

Ministry of Labour



وزارة العمل

silah

0



إستبانة قياس رضا المستفيدين من خدمات وزارة العمل - الربع الأول لسنة 2024م

قام مركز إتصال وزارة العمل (الوزارة) بالتعاون مع قسم إدارة الجودة بالوزارة بتنفيذ إستبانه قياس رضا المستخدمين من خدمات الوزارة للربع الأول من العام 2024م. ويأتي ذلك ضمن حرص الوزارة على التواصل مع شرائح المستخدمين من خدماتها للإطلاع على آرائهم بما ينعكس بشكل إيجابي على تطوير جودة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة.

يتكون التقييم من 5 أسئلة تقييمية وكل سؤال تكون له درجة بمجموع 25 درجة، بالإضافة لسؤال عن الملاحظات والمقترحات حول خدمات الوزارة. والأسئلة هي كالآتي:

1. كم تقييم سلوك وكفاءة الموظفين ومعرفتهم وقدرتهم على إنجاز الخدمة من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتهم بفاعلية؟
2. كم تقييم توفر المعلومات حول متطلبات الحصول على الخدمة وإجراءات وزمن إنجاز الخدمة؟
3. كم تقييم سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة سواء عن طريق الموقع الإلكتروني أو الحضور الشخصي؟
4. كم تقييم سهولة الاتصال مع الوزارة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني؟
5. كم التقييم العام للخدمات المقدمة من قبل الوزارة من حيث مرونة وتسلسل الإجراءات والزمن وتلبية احتياجات المستخدمين؟

كما تتوزع هذه الدرجات حسب التصنيفات الخمسة المعتمدة في الإستبيان وهي كالآتي:

التصنيف	راضي جداً	راضي	مناسب	مقبول	غير راضي
الدرجة	5	4	3	2	1

وتتضمن الوزارة 6 إدارات تقدم 20 خدمة على النحو الآتي:

الإدارة	الخدمات
إدارة التعويضات ودعم التعطل	المتسفيدين من إعانة التعطل. المتسفيدين من إعانة تعويض التعطل (المفصولين)

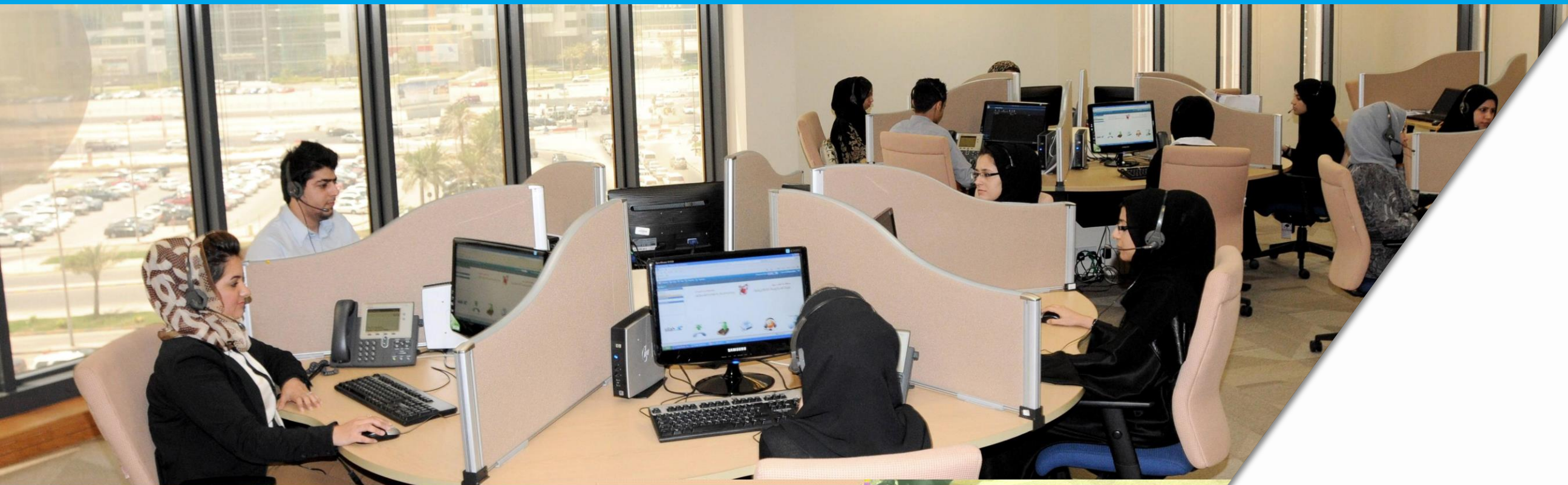
الإدارة	الخدمات
إدارة التوظيف	خدمة إصدار شهادة البحرية. خدمة تثبيت العمالة الوطنية. تسجيل أصحاب العمل. تسجيل الباحثين عن عمل. توظيف الباحثين عن عمل.

الإدارة	الخدمات
إدارة العلاقات العمالية	خدمة النقابات العمالية. خدمة فض المنازعات الفردية.

الإدارة	الخدمات
إدارة تنمية القوى العاملة	برنامج التدريب على رأس العمل (فرص). برنامج التدريب مع ضمان التدريب (ضمان). برنامج الشامل. البرامج الاحترافية.

الخدمات	الإدارة	الخدمات	الإدارة
<p>خدمة التفتيش على المنشآت الخاضعة لقانون العمل.                      خدمة التوعية والارشاد لأصحاب العمل والعمال                      خدمة تسجيل شكاوى عمالية.</p>	<p>إدارة التفتيش والسلامة المهنية</p>	<p>ترخيص برامج الحضور / الاجتياز (محلي)/الدولية.                      ترخيص مدرب بدوام كامل / بدوام جزئي / مدرب زائر                      تحليل التقارير السنوية والتقارير المالية للمؤسسات                      تجديد ترخيص المؤسسات التدريبية. التدريبية.</p>	<p>إدارة شؤون المعاهد المهنية</p>

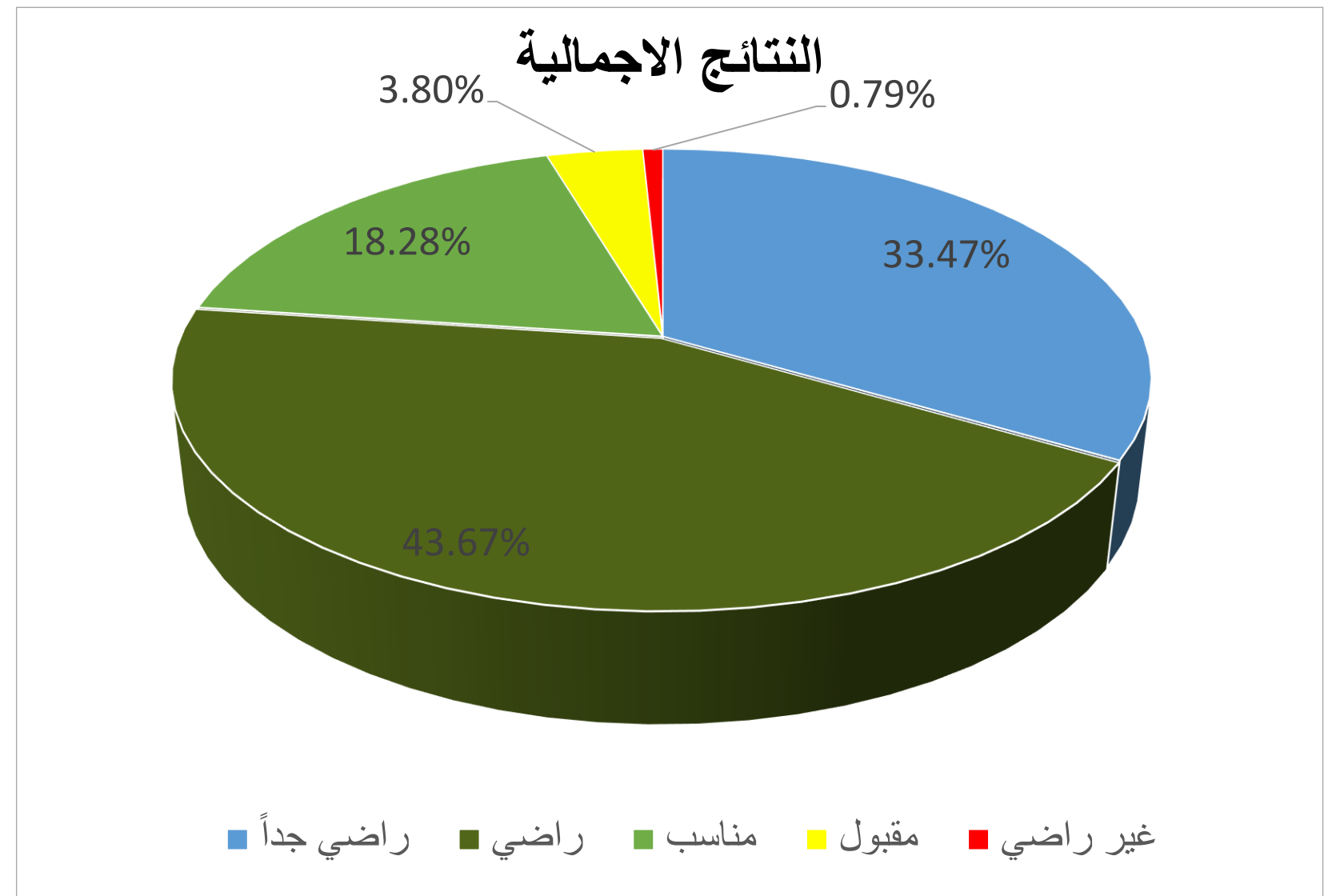
# النتائج الاجمالية للاستبيان للربع الأول 2024م



# النتائج الاجمالية للاستبيان

5

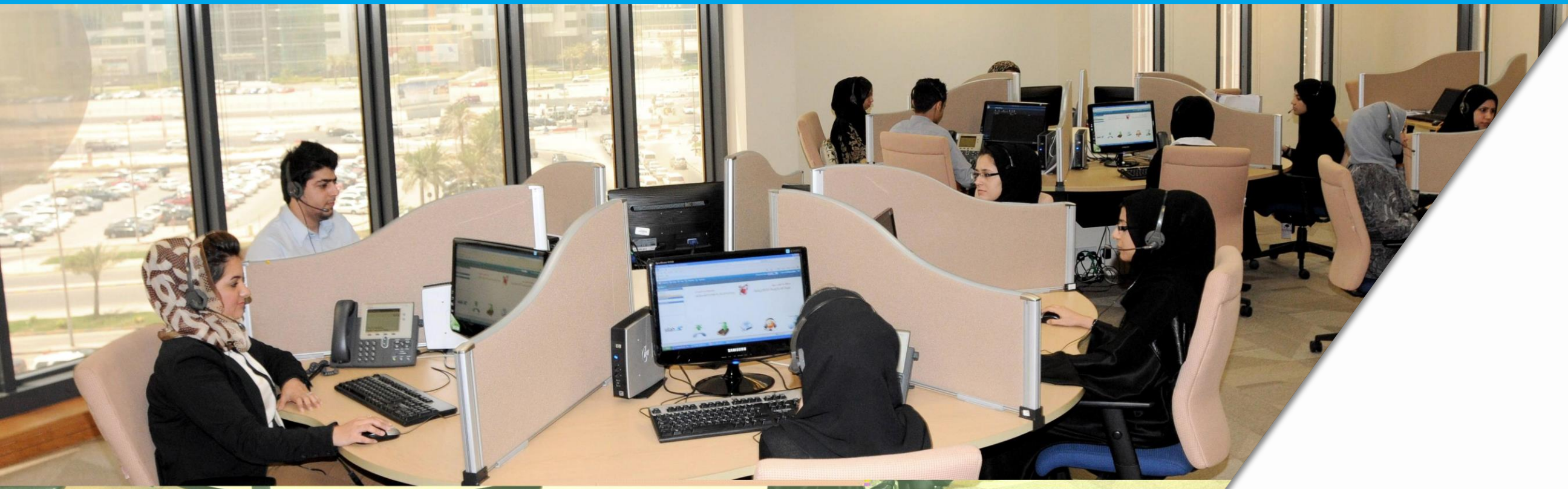
أكمل الاستبيان		1264	
التصنيف	مدى الدرجات	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	22-25	423	33.47%
راضي	17-21	552	43.67%
مناسب	12-16	231	18.28%
مقبول	7-11	48	3.80%
غير راضي	1-6	10	0.79%
متوسط مجموع الرضا العام		77.17%	

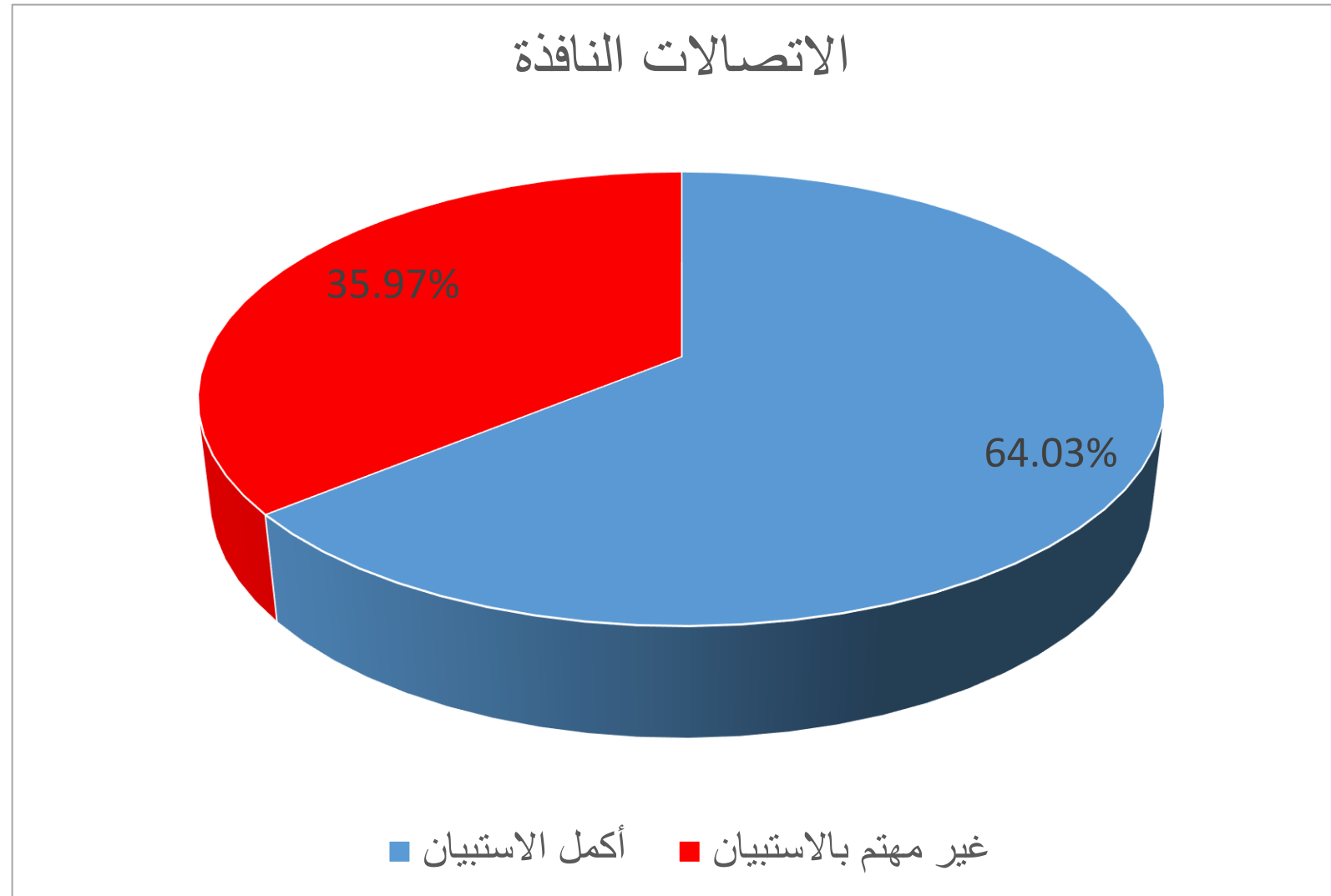


## Observations

- ضم الاستبيان 2,804 مستفيد نتج عنه مشاركة 1,264 مستفيد. حيث اشتملت العينة على ما نسبته 20% وأقل من إجمالي المستفيدين لكل خدمة.
- بلغت نسبة متوسط النتائج الاجمالية للمشاركين في استبانة خدمات الوزارة 77.17% بما يعادل 19.29 درجة من أصل 25 درجة.

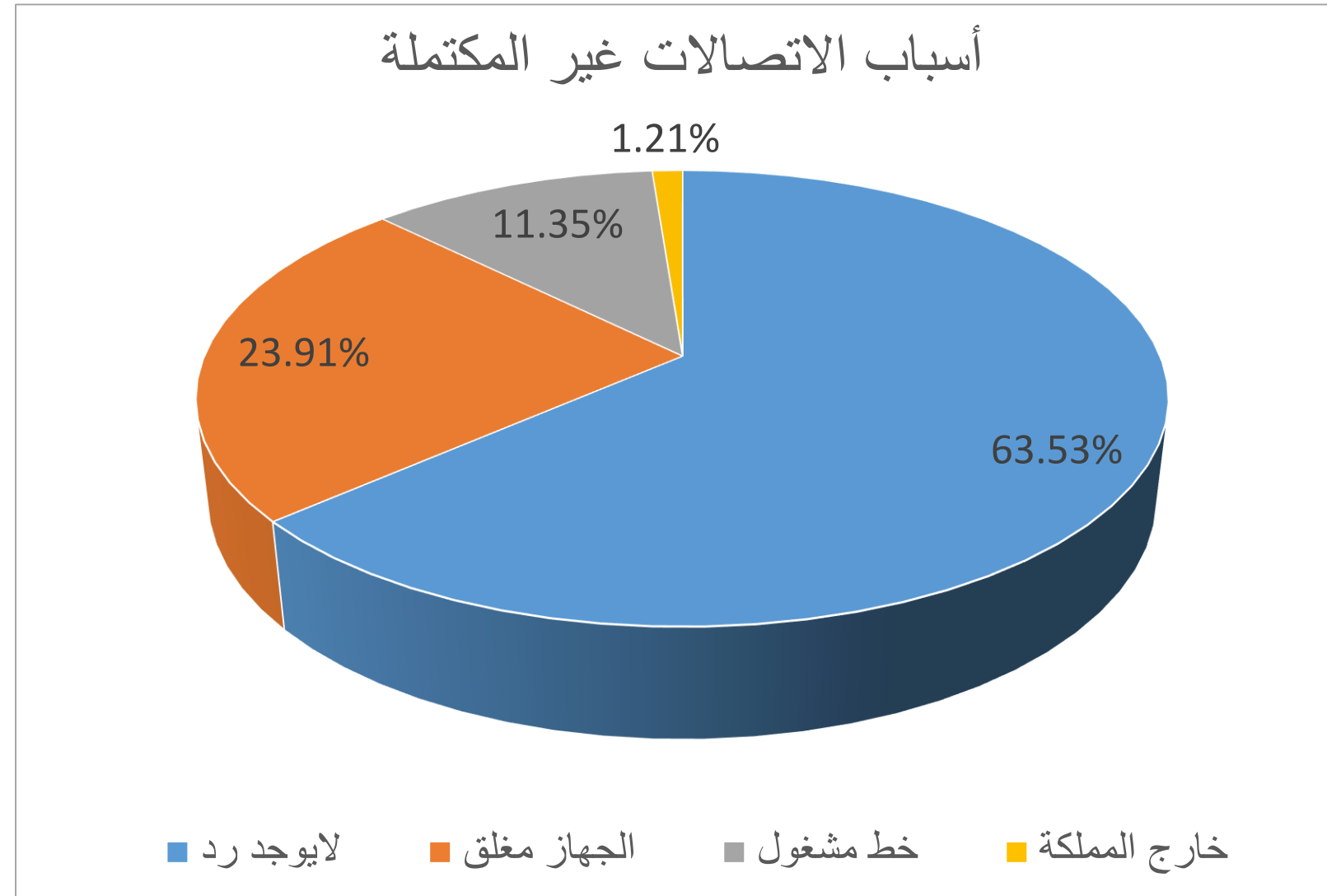
# قنوات الإتصال





## Observations

- بلغ عدد الإتصالات النافذة 1,974 إتصال. وكانت نسبة الإتصالات التي أنجز فيها عمل الإستبيان 64.03% وبعدهد 1,264 مشارك من إجمالي الإتصالات النافذة.
- أما نسبة الإتصالات التي تم الرد عليها ولم ينجز فيها عمل الإستبيان بناءً على طلب الشخص نفسه فكانت 35.97% وبعدهد 710 مشارك من إجمالي الإتصالات النافذة. وتتعدد الأسباب للفئة غير المهتمة بعمل الإستبيان منها الإنشغال بالعمل أو عدم وجود الرغبة في عمل الإستبيان.

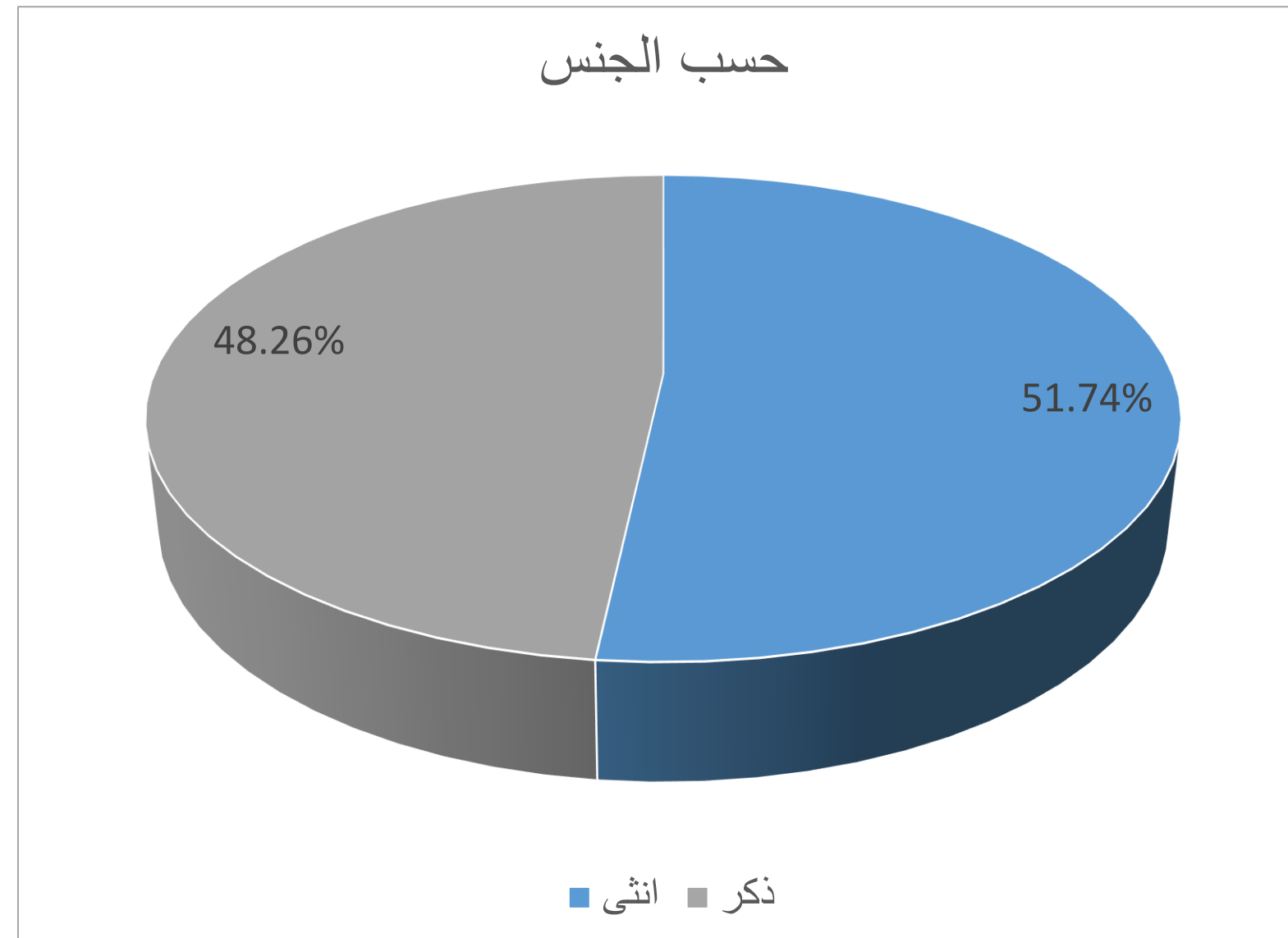


## Observations

- سجلت الإتصالات غير المكتملة 828 إتصال، وكانت النسبة الأكبر من الإتصالات غير المكتملة للمكالمات التي لا يوجد رد عليها بنسبة 63.53% من إجمالي الإتصالات غير المكتملة.
- سجلت الاجهزة المغلقة نسبة 23.91%، فيما سجلت الخطوط المشغولة نسبة 11.35% وأيضا كانت نسبة الإتصالات للأشخاص الموجودين خارج المملكة 1.21% من إجمالي الإتصالات غير المكتملة.

# توزيع العينة حسب الفئة

9



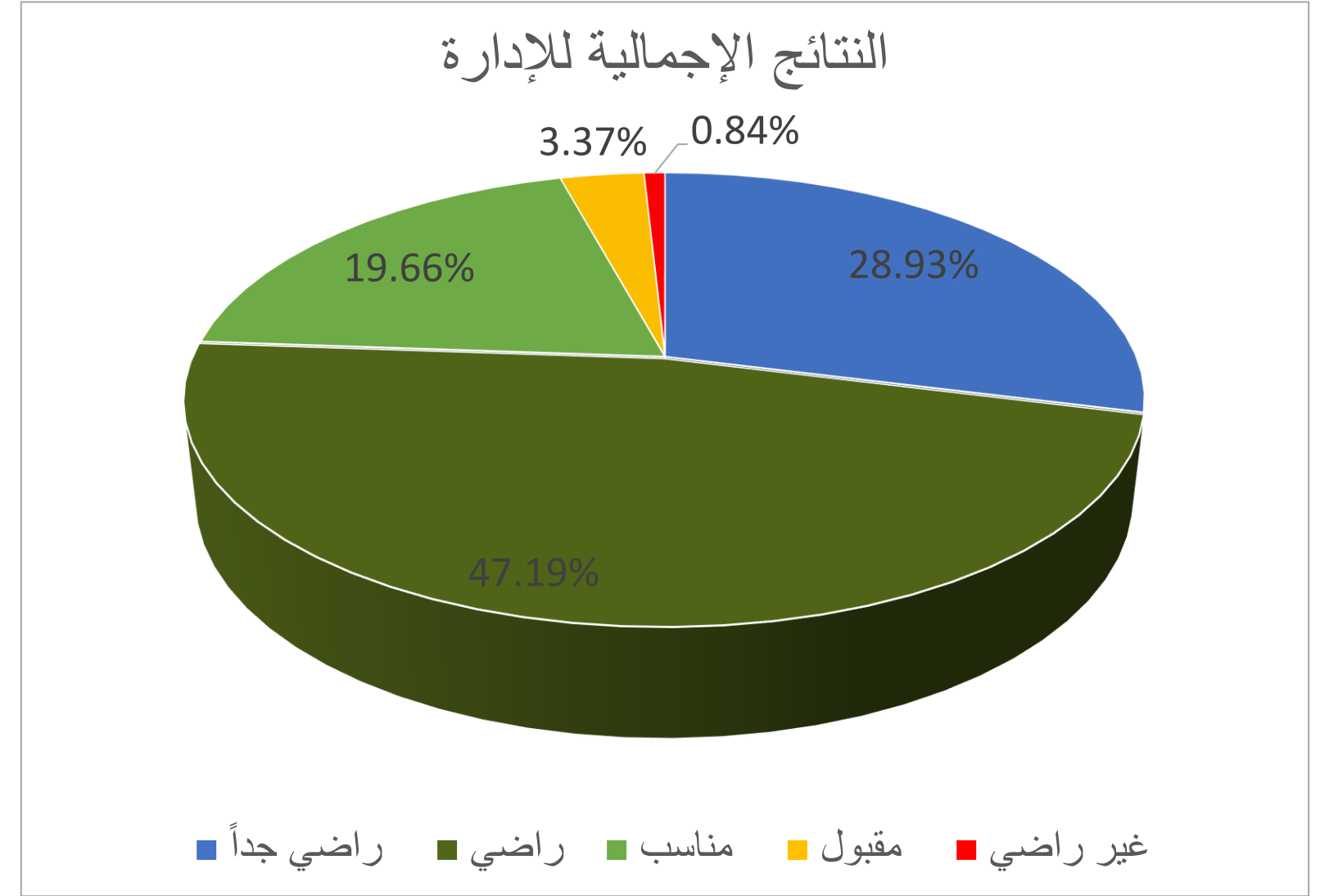
## Observations

- بلغ عدد المشاركين في الإستبانة من فئتي الذكور والإناث 1,264 مشارك، حيث بلغ عدد المشاركين من فئة الإناث 654 مشاركة وبنسبة 51.74% من إجمالي الإتصالات.
- في حين كانت نسبة المشاركين من فئة الذكور 48.26% وبعدهد 610 مشارك.

# النتائج التفصيلية للاستبيان حسب الإدارات



أكمل الاستبانة		356
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	103	28.93%
راضي	168	47.19%
مناسب	70	19.66%
مقبول	12	3.37%
غير راضي	3	0.84%
متوسط مجموع الرضا العام		76.60%



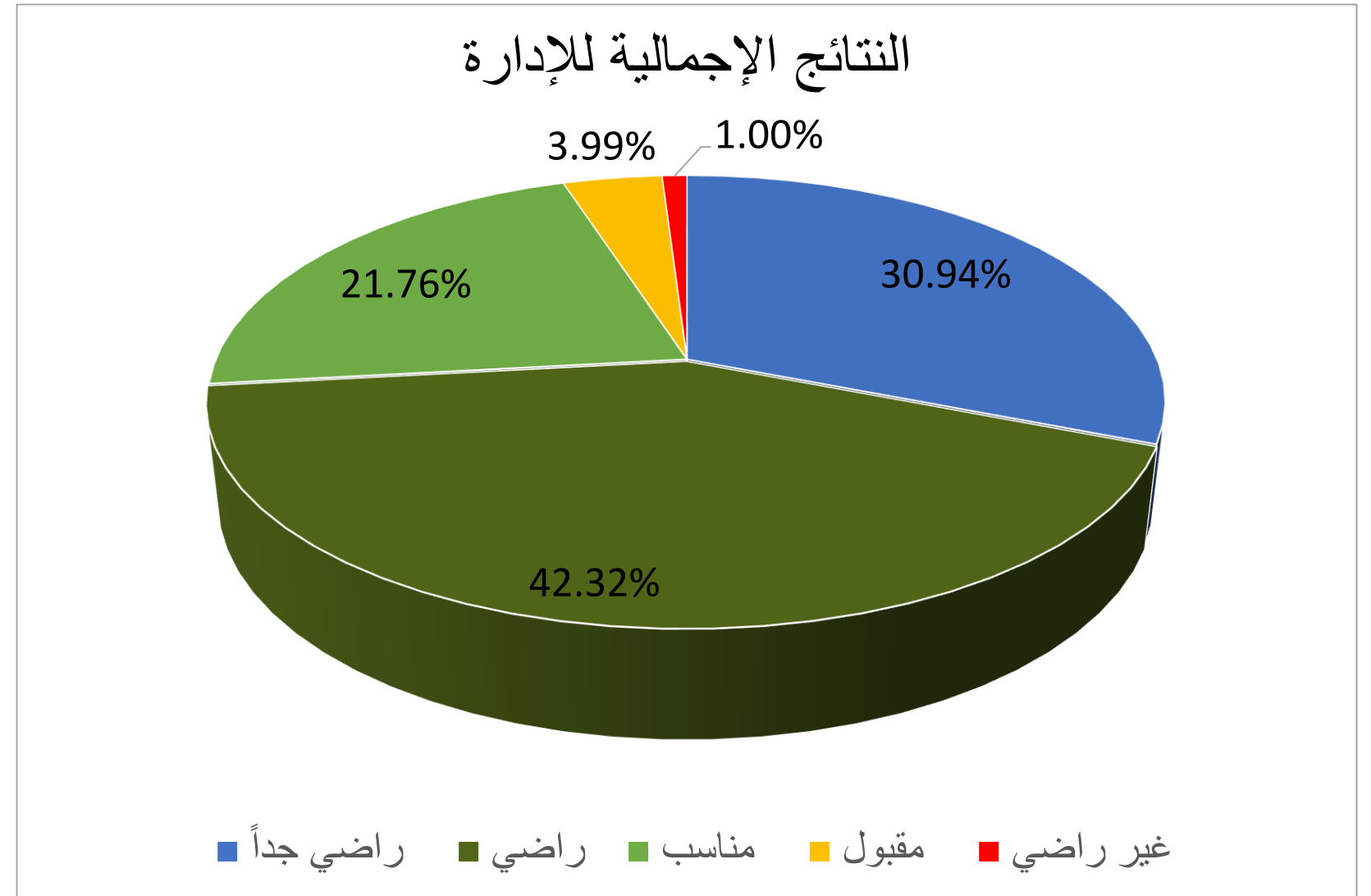
## Observations

- تختص إدارة التوظيف بدراسة احتياجات سوق العمل والسعي لتوفير العمالة الوطنية. وتوفر فرص العمل المناسبة للمواطنين البحرينيين على نحو يكفل حق العمل المستمر والمجزي لهم .

# إدارة التعويضات ودعم التعطل

12

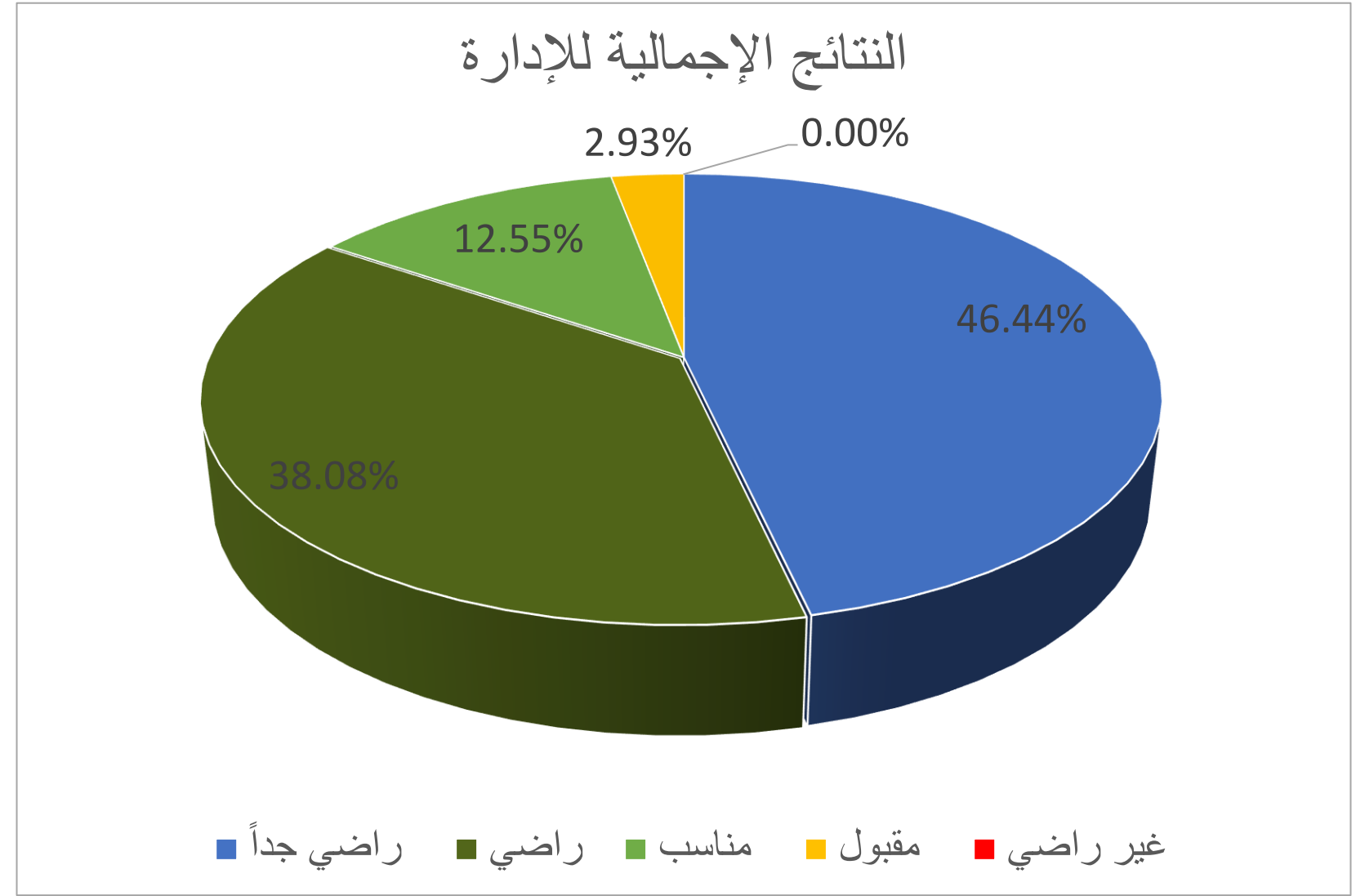
501	أكمل الاستبانة	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
30.94%	155	راضي جداً
42.32%	212	راضي
21.76%	109	مناسب
3.99%	20	مقبول
1.00%	5	غير راضي
<b>75.50%</b>	<b>متوسط مجموع الرضا العام</b>	



## Observations

- تسعى الوزارة من خلال نظام التأمين ضد التعطل إلى توفير الطمأنينة لكل عامل وباحث عن عمل جاد عن طريق توفير الدعم المالي خلال فترة التعطل. وكذلك تمكين كل باحث عن عمل للعيش في مستوى معيشي لائق خلال فترة تعطله.

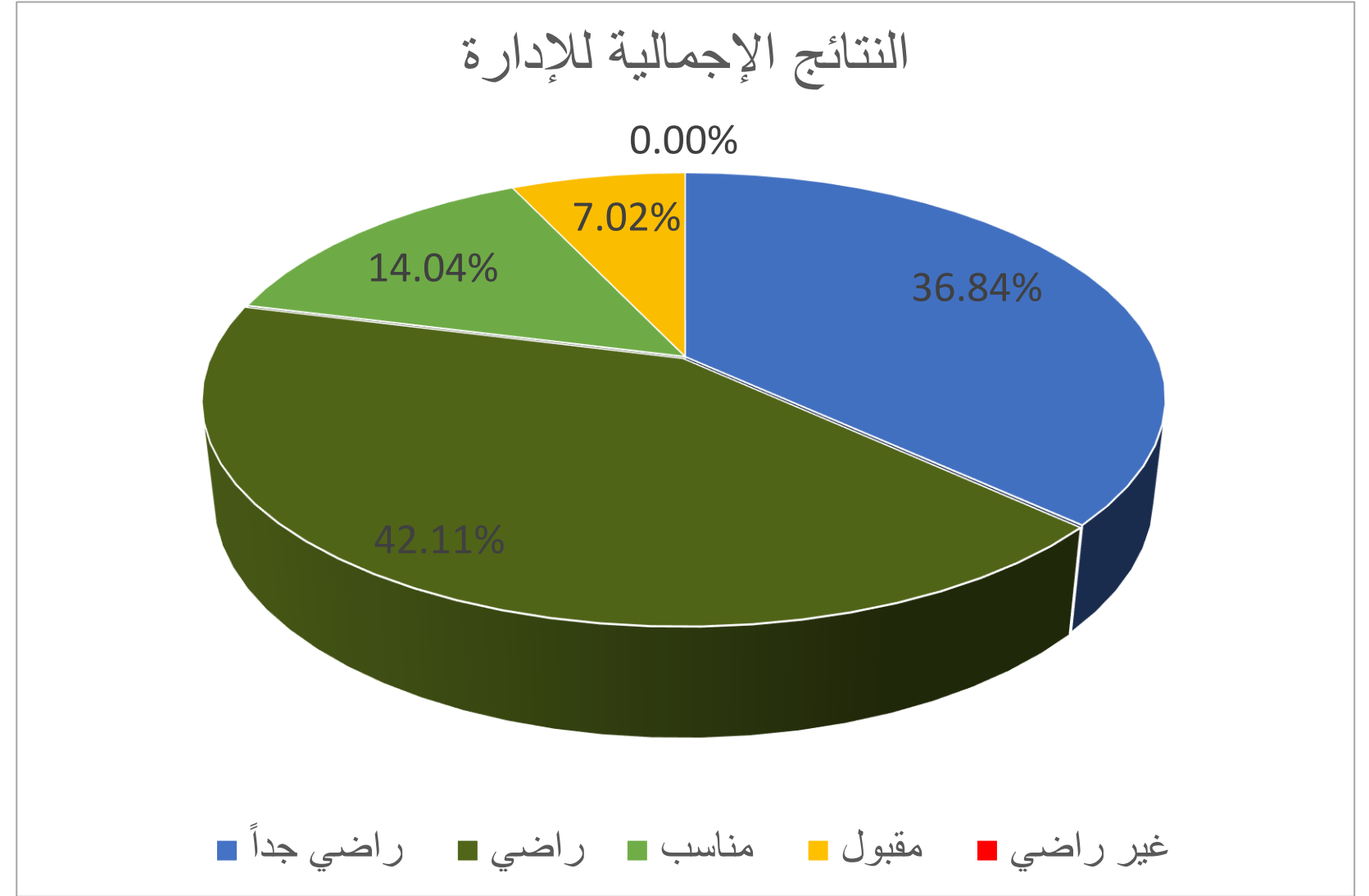
أكمل الاستبانة		239
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	111	46.44%
راضي	91	38.08%
مناسب	30	12.55%
مقبول	7	2.93%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		82.00%



## Observations

- تقدم الإدارة بالوزارة حزمة من البرامج للنهوض بالعملية التدريبية ودفع عجلة الموارد البشرية كركيزة أساسية وتعزيز وتطوير إمكانيات الكوادر الوطنية، لتكون كوادر مؤهلة قادرة على المنافسة والاستدامة وجعل المواطن البحريني هو الخيار الأمثل.

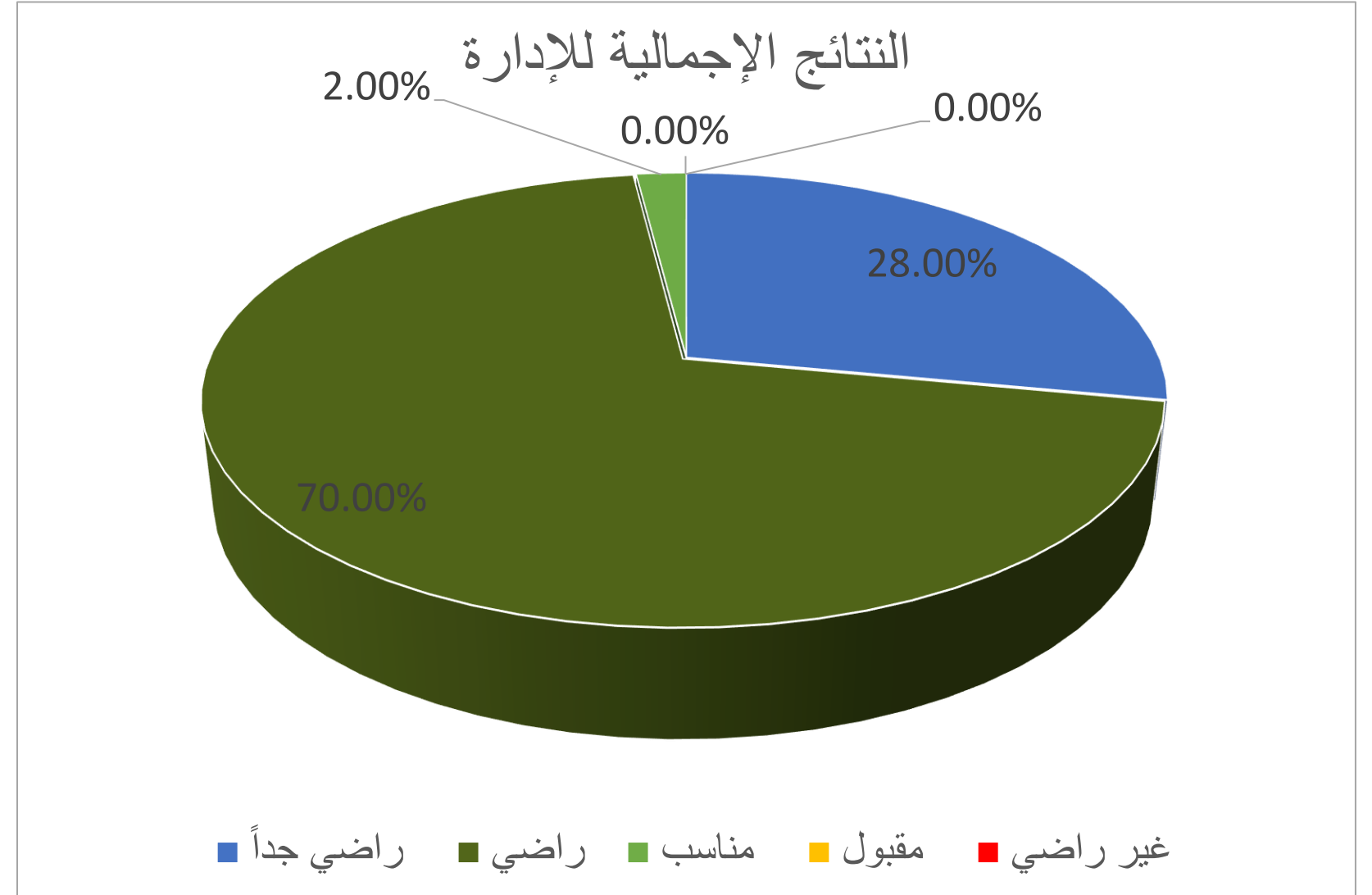
أكمل الاستبانة		58
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	21	36.21%
راضي	24	41.38%
مناسب	8	13.79%
مقبول	4	6.90%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		77.52%



## Observations

- تعنى الإدارة بتطوير الأدوات الرقابية وحقوق أطراف الإنتاج في سوق العمل، ولها العديد من المبادرات في هذا الشأن كتنظيم الورش التثقيفية لأطراف العلاقة مع أصحاب العمل والنقائبيين والعاملين في القطاع الأهلي، كما تقوم بتشجيع ثقافة الحوار الاجتماعي في تسوية نزاعات العمل الفردية والجماعية. وتتكون الإدارة من قسم التحكيم والاستشارات العمالية وقسم النقابات العمالية.

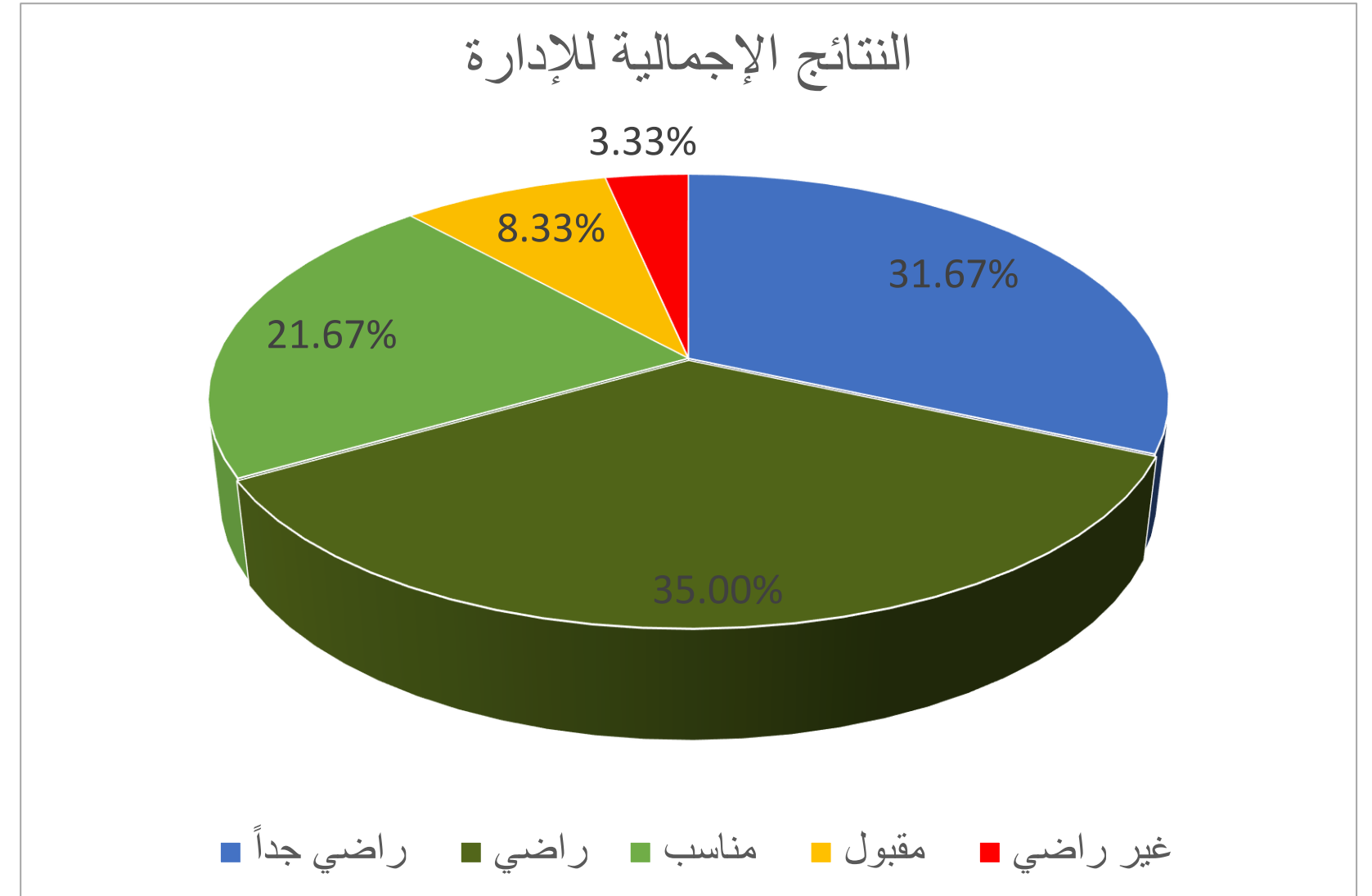
أكمل الاستبانة		50
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	14	28.00%
راضي	35	70.00%
مناسب	1	2.00%
مقبول	0	0.00%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		80.64%



## Observations

- تعنى الإدارة بالإشراف على المؤسسات التدريبية الخاصة لتقويم الخدمة التدريبية والتحقق من مستوى أدائها وفحص وترخيص برامجها التدريبية والتدقيق والتفتيش عليها من خلال زيارات ميدانية. كما تقوم الإدارة بتشجيع الاستثمار في قطاع التدريب وتنمية الموارد البشرية في مملكة البحرين.

أكمل الاستبانة		60
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	19	31.67%
راضي	21	35.00%
مناسب	13	21.67%
مقبول	5	8.33%
غير راضي	2	3.33%
متوسط مجموع الرضا العام		72.67%



## Observations

- تعنى الإدارة بوضع وتنفيذ ومتابعة وتقييم برامج التفتيش العمالي على المنشآت المختلفة، إضافة إلى رفع الوعي الوقائي وترسيخ مفاهيم الصحة والسلامة المهنية بين العاملين وأصحاب العمل.

