



# تقرير قياس رضا الشركاء 2024

وزارة العمل

إعداد مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي

صهيب قشمر  
هيثم الشوابكة

بإشراف الدكتور نائل الخالدي



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

يشتمل هذا التقرير على المحتويات التالية		
الصفحة	الموضوع	القسم
5-2	المقدمة والمنهجية ومراحل تصميم وتحليل استبيان قياس رضا الشركاء	الأول
10-6	النتائج الإجمالية لقياس رضا الشركاء	الثاني
16-11	النتائج التفصيلية لقياس رضا الشركاء	الثالث
19-17	المقارنة مع قياس رضا الشركاء لعام 2023	الرابع
20	التوصيات	الخامس
26-21	نموذج استبيان قياس رضا الشركاء 2024	السادس
30-27	قائمة الشركاء	السابع



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### القسم الأول: المقدمة والمنهجية ومراحل تصميم وتحليل استبيان قياس رضا الشركاء

#### المقدمة والمنهجية

من منطلق إيماننا في وزارة العمل بأهمية تعزيز وتفعيل الشراكة على كافة المستويات لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتنفيذاً للهدف الاستراتيجي الثالث ضمن الخطة الاستراتيجية للأعوام (2022-2025) والمعني بتعزيز الشراكات لإثراء عملية التطوير والتحسين المستمر، تم تعميم استبانة قياس رضا الشركاء المُعدة لعام 2024 خلال الموقع الإلكتروني للوزارة ومخاطبة كافة الشركاء بالتعاون على تعبئتها بموجب الكتاب الصادر رقم (تعميم/1/31534) تاريخ 2024/11/24. حيث بلغ عدد الردود (84) شريك استراتيجي ومساند.

ويصف هذا التقرير عملية الاستبيان ويقدم نتائجه وتوصياته بموجب إجابات المشاركين في الاستبيان وعموماً فإن الغاية من هذا التقرير هي تحقيق الأهداف التالية:

- تحسين العلاقات: قياس رضا الشركاء يساعد في فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، مما يسمح للوزارة بتحسين العلاقات معهم.
- تعزيز الولاء: عندما يشعر الشركاء بالرضا، يزيد ولاؤهم للوزارة، مما يؤدي إلى تعاون أطول وأكثر فعالية.
- تحسين الخدمات: قياس رضا الشركاء يساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مما يسمح للوزارة بتحسين خدماتها.



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

- زيادة الفعالية: قياس رضا الشركاء يساعد في تحديد المجالات التي يمكن تحسينها، مما يزيد من فعالية الوزارة.
- الحفاظ على الشركاء: قياس رضا الشركاء يساعد في الحفاظ على الشركاء الحاليين، وزيادة فرص التعاون المستقبلي.
- تحسين السمعة: عندما يشعر الشركاء بالرضا، يزيد من سمعة الوزارة، يُعد مؤشر رضا الشركاء دليلاً على جودة العلاقات المؤسسية.
- دعم اتخاذ القرارات: قياس رضا الشركاء يوفر بيانات قيمة تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية.
- دعم الابتكار والتطوير من خلال علاقات قوية ومستقرة.
- التنبؤ بالمخاطر المرتبطة بانخفاض رضا الشركاء واتخاذ خطوات استباقية لمعالجتها.



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### ❖ منهجية العمل وطرق جمع البيانات:

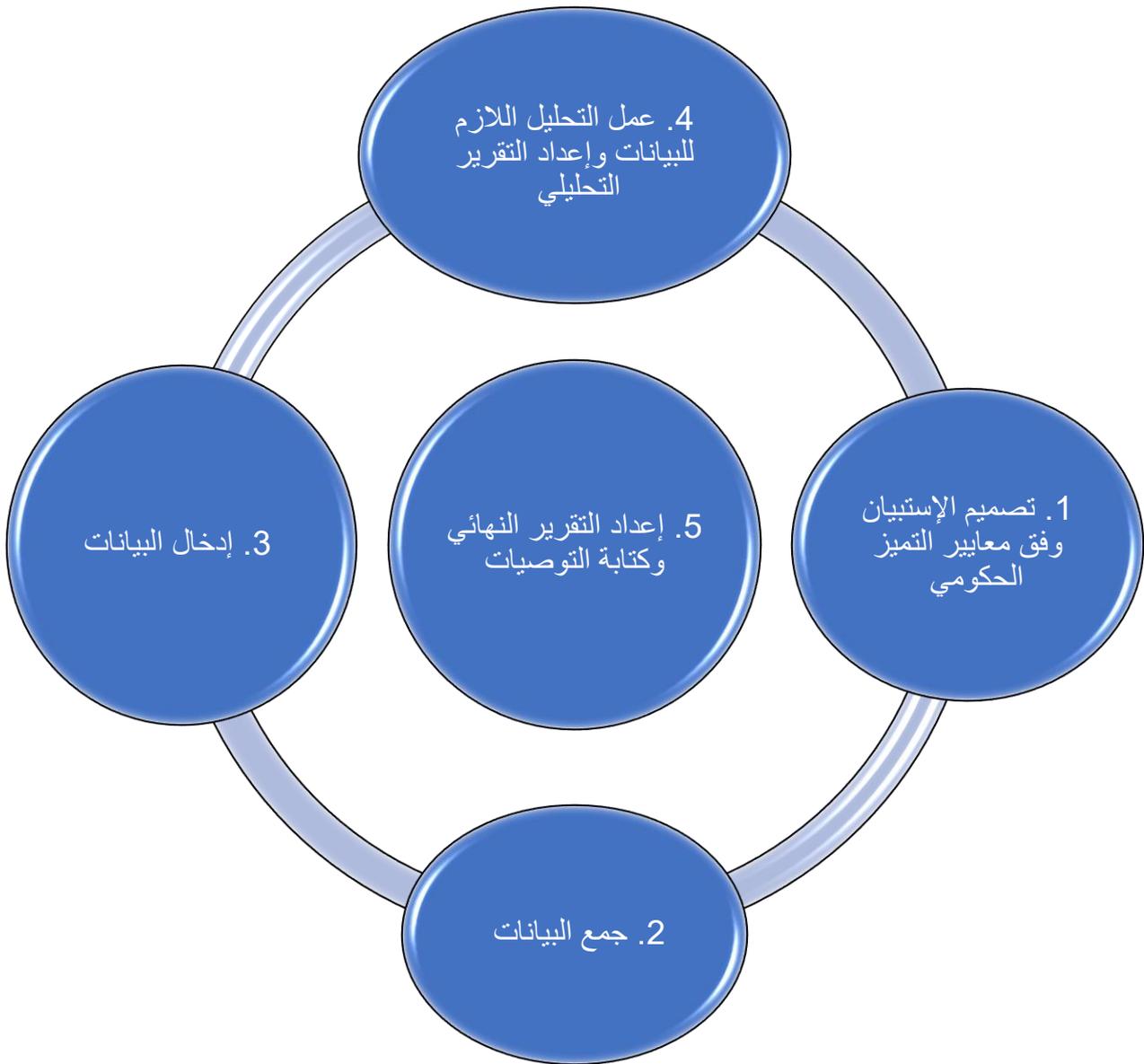
1. تم تعميم الاستبيان على الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية وعلى النقابات والمنظمات والقطاع الخاص حيث تم توعية الشركاء بأهداف الاستبيان وأهميته وضرورة التعامل مع الاستبيان بجدية وأن جميع الإجابات ستكون سرية.
2. تمت عملية تصفية البيانات والتحقق من صحتها واكتشاف البيانات غير المرتبة وتم تصحيحها وتم التأكد من عدم وجود فائض أو نقص بيانات وتم حذف المسافات البادئة وتم التأكد من عدم وجود صفوف فارغة وتم التأكد من عدم وجود أخطاء إملائية.
3. تم إصدار مستوى جديد للمستهدف وفقاً للمعدل المستهدف لرضا الشركاء خلال العام 2023.
4. تم استخدام الطريقة الإلكترونية في التحليل الإحصائي وتم إدخال البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي (اكسل EXCEL) وتم التحليل من خلال أداة (Editor Query Power) ومن ثم ترحيل التحليل إلى خاصية (Pivot Table) واحتساب معدل الرضا العام للشركاء ورضا كل محور من محاور الاستبيان من خلال جمع الإجابات (راض تماماً، راض نوعاً ما) وتقسيمها على إجمالي الإجابات.



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### ❖ مراحل تصميم وتحليل استبيان قياس رضا الشركاء:



الشكل (1): منهجية قياس رضا الشركاء



## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### القسم الثاني: النتائج الإجمالية لقياس رضا الشركاء

#### ➤ الاتفاقيات ومذكرات التفاهم المبرمة مع الوزارة

من خلال نتائج التحليل تبين أن عدد الشركاء الذين لم يوقعوا اتفاقيات ومذكرات تفاهم (62) شريك، وعدد الشركاء الذين وقعوا اتفاقيات ومذكرات تفاهم مع الوزارة (22) شريك وعلى النحو التالي:

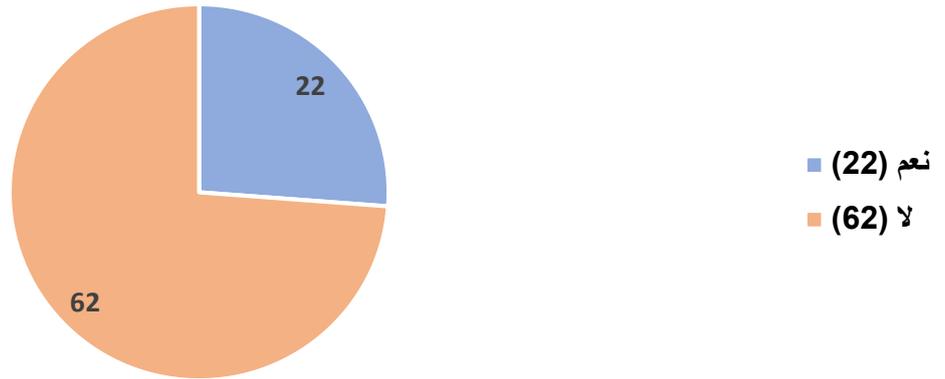
1.	وزارة الشباب
2.	وزارة الإدارة المحلية
3.	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
4.	وزارة التنمية الاجتماعية
5.	وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية
6.	هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن
7.	الهيئة البحرية الأردنية
8.	مؤسسة التدريب المهني
9.	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
10.	مؤسسة الإقراض الزراعي
11.	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
12.	أمانة عمان الكبرى
13.	إدارة ترخيص السواقين والمركبات
14.	دائرة إدارة قضايا الدولة
15.	ديوان التشريع والرأي
16.	دائرة الأحوال المدنية والجوازات
17.	شركة البريد الاردني
18.	صندوق المعونة الوطنية
19.	غرفة تجارة عمان
20.	وزارة العدل
21.	النقابة العامة لأصحاب صالونات التجميل
22.	الوكالة الألمانية للتعاون الدولي giz



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### الاتفاقيات ومذكرات التفاهم المبرمة مع الوزارة



### ➤ قطاع الشراكة

من خلال نتائج التحليل تبين أن عدد الشركاء الذين تم تعبئة الاستبانة من قبلهم من القطاع الحكومي (63) شريك، وبلغ عدد الشركاء من القطاع الخاص (3) شركاء وبلغ عدد الشركاء من النقابات (16) شريك، وبلغ عدد الشركاء من المنظمات (2) شريك.

### قطاع الشراكة





وزارة العمل

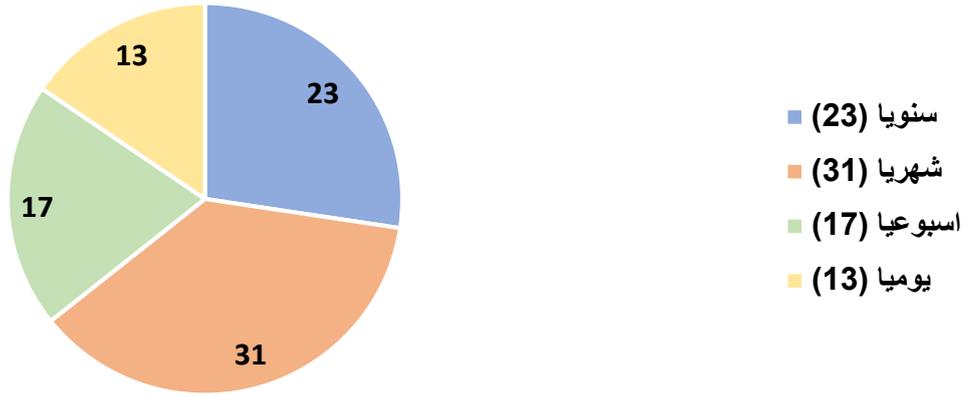
## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### ➤ تكرار التعامل مع الوزارة

من خلال نتائج التحليل تبين أن عدد الشركاء الذين يتم التعامل معهم:

- سنويا: 23 شريك
- شهريا: 31 شركاء
- أسبوعيا: 17 شركاء
- يوميا: 13 شريك

### تكرار التعامل مع الوزارة



### ➤ فئة الشراكة

من خلال نتائج التحليل تبين أن عدد الشركاء الاستراتيجيين (11) شريك، وعدد الشركاء المساندين (73).

### فئة الشراكة





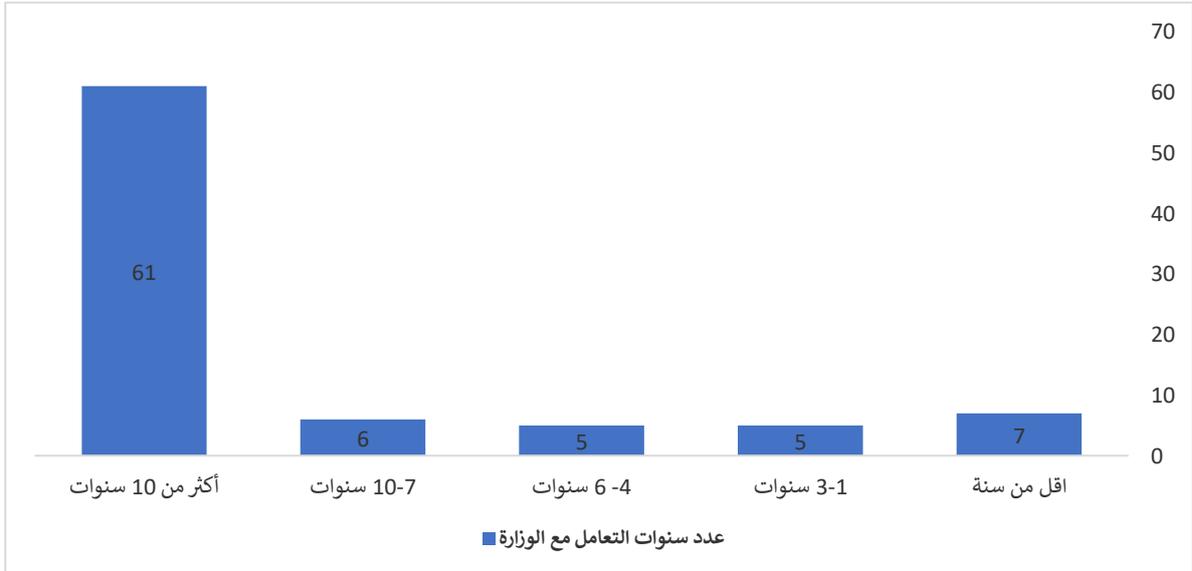
وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### ➤ عدد سنوات التعامل مع الوزارة

من خلال نتائج التحليل تبين أن عدد الشركاء الذين يتم التعامل معهم من خلال السنوات:

- أقل من سنة: 7 شركاء
- 3-1 سنوات: 5 شركاء
- 6-4 سنوات: 5 شركاء
- 7-10 سنوات: 6 شركاء
- أكثر من 10 سنوات: 61 شريك





وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### ❖ نتائج التحليل وفقاً للمعلومات الأساسية

عدد الردود	درجة الشراكة
11	شريك استراتيجي
73	شريك مساند
84	المجموع

عدد الردود	حسب توفر مذكرة تفاهم /اتفاقية
62	لا يوجد مذكرات تفاهم أو اتفاقيات
22	نعم يوجد مذكرات تفاهم أو اتفاقيات
84	المجموع

عدد الردود	عدد سنوات التعامل مع الوزارة
7	اقل من سنة
5	1-3 سنوات
5	4-6 سنوات
6	7-10 سنوات
61	أكثر من 10 سنوات
84	المجموع



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### القسم الثالث : النتائج التفصيلية لقياس رضا الشركاء

#### ❖ نتائج التحليل

بلغ معدل رضا الشركاء العام عن وزارة العمل لسنة 2024 (86%)، ويوضح الجدول أدناه نتائج قياس معدل رضا الشركاء عن كل محور من محاور الاستبيان، حيث بلغ أعلى معدل رضا عن محور (الانطباع العام) والذي بلغ (94%) وكان أقل معدل رضا عن محور (الالتزام ببنود الشراكة) والذي بلغ (79%).

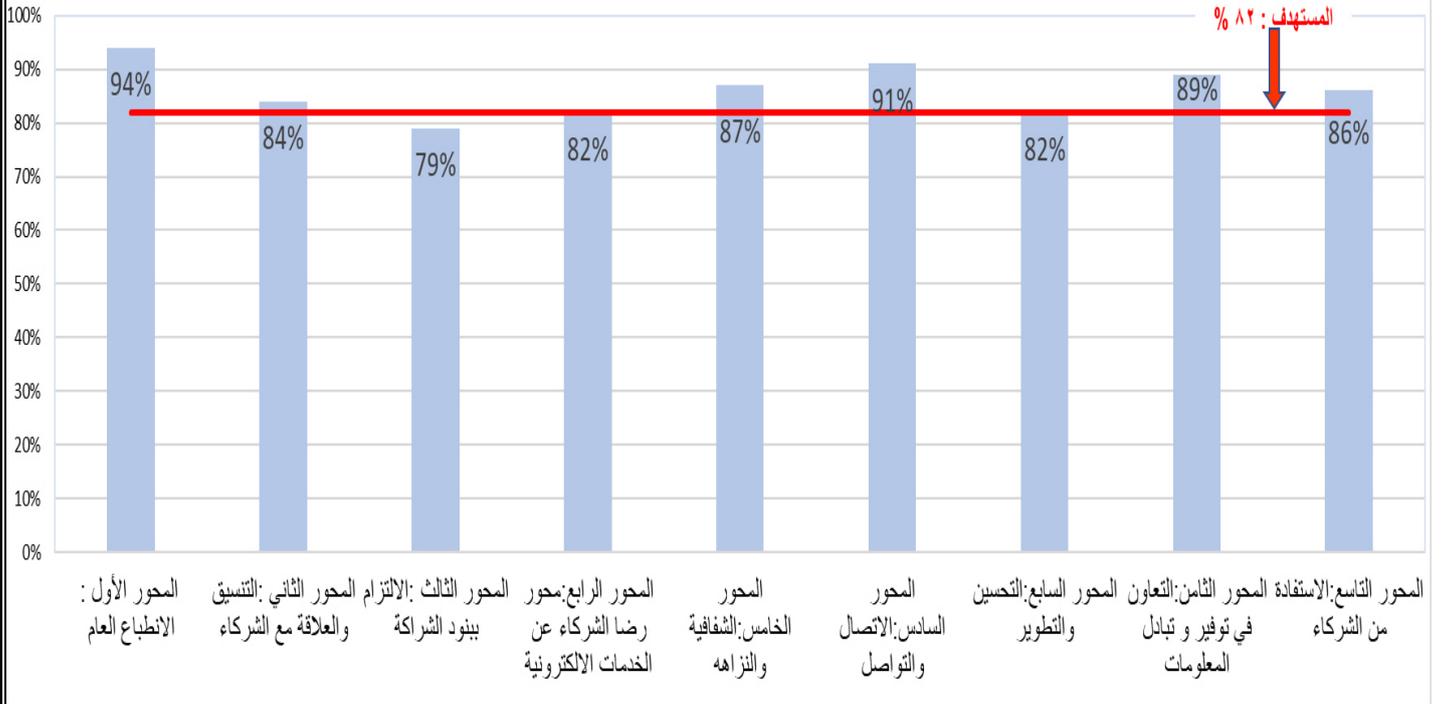
الرقم	المحور	معدل الرضا
1.	محور الانطباع العام	94%
2.	محور التنسيق والعلاقة مع الشركاء	84%
3.	محور الالتزام ببنود الشراكة	79%
4.	محور الخدمات الإلكترونية	82%
5.	محور الشفافية والنزاهة	87%
6.	محور الاتصال والتواصل	91%
7.	محور التحسين والتطوير	82%
8.	محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات	89%
9.	محور الاستفادة من الشركاء	86%
	الإجمالي	(86%)



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

معدل الرضا وفق المحاور الرئيسية لعام ٢٠٢٤



### 1. محور الانطباع العام:

حيث يركز هذا المعيار على الانطباع العام عن أداء الوزارة وأداء موظفيها ومعرفتهم وإلمامهم بواجباتهم الوظيفية ومهاراتهم في التعامل مع الشركاء حيث حصل هذا المحور على اعلى معدل رضا بمقدار 94%.

### 2. محور التنسيق والعلاقة مع الشركاء:

بلغ معدل رضا الشركاء عن هذا المحور 84% ويركز هذا المحور على مستوى التنسيق والتعاون مع الشركاء وإشراكهم في مراجعة وتحديث الاستراتيجيات والسياسات وتحقيق أهداف ومتطلبات الشراكة.



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### 3. محور الالتزام ببندود الشراكة:

يركز هذا المحور على مدى التزام الوزارة بتنفيذ الاتفاقيات ومذكرات التفاهم الموقعة مع الشركاء والالتزام ببندود الشراكة حيث حصل هذا المحور على معدل رضا بنسبة 79%. وهو أقل معدل رضا بين جميع المحاور.

### 4. محور رضا الشركاء عن الخدمات الإلكترونية:

حيث يركز هذا المحور على مدى تطوير الخدمات الإلكترونية وسياسات الربط الإلكتروني مع شركاء الخدمة وتطبيق سياسات التحول الإلكتروني ومدى رضا الشركاء عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة وبلغ معدل الرضا عن هذا المحور 82%.

### 5. محور الشفافية والنزاهة:

بلغ معدل الرضا عن محور الشفافية والنزاهة 87% حيث يركز هذا المحور على وضوح سياسات وإجراءات الوزارة في التعامل مع الشركاء والمحافظة على سرية المعلومات الخاصة للشريك وتحقيق معايير الشفافية والنزاهة.

### 6. محور الاتصال والتواصل:

حيث يركز هذا المحور على قنوات ووسائل الاتصال والتواصل مع الشركاء ومدى توفر البيانات والمعلومات الملائمة للشركاء ومدى رضا الشركاء عن الوسائل المستخدمة في الإعلان عن نشاطات وإنجازات الوزارة حيث بلغ معدل الرضا عن هذا المحور 91%.

### 7. محور التحسين والتطوير:

حيث يركز هذا المحور على اعتماد سياسات وإجراءات عمل مرنة تواكب التغييرات المفاجئة ومدى التنسيق مع الشركاء في تطوير العمليات المشتركة حيث بلغ معدل الرضا عن هذا المحور 82%.



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### 8. محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات:

بلغ معدل رضا الشركاء عن هذا المحور 89% ويركز هذا المحور على توفير الوزارة للبيانات والمعلومات التي تهتم الشركاء بالسرعة والوقت المناسب ونشر كافة الإحصائيات المتعلقة بعمل الوزارة.

### 9. محور الاستفادة من الشركاء:

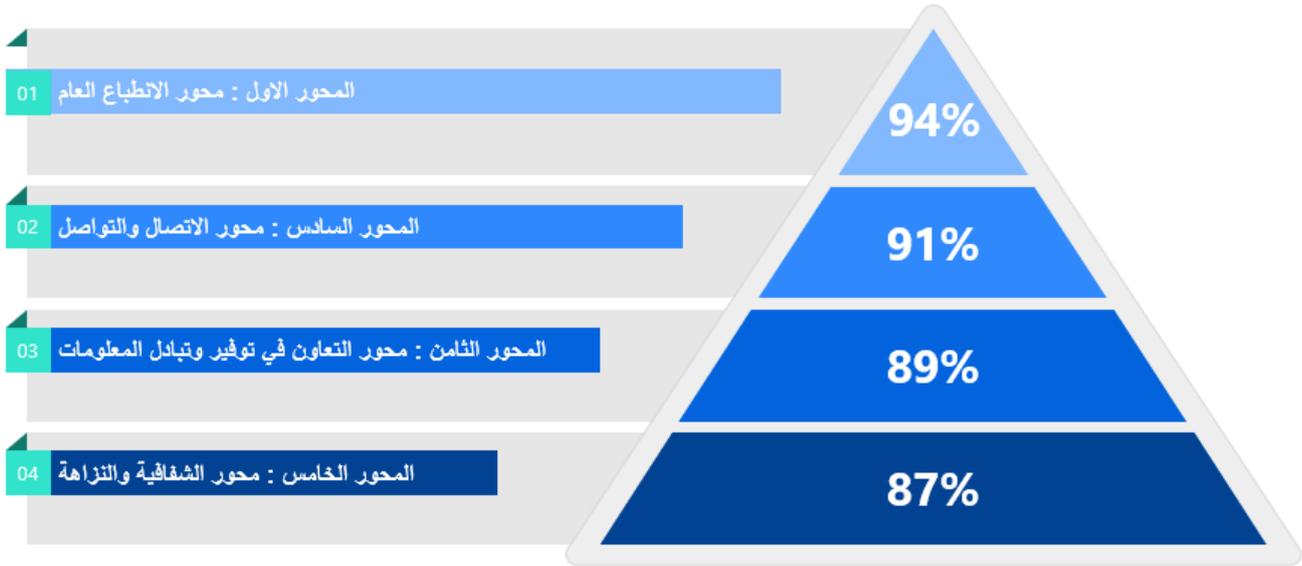
حيث يركز هذا المحور على مدى تحقيق الوزارة لأهدافها الاستراتيجية المعلن عنها ومدى مساهمة الوزارة في تحقيق الأهداف والمؤشرات الوطنية والقطاعية، وبلغ معدل الرضا لهذا المحور 86%.



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

نتائج تحليل معدل الرضا وفقاً للمحاور الرئيسية التي حققت أعلى معدل رضا الشركاء ٢٠٢٤



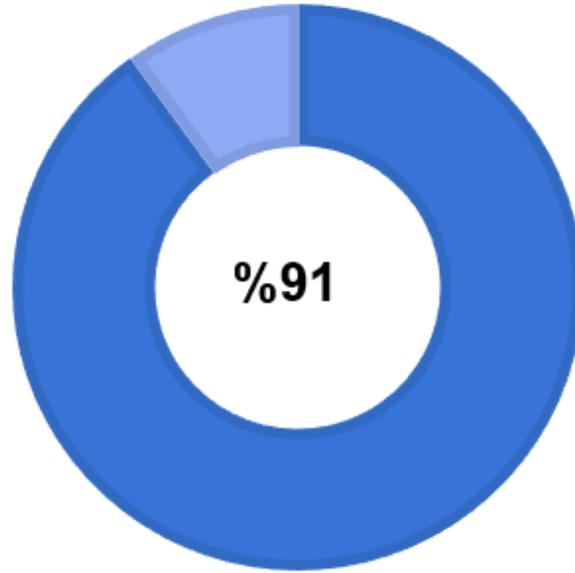
• يلاحظ من نتائج قياس رضا الشركاء أن أعلى نسبة رضا بين المحاور هو المحور الأول محور الانطباع العام وحقق معدل رضا 94%، يليه في المرتبة الثانية بين المحاور المحور السادس محور الاتصال والتواصل وقد حقق معدل رضا 91%، يليه في المرتبة الثالثة المحور الثامن محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات وقد حقق معدل رضا 89%، يليه في المرتبة الرابعة المحور الخامس محور الشفافية والنزاهة وقد حقق معدل رضا 87%.



وزارة العمل

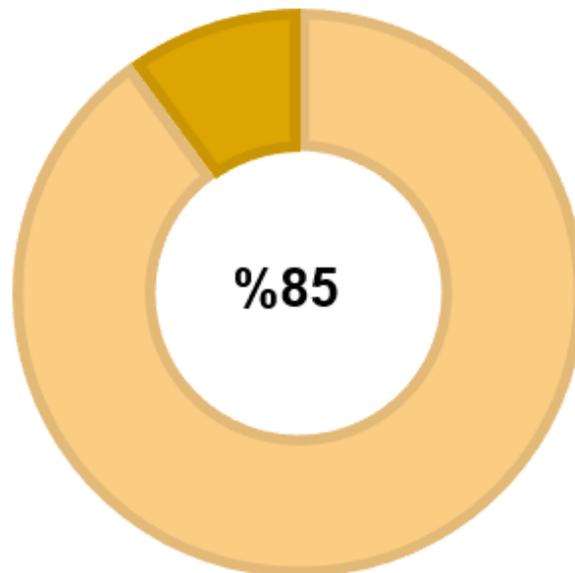
## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

- من خلال نتائج التحليل تبين أن نسبة رضا الشركاء الاستراتيجيين 91%.



نسبة رضا الشركاء الاستراتيجيين

- من خلال نتائج التحليل تبين أن نسبة رضا الشركاء المساندين 85%.



نسبة رضا الشركاء المساندين



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### القسم الرابع: المقارنة مع قياس رضا الشركاء لعام 2023

#### ❖ مقارنات مستوى رضا الشركاء ما بين عام 2023 وعام 2024

تشير الجداول أدناه أن هناك تحسن في معدل رضا الشركاء في اغلب محاور الاستبيان حيث يظهر الارتفاع بشكل واضح في محور الانطباع العام حيث بلغ (94%)، فيما يظهر ارتفاع ملحوظ في المحور الرابع في سنة 2024 (محور رضا الشركاء عن الخدمات الإلكترونية) حيث بلغ (82%) فيما كان في سنة 2023 (69%). فيما يظهر ارتفاع ملحوظ أيضا في المحور الثامن في سنة 2024 (محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات) حيث بلغ (89%) فيما كان في سنة 2023 (78%).

السنة	2021 سنة الأساس	2022	2023	2024
معدل الرضا العام	78%	80%	80%	86%
المستهدف	—	79%	80%	82%



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

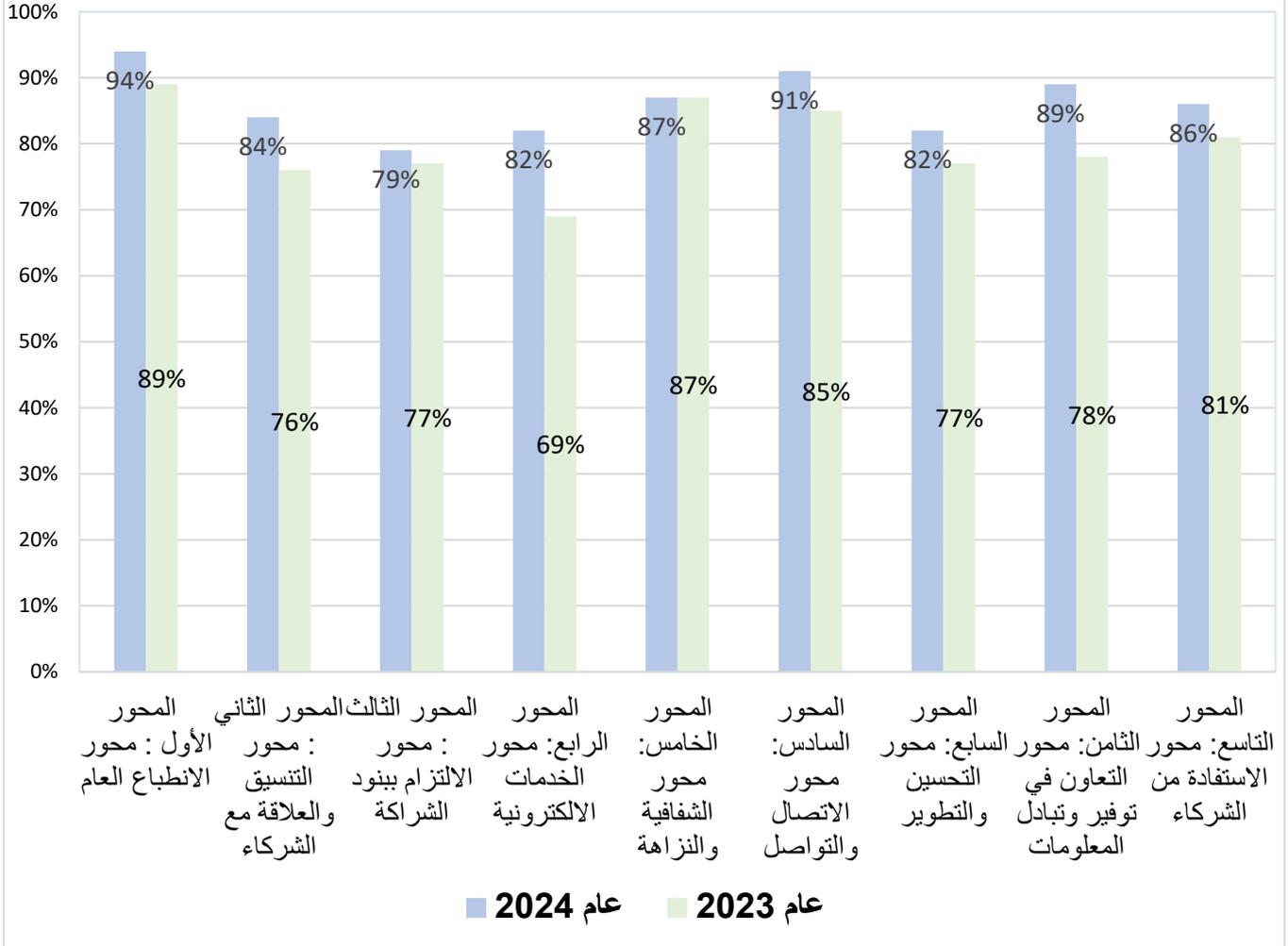
### ❖ مقارنة حسب محاور الاستبيان

السنة				المحور	الرقم
2024	2023	2022	2021		
%94	%89	%89	%85	محور الانطباع العام	.1
%84	%76	%67	%68	محور التنسيق والعلاقة مع الشركاء	.2
%79	%77	%76	%77	محور الالتزام ببنود الشراكة	.3
%82	%69	%75	%75	محور رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية	.4
%87	%87	%83	%82	محور الشفافية والنزاهة	.5
%91	%85	%83	%82	محور الاتصال والتواصل	.6
%82	%77	محور جديد	محور جديد	محور التحسين والتطوير	.7
%89	%78	%81	%79	محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات	.8
%86	%81	محور جديد	محور جديد	محور الاستفادة من الشراكة	.9



## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### مقارنة معدل الرضا وفق المحاور الرئيسية لعامي 2023-2024





وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### القسم الخامس: التوصيات

#### ❖ التوصيات وفرص التحسين المقترحة:

1. تعزيز آليات التنسيق مع الشركاء حول وضع السياسات والخطط وتطوير العمليات والخدمات وإعداد المشاريع والمبادرات المشتركة.
2. استكمال تنفيذ خطة التحول الإلكتروني في الوزارة وتنفيذها بالتعاون مع الشركاء واستكمال تطوير وأتمتة كافة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة وبالتنسيق مع الشركاء وبما يتناسب مع توقعاتهم وإشراكهم في عملية التغذية الراجعة للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.
3. دراسة الشكاوى والاقتراحات المقدمة من الشركاء ومتلقي الخدمة فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة وتحليلها للوقوف على أسباب المشاكل الفنية ومعالجتها.
4. عقد حملات توعوية للترويج بالخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الوزارة وتوضيح المتطلبات والإجراءات اللازمة للاستفادة منها.
5. زيادة توثيق ونشر جهود وإنجازات الوزارة بالتنسيق مع الشركاء من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني للوزارة والمواقع الاخبارية المختلفة.



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### القسم السادس: نموذج الاستبيان

الجزء الأول: الرجاء تعبئة المعلومات العامة التالية :

1.	اسم الجهة	
2.	اسم معي الاستبيان	
3.	وظيفة معي الاستبيان	
4.	قطاع الشراكة	<input type="radio"/> حكومي <input type="radio"/> قطاع خاص <input type="radio"/> مجتمع مدني <input type="radio"/> منظمات <input type="radio"/> النقابات
5.	طبيعة الشراكة والتعاون	<input type="checkbox"/> الاشتراك في تحقيق هدف استراتيجي /وطني /قطاعي <input type="checkbox"/> تقديم الخدمات <input type="checkbox"/> تبادل المعرفة والمعلومات <input type="checkbox"/> تقديم دعم مالي <input type="checkbox"/> أخرى (اذكرها) .....
6.	هل يوجد مذكرة تفاهم / اتفاقية مبرمة مع الوزارة	<input type="radio"/> نعم (اذكر عنوان الاتفاقية/ المذكرة) <input type="radio"/> لا
7.	تكرار تعامل الشريك مع وزارة العمل	<input type="radio"/> يومياً <input type="radio"/> أسبوعياً



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

<p><input type="radio"/> شهرياً</p> <p><input type="radio"/> سنوياً</p>		
<p><input type="radio"/> أقل من سنة</p> <p><input type="radio"/> 1-3 سنوات</p> <p><input type="radio"/> 4-6 سنوات</p> <p><input type="radio"/> 7-10 سنوات</p> <p><input type="radio"/> أكثر من 10 سنوات</p>	مدة التعامل مع الوزارة	.8
<p><input type="checkbox"/> وحدة الرقابة الداخلية</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية السياسات والدراسات</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية العلاقات العامة والاعلام</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية التعاون الدولي</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية الشؤون القانونية</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية علاقات العمل والمفاوضات الجماعية</p> <p><input type="checkbox"/> وحدة سلطة الاجور</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية الشؤون الادارية</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية الشؤون المالية</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية التفتيش المركزية</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية التشغيل المركزية</p> <p><input type="checkbox"/> مديرية السلامة والصحة المهنية</p>	المديريات التي يتم التعامل معها في وزارة العمل	.9



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

<input type="checkbox"/> مديرية العمالة الوافدة	
<input type="checkbox"/> مديرية العاملين في المنازل	
<input type="checkbox"/> مديرية تكنولوجيا المعلومات والتحول الالكتروني	
<input type="checkbox"/> مديرية عمل المرأة والنوع الاجتماعي	
<input type="checkbox"/> وحدة متابعة الانجاز والاداء الحكومي	
<input type="checkbox"/> مكتب الوزير	
<input type="checkbox"/> مكتب الامين العام	
<input type="checkbox"/> مديريات العمل في الميدان (.....)	
<input type="checkbox"/> مديريات التفتيش في الميدان (.....)	
<input type="checkbox"/> مديريات التشغيل في الميدان (.....)	



## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

الجزء الثاني : يرجى التكرم بوضع إشارة (X) في المكان الذي يمثل الإجابة بالنسبة لك:

المجاور	#	عناصر التقييم	راض تماماً	راض نوعاً ما	محايد	غير راض	غير راض تماماً
الانطباع العام	1.	الانطباع العام للتعامل مع الوزارة مرضي	<input type="checkbox"/>				
	2.	يتميز موظفو الوزارة باللباقة والمرونة في التعامل مع الشركاء	<input type="checkbox"/>				
	3.	الاستجابة لمتطلبات واقتراحات الشركاء تتم بفعالية	<input type="checkbox"/>				
	4.	يتميز موظفو الوزارة بمعرفتهم والمهامم بواجباتهم الوظيفية	<input type="checkbox"/>				
التنسيق والعلاقة مع الشركاء	5.	تقوم الوزارة بالتنسيق مع الشركاء عند اعداد وتحديث الخطة الاستراتيجية لها	<input type="checkbox"/>				
	6.	رؤية الوزارة واضحة وطموحة ومرنة (الرؤية: سوق عمل فاعل بعمالة وطنية مؤهلة ومنتجة، جاذب للكفاءات في بيئة عمل مستقرة وأمنة)	<input type="checkbox"/>				
	7.	رسالة الوزارة واضحة ومختصرة وتعكس هدف الوزارة الرئيسي (الرسالة: تنظيم سوق العمل وتطويره وفقاً لأفضل الممارسات وضمان العدالة وتكافؤ الفرص من خلال استخدام عمالة مؤهلة ومنتجة وتعزيز ريادة الأعمال وتسويق الكفاءات في الخارج وإيجاد منظومة متكاملة من المعايير والسياسات والأدوات الرقابية الفاعلة وفق نهج تشاركي مع كافة الشركاء)	<input type="checkbox"/>				
	8.	تحقق الشراكة مع الوزارة الأهداف والتوجهات الاستراتيجية للطرفين	<input type="checkbox"/>				
	9.	تقوم الوزارة باتخاذ الإجراءات اللازمة المتعلقة باستشراف المستقبل عند إعداد خطتها الإستراتيجية والمشاريع والمبادرات المرتبطة بعملها	<input type="checkbox"/>				
	10.	تحرص الوزارة على أن تكون اتفاقيات الشراكة واضحة البنود ضمن الاطار الزمني المحدد	<input type="checkbox"/>				



## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

المجاور	#	عناصر التقييم	راض تماماً	راض نوعاً ما	محايد	غير راض	غير راض تماماً
الالتزام ببنود	.11	تنسق الوزارة مع شركائها في عملية تحديد الاهداف والمشاريع والمبادرات المشتركة	<input type="checkbox"/>				
	.12	تلتزم الوزارة بتنفيذ بنود وشروط الشراكة	<input type="checkbox"/>				
رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية	.13	مدى رضا الشركاء عن عمليات التحول الإلكتروني لدى وزارة العمل	<input type="checkbox"/>				
	.14	تقوم الوزارة بدعم سياسة الربط الإلكتروني وتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها لتبسيط اجراءات العمل وتقديم خدماتها بجودة عالية	<input type="checkbox"/>				
	.15	نجحت الوزارة في تطبيق سياسات التحول الذكي وتطبيق معايير الحكومة الالكترونية	<input type="checkbox"/>				
	.16	مدى رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الوزارة	<input type="checkbox"/>				
الشفافية والنزاهة	.17	يوجد لدى الوزارة سياسة واضحة و معروفة للتعاون مع الشركاء	<input type="checkbox"/>				
	.18	تلتزم الوزارة بالشفافية والنزاهة والعدالة في تكافؤ الفرص في التعامل مع الشركاء	<input type="checkbox"/>				
	.19	تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالشركاء	<input type="checkbox"/>				
الاتصال والتواصل	.20	يوجد تنوع في آليات الاتصال والتواصل مع الشركاء (مخاطبات، هاتف، بريد الكتروني، اجتماعات، لقاءات، ضباط ارتباط)	<input type="checkbox"/>				
	.21	تلي قنوات التواصل المتاحة مع الوزارة احتياجات الشركاء	<input type="checkbox"/>				
	.22	مدى رضاكم عن الوسائل المستخدمة في الإعلان عن نشاطات وإنجازات الوزارة	<input type="checkbox"/>				
التجسّين والتطوير	.23	تقوم الوزارة باعتماد سياسات وإجراءات عمل مرنة تواكب التغييرات المفاجئة	<input type="checkbox"/>				
	.24	تقوم الوزارة بالتنسيق معكم في تطوير العمليات المشتركة	<input type="checkbox"/>				
	.25	تقوم الوزارة باستخدام الأنظمة الحديثة في عمليات تبادل المعرفة والتعلم	<input type="checkbox"/>				



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

المجاور	#	عناصر التقييم	راض تماماً	راض نوعاً ما	محايد	غير راض	غير راض تماماً
التعاون في توفير وتبادل المعلومات	.26	تقوم الوزارة بتوفير البيانات والمعلومات والإحصائيات اللازمة بشكل مناسب	<input type="checkbox"/>				
	.27	تقوم الوزارة بنشر كافة المعلومات والبيانات اللازمة حول الأداء المؤسسي في الوزارة بالإضافة إلى خدماتها ومبادراتها ومشاريعها	<input type="checkbox"/>				
	.28	تقوم الوزارة بالاستجابة للمراسلات والاستفسارات الواردة من الشركاء بالسرعة والوقت المناسب	<input type="checkbox"/>				
الاستفادة من الشراكة	.29	مدى مساهمة الوزارة في تحقيق الأهداف والمؤشرات الوطنية ذات العلاقة بأولويات عمل الحكومة وخططها مثل رؤى التحديث (الاقتصادي، السياسي، وتطوير القطاع العام)	<input type="checkbox"/>				
	.30	مدى مساهمة الوزارة في تحقيق الأهداف والمؤشرات القطاعية فيما يتعلق بسوق العمل	<input type="checkbox"/>				
	.31	تتخذ الوزارة العديد من السياسات والإجراءات ذات العلاقة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030 فيما يتعلق بالعمل اللائق والنمو الاقتصادي والمساواة بين الجنسين وتنظيم سوق العمل	<input type="checkbox"/>				
	.32	تتخذ الوزارة الإجراءات اللازمة لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال للتعامل مع الأزمات الداخلية والخارجية بما يلي احتياجات الشريك	<input type="checkbox"/>				

### الملاحظات والاقتراحات



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

### القسم السابع: قائمة الشركاء 2024

#	اسم الجهة	فئة الشراكة	قطاع الشراكة
1.	رئاسة الوزراء	استراتيجي	حكومي
2.	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة	مساند	حكومي
3.	ادارة ترخيص السواقين والمركبات	مساند	حكومي
4.	الخط الحديدي الحجازي	مساند	حكومي
5.	المجلس الاقتصادي والاجتماعي الاردني	مساند	حكومي
6.	المجلس الأعلى للسكان	مساند	حكومي
7.	المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	مساند	حكومي
8.	المركز الوطني لحقوق الإنسان	مساند	المنظمات
9.	المركز الوطني للبحوث الزراعية	مساند	حكومي
10.	المؤسسة التعاونية الأردنية	مساند	حكومي
11.	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	استراتيجي	حكومي
12.	النقابة العامة لأصحاب المكاتب والشركات العقارية	مساند	النقابات
13.	النقابة أصحاب مكاتب تأجير السيارات	مساند	النقابات
14.	النقابة العامة لأصحاب صالونات التجميل	مساند	النقابات
15.	النقابة العامة لأصحاب مخامر الموز	مساند	النقابات
16.	النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والمحاسبة	مساند	النقابات
17.	النقابة العامة للعاملين في المياه والزراعة والصناعات الغذائية	مساند	النقابات
18.	النقابة العامة للعاملين في صناعة الغزل والنسيج والالبسة	مساند	النقابات
19.	النقابة اللوجستية الاردنية	مساند	النقابات
20.	النقابة العامه لوكلاء السيارات وقطع الغيار	مساند	النقابات
21.	نقابة اصحاب المدارس الخاصة	مساند	النقابات
22.	نقابة اصحاب المطاعم والحلويات الاردنية	مساند	النقابات
23.	نقابة اصحاب مراكز التربية الخاصة	مساند	النقابات
24.	نقابة العاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة	مساند	النقابات



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

#	اسم الجهة	فئة الشراكة	قطاع الشراكة
.25	نقابة النحالين الاردنيين	مساند	النقابات
.26	نقابة تجار ومنتجي المواد الزراعية	مساند	النقابات
.27	نقابة ملاحه الاردن	مساند	النقابات
.28	الهيئة البحرية الأردنية	مساند	حكومي
.29	إدارة السير	مساند	حكومي
.30	أمانة عمان الكبرى	مساند	حكومي
.31	بلدية الزرقاء	مساند	حكومي
.32	بنك تنمية المدن والقرى	مساند	حكومي
.33	دائرة ادارة قضايا الدولة	مساند	حكومي
.34	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	مساند	حكومي
.35	دائرة الاراضي والمساحه	مساند	حكومي
.36	دائرة المشتريات الحكومية	مساند	حكومي
.37	دائرة المكتبة الوطني	مساند	حكومي
.38	دائرة الموازنة العامة	استراتيجي	حكومي
.39	دائرة مراقبة الشركات	مساند	حكومي
.40	ديوان التشريع والرأي	مساند	حكومي
.41	ديوان المحاسبة	مساند	حكومي
.42	سلطة المياه	مساند	حكومي
.43	سلطة وادي الاردن	مساند	حكومي
.44	شركة البريد الاردني	مساند	حكومي
.45	شركة العقبة لاداره وتشغيل الموانئ	مساند	حكومي
.46	صندوق استثمار أموال الضمان الاجتماعي	مساند	حكومي
.47	صندوق التنمية والتشغيل	استراتيجي	حكومي
.48	صندوق المعونة الوطنية	مساند	حكومي
.49	ضريبة الدخل والمبيعات	مساند	حكومي
.50	غرفة تجارة الاردن	مساند	القطاع الخاص
.51	غرفة تجارة عمان	مساند	القطاع الخاص



وزارة العمل

## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

#	اسم الجهة	فئة الشراكة	قطاع الشراكة
.52	غرفة صناعة عمان	مساند	القطاع الخاص
.53	مجلس النواب الاردني	مساند	حكومي
.54	محكمة الموقر	مساند	حكومي
.55	مركز الملكة رانيا للدارسات الأردنية وخدمة المجتمع	مساند	حكومي
.56	مؤسسة الاذاعة والتلفزيون الاردنية	مساند	حكومي
.57	مؤسسة الاقراض الزراعي	مساند	حكومي
.58	مؤسسة التدريب المهني	استراتيجي	حكومي
.59	هيئة الاعلام	مساند	حكومي
.60	هيئة الاوراق المالية	مساند	حكومي
.61	هيئة الخدمة والإدارة العامة	مساند	حكومي
.62	هيئة النزاهة ومكافحة الفساد	مساند	حكومي
.63	هيئة تنظيم قطاع الطاقة و المعادن	مساند	حكومي
.64	هيئه تنظيم الطيران المدني	مساند	حكومي
.65	وزارة الادارة المحلية	مساند	حكومي
.66	وزارة الاستثمار	مساند	حكومي
.67	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	استراتيجي	حكومي
.68	وزارة الأشغال العامة والإسكان	مساند	حكومي
.69	وزارة الأوقاف و الشؤون و المقدسات الإسلامية	مساند	حكومي
.70	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	استراتيجي	حكومي
.71	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	استراتيجي	حكومي
.72	وزارة التنمية الاجتماعية	مساند	حكومي
.73	وزارة الداخلية	مساند	حكومي
.74	وزارة الزراعة	مساند	حكومي
.75	وزارة الشباب	استراتيجي	حكومي
.76	وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية	استراتيجي	حكومي
.77	وزارة الصحة الاردنية	مساند	حكومي
.78	وزارة الصناعة والتجارة والتموين	مساند	حكومي



## تقرير قياس رضا الشركاء 2024

#	اسم الجهة	فئة الشراكة	قطاع الشراكة
.79	وزارة الطاقة والثروة المعدنية	مساند	حكومي
.80	وزارة العدل	مساند	حكومي
.81	وزارة المالية	مساند	حكومي
.82	وزارة النقل	مساند	حكومي
.83	وكالة الأنباء الأردنية (بترا)	مساند	حكومي
.84	الوكالة الالمانية للتعاون الدولي GIZ	استراتيجي	المنظمات

● بلغ عدد الشركاء الاستراتيجيين (11) شريك ، في حين بلغ عدد الشركاء المساندين (73) شريك.