



وزارة الشؤون البلدية  
والقروية والإسكان  
Ministry of Municipal Rural Affairs & Housing



# وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان

Ministry of Municipal Rural Affairs & Housing

## تقرير تحليل بيانات كفاءة نظام الشكاوى

تم اعداده من قبل أمل المعارك بتاريخ  
١٩ شعبان ، ١٤٤٥

# استعدادًا لتحسين نظام كفاءة الشكاوى لدى وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بالتزامن مع الرؤية تم تحليل البيانات المفتوحة لسكان المملكة العربية السعودية

## السياق العام

وجّه هذا التقرير لتحليل بيانات وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، المتعلقة بشكاوى كافة سكان المدن السعودية ، والذي يهدف إلى تحسين جودة الخدمات البلدية المقدمة تزامناً مع رؤية ٢٠٣٠.

## نطاق التقرير

تم في هذا التقرير تناول جوانب عدّة، وهي كالتالي:

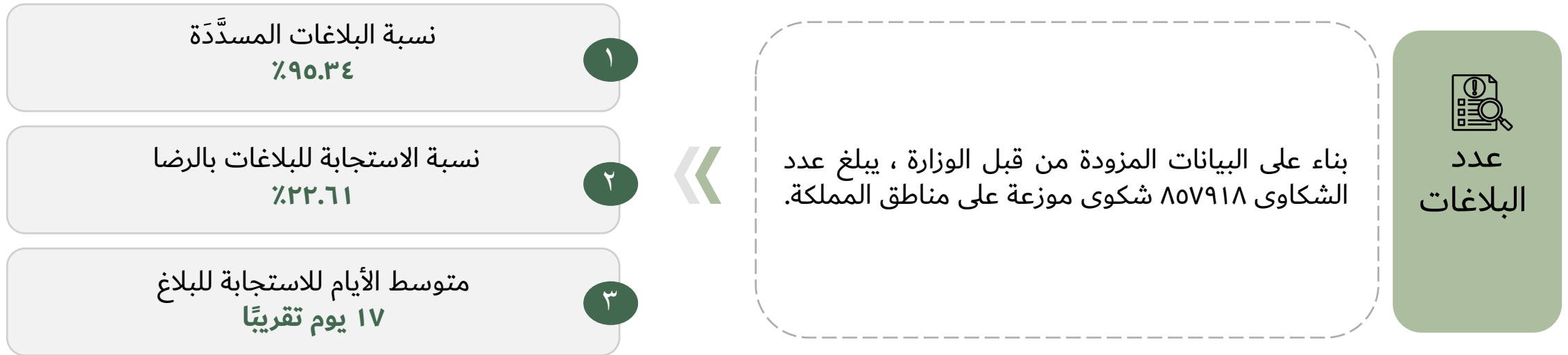
- ١- فحص البيانات المتاحة وتحديد العوامل التي تؤثر في جودتها.
- ٢- تقدير ومقارنة مستوى رضا السكان على مستوى الأمانات ودراسة مدى فعاليتها.
- ٣- تقديم توصيات وإجراءات تحسينية استناداً إلى النتائج المستخرجة من التحليل، لتوجيه الجهود نحو فهم أفضل لاحتياجات السكان.

## هدف التقرير

يهدف هذا التقرير إلى:

- ١- رفع مستوى رضا سكان المدن السعودية عن الخدمات المقدمة من وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.
- ٢- تحليل العوامل المؤثرة على جودة الخدمات والتي تتسبب من زيادة نسبة رفع الشكاوى.
- ٣- تقليل من أعداد الشكاوى الصادرة بشكل دوري وزيادة وقت استجابة المسؤول لحل البلاغ المقدم بالمدة المقدرّة.

# استجابة لتحدي تحسين كفاءة الاستجابة للبلاغات تم استخلاص أبرز الملاحظات من البيانات المزودة حيث يبلغ عدد الشكاوى ما يقارب ٨٥٧٩١٨ شكاوى على مناطق المملكة



## أبرز الملاحظات

1. لوحظ من البيانات المزودة ارتفاع عالي في نسبة البلاغات المسددة حيث يشكل ٪٩٥.٣٤ من عدد الشكاوى. حيث يشير الشك في دقة وجودة البيانات المدخلة في النظام.
2. يستغرق مسؤولي الاستجابة للبلاغات ما يقارب ١٧ يومًا لإغلاق البلاغ.
3. تبلغ نسبة الاستجابة للبلاغات بالرضا ما يقارب ٪٢٢.٦١ مما يشير إلى وجود مجال لتحسين كفاءة النظام وزيادة رضا العملاء.

# واجهت وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان في الآونة الأخيرة تحديًا في طريقة جمع حالات البلاغات من السكان، مما أدى إلى تدني مستوى كفاءة نظام الشكاوى

## العوامل

أبرز العوامل التي تسهم في هذه التحديات:

- ١- جودة البيانات ، تؤثر الطريقة المستخدمة في جمع البيانات وتخزينها بشكل كبير على شفافيتها، ووضوحها وتساهم إما في رفع أو تدني جودتها.
- ٣- عدم إكمال عملية معالجة البلاغ بشكل كامل ، أو حدوث تغيرات في النظام دون تحديث أو توثيق بالشكل المناسب، جميعها أسباب تؤدي إلى فقدان بعض البيانات (على سبيل المثال: تاريخ انتهاء البلاغ).
- ٤- تدني في مستوى قياس رضا السكان عن الخدمة يمكن أن يكون نتيجة لعدة عوامل، مثل قلة التفاعل من العملاء في تقديم التقييم، أو نقص الوعي لدى الموظفين بأهمية قياس رضا العميل بدقة وفهم تأثيره على نجاح الخدمة، أو عدم وجود استراتيجية واضحة لقياس رضا العميل.

## وصف المشكلة

أبرز الفجوات والتحديات في النظام الحالي:

- ١- افتقار البيانات الحالية إلى وضوح فيما يتعلق بطريقة جمعها، مما ينعكس سلبيًا على موثوقية الدراسة وشفافيتها في نظر القراء. بدون معرفة واضحة **بطريقة جمع البيانات**، يصعب على الأفراد فهم كيفية تمثيل العينة وجمعها. بالإضافة إلى ذلك، في حالة الرغبة في إعادة تنفيذ الدراسة أو توسيعها أو تكرارها، سيكون من الصعب تحقيق ذلك بدقة.
- ١.١ - افتقار البلاغات المقدمة إلى **نص الشكوى** والذي يساهم في فهم ماهية المشكلة وخرجيتها والجذر الأساسي المسبب لها .
- ١.٢- عدم وجود **رقم تعريفى وحيد للشكوى**، الذي يجعل من الصعب تتبعها أو تنظيمها . مما يتسبب في تكرار معالجة الشكوى أو التأخر في معالجتها من قبل المسؤولين.
- ٣ - **نسبة البلاغات بحالة مسدد، ولكن من دون تاريخ إغلاق عالية** مقارنة بالحالات الأخرى.
- ٥- **عدم وجود تعريف دقيق عن مدى رضا العميل بدرجات معيارية**، يصعب من قياس جودة الأداء بشكل دقيق بالتالي تدني مستوى الخدمة .
- ٦- يوجد تباين كبير بين المناطق والمحافظات في مستوى الرضا، والاستجابة للبلاغات .
- ٧- ٩٥.٣٤٪ من حالات البلاغ لم يتم تقييمها.
- ٨ - قد يصل معدل فترة الإغلاق لدى بعض المناطق والأمانات ٤٥ يوم تقريبًا لحل بلاغ.

# مؤشر الأداء المستخدم لقياس وقت الاستجابة للبلاغات

متوسط وقت الاستجابة للبلاغات		وصف مؤشر قياس الأداء	
متوسط وقت الاستجابة = تاريخ اغلاق للبلاغ - تاريخ انشاء البلاغ / عدد البلاغات		آلية الاحتساب	
تصاعدي	اتجاه التحسن	زمني	أثر مؤشر قياس الأداء
سنوي	دورية الاحتساب	أيام	وحدة القياس

# مؤشر الأداء المستخدم لقياس رضا السكان عن الخدمة

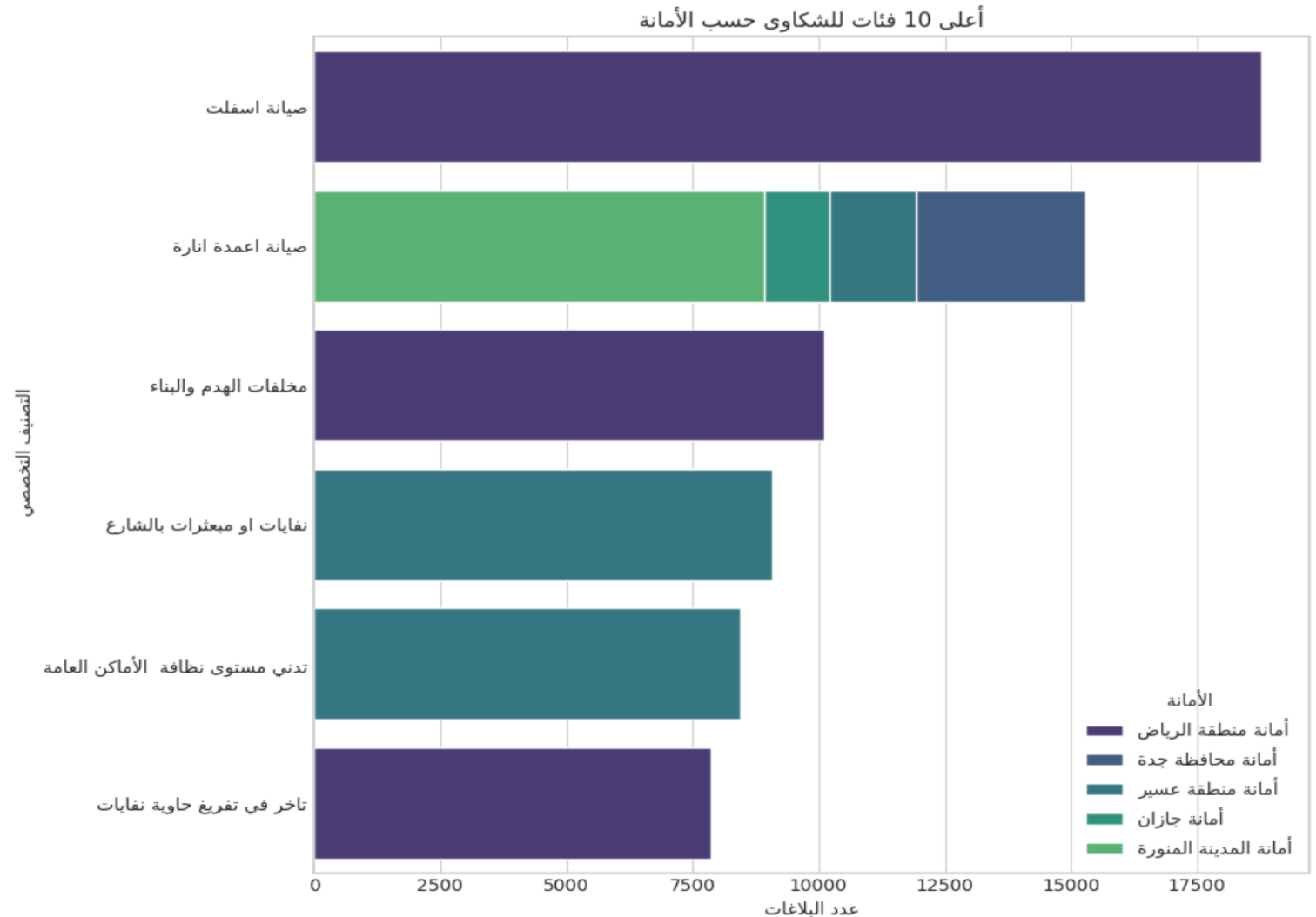
وصف مؤشر قياس الأداء		نسبة رضا السكان عن الخدمات المقدمة من قبل الأمانة	
آلية الاحتساب		متوسط الرضا = عدد حالات البلاغ بحالة رضا للأمانة / عدد الحالات (راضي، غير راضي، غير مقيم) لدى الأمانة	
أثر مؤشر قياس الأداء	زمني		اتجاه التحسن
	نسبة		تنازلي
وحدة القياس	دورية الاحتساب		سنوي

# توزيع البلاغات بالنسبة للأمانات والتصنيف التخصيصي

## أبرز الملاحظات

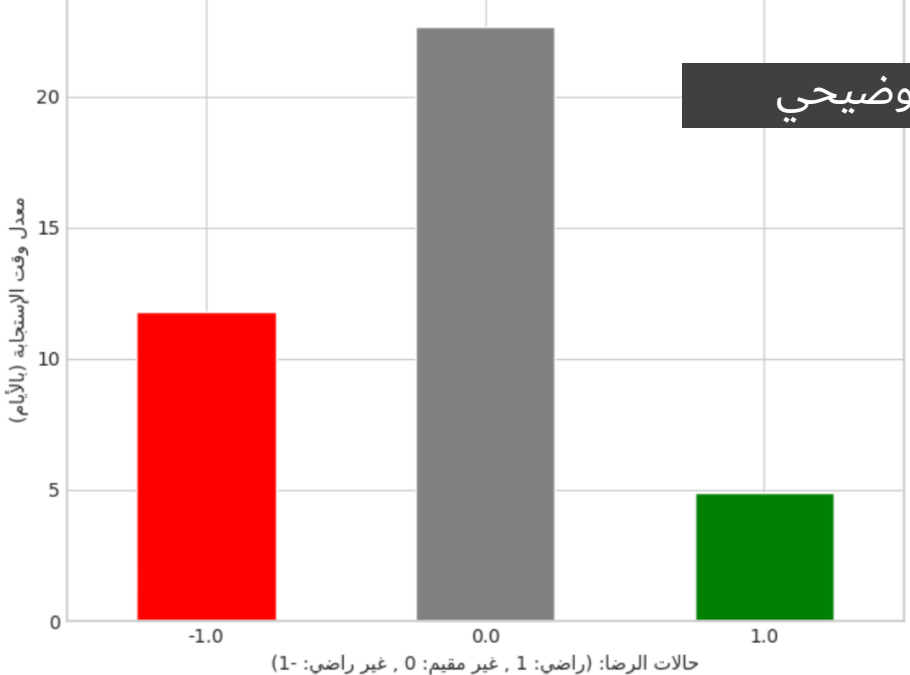


- تعد صيانة الاسفلت وأعمدة الانارة ومخلفات هدم البناء والنفايات وتدني مستوى نظافة الأماكن العامة والتأخر في تفريغ حاوية النفايات من أبرز فئات الشكاوى لدى المناطق والمحافظات.
- تعد أمانة منطقة الرياض وعسير ومحافظه جدة وأمانة جازان والمدينة المنورة من أبرز المناطق التي لها عدد كبير من الشكاوى.
- تعد منطقة الرياض من أكثر الأمانات والمحافظات عدد بلاغات.
- تشكّل صيانة أعمدة الإنارة مشكلة حرجية لدى أغلب المناطق والمحافظات ذات عدد شكاوى مرتفعة .



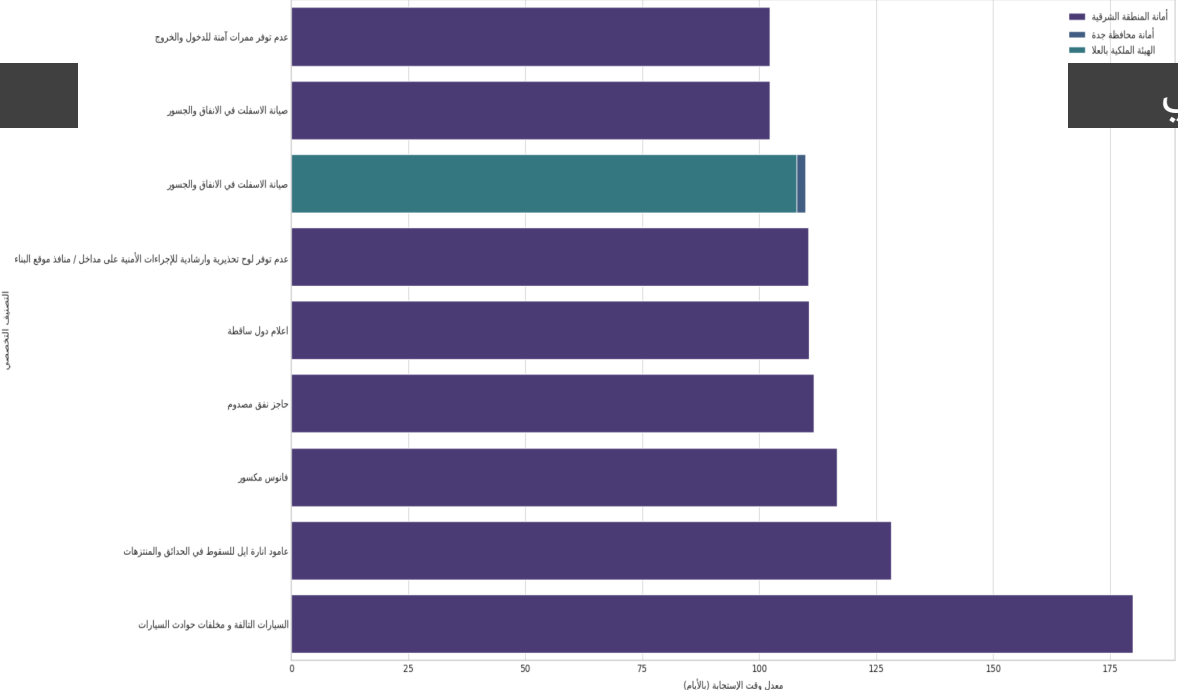
# توزيع البلاغات استنادًا للأمانات والتصنيف التخصصي بالإضافة إلى الوقت المستغرق للاستجابة للبلاغات التي تعد عاملاً من العوامل التي قد تؤثر بشكل غير مباشر على جودة الخدمة ورضا العملاء

متوسط وقت الاستجابة حسب حالة الرضا



توضيحي

متوسط وقت الاستجابة حسب التصنيف التخصصي والأمانة (أعلى 10)

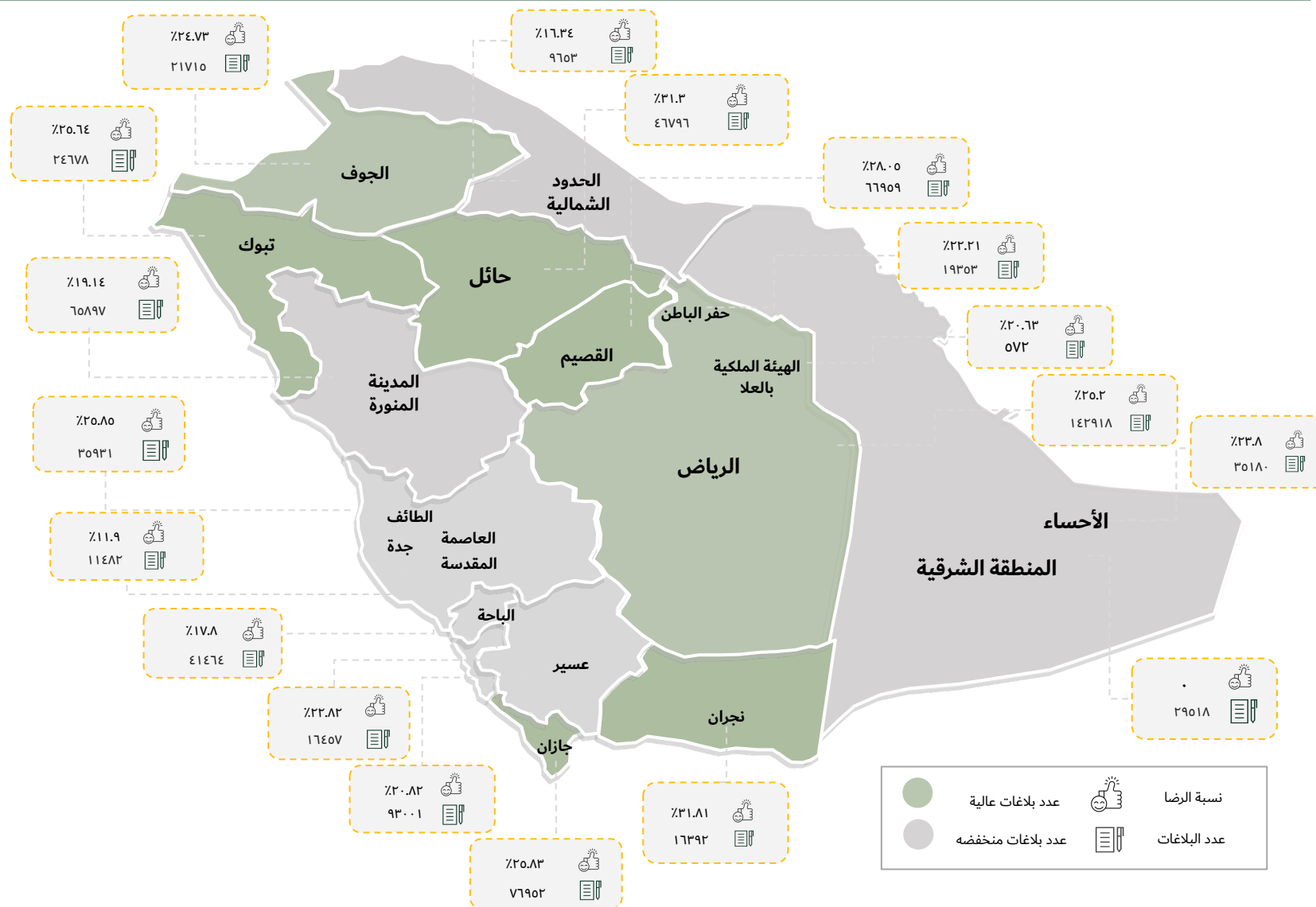


توضيحي

## أبرز الملاحظات

- معدل وقت الاستجابة للبلاغات لدى منطقة الشرقية يعتبر طويلاً مقارنة بالمناطق الأخرى. وهذا قد يبرر معدل الرضا البالغ (٠).
- توجد نسبة تقدر ب ٦٦.١٠٪ من الشكاوى من غير تقييم.

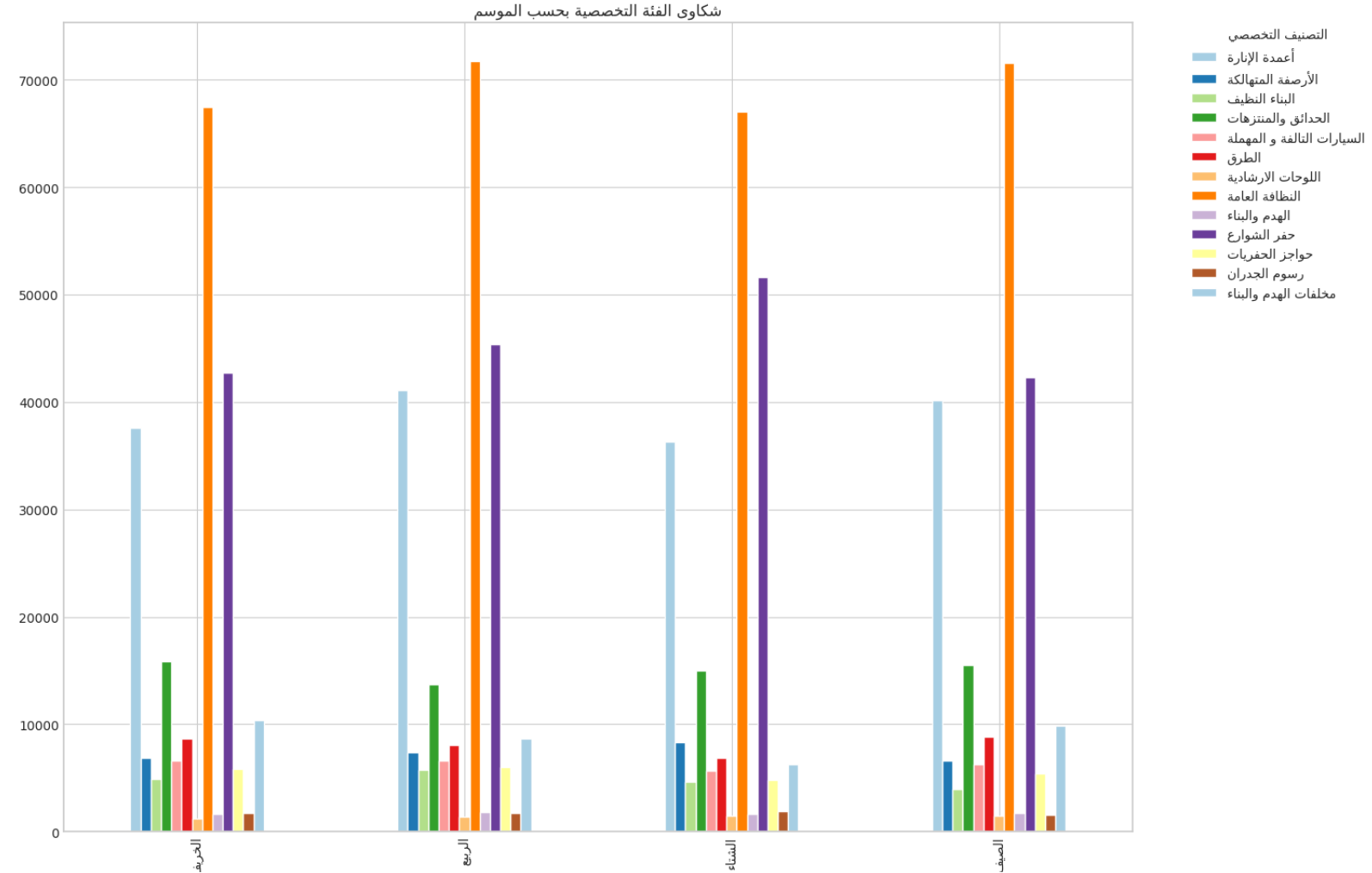




# فهم: أسباب الشكاوى: تحليل الأسباب الفصلية للفئات التخصصية

## أبرز الملاحظات

- هنالك تفاوت متباين في عدد الشكاوى بين الفئات التخصصية المختلفة وكذلك بين المواسم المختلفة.
- يبدو أن النظافة العامة، أعمدة الانارة، حفر الشوارع هي مشكلة كل موسم.
- تتقارب نسبة الارتفاع لعدد الشكاوى للنظافة العامة في موسمي الصيف والربيع.
- تعد نسبة الرسوم بالجدران، اللوحات الإرشادية ، الهدم والبناء ، الأقل مقارنة بالفئات التخصصية الأخرى.
- جميع الفئات التخصصية تظهر في أغلب المواسم لكن يتفاوت تكرارها من فئة لأخرى .



# الملاحظات الرئيسية والتوصيات لوزارة الشؤون البلدية والقروية بناء على تحليل الشكاوى الصادرة من سكان المدن السعودية

الملاحظات الرئيسية	التوصيات
<ul style="list-style-type: none"><li>طريقة التقييم المستخدمة لقياس رضا العميل لا تعبر بشكل كافٍ عن الخدمة.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>تضمين نص الشكاوى وتحليله لقياس مستوى رضا العميل بدرجات معيارية، لإعطاء بعد إضافي للتحليل حيث يمكن استخدام تحليل المشاعر لنصوص الشكاوى لفهم مستوى عدم الرضا بشكل أعمق.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>عدم وجود نص للشكاوى .</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>تعديل نظام التقييم بحيث تكون طريقة تقديم البلاغ تتضمن وصف موجز أو صورة، ليساعد في تقدير حجم المشكلة.</li><li>مراعاة التفاوتات لدى الناس في طريقة اعطاء التقييم ، حيث إذا تم جمع الشكاوى في المقام الأول من خلال النماذج الآلية، يتم جمعها من قنوات أخرى إما عن طريق الهاتف أو وجهًا لوجه وذلك لتحسين تمثيل البيانات .</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>وجود تباين في وقت الاستجابة للبلاغ لدى المناطق المختلفة.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>التركيز على المناطق التي لديها عدد بلاغات عالي مقارنة بوقت الاستجابة القليل لتوزيع الموارد بكفاءة وتحديد مناطق الضغط لتحسين الإدارة والاستجابة لها.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>وجود قيم مفقودة ، وحالات بلاغ تم سدادها لكن من دون تاريخ إغلاق.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>التحقق من جودة واتساق قاعدة البيانات وضمان التنقيح والتحديث المستمر للبيانات للحفاظ على دقة التحليل وفعالية الاستجابة.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>وجود قيم مكررة .</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>تضمين رقم تعريفى للشكاوى لسهولة متابعة الشكاوى وتعزيز الشفافية وتحسين التواصل بين العميل والشركة .</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>يوجد العديد من المشكلات الحرجة التي تأخذ وقت استجابة طويل .</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>قياس مدى حرجية المشكلة لضمان متابعتها والتأكد من أنها تحظى بالاهتمام اللازم بالوقت المناسب.</li><li>تقليل وقت الاستجابة لحل البلاغ وقياسه بشكل دوري.</li></ul>