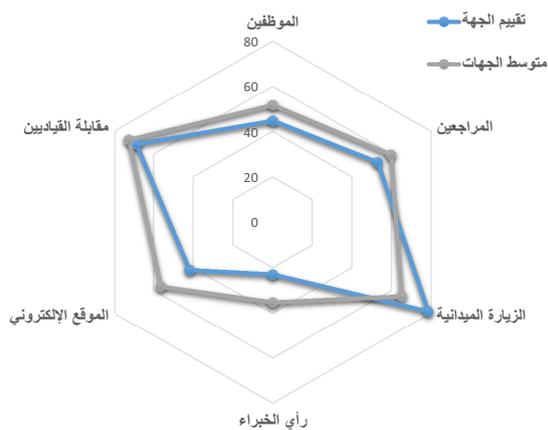
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



33 - تقييم بنك التسليف والإدخار

الدرجة	المركز	التقييم العام للجهة
%	(من أصل 49)	
48.6	33	1 التقييم العام للجهة 2013
55.0	36	2 التقييم العام للجهة 2012
62.2	14	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

الدرجة	المركز	التقييم
50.3	40	1 الشفافية
44.4	46	1.1 في نظر الموظفين
54.7	23	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
80.6	5	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
16.7	32	1.4 في نظر الخبراء
54.2	40	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
68.8	28	1.6 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	التقييم
45.2	30	2 النزاهة
50.7	29	2.1 في نظر الموظفين
54.5	20	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
16.7	21	2.3 في نظر الخبراء
37.5	41	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
62.5	20	2.5 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	التقييم
46.8	40	3 المساءلة وإحترام القانون
46.7	38	3.1 في نظر الموظفين
46.4	24	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
74.1	9	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
16.7	45	3.4 في نظر الخبراء
34.2	44	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
85.0	14	3.6 من منظور مقابلة القياديين

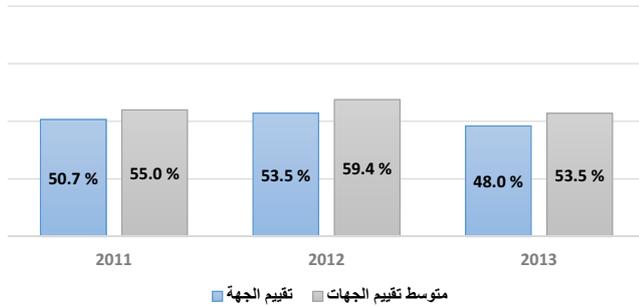
الدرجة	المركز	التقييم
55.0	21	4 العدالة
38.7	41	4.1 في نظر الموظفين
56.1	20	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
80.6	8	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
41.7	11	4.4 في نظر الخبراء
87.5	14	4.5 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	التقييم
40.8	37	5 التخطيط الاستراتيجي
42.1	44	5.1 في نظر الموظفين
37.5	27	5.2 من منظور مقابلة القياديين

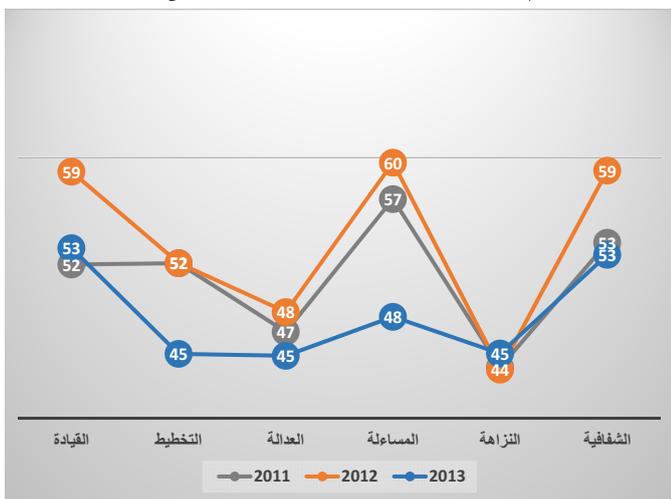
الدرجة	المركز	التقييم
53.3	27	6 القيادة
45.8	36	6.1 في نظر الموظفين
71.9	24	6.2 من منظور مقابلة القياديين

بلدية الكويت

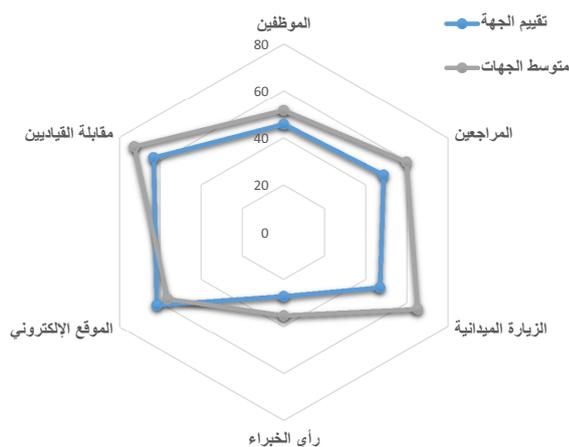
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



34 - تقييم بلدية الكويت
الدرجة (من أصل 49)
المركز
الدرجة %

1 التقييم العام للجهة 2013 34 48.0
2 التقييم العام للجهة 2012 38 53.5
3 التقييم العام للجهة 2011 34 50.7

معايير التقييم

1 الشفافية 33 52.5
1.1 في نظر الموظفين 38 48.0
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 27 52.6
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 29 37.5
1.4 في نظر الخبراء 13 41.7
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 16 74.2
1.6 من منظور مقابلة القياديين 30 62.5

2 النزاهة 32 45.0
2.1 في نظر الموظفين 41 47.5
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 29 46.8
2.3 في نظر الخبراء 13 25.0
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 30 54.2
2.5 من منظور مقابلة القياديين 24 50.0

3 المساءلة وإحترام القانون 37 47.8
3.1 في نظر الموظفين 39 45.9
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 29 42.7
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 26 51.4
3.4 في نظر الخبراء 34 33.3
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 10 56.7
3.6 من منظور مقابلة القياديين 30 70.0

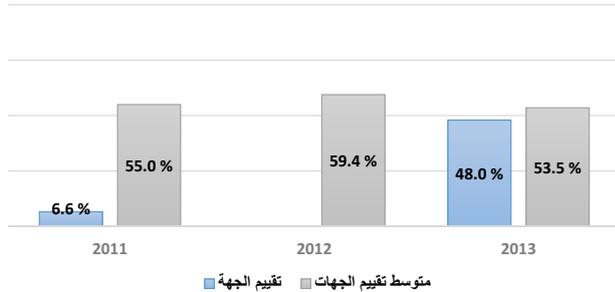
4 العدالة 41 44.8
4.1 في نظر الموظفين 31 44.7
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 26 52.0
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 25 51.4
4.4 في نظر الخبراء 43 8.3
4.5 من منظور مقابلة القياديين 21 75.0

5 التخطيط الاستراتيجي 28 44.9
5.1 في نظر الموظفين 43 42.9
5.2 من منظور مقابلة القياديين 25 50.0

6 القيادة 29 53.0
6.1 في نظر الموظفين 38 45.5
6.2 من منظور مقابلة القياديين 24 71.9

وزارة الداخلية

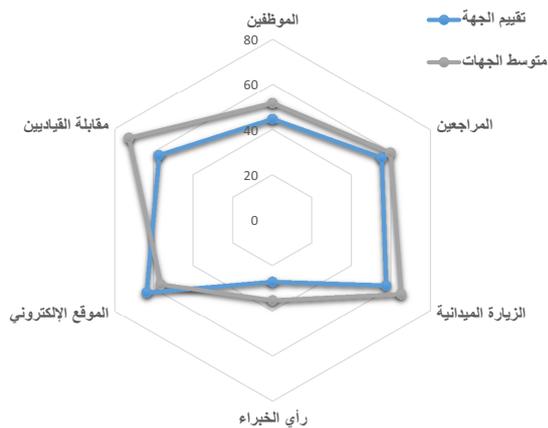
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



35 - تقييم وزارة الداخلية

الدرجة	المرکز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
48.0	35	1 التقييم العام للجهة 2013
-	-	2 التقييم العام للجهة 2012
6.6	46	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

الدرجة	المرکز	الدرجة
55.7	27	1 الشفافية
49.4	36	1.1 في نظر الموظفين
56.4	21	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
65.3	20	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	19	1.4 في نظر الخبراء
76.7	10	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
75.0	21	1.6 من منظور مقابلة القياديين

2 النزاهة

45.8	29	2 النزاهة
47.1	43	2.1 في نظر الموظفين
53.4	23	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
16.7	21	2.3 في نظر الخبراء
62.5	13	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
41.7	27	2.5 من منظور مقابلة القياديين

3 المساءلة وإحترام القانون

51.2	29	3 المساءلة وإحترام القانون
45.1	41	3.1 في نظر الموظفين
53.8	17	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
59.7	21	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
41.7	26	3.4 في نظر الخبراء
51.7	20	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
65.0	32	3.6 من منظور مقابلة القياديين

4 العدالة

46.4	37	4 العدالة
42.0	35	4.1 في نظر الموظفين
57.0	18	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
47.2	27	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	16	4.4 في نظر الخبراء
62.5	31	4.5 من منظور مقابلة القياديين

5 التخطيط الإستراتيجي

40.6	39	5 التخطيط الإستراتيجي
43.0	41	5.1 في نظر الموظفين
34.4	31	5.2 من منظور مقابلة القياديين

6 القيادة

48.1	35	6 القيادة
41.1	44	6.1 في نظر الموظفين
65.6	27	6.2 من منظور مقابلة القياديين

المؤسسة العامة للرعاية السكنية

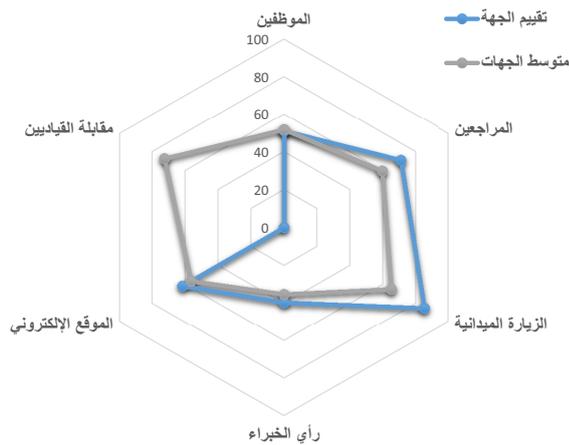
التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



36 - تقييم المؤسسة العامة للرعاية السكنية
المرکز (من أصل 49)
الدرجة %

1 التقييم العام للجهة 2013 36 47.5
2 التقييم العام للجهة 2012 7 66.5
3 التقييم العام للجهة 2011 7 65.2

معايير التقييم

1 الشفافية 21 57.1
1.1 في نظر الموظفين 21 56.5
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 8 66.4
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 2 86.1
1.4 في نظر الخبراء 13 41.7
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 10 76.7
1.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

2 النزاهة 26 47.0
2.1 في نظر الموظفين 40 47.7
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 4 76.5
2.3 في نظر الخبراء 21 16.7
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 19 58.3
2.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

3 المساءلة وإحترام القانون 30 51.1
3.1 في نظر الموظفين 27 51.5
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 7 61.9
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 3 77.8
3.4 في نظر الخبراء 16 50.0
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 22 50.0
3.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

4 العدالة 14 56.8
4.1 في نظر الموظفين 25 47.8
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 2 78.8
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 3 91.7
4.4 في نظر الخبراء 6 50.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

5 التخطيط الاستراتيجي 42 36.2
5.1 في نظر الموظفين 22 50.6
5.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

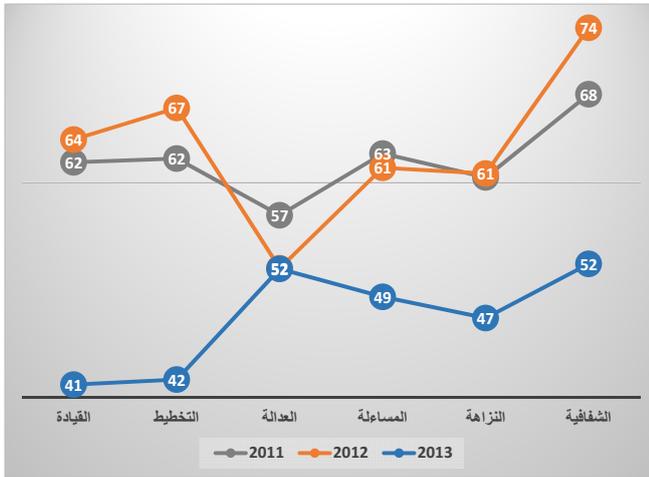
6 القيادة 42 36.7
6.1 في نظر الموظفين 19 51.4
6.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية

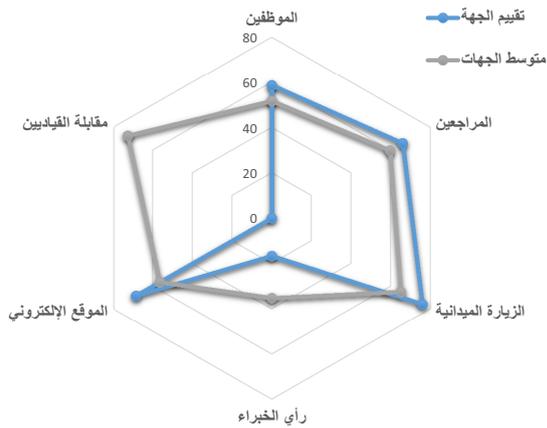
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



37 - تقييم مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
المرکز (من أصل 49)
الدرجة %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 37 47.3
2 التقييم العام للجهة 2012 14 63.2
3 التقييم العام للجهة 2011 15 62.1

معايير التقييم

- 1 الشفافية 35 52.4
1.1 في نظر الموظفين 12 61.8
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 16 60.3
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 17 72.2
1.4 في نظر الخبراء 32 16.7
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 4 81.0
1.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 2 النزاهة 25 47.4
2.1 في نظر الموظفين 26 54.2
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 5 75.7
2.3 في نظر الخبراء 38 0.0
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 5 67.5
2.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 3 المساءلة وإحترام القانون 34 49.3
3.1 في نظر الموظفين 12 62.4
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 14 55.7
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 7 75.0
3.4 في نظر الخبراء 35 25.0
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 9 57.0
3.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 4 العدالة 27 51.9
4.1 في نظر الموظفين 12 57.1
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 8 72.2
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 10 80.6
4.4 في نظر الخبراء 16 25.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 5 التخطيط الإستراتيجي 35 41.6
5.1 في نظر الموظفين 13 58.3
5.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 6 القيادة 40 41.1
6.1 في نظر الموظفين 12 57.6
6.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

وزارة العدل

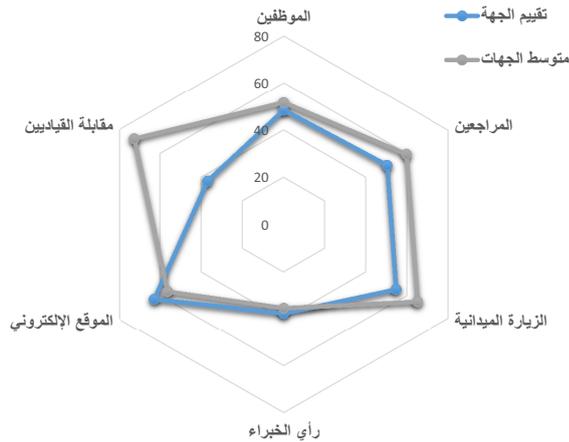
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



38 - تقييم وزارة العدل
الدرجة (من أصل 49)
المركز
%

- 1 التقييم العام للجهة 2013 38 46.6
2 التقييم العام للجهة 2012 35 55.2
3 التقييم العام للجهة 2011 40 43.9

معايير التقييم

- 1 الشفافية 26 56.1
1.1 في نظر الموظفين 32 52.7
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 26 52.9
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 22 63.0
1.4 في نظر الخبراء 6 58.3
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 21 70.8
1.6 من منظور مقابلة القياديين 35 40.6

2 النزاهة 27 47.0

- 2.1 في نظر الموظفين 32 50.2
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 25 52.7
2.3 في نظر الخبراء 9 41.7
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 17 60.4
2.5 من منظور مقابلة القياديين 36 12.5

3 المساءلة وإحترام القانون 41 46.2

- 3.1 في نظر الموظفين 32 50.5
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 27 46.0
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 28 47.2
3.4 في نظر الخبراء 35 25.0
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 5 57.5
3.6 من منظور مقابلة القياديين 34 50.0

4 العدالة 42 43.9

- 4.1 في نظر الموظفين 33 43.6
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 27 49.3
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 23 53.7
4.4 في نظر الخبراء 16 25.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين 34 50.0

5 التخطيط الاستراتيجي 29 43.2

- 5.1 في نظر الموظفين 36 45.5
5.2 من منظور مقابلة القياديين 27 37.5

6 القيادة 37 43.2

- 6.1 في نظر الموظفين 30 48.0
6.2 من منظور مقابلة القياديين 37 31.3

وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل

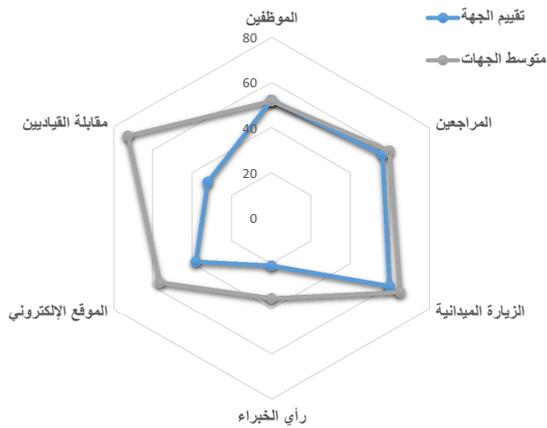
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



39 - تقييم وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل

الدرجة	المركز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
45.4	39	1 التقييم العام للجهة 2013
57.4	31	2 التقييم العام للجهة 2012
54.7	28	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

الدرجة	المركز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
48.6	41	1 الشفافية
53.3	31	1.1 في نظر الموظفين
56.9	19	1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
58.3	23	1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
25.0	19	1.4 في نظر الخبراء
51.4	43	1.5 من منظور الموقع الإلكتروني
37.5	37	1.6 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
41.8	40	2 النزاهة
54.5	25	2.1 في نظر الموظفين
61.0	15	2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
0.0	38	2.3 في نظر الخبراء
30.4	47	2.4 من منظور الموقع الإلكتروني
41.7	27	2.5 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
46.0	42	3 المساءلة وإحترام القانون
55.2	21	3.1 في نظر الموظفين
51.7	21	3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
60.6	20	3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
41.7	26	3.4 في نظر الخبراء
32.9	45	3.5 من منظور الموقع الإلكتروني
20.0	38	3.6 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
43.0	43	4 العدالة
52.1	18	4.1 في نظر الموظفين
55.0	23	4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29)
60.2	20	4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
16.7	38	4.4 في نظر الخبراء
12.5	37	4.5 من منظور مقابلة القياديين

الدرجة	المركز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
41.3	36	5 التخطيط الإستراتيجي
47.9	28	5.1 في نظر الموظفين
25.0	33	5.2 من منظور مقابلة القياديين

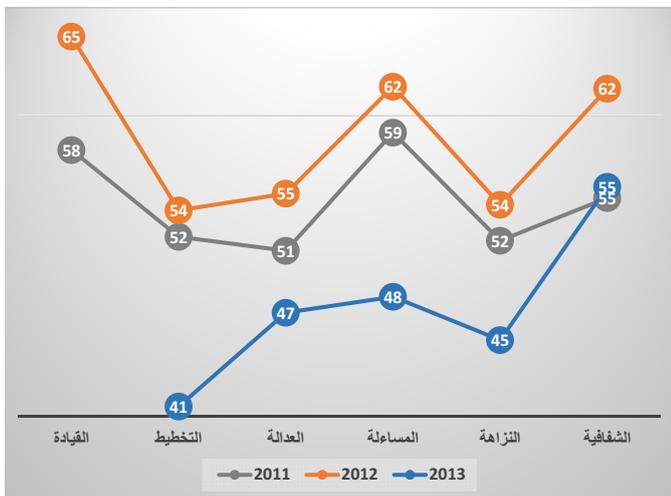
الدرجة	المركز	الدرجة
%	(من أصل 49)	%
51.4	33	6 القيادة
49.5	26	6.1 في نظر الموظفين
56.3	32	6.2 من منظور مقابلة القياديين

وزارة المواصلات

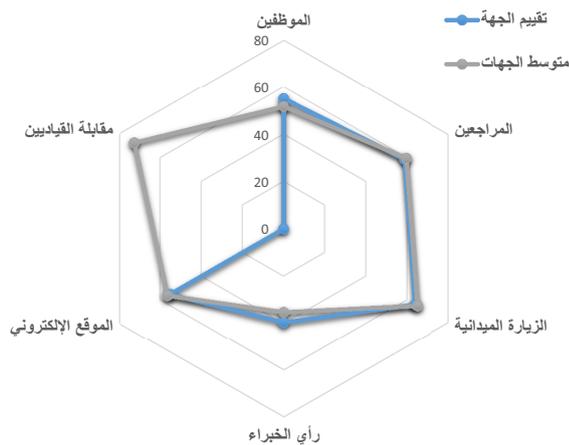
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارن بمتوسط الجهات



40 - تقييم وزارة المواصلات

الدرجة	المركز	الدرجة	المركز
%	(من أصل 49)	%	(من أصل 49)
44.6	40	1	التقييم العام للجهة 2013
58.6	24	2	التقييم العام للجهة 2012
54.3	29	3	التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

الدرجة	المركز	الدرجة	المركز
55.3	28	1	الشفافية
57.2	20	1.1	في نظر الموظفين
62.6	13	1.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)
81.9	4	1.3	من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
33.3	18	1.4	في نظر الخبراء
80.8	5	1.5	من منظور الموقع الإلكتروني
0.0	-	1.6	من منظور مقابلة القياديين

2 النزاهة

الدرجة	المركز	الدرجة	المركز
45.1	31	2	النزاهة
55.8	18	2.1	في نظر الموظفين
59.0	16	2.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)
33.3	12	2.3	في نظر الخبراء
45.8	38	2.4	من منظور الموقع الإلكتروني
0.0	-	2.5	من منظور مقابلة القياديين

3 المساءلة واحترام القانون

الدرجة	المركز	الدرجة	المركز
48.0	36	3	المساءلة واحترام القانون
56.4	18	3.1	في نظر الموظفين
54.1	16	3.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)
56.9	22	3.3	من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
58.3	12	3.4	في نظر الخبراء
39.2	41	3.5	من منظور الموقع الإلكتروني
0.0	-	3.6	من منظور مقابلة القياديين

4 العدالة

الدرجة	المركز	الدرجة	المركز
46.9	34	4	العدالة
59.5	10	4.1	في نظر الموظفين
58.9	14	4.2	في نظر المراجعين (من أصل 29)
52.8	24	4.3	من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29)
33.3	15	4.4	في نظر الخبراء
0.0	-	4.5	من منظور مقابلة القياديين

5 التخطيط الاستراتيجي

الدرجة	المركز	الدرجة	المركز
40.7	38	5	التخطيط الاستراتيجي
56.9	15	5.1	في نظر الموظفين
0.0	-	5.2	من منظور مقابلة القياديين

6 القيادة

الدرجة	المركز	الدرجة	المركز
31.7	45	6	القيادة
44.4	39	6.1	في نظر الموظفين
0.0	-	6.2	من منظور مقابلة القياديين

الهيئة العامة لتقدير التعويضات

التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



41 - تقييم الهيئة العامة لتقدير التعويضات
الدرجة (من أصل 49) %

1 التقييم العام للجهة 2013 41 43.7
2 التقييم العام للجهة 2012 44 44.6
3 التقييم العام للجهة 2011 11 63.5

معايير التقييم

1 الشفافية 44 46.6
1.1 في نظر الموظفين 14 61.1
1.2 في نظر الخبراء 10 50.0
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني 44 50.0
1.4 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

2 النزاهة 44 40.5
2.1 في نظر الموظفين 10 61.5
2.2 في نظر الخبراء 13 25.0
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني 36 47.9
2.4 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

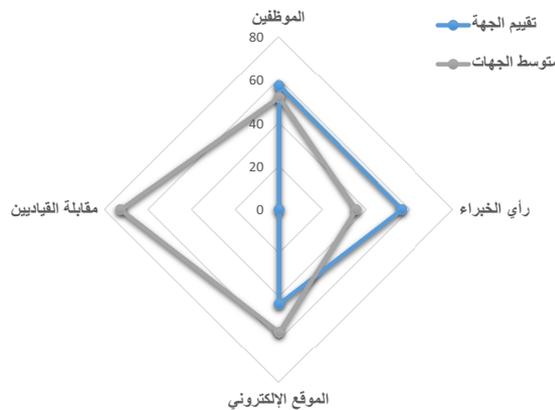
3 المساءلة وإحترام القانون 39 46.9
3.1 في نظر الموظفين 15 57.5
3.2 في نظر الخبراء 1 75.0
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني 46 32.5
3.4 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

4 العدالة 36 46.7
4.1 في نظر الموظفين 24 48.3
4.2 في نظر الخبراء 1 75.0
4.3 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

5 التخطيط الإستراتيجي 40 38.8
5.1 في نظر الموظفين 18 54.3
5.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

6 القيادة 38 42.6
6.1 في نظر الموظفين 10 59.6
6.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات

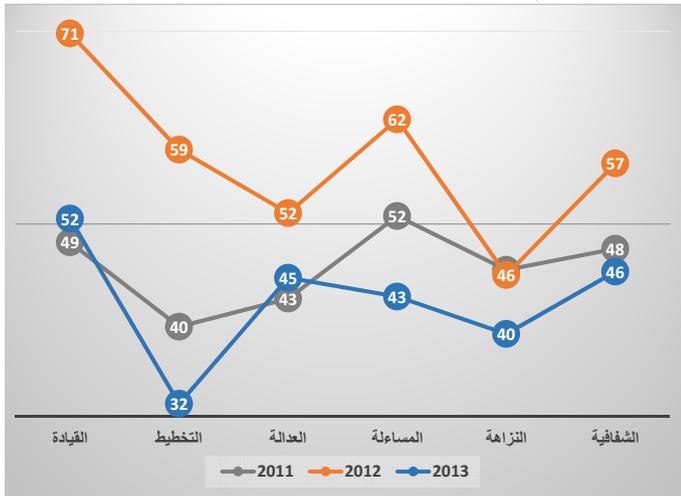


لجنة المناقصات المركزية

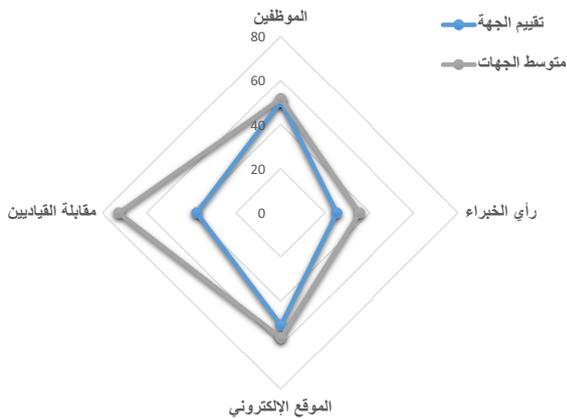
التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



42 - تقييم لجنة المناقصات المركزية

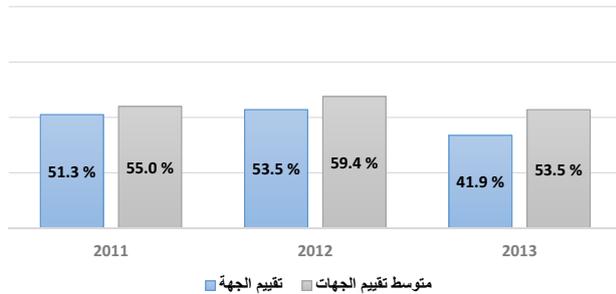
الدرجة	المركز	التقييم العام للجهة
43.1	42	1 التقييم العام للجهة 2013
57.7	29	2 التقييم العام للجهة 2012
46.5	38	3 التقييم العام للجهة 2011

معايير التقييم

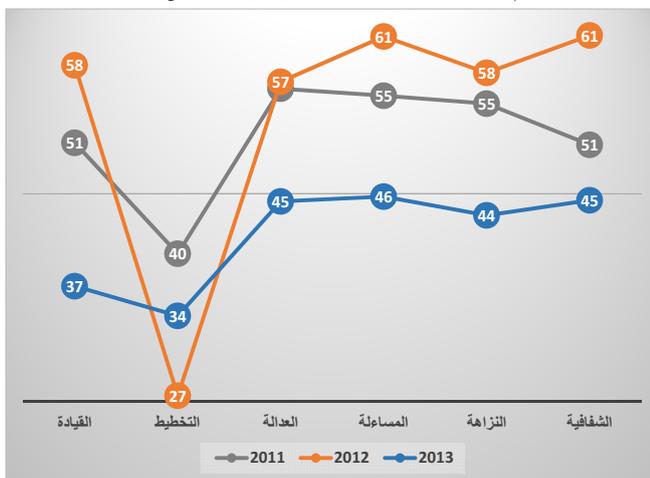
الدرجة	المركز	معايير التقييم
46.1	45	1 الشفافية
53.5	30	1.1 في نظر الموظفين
25.0	19	1.2 في نظر الخبراء
58.3	36	1.3 من منظور الموقع الإلكتروني
40.6	35	1.4 من منظور مقابلة القياديين
39.6	47	2 النزاهة
49.2	34	2.1 في نظر الموظفين
25.0	13	2.2 في نظر الخبراء
47.9	37	2.3 من منظور الموقع الإلكتروني
25.0	34	2.4 من منظور مقابلة القياديين
43.5	45	3 المساءلة واحترام القانون
52.5	25	3.1 في نظر الموظفين
25.0	35	3.2 في نظر الخبراء
45.8	28	3.3 من منظور الموقع الإلكتروني
45.0	36	3.4 من منظور مقابلة القياديين
45.4	39	4 العدالة
50.8	20	4.1 في نظر الموظفين
25.0	16	4.2 في نظر الخبراء
62.5	31	4.3 من منظور مقابلة القياديين
32.3	45	5 التخطيط الاستراتيجي
45.3	38	5.1 في نظر الموظفين
0.0	37	5.2 من منظور مقابلة القياديين
51.6	32	6 القيادة
50.9	20	6.1 في نظر الموظفين
53.1	35	6.2 من منظور مقابلة القياديين

وزارة التعليم العالي

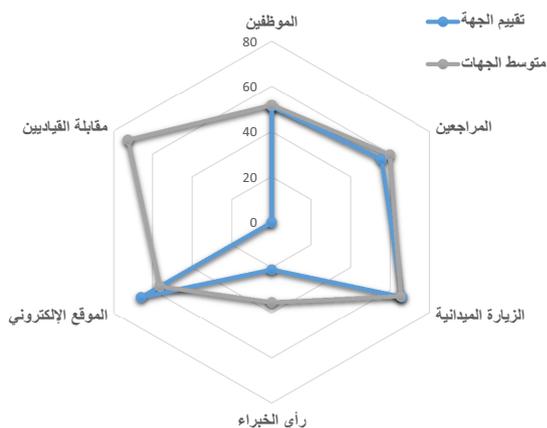
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



43 - تقييم وزارة التعليم العالي
المركز (من أصل 49)
الدرجة %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 43
2 التقييم العام للجهة 2012 39
3 التقييم العام للجهة 2011 33

معايير التقييم

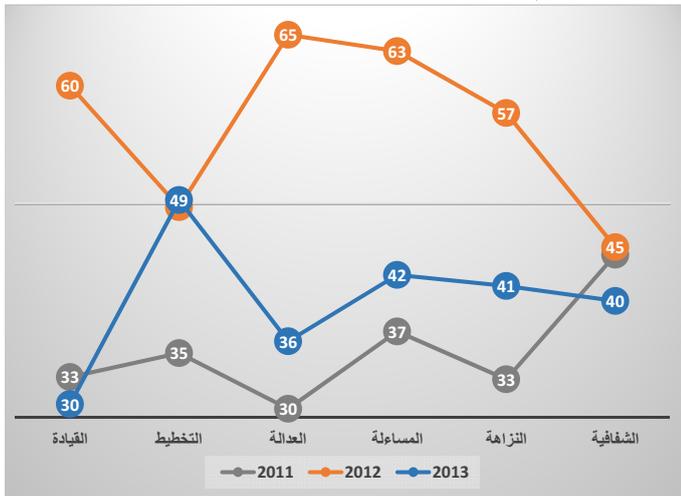
- 1 الشفافية 46
1.1 في نظر الموظفين 33
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 28
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 27
1.4 في نظر الخبراء 32
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 3
1.6 من منظور مقابلة القياديين 0.0
- 2 النزاهة 35
2.1 في نظر الموظفين 22
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 11
2.3 في نظر الخبراء 38
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 9
2.5 من منظور مقابلة القياديين 0.0
- 3 المساءلة وإحترام القانون 43
3.1 في نظر الموظفين 28
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 23
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 17
3.4 في نظر الخبراء 26
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 20
3.6 من منظور مقابلة القياديين 0.0
- 4 العدالة 40
4.1 في نظر الموظفين 23
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 16
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 8
4.4 في نظر الخبراء 16
4.5 من منظور مقابلة القياديين 0.0
- 5 التخطيط الاستراتيجي 43
5.1 في نظر الموظفين 27
5.2 من منظور مقابلة القياديين 0.0
- 6 القيادة 41
6.1 في نظر الموظفين 18
6.2 من منظور مقابلة القياديين 0.0

المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية

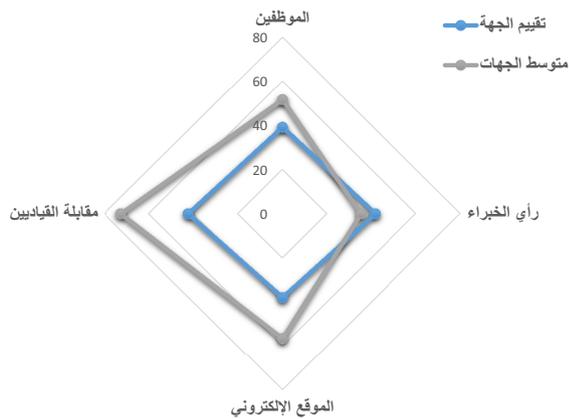
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



44 - تقييم المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
المرکز (من أصل 49)
الدرجة %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 44 39.9
2 التقييم العام للجهة 2012 33 56.5
3 التقييم العام للجهة 2011 44 35.2

معايير التقييم

- 1 الشفافية 48 39.9
1.1 في نظر الموظفين 47 43.3
1.2 في نظر الخبراء 19 25.0
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني 45 44.4
1.4 من منظور مقابلة القياديين 34 46.9

- 2 النزاهة 41 41.3
2.1 في نظر الموظفين 48 43.2
2.2 في نظر الخبراء 9 41.7
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني 41 37.5
2.4 من منظور مقابلة القياديين 27 41.7

- 3 المساءلة وإحترام القانون 46 42.3
3.1 في نظر الموظفين 47 41.1
3.2 في نظر الخبراء 16 50.0
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني 47 31.7
3.4 من منظور مقابلة القياديين 34 50.0

- 4 العدالة 45 36.1
4.1 في نظر الموظفين 47 32.2
4.2 في نظر الخبراء 6 50.0
4.3 من منظور مقابلة القياديين 36 25.0

- 5 التخطيط الاستراتيجي 25 49.3
5.1 في نظر الموظفين 47 40.3
5.2 من منظور مقابلة القياديين 17 71.9

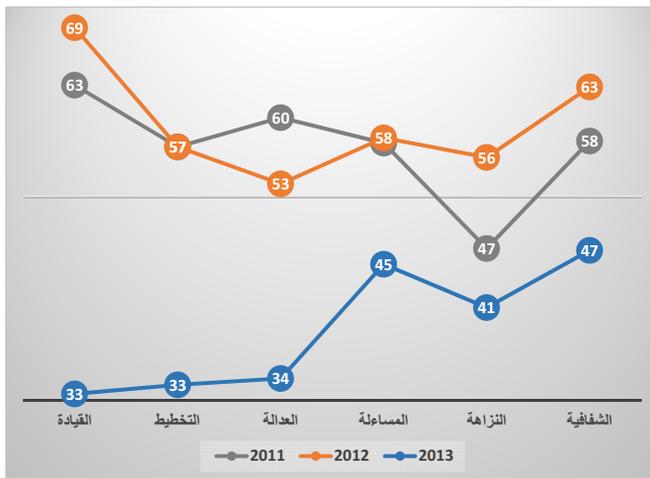
- 6 القيادة 46 30.2
6.1 في نظر الموظفين 49 34.8
6.2 من منظور مقابلة القياديين 38 18.8

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي

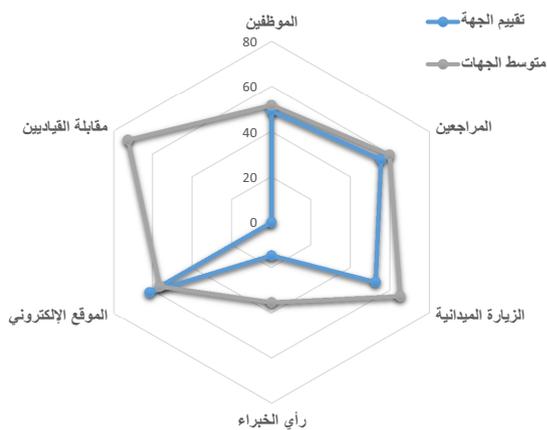
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



45 - تقييم الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
المرکز (من أصل 49)
الدرجة %

1 التقييم العام للجهة 2013 45 38.9
2 التقييم العام للجهة 2012 23 59.2
3 التقييم العام للجهة 2011 24 56.9

معايير التقييم

1 الشفافية 43 46.7
1.1 في نظر الموظفين 28 53.9
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 17 57.9
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 26 52.8
1.4 في نظر الخبراء 32 16.7
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 18 73.3
1.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

2 النزاهة 42 41.1
2.1 في نظر الموظفين 15 58.3
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 19 54.6
2.3 في نظر الخبراء 38 0.0
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 19 58.3
2.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

3 المساءلة وإحترام القانون 44 45.4
3.1 في نظر الموظفين 31 50.6
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 18 53.7
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 27 50.6
3.4 في نظر الخبراء 25 41.7
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 17 53.3
3.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

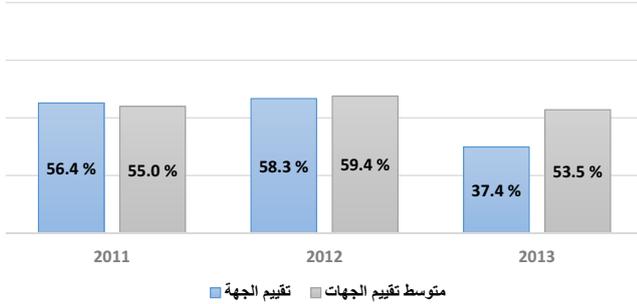
4 العدالة 46 34.1
4.1 في نظر الموظفين 40 39.1
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 22 55.1
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 22 54.4
4.4 في نظر الخبراء 45 0.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

5 التخطيط الإستراتيجي 44 33.5
5.1 في نظر الموظفين 30 46.9
5.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

6 القيادة 44 32.6
6.1 في نظر الموظفين 37 45.6
6.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

وزارة التجارة والصناعة

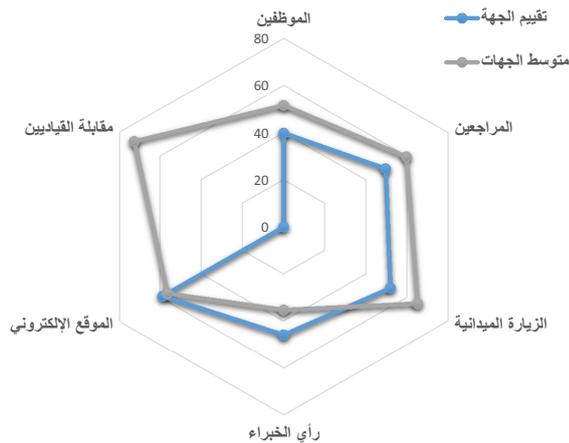
التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارن بمتوسط الجهات



46 - تقييم وزارة التجارة والصناعة
المرکز (من أصل 49)
الدرجة %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 46 37.4
2 التقييم العام للجهة 2012 25 58.3
3 التقييم العام للجهة 2011 25 56.4

معايير التقييم

- 1 الشفافية 42 47.6
1.1 في نظر الموظفين 48 43.3
1.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 29 49.0
1.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 25 55.6
1.4 في نظر الخبراء 6 58.3
1.5 من منظور الموقع الإلكتروني 26 68.3
1.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 2 النزاهة 33 44.5
2.1 في نظر الموظفين 46 45.0
2.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 22 53.8
2.3 في نظر الخبراء 6 50.0
2.4 من منظور الموقع الإلكتروني 34 52.1
2.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 3 المساءلة واحترام القانون 47 40.5
3.1 في نظر الموظفين 48 38.9
3.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 26 46.1
3.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 29 33.3
3.4 في نظر الخبراء 16 50.0
3.5 من منظور الموقع الإلكتروني 11 55.8
3.6 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 4 العدالة 44 37.1
4.1 في نظر الموظفين 44 35.5
4.2 في نظر المراجعين (من أصل 29) 28 49.0
4.3 من منظور الزيارة الميدانية (من أصل 29) 18 66.7
4.4 في نظر الخبراء 16 25.0
4.5 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 5 التخطيط الاستراتيجي 49 27.3
5.1 في نظر الموظفين 48 38.2
5.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

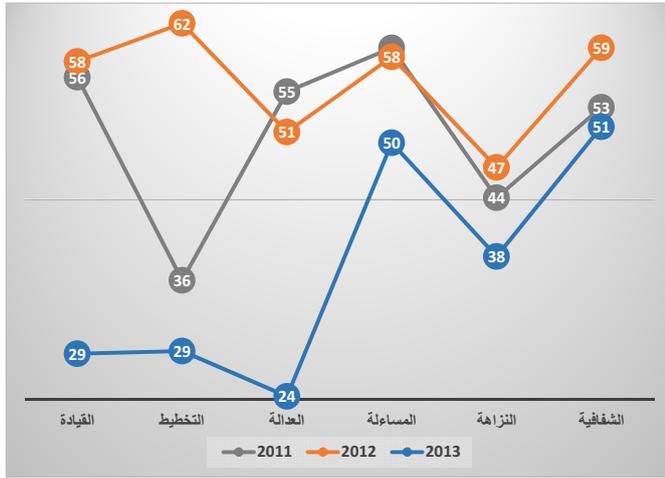
- 6 القيادة 49 27.3
6.1 في نظر الموظفين 48 38.2
6.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

الإدارة العامة للطيران المدني

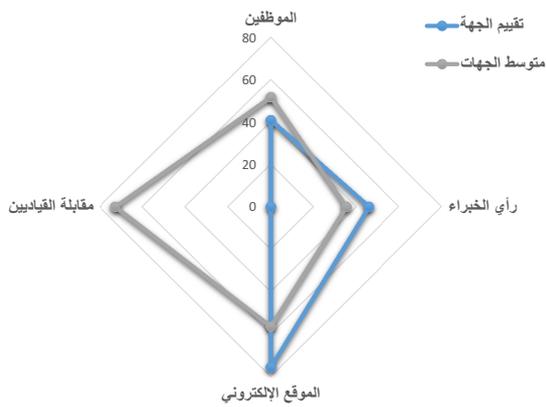
التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



47 - تقييم الإدارة العامة للطيران المدني
الدرجة (من أصل 49)
المركز %

- 1 التقييم العام للجهة 2013 47 36.8
2 التقييم العام للجهة 2012 34 55.8
3 التقييم العام للجهة 2011 35 50.6

معايير التقييم

- 1 الشفافية 38 51.3
1.1 في نظر الموظفين 45 45.0
1.2 في نظر الخبراء 4 66.7
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني 6 80.6
1.4 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 2 النزاهة 48 38.3
2.1 في نظر الموظفين 47 43.3
2.2 في نظر الخبراء 13 25.0
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني 3 68.8
2.4 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 3 المساءلة وإحترام القانون 33 49.7
3.1 في نظر الموظفين 46 42.7
3.2 في نظر الخبراء 6 66.7
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني 1 77.5
3.4 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 4 العدالة 49 24.3
4.1 في نظر الموظفين 46 33.6
4.2 في نظر الخبراء 16 25.0
4.3 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 5 التخطيط الاستراتيجي 48 28.8
5.1 في نظر الموظفين 46 40.4
5.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

- 6 القيادة 47 28.6
6.1 في نظر الموظفين 45 40.0
6.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

وزارة النفط

التقييم العام للجهة مقارنة بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



48 - تقييم وزارة النفط
المرکز (من أصل 49)
الدرجة %

1 التقييم العام للجهة 2013 48 34.1
2 التقييم العام للجهة 2012 41 50.9
3 التقييم العام للجهة 2011 20 60.2

معايير التقييم

1 الشفافية 47 41.8
1.1 في نظر الموظفين 43 46.4
1.2 من منظور الموقع الإلكتروني 30 61.9
1.3 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

2 النزاهة 46 39.7
2.1 في نظر الموظفين 42 47.3
2.2 من منظور الموقع الإلكتروني 33 53.6
2.3 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

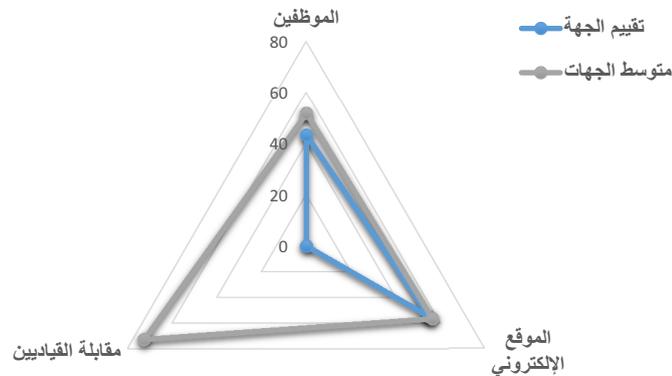
3 المساءلة وإحترام القانون 49 36.5
3.1 في نظر الموظفين 45 43.5
3.2 من منظور الموقع الإلكتروني 23 49.3
3.3 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

4 العدالة 47 28.3
4.1 في نظر الموظفين 39 39.6
4.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

5 التخطيط الاستراتيجي 46 30.9
5.1 في نظر الموظفين 40 43.3
5.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

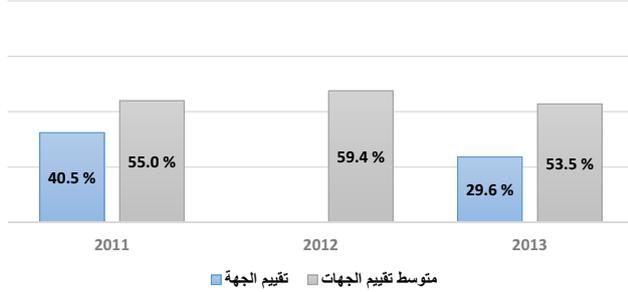
6 القيادة 48 27.6
6.1 في نظر الموظفين 47 38.6
6.2 من منظور مقابلة القياديين - 0.0

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارنة بمتوسط الجهات



إدارة الفتوى والتشريع

التقييم العام للجهة مقارن بمتوسط تقييم الجهات خلال الفترة من 2011 إلى 2013



تقييم الجهة حسب المعايير خلال الفترة من 2011 إلى 2013



49 - تقييم إدارة الفتوى والتشريع
المركز (من أصل 49)
الدرجة %

1 التقييم العام للجهة 2013 49
2 التقييم العام للجهة 2012 -
3 التقييم العام للجهة 2011 42

معايير التقييم

1 الشفافية 22.8
1.1 في نظر الموظفين 49.3
1.2 في نظر الخبراء 16.7
1.3 من منظور الموقع الإلكتروني 0.0
1.4 من منظور مقابلة القياديين 0.0

2 النزاهة 24.7
2.1 في نظر الموظفين 49.1
2.2 في نظر الخبراء 25.0
2.3 من منظور الموقع الإلكتروني 0.0
2.4 من منظور مقابلة القياديين 0.0

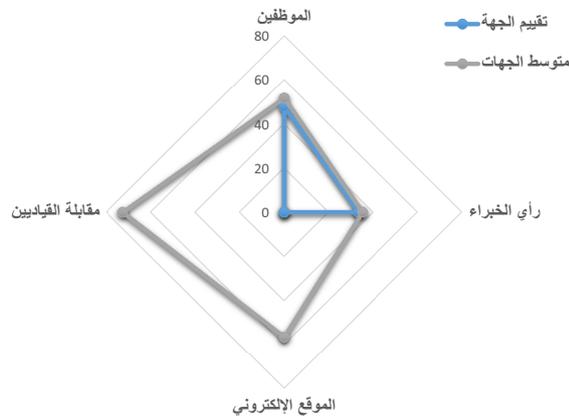
3 المساءلة وإحترام القانون 37.8
3.1 في نظر الموظفين 53.3
3.2 في نظر الخبراء 75.0
3.3 من منظور الموقع الإلكتروني 0.0
3.4 من منظور مقابلة القياديين 0.0

4 العدالة 25.9
4.1 في نظر الموظفين 41.9
4.2 في نظر الخبراء 16.7
4.3 من منظور مقابلة القياديين 0.0

5 التخطيط الإستراتيجي 29.9
5.1 في نظر الموظفين 41.9
5.2 من منظور مقابلة القياديين 0.0

6 القيادة 36.3
6.1 في نظر الموظفين 50.8
6.2 من منظور مقابلة القياديين 0.0

تقييم الجهة حسب أدوات القياس مقارن بمتوسط الجهات



التوصيات العامة

وفي نهاية تقرير المؤشر لعام 2013 وبعد ستة سنوات من التحسين المستمر لهذا المشروع والذي يهدف الى تطوير وتنمية وتخفيف الإصلاح في جهاتنا العامة . سنعرض أبرز التوصيات التي يمكن أن تحقق أهداف المؤشر على النحو التالي :

- يجدر بالإدارات العليا ومتخذي القرار في هذه الجهات أن يتم دوماً استحضار أن هذا المؤشر لم يوضع الا لخدمة وتطوير الجهات الحكومية ضمن منهجيات علمية .
- من الضرورة أن يتم الاطلاع على تفاصيل الأسئلة الخاصة بأدوات المؤشر ووضع الخطط العملية التي من شأنها الارتقاء بمعايير الإصلاح .
- تنظيم ورش عمل لمناقشة النتائج ووضع التصورات والخطط لتعزيز نقاط القوة وتلافي نقاط الضعف.
- يمكن الاستفادة من الجهات التي حازت على مراتب متقدمة في المؤشر . أو حصلت على عامل التميز في هذا العام وذلك من خلال الاطلاع على تجربتهم . وطبيعة عمل اداراتهم العليا . و القرارات التي ساهمت في تعزيز الإصلاح في جهاتهم.
- الاستفادة مما استحدثته الجمعية من عامل التميز ليفتح المجال نحو إجراءات إبداعية من شأنها زيادة درجات المؤشر .
- الحرص على التعاون مع فريق عمل جمع البيانات والمستشارين أثناء مرحلة التقييم . حيث من الملاحظ أن بعض الجهات كانت نتيجتها متدنية بسبب عدم الاستجابة والتعاون.

مجلس الأمناء

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:



صلاح محمد الغزالي، رئيس مجلس الأمناء

رئيس مجلس إدارة جمعية الشفافية الكويتية



د. أحمد محمد بوزير، عضوا

مستشار معتمد في التدريب والتخطيط الإستراتيجي والتنمية البشرية وقياس الأداء

المؤسسي



د. طارق عبد المحسن الدويسان، عضوا

عضو هيئة تدريس بكلية الهندسة والبتترول في جامعة الكويت ومستشار مرخص في

الجودة والتميز المؤسسي



د. ضيف الله المطيري، عضوا

عضو هيئة تدريس ورئيس قسم الإحصاء وبحوث العمليات بكلية العلوم في جامعة

الكويت



سلمى حمد العيسى، مفوض مؤشر مدركات الإصلاح
عضو مجلس إدارة جمعية الشفافية الكويتية ومفوض مؤشر مدركات الإصلاح

يختص مجلس الأمناء بالقيام بما يلي:

- (1) المراجعة الدورية لعناصر التقييم وتطويرها واعتمادها.
- (2) اختيار الفريق الفني الذي سيقوم بعملية تنفيذ المشروع.
- (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

الجوائز



الدروع الذهبية والفضية والبرونزية



الدروع 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 عبد الحميد إسماعيل حسين أن يصمم التحفة الفنية الرائعة الظاهرة في الصورة أعلاه. وهي ترمز إلى السفينة الكويتية القديمة التي كانت تنطلق بكل عام في البحار بحثاً عن اللؤلؤ. كما يظهر في التصميم الكرة المستديرة التي تعبر عن اللؤلؤ الكبيرة "القماشه" حيث يتنافس النواخذة - في كل عام - في تلك السفن للحصول على أكبر كمية ممكنة من اللؤلؤ.. كما يتباهون في الحصول على "القماشه" ذات الثمن الغالي جداً.

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

معلومات حول المؤشر : سؤال و جواب

معلومات حول المؤشر : سؤال و جواب

(1) لماذا تقرر إصدار "مؤشر مدركات الإصلاح في الجهات العامة" ؟

تكمن أهمية تنفيذ المشروع في بعده الإصلاحى 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.

ونظرا 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 مدركات الإصلاح في تلك الجهات والتزامها بمعايير الشفافية والنزاهة والمساءلة واحترام القانون والعدالة وتكافؤ الفرص والتخطيط الإستراتيجي والقيادة سيساهم حتماً في تحسين أداء تلك المؤسسات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة مما سيدفع بعجلة التنمية إلى الأمام.

ولحاربة 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 لاخذ ما يلزم من إجراءات، وأيضا 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 2006م البدء في المشروع بهدف رصد أداء الجهات العامة وفق معايير محددة. لنتكشف مكامن الخلل ونرسم خريطة إصلاح وطني للجهات الحكومية. وبالفعل تم وضع أدوات التقييم. حيث صدر المؤشر في نسخته الأولى في فبراير 2008م.

(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 يساهم هذا ويشجع على استحداث 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 سلّم من الدرجات. حتى تسهل المقارنة بين الجهات العامة وفق هذا المؤشر.
- مدركات: هذا المؤشر يعكس المدركات والانطباعات لدى 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) ما هي الجهات المشمولة بالمؤشر

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 السادس للمؤشر 2013م عدد 49 جهة. وفيما يلي قائمة الجهات المشمولة بالمؤشر والأدوات لكل جهة:

قائمة بالجهات المشمولة بالمؤشر والأدوات لكل جهة

1 - الجهات الخدمية

رمز	اسم الجهة	استطلاع الموظفين	استطلاع المراجعين	الزيارة الميدانية	رأي الخبراء	مقابلة القياديين	الموقع الإلكتروني
1	الإدارة العامة للإطفاء	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	الإدارة العامة للجمارك	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية	✓	✓	✓	✓	✗	✓
4	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	✓	✓	✓	✓	✗	✓
5	الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	الهيئة العامة لشئون القصر	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي	✓	✓	✓	✓	✗	✓
8	الهيئة العامة للشباب والرياضة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	الهيئة العامة للصناعة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	بلدية الكويت	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	بنك التسليف والإدخار	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	بيت الزكاة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	جامعة الكويت	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	ديوان الخدمة المدنية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية	✓	✓	✓	✓	✗	✓
18	هيئة أسواق المال	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	وزارة التجارة والصناعة	✓	✓	✓	✓	✗	✓
21	وزارة التربية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	وزارة التعليم العالي	✓	✓	✓	✓	✗	✓
23	وزارة الداخلية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	وزارة الشئون الإجتماعية والعمل	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	وزارة الصحة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	وزارة العدل	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	وزارة الكهرباء والماء	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	وزارة المالية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	وزارة المواصلات	✓	✓	✓	✓	✗	✓

2 - الجهات غير الخدمية							
رمز	اسم الجهة	استطلاع الموظفين	استطلاع المراجعين	الزيارة الميدانية	رأي الخبراء	مقابلة القياديين	الموقع الإلكتروني
30	الإدارة العامة للطيران المدني	✓	NA	NA	✓	✗	✓
31	الأمانة العامة للأوقاف	✓	NA	NA	✓	✓	✓
32	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	✓	NA	NA	✓	✓	✓
33	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية	✓	NA	NA	✓	✓	✓
34	الهيئة العامة لتقدير التعويضات	✓	NA	NA	✓	✗	✓
35	الهيئة العامة للاستثمار	✓	NA	NA	✓	✓	✓
36	الهيئة العامة للبيئة	✓	NA	NA	✓	✓	✓
37	إدارة الفتوى والتشريع	✓	NA	NA	✓	✗	✗
38	بنك الكويت المركزي	✓	NA	NA	✓	✓	✓
39	لجنة المناقصات المركزية	✓	NA	NA	✓	✓	✓
40	معهد الكويت للأبحاث العلمية	✓	NA	NA	✓	✓	✓
41	مؤسسة البترول الكويتية	✓	NA	NA	✓	✓	✓
42	مؤسسة الموائى الكويتية	✓	NA	NA	✓	✓	✓
43	وزارة الإعلام	✓	NA	NA	✓	✓	✓
44	وزارة الأشغال العامة	✓	NA	NA	✓	✓	✓
45	وكالة الأنباء الكويتية	✓	NA	NA	✓	✓	✓
46	الإدارة المركزية للإحصاء	✓	NA	NA	NA	✓	✓
47	الحرس الوطني	✓	NA	NA	NA	✓	✓
48	المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب	✓	NA	NA	NA	✓	✓
49	وزارة النفط	✓	NA	NA	NA	✗	✓

علامة (✓) يعني تم عمل التقييم، وعلامة (✗) يعني لم يسمحوا لنا بعمل التقييم ، (NA) يعني أن الجهة لا تنطبق عليها أداة الإستطلاع أو لم تتوفر بيانات.

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

يشتمل مؤشر مدركات الإصلاح على ستة معايير رئيسية وهي:

- أ- الشفافية.
- ب- النزاهة.
- ت- المساءلة واحترام القانون.
- ث- العدالة وتكافؤ الفرص.
- ج- التخطيط الإستراتيجي
- ح- 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 ؟

قام مجلس الأمناء بمجموعة كبيرة من الإجراءات واللقاءات بهدف وضع المعايير الرئيسية والمعايير الفرعية. حيث تم عمل ما يلي:

- أ- عرض عناصر التقييم على عدد من الخبراء والفنيين لأخذ ملاحظاتهم عليها.
- ب- عرض ومناقشة أفكار المؤشر في عام 2007م على عدد من المؤسسات ذات الشأن. مثل "ديوان المحاسبة" و"ديوان الخدمة المدنية" و"جهاز خدمة المواطنين وتقييم أداء الجهات الحكومية" و"جهاز إعادة هيكلة القوى العاملة" والمعهد العربي للتخطيط... بهدف الاستفادة من خبراتهم وأخذ ملاحظاتهم.
- ت- زيارة "برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز" والتعرف على معايير تقييم فئات البرنامج والإطلاع على تجربتهم.
- ث- الإطلاع والفحص لتجارب عديدة في بناء المؤشرات على مستوى العالم.

كما تمت إحاطة سمو رئيس مجلس الوزراء بفكرة المؤشر ومحتواه من خلال زيارة خاصة قام بها مجلس إدارة الجمعية في منتصف عام 2007م. وبعد إنجاز المؤشر في سنته الأولى 2008م، يقوم مجلس الأمناء 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	
مركز الآراء الخليجية لاستطلاعات الرأي	استطلاع رأي الموظفين	1
	استطلاع رأي المراجعين	2
	استطلاع من خلال الزيارة الميدانية (العميل الخفي)	3
خبراء الجمعية	استمارة تقييم خبراء الجمعية	4
	استطلاع رأي من خلال مقابلة القياديين	5

6	استطلاع الموقع الإلكتروني	خبراء الجمعية بالتعاون مع خبراء التقنية في مركز "الآراء"
---	---------------------------	--

(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 النصف الأول من كل عام.

(10) ما هي المعوقات التي تواجه أعمال المؤشر؟

تواجه أعمال المؤشر بعض المعوقات ومنها:

- تقوم بعض الجهات بتأخير عمل الباحثين من خلال المطالبة بخطابات خاصة لكل جهة عامة بالرغم من حصول الجمعية على موافقة الإدارة المركزية للإحصاء.

- عدم تفاعل بعض الجهات مع باحث جمع البيانات مما يتطلب اتخاذ بعض الخطوات مثل الاتصالات الشخصية 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.
- 5- أسئلة استطلاعات 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 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.

13) كيف يمكن للجهات الاستفادة من المؤشر؟

يمكن لكل جهة الاستفادة من المؤشر من خلال الاطلاع على نتائج متوسطها العام و ثم مقارنة موقعها ومعدل التغيير عن الأعوام السابقة ، بالإضافة إلى معرفة تفاصيل النتائج لكل أداة وكل معيار .

14) ما هي مراحل تحليل المؤشر؟

أ- تلخيص جميع أسئلة الدراسة في مؤشرات وصفية
(Frequency Tables & Graphs and Statistical Summary Measures)

ب- اختبار مؤشرات الإصلاح وفقا للسلمات الديموجرافية
(Testing Between Demographic Characteristics)

ت- المقاييس الاحصائية : حيث تم استخدام المتوسط الوزني والمتوسط غير الوزني في احتساب إجمالي المتوسط العام لكل أداة.

ث- اختبار الفروقات الاحصائية : تم استخدام تحليل اختبار (T-Test & Anova Test) لقياس الاختلافات ذات الدلالة الاحصائية بما يتعلق بالخصائص الديموجرافية للموظفين والمراجعين. أما بالنسبة لاعتمادية النتائج. فقد تم حساب ثبات الاستطلاعات بأبعادها الستة باستخدام معامل كرونباخ ألفا التي تثبت بالنتائج عندما تكون اكبر من 7.

الفهرس

9	المخلص التنفيذي
17	المقدمة
20	المنهجية
20	عينة المؤشر
20	مراقبة وضبط جودة البيانات
21	تحديد الأوزان لكل أداة
22	الجديد في التقرير السادس لعام 2013
23	الفصل الأول: الأداء العام للجهات
25	أولا - النتائج الإجمالية لمعايير المؤشر للأعوام 2011, 2012, 2013
25	نتائج مؤشر مدركات الإصلاح للعام 2013
27	تميز الجهات خلال عام 2013
29	ثانيا - نتائج الجهات العامة المقارنة للأعوام 2012, 2013
30	الجهات مرتبة حسب المتوسط العام
33	الفصل الثاني: الأداء العام للجهات حسب معايير المؤشر
35	أولا - الشفافية
38	ثانيا - النزاهة
42	ثالثا - المساءلة واحترام القانون
45	رابعا - العدالة وتكافؤ الفرص
48	خامسا - التخطيط الإستراتيجي
51	سادسا - القيادة
55	الفصل الثالث: الأداء العام للجهات وفقاً لأدوات المؤشر
57	أولا - النتائج الإجمالية
61	ثانيا - إدراك معايير المؤشر حسب البيانات الديموغرافية
61	فئة الموظفين
62	فئة المراجعين
63	الفصل الرابع: النتائج المجمعة لكل جهة
66	الحرس الوطني

- 67..... بيت الزكاة.....
- 68..... الأمانة العامة للأوقاف.....
- 69..... الإدارة المركزية للإحصاء.....
- 70..... الإدارة العامة للإطفاء.....
- 71..... وزارة المالية.....
- 72..... مؤسسة البترول الكويتية.....
- 73..... الهيئة العامة للمعلومات المدنية.....
- 74..... وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية.....
- 75..... الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية.....
- 76..... معهد الكويت للأبحاث العلمية.....
- 77..... وكالة الأنباء الكويتية.....
- 78..... الهيئة العامة لشئون القصر.....
- 79..... هيئة أسواق المال.....
- 80..... الهيئة العامة للبيئة.....
- 81..... الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية.....
- 82..... الإدارة العامة للجمارك.....
- 83..... ديوان الخدمة المدنية.....
- 84..... بنك الكويت المركزي.....
- 85..... برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة.....
- 86..... جامعة الكويت.....
- 87..... وزارة الصحة.....
- 88..... الهيئة العامة للإستثمار.....
- 89..... مؤسسة الموانئ الكويتية.....
- 90..... وزارة الكهرباء والماء.....
- 91..... وزارة الأشغال العامة.....
- 92..... وزارة الإعلام.....
- 93..... الهيئة العامة للصناعة.....
- 94..... وزارة التربية.....
- 95..... المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.....
- 96..... المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية.....

97	الهيئة العامة للشباب والرياضة
98	بنك التسليف والإدخار.....
99	بلدية الكويت.....
100	وزارة الداخلية.....
101	المؤسسة العامة للرعاية السكنية
102	مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية
103	وزارة العدل
104	وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل.....
105	وزارة المواصلات
106	الهيئة العامة لتقدير التعويضات.....
107	لجنة المناقصات المركزية
108	وزارة التعليم العالي.....
109	المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
110	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
111	وزارة التجارة والصناعة
112	الإدارة العامة للطيران المدني
113	وزارة النفط.....
114	إدارة الفتوى والتشريع
115	التوصيات العامة
117	مجلس الأمناء.....
121	الجوائز.....
125	معلومات حول المؤشر : سؤال و جواب

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ