



الجمهورية التونسية
رئاسة الحكومة



المقياس الوطني للخدمات الإدارية حسب مقاربة أحداث الحياة مسار "التسجيل في مؤسسة تربوية"

جانفي 2022

الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية

مكونات المقياس

- الانتفاع بالخدمات
- درجة التعقيد
- الرضا عن الخدمات
- تقييم النفاذ
- الثقة بالإدارة العمومية

المنهجية

المقاربة:
دراسة كمية

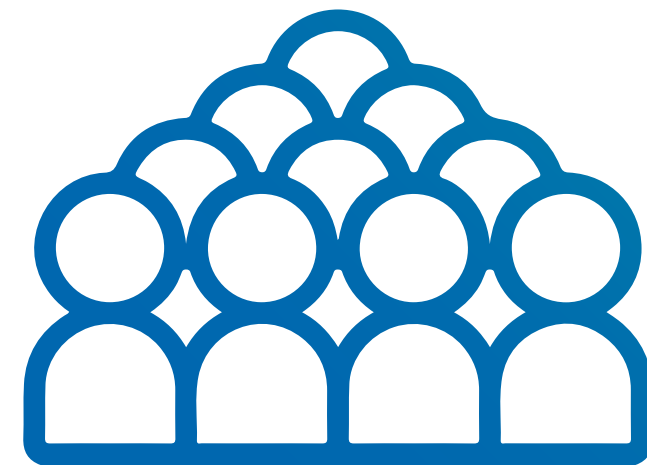
طريقة اختبار العينة:
طريقة الحصص

الوصف:
مسح كمي

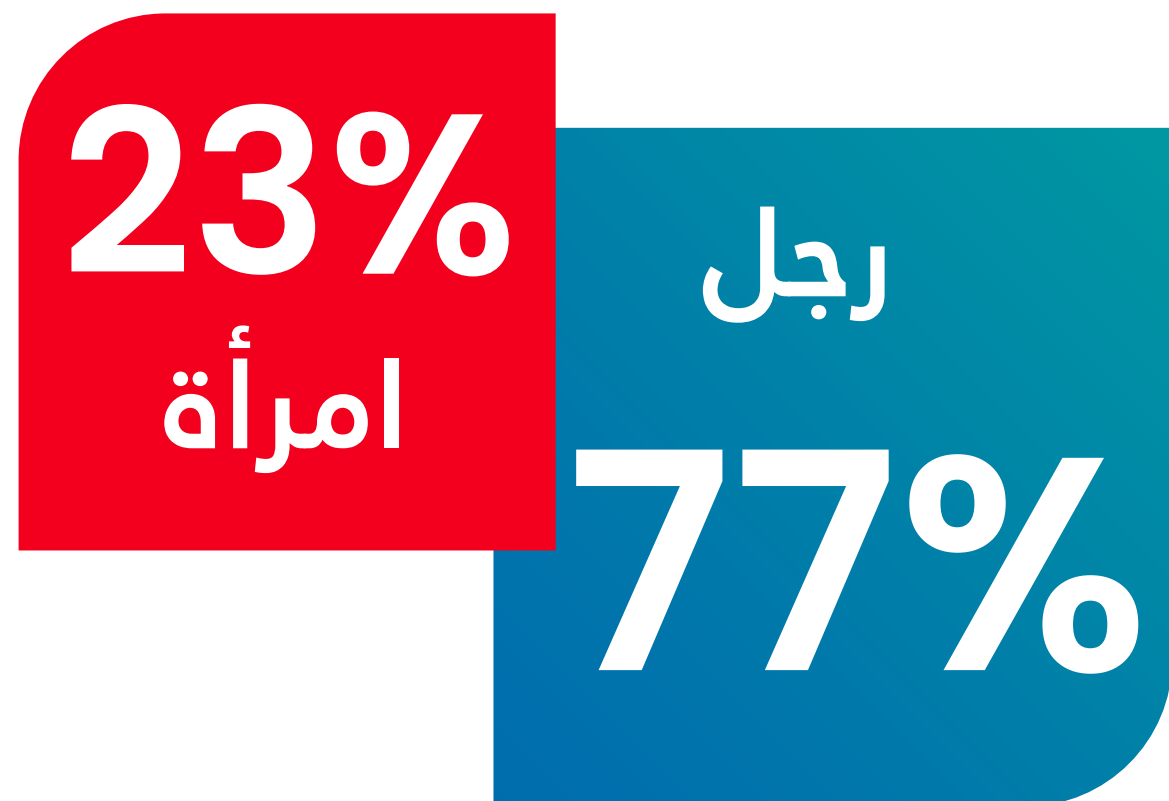
الهدف:
الأولياء

طريقة البحث:
استجواب هاتفي بمساعدة الكمبيوتر

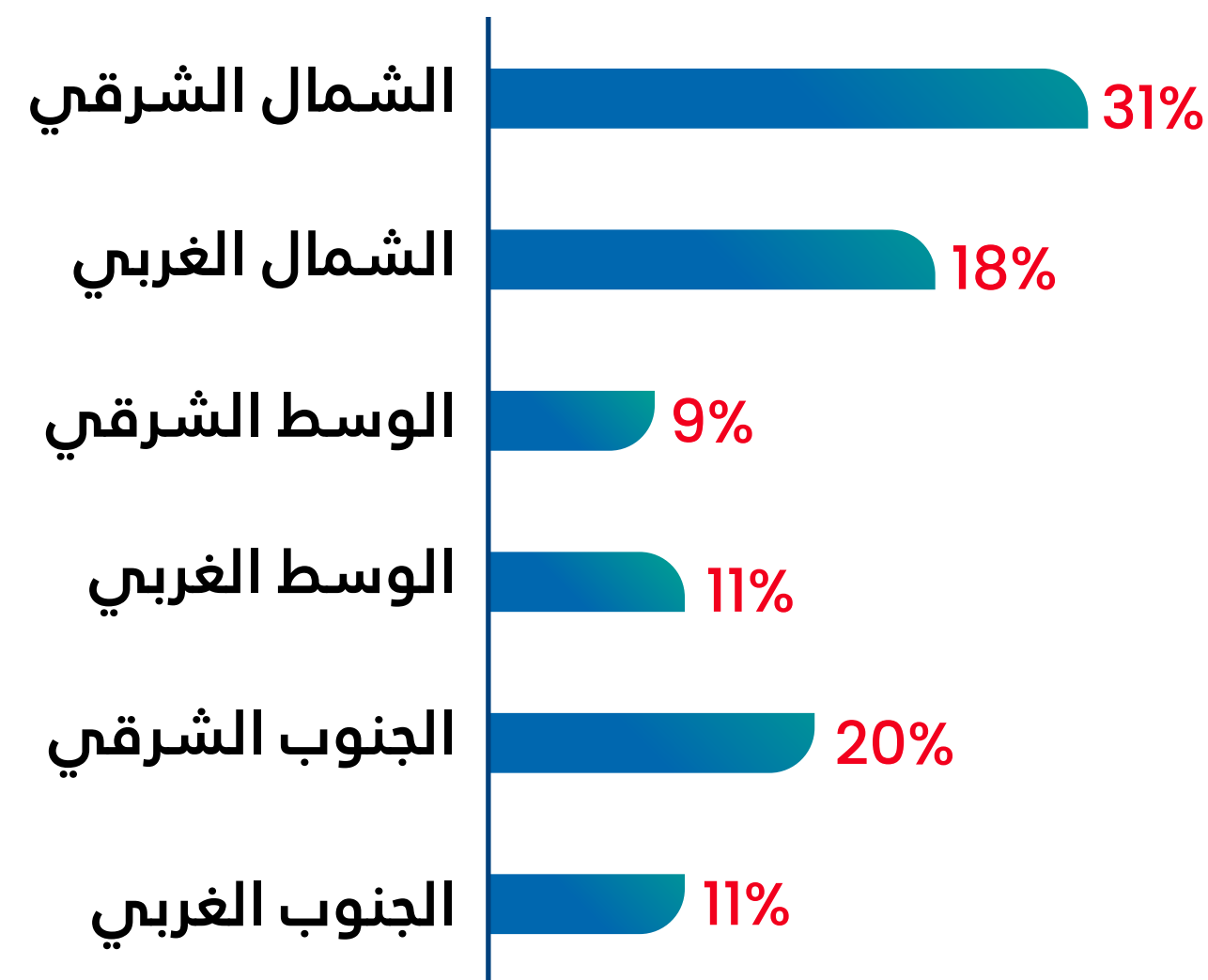
العينة:
303 مستجوباً



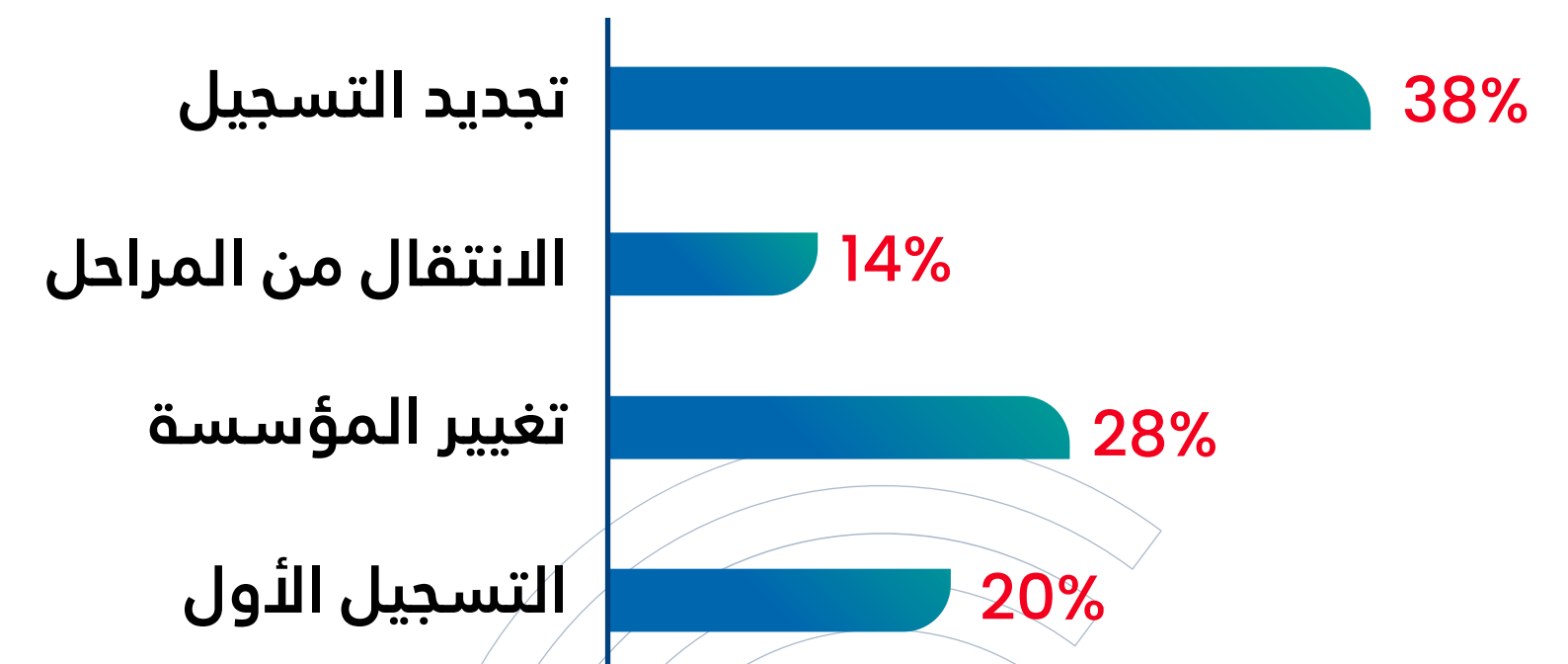
النوع الاجتماعي



الجهة (%)



الخدمات (%)

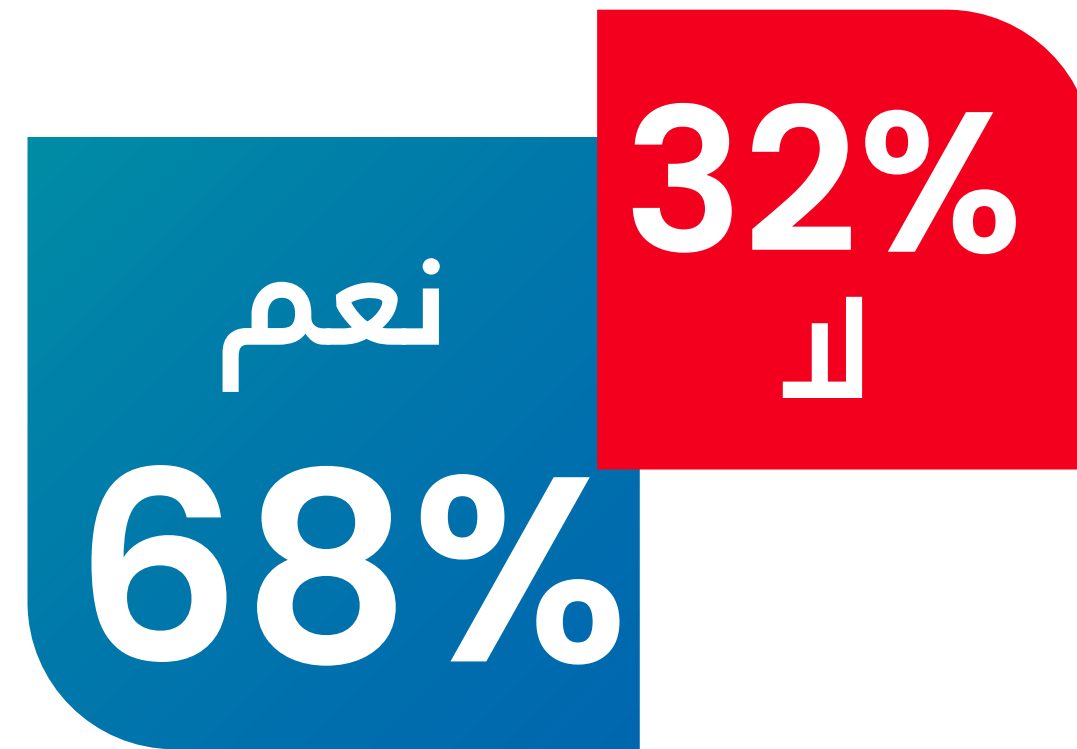
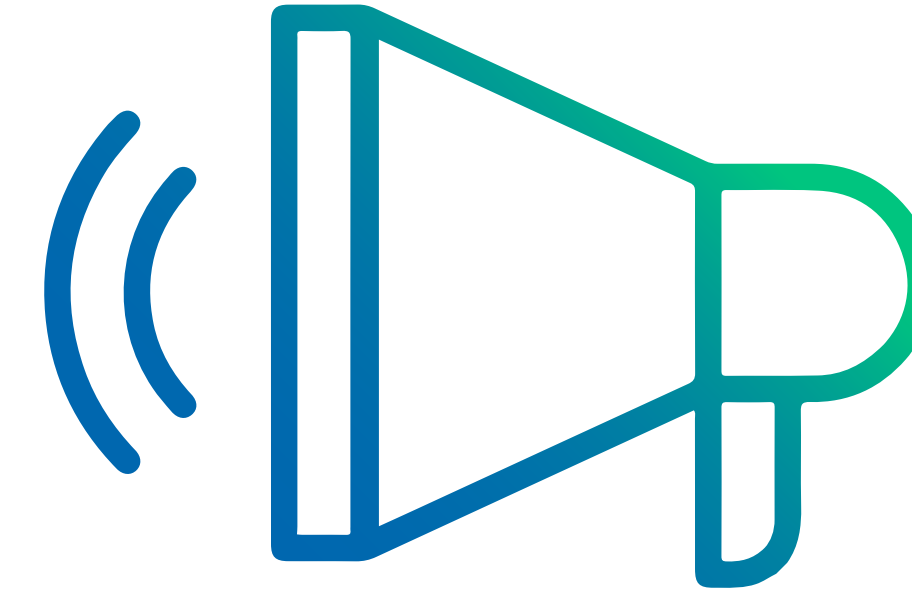




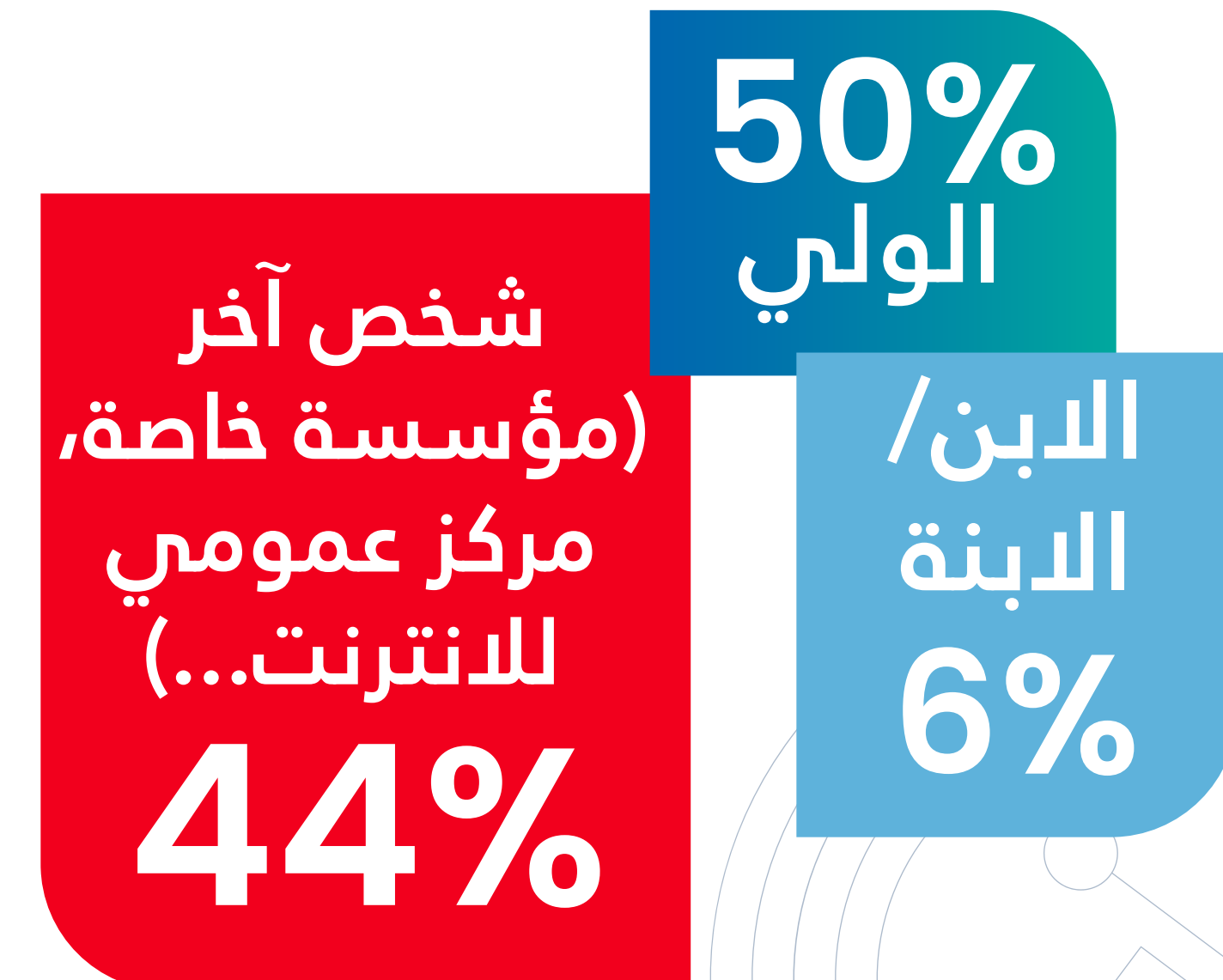
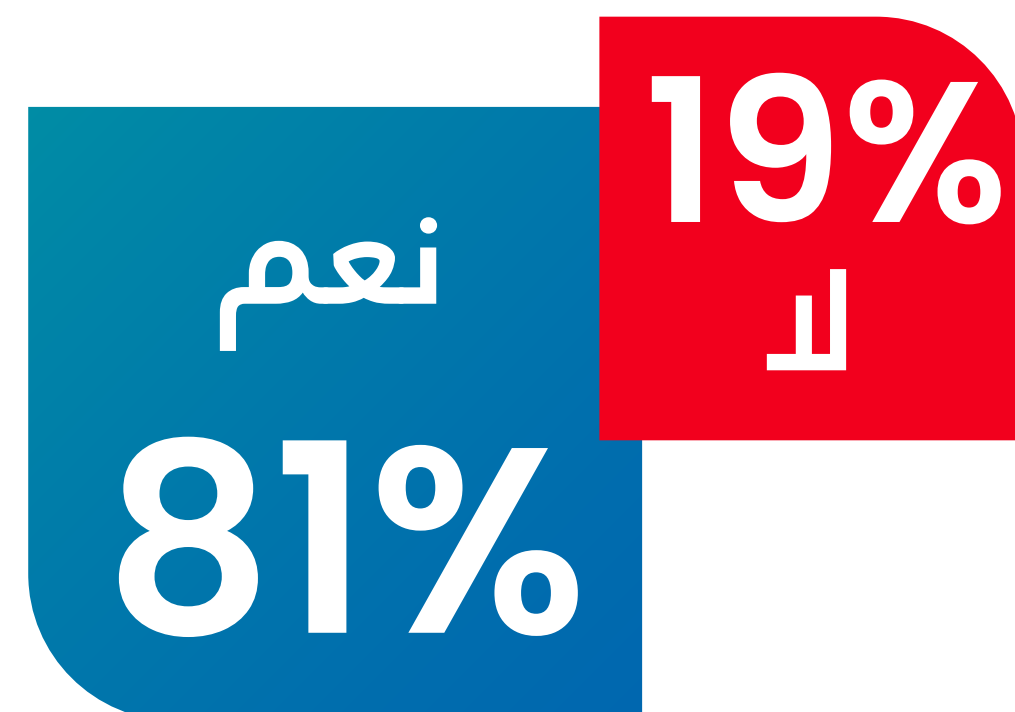
أهم النتائج

الانتفاع بالخدمات

تم السماع بالموقع الالكتروني « inscription.tn »



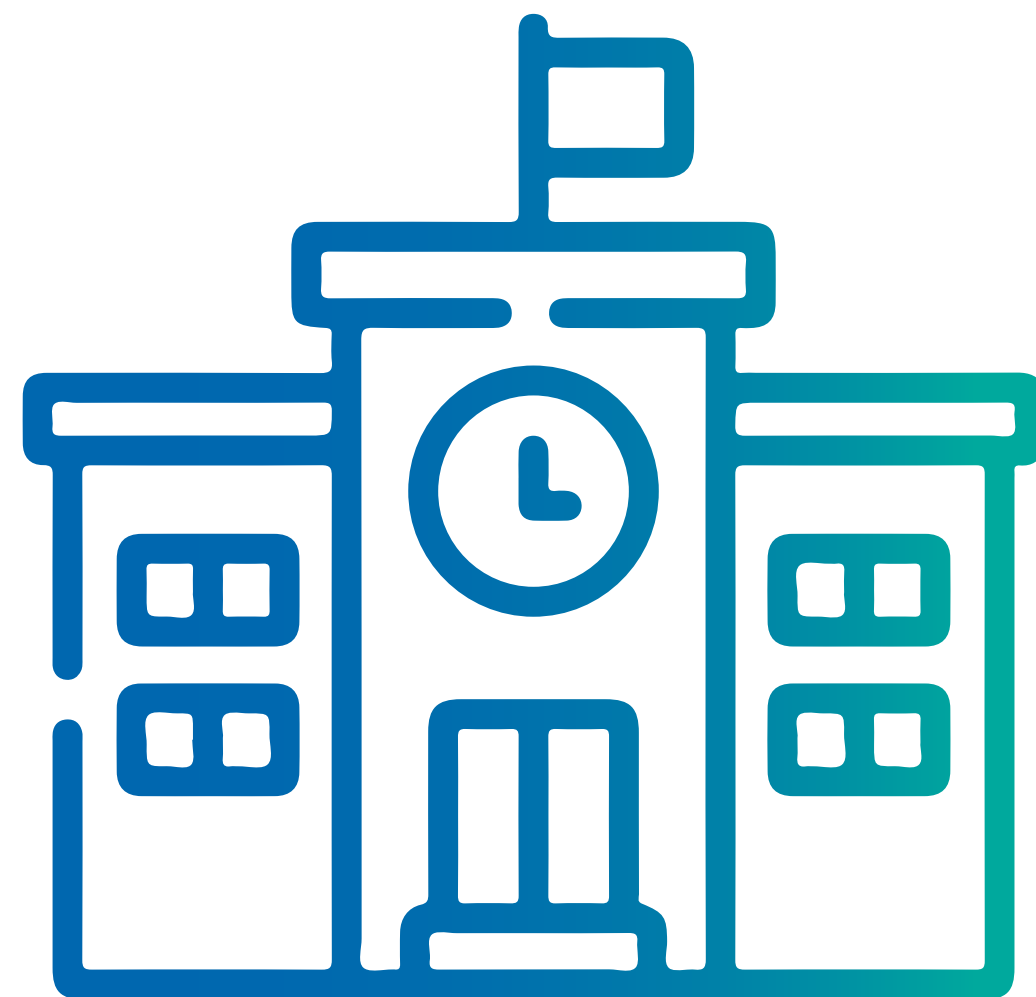
التسجيل في المرحلة الابتدائية أو الإعدادية أو الثانوية



الخدمات المنتفع لها / المؤسسة

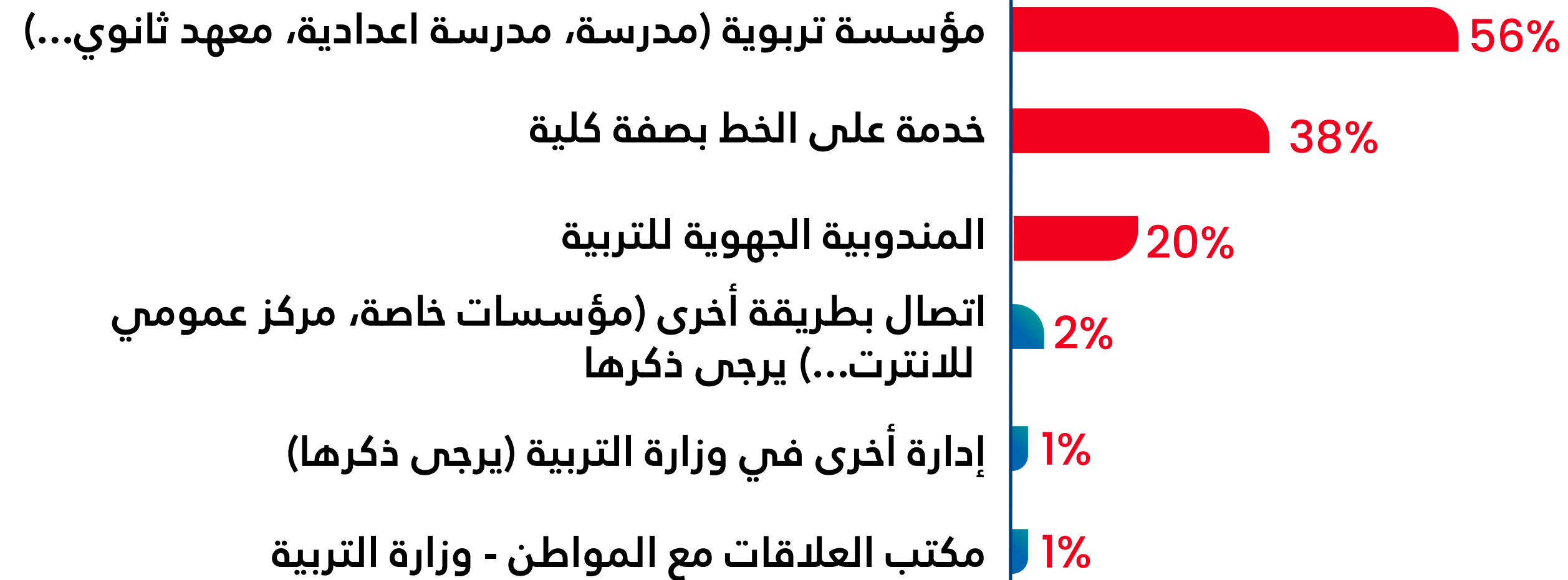


- مؤسسة تربوية (مدرسة ابتدائية، مدرسة اعدادية، معهد ثانوي...)
- مكتب العلاقات مع المواطن - وزارة التربية
- المندوبية الجهوية للتربية
- لا يوجد اتصال - عملية رقمية 100%
- مؤسسة أخرى

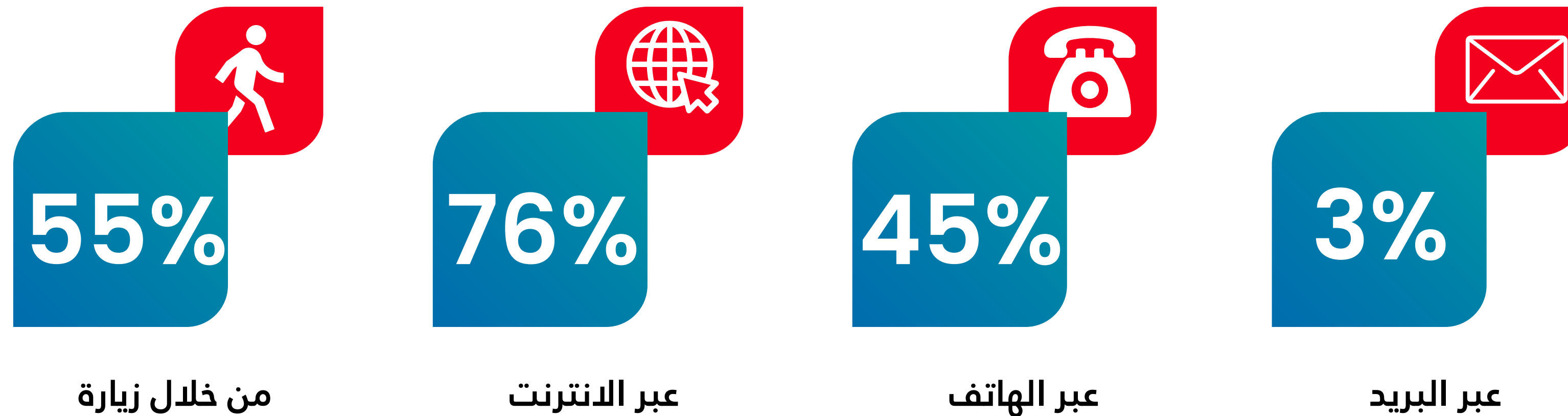




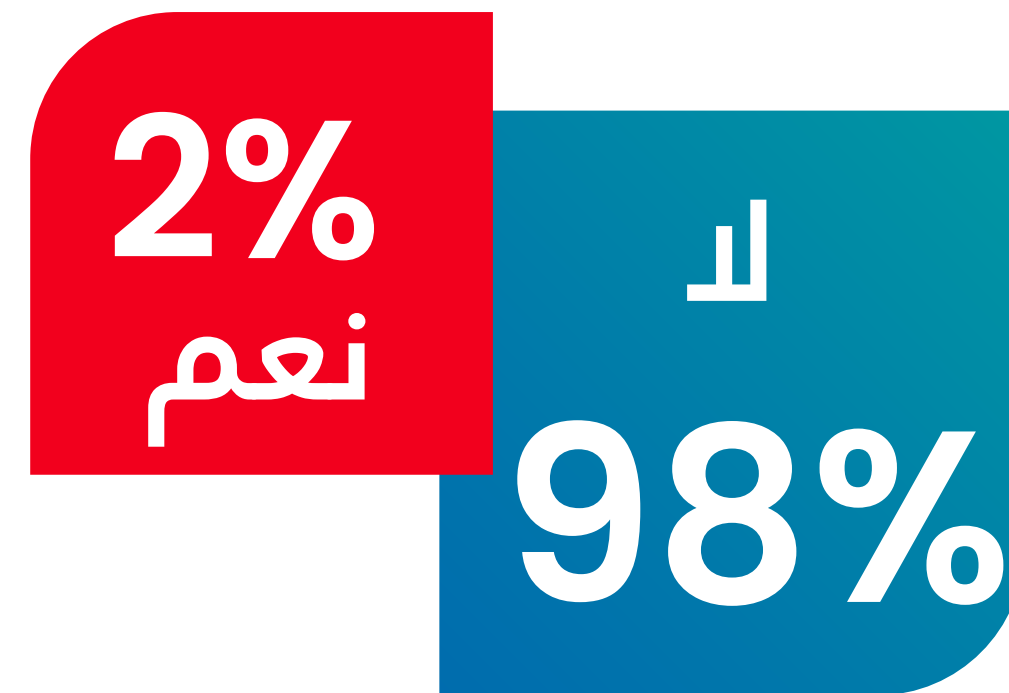
المؤسسات التي تم الاتصال بها



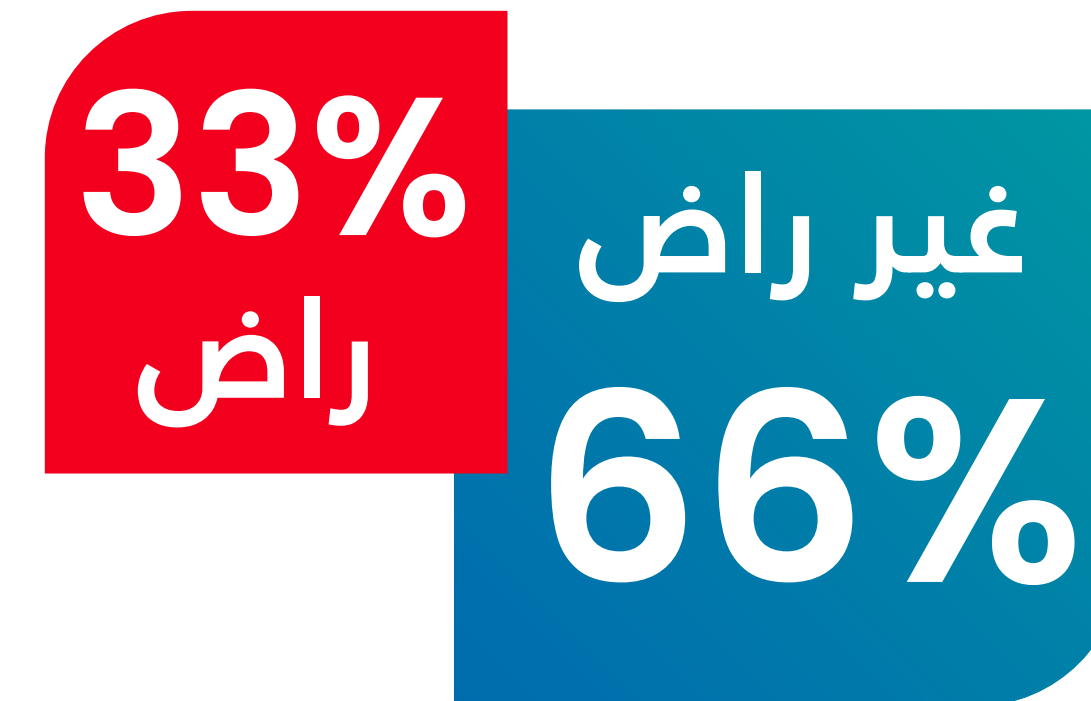
وسائل الاتصال

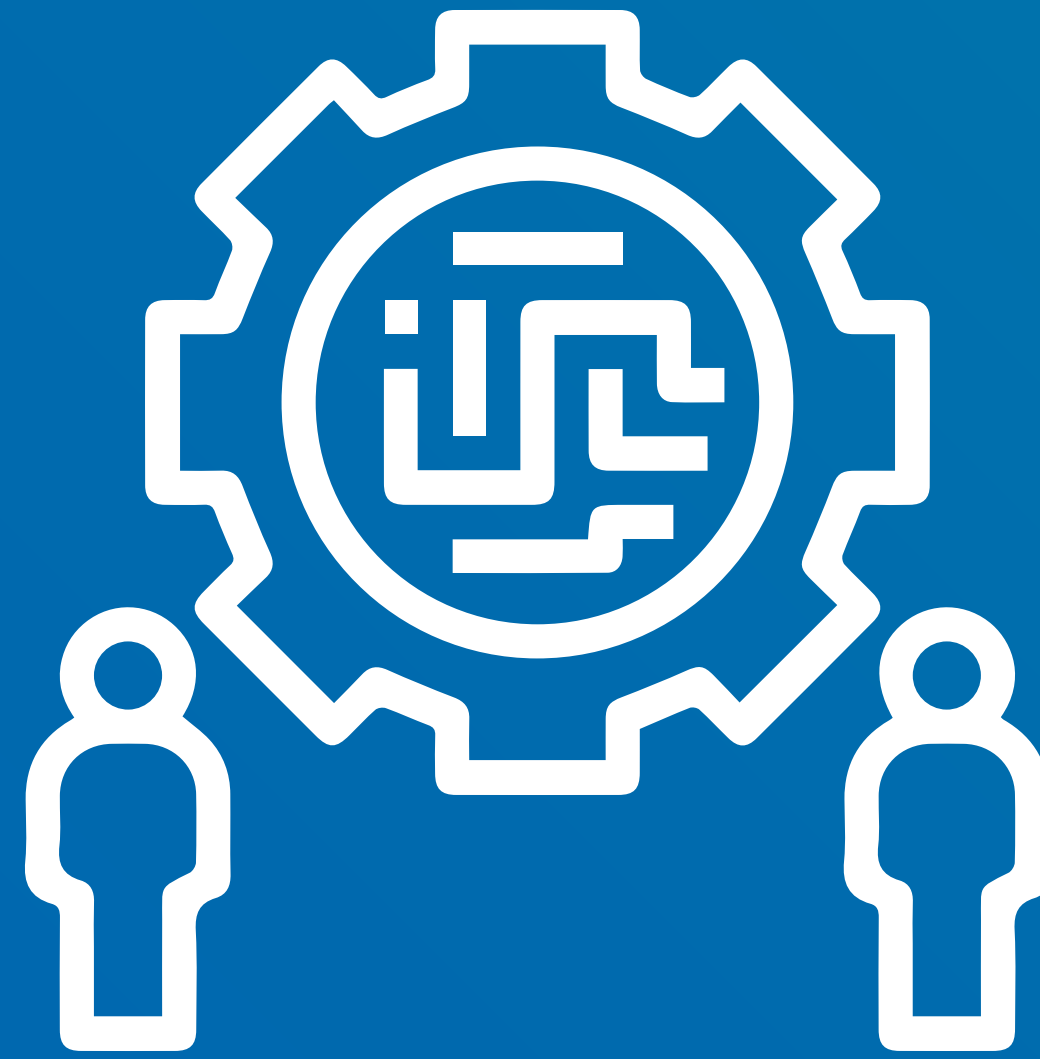


إيداع الشكوى



معالجة الشكوى





أهم النتائج

درجة التعقيد

الرضا عن الخدمات المقدمة

درجة التعقيد

درجة السهولة

دفع معلوم التسجيل	22%	78%
إنشاء حساب في Inscription.tn	23%	77%
طلب تغيير المؤسسة التربوية	46%	54%
اختيار المؤسسة التربوية	19%	81%
طلب معلومات حول إجراءات التسجيل	12%	88%
تقديم طعن (في حالة توجيهه إلى مؤسسة غير مرغوب فيها)	17%	83%



أهم النتائج

الرضا عن الخدمات



الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة

65%	وضوح المعلومات حول مختلف المراحل التي يجب اتباعها
61%	دقة قائمة الوثائق التي يجب تقديمها
61%	سهولة إيجاد المعلومات التي تستجيب لوضعيتك الخاصة
56%	توافق مختلف مصادر المعلومات التي قمت بمراجعتها
51%	سهولة تحديد الإدارات التي يجب الاتصال بها



جودة الاستقبال

97%	أوقات العمل
75%	وقت الانتظار أو الاتصال بالعون
70%	ثقة العون (الاعوان) في طلبك
64%	لطف العون (الاعوان)



معالجة المطلب

53%	المعلومات حول مدى تقدم دراسة المطلب
51%	مشاركة العون (أو الإدارة) في دراسة الملف - (في حالة شكوى أو تغيير للمؤسسة)
51%	أجل دراسة المطلب
50%	كفاءة العون (الاعوان) - (في حالة شكوى أو تغيير للمؤسسة أو مرور بمدرسة ...)
45%	قدرة الإدارة بوسائلها الخاصة على تقديم خدمات أو حلول مفيدة لك
41%	عدد الزيارات أو الاتصالات التي تم القيام بها



الرضا عن الخدمات المقدمة

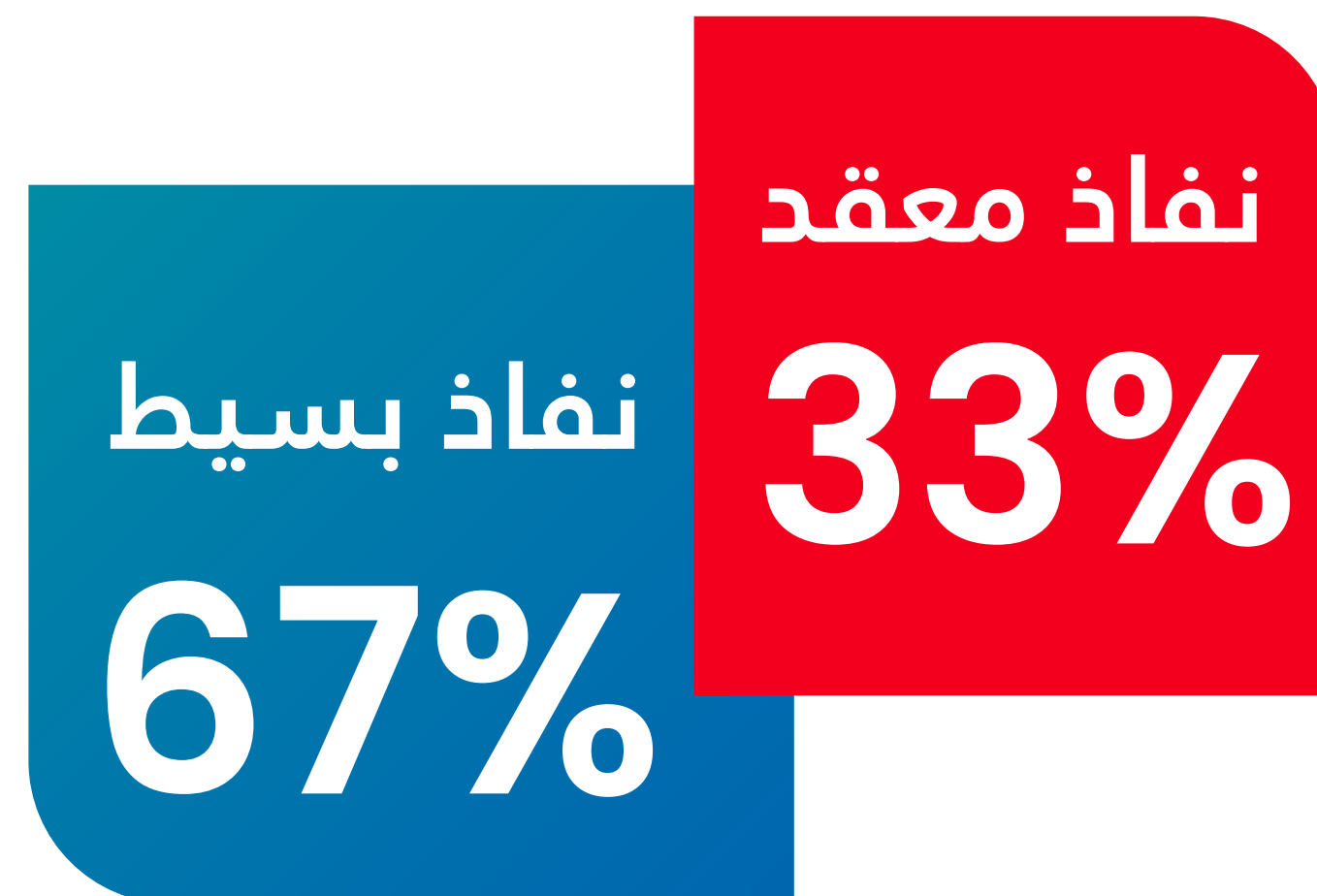
65%	دفع معلوم التسجيل
66%	إنشاء حساب في Inscription.tn
77%	طلب تغيير المؤسسة
56%	اختيار المؤسسة التربوية
66%	طلب معلومات حول إجراءات التسجيل
34%	تقديم طعن (في حالة توجيه إلى مؤسسة غير مرغوب فيها)



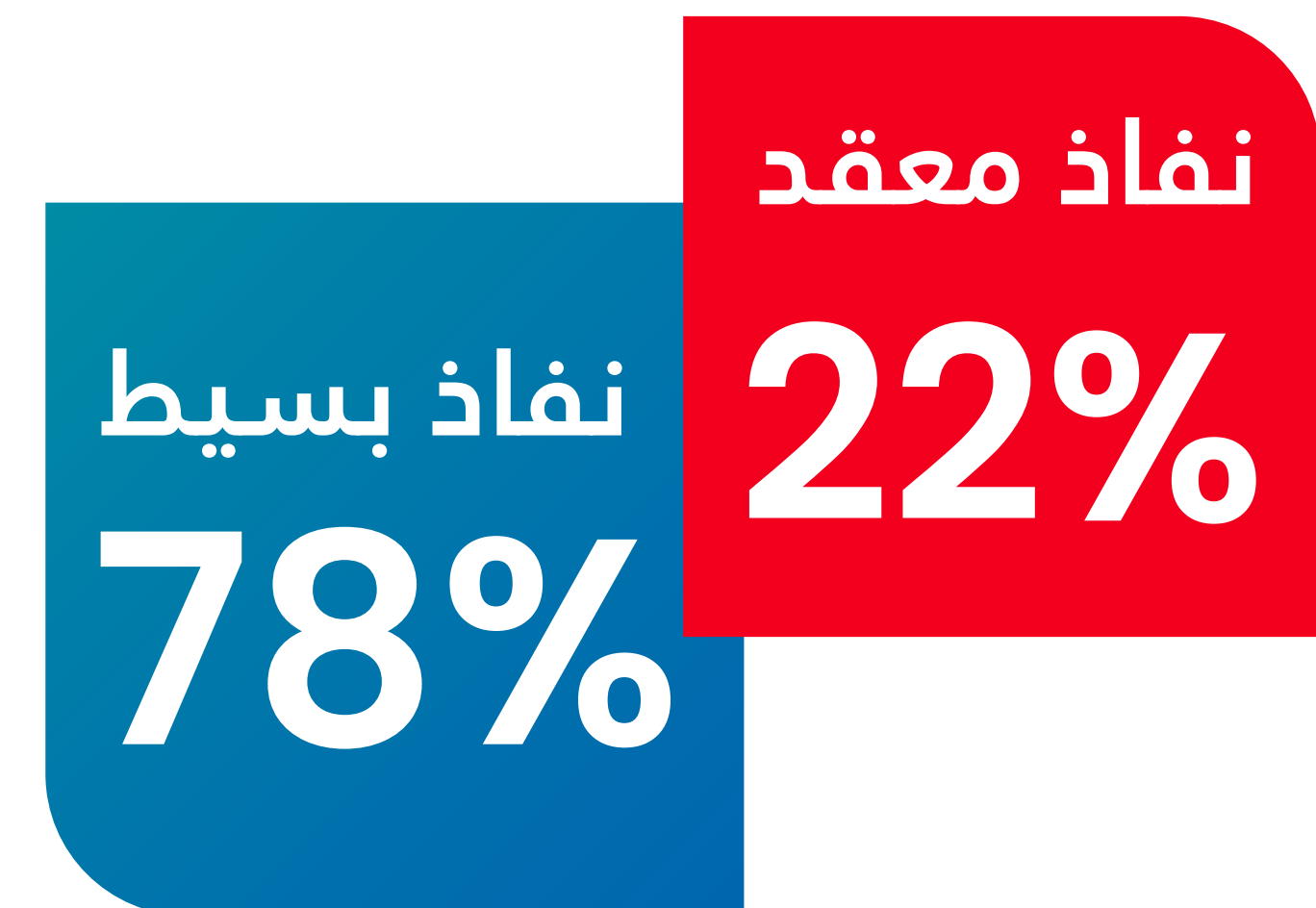
أهم النتائج

تقييم النفاذ

النفاذ إلى المؤسسات الإدارية



النفاذ على الخط





أهم النتائج

الثقة بالإدارة العمومية

درجة الثقة



الثقة في الادارة العمومية	69%
نجاعة الادارة العمومية	66%
رغبة الادارة العمومية في تبسيط الإجراءات الإدارية	63%
قدرة الادارة العمومية على أخذ الوضعية الشخصية في الاعتبار	60%
قدرة الادارة العمومية على معاملة المواطنين بطريقة منصفة	53%