

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظتي ...
د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة

Polling the public's opinion in citizens service offices (complaints management) in governmental hospitals in Cairo and Giza governorates

إعداد

د/ عبد الناصر محمد سيد أحمد

أستاذ الإدارة المساعد - وكيل الكلية الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية

Dr. Abdelnaser Mohamed Sayed Ahmed

**Assistant Professor of Administration - Vice Dean for Admission,
Registration and Student Affairs - Arab Academy for Administrative,
Financial and Banking Sciences**

الملخص باللغة العربية

تعد إدارة الشكاوى منصة لمعالجة المظالم والإنتهاكات والمشكلات التي تواجه كل من المواطنين والعاملين؛ وتساهم في مساعدة المسؤولين للتعرف على أوجه القصور وجوانب الضعف في المنظمة؛ والتعرف على مدى رضا كل من المواطنين والعاملين حول أداء عمل المنظمة وجودة منتجاتها (سواء كانت سلع أو خدمات)؛ ... وفي ضوء ذلك فإنه من المهم التعرف على آراء المواطنين حول شكاوهم وكيف يتصرفون فيها، وحول أداء عمل إدارة الشكاوى، وتقديم عدد من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير هذه الإدارة والاستفادة من هذه الشكاوى ليس من منطلق أنها نقد وتجريح وهجوم على المنظمة، بل من منطلق أنها هدايا ومعلومات هامة يمكن أن تساهم في تطوير وتحسين أداء ومنتجات المنظمة.

وفي مصر منذ عام ١٩٨١ تم تحويل إسم قسم أو إدارة الشكاوى في المنظمات بمختلف أنواعها إلى مكتب خدمة المواطنين.

وتمثلت مشكلة الدراسة الحالية في إستطلاع رأي الجمهور أو المواطنين في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية، سواء تعاملوا مع هذه المكاتب أو لم يتعاملوا.

تم جمع البيانات بواسطة قائمة استقصاء تم توزيعها وجمعها باليد من عينة عمدية من الجمهور أو المواطنين حجمها ١٠٣ وذلك في أماكن إنتظار المرضى ببعض المستشفيات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة.

ومن أهم نتائج الدراسة:

- ١- عدم رضا الغالبية العظمي من الجمهور عن مكاتب الشكاوى في المستشفيات الحكومية.
 - ٢- تواجه هذه المكاتب بالعديد من المعوقات التي تحد من فعاليتها في أداء الأدوار والوظائف المطلوبة والمتوقعة منها.
 - ٣- إختبار صدق أو عدم صدق فروض الدراسة.
- وفي نهاية الدراسة تم تقديم بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تفعيل وتحسين وتطوير أداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: الشكاوى ، إدارة الشكاوى ، مكاتب خدمة المواطنين.

ABSTRACT

Complaints management is a platform for addressing grievances, violations and problems facing both citizens and workers; It contributes to helping officials identify the shortcomings and weaknesses in the organization. Identifying the extent of satisfaction of both citizens and workers with the organization's work performance and the quality of its products (whether goods or services); ...

In light of this, it is important to know the opinions of citizens about their complaints and how they deal with them, and about the performance of the work of the complaints department, and to provide a number of recommendations that can contribute to developing this department and benefiting from these complaints, not from the standpoint of criticism, defamation, and attack on the organization, but rather from the standpoint of On the basis that they are important gifts and information that can contribute to developing and improving the performance and products of the organization.

In Egypt, since 1981, the name of the Complaints Departments in organizations of various types has been changed to the citizens service offices.

The problem of the current study was to survey the opinion of citizens or the public in citizens service offices (complaints management) in governmental hospitals, whether they dealt with these offices or not.

The problem of the current study was to survey the opinion of the public or citizens in citizens service offices (complaints management) in governmental hospitals, whether they dealt with these offices or not.

Data were collected using a questionnaire that was distributed and collected by hand from a deliberate sample of 103 members of the public or citizens in patient waiting areas in some governmental hospitals in Cairo and Giza governorates.

The most important results of the study were:

- 1- The vast majority of the public was dissatisfied with the citizens service offices in government hospitals.
- 2- These offices face many obstacles that limit their effectiveness in performing the roles and functions required and expected of them.
- 3- Testing the validity of the study hypotheses.

At the end of the study, some recommendations were presented that can be used to activate, improve and develop the performance of citizens service offices in governmental hospitals.

key words:Complaints, complaints management, citizens service offices.

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى)
في المستشفيات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة

مقدمة :

تقديم الشكاوى Complaints يعتبر حق من حقوق الإنسان الأساسية التي تضمنها القوانين والتي كفلتها أيضا العديد من المواثيق الدولية لحقوق الإنسان. ويعتبر تقديم الشكاوي أحد أركان المساءلة والمحاسبية على أعمال أي منظمة أيا كان نوعها. كما يعد تقديم الشكاوى أحد الوسائل الهامة لإسماع المسؤولين في المنظمات صوت كل من: المواطنين المتعاملين معها والعاملين بها.

وتعد إدارة الشكاوى Complaints Department منصة لمعالجة المظالم والإنتهاكات والمشكلات التي تواجه كل من المواطنين والعاملين؛ وتساهم في مساعدة المسؤولين للتعرف علي أوجه القصور وجوانب الضعف في المنظمة؛ والتعرف على مدى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المنظمة؛ ...

وتعتبر إدارة الشكاوى من أهم العمليات الإدارية في المنظمات، ومع ذلك فإن الإهتمام بها على المستوى البحثي به شيء من الندرة، وعلى مستوى الممارسة والتطبيق تعاني من قلة الإهتمام. مع أن الفهم الصحيح لهذه الإدارة يجد أنها يمكن أن تلعب دوراً كبيراً في: التعرف على جوانب القصور والضعف في المنظمة؛ وتحسين جودة المنتجات المقدمة؛ وتعزيز الثقة بين المنظمة والمواطنين؛ وزيادة الرضا لديهم؛ وتحسين صورة وسمعة المنظمة؛ والمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة، ...

وتتمثل إدارة الشكاوى في مجموعة من الإجراءات المتكاملة التي تهدف إلى تلقي الشكاوى والمقترحات، وفحصها، والرد عليها، وإتخاذ الإجراءات اللازمة لحلها في حالة الشكاوى، والاستفادة منها في التصحيح والتطوير والتحسين...

وفي ضوء ذلك فإنه من المهم التعرف على آراء الجمهور أو المواطنين حول شكاوهم وكيف يتصرفون فيها، وحول أداء عمل إدارة الشكاوى، وتقديم عدد من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير هذه الإدارة والإستفادة من هذه الشكاوى ليس من منطلق أنها نقد وتجريح وهجوم على المنظمة، بل من منطلق أنها هدايا ومعلومات هامة يمكن أن تساهم في تطوير وتحسين أداء ومنتجات المنظمة.

وفي مصر منذ عام ١٩٨١ تم تحويل إسم قسم أو إدارة الشكاوى في المنظمات الحكومية بمختلف أنواعها إلى مكتب خدمة المواطنين، بهدف توسيع اختصاصات هذا القسم أو هذه الإدارة ليشمل أيضا تلقي المقترحات والأفكار من المواطنين والعاملين جنبا إلى جنب مع تلقي الشكاوى، ولربط هذا القسم أو هذه الإدارة بمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة في مصر.

مشكلة الدراسة :

يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في إستطلاع رأي الجمهور أو المواطنين في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة ، سواءً تعاملوا مع هذه المكاتب أو لم يتعاملوا.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلي تحقيق الأهداف التالية :

- ١- معرفة تصرفات الجمهور عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية.
- ٢- تقييم أداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية.
- ٣- رصد المعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية.
- ٤- تقديم عدد من المقترحات التي يمكن أن تساهم في تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية.

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ١- ما تصرفات الجمهور أو المواطنين عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية؟
- ٢- ما آراء الجمهور أو المواطنين في مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية؟
- ٣- ما درجة رضا الجمهور أو المواطنين عن آليات التعامل مع الشكاوى في المستشفيات الحكومية؟

فروض الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية اختبار صدق أو عدم صدق الفروض التالية:

الفرض الأول: "توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور ومعرفة تصرفاتهم عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية".

الفرض الثاني: "توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتقييمهم لأداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية".

الفرض الثالث: "توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم للمعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية".

الفرض الرابع: "توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم لمقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية".

البحوث والدراسات السابقة :

دراسة (Gwinner et al., 2000):

وهي بعنوان: تأثير إدارة الشكاوى على الأداء التنظيمي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- ١- أن إدارة الشكاوى الفعالة تؤدي إلى تحسين أداء المنظمات من خلال تحسين جودة السلع أو الخدمات المقدمة، وتعزيز رضا العملاء، وتحسين صورة المنظمة.
- ٢- أن هناك عددًا من العوامل التي تؤثر على إدارة الشكاوى، مثل طبيعة الشكاوى، وطريقة حل الشكاوى، وثقافة المنظمة.

دراسة (Oliver et al., 2000):

وهي بعنوان: إدارة شكاوى المستهلك في المنظمات من منظور نظري. وتناولت الدراسة الإطار المفاهيمي لإدارة الشكاوى، والعوامل المؤثرة والنتائج المترتبة على إدارة الشكاوى. ولقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- ١- أن إدارة الشكاوى هي عملية مستمرة تبدأ بتلقي الشكاوى، وتنتهي بحل الشكاوى.
- ٢- أن هناك عددًا من العوامل التي تؤثر على إدارة الشكاوى، مثل طبيعة المنظمة، وطبيعة السلعة أو الخدمة المقدمة، وثقافة المنظمة.
- ٣- أن إدارة الشكاوى لها عدد من النتائج الإيجابية، مثل تحسين جودة السلع أو الخدمات المقدمة، وتعزيز رضا العملاء، وتحسين صورة المنظمة.

دراسة (Smith et al., 2009):

وهي بعنوان: إدارة الشكاوى في المنظمات من منظور نظري وتطبيقي. وتناولت الدراسة الإطار المفاهيمي لإدارة الشكاوى، ونتائج إدارة الشكاوى، وتطبيقات إدارة الشكاوى في مختلف المجالات. وتوصلت إلى عدد من النتائج أهمها:

- ١- أن إدارة الشكاوى هي عملية مهمة في جميع المنظمات، سواءً كانت منظمات ربحية أو غير ربحية.
- ٢- أن هناك عددًا من الفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال إدارة الشكاوى الفعالة، مثل تحسين جودة السلع أو الخدمات المقدمة، وتعزيز رضا العملاء، وتحسين صورة المنظمة.
- ٣- أن هناك عددًا من التحديات التي تواجه إدارة الشكاوى، مثل صعوبة قياس فعالية إدارة الشكاوى، وخاصة عند التعامل مع الشكاوى الصعبة.

دراسة (زيدان، ٢٠١٧):

- وهي بعنوان: كيف يمكن إدارة الشكاوى السياحية؟ دراسة العوامل المؤثرة في استجابة الشركات السياحية لشكاوى العملاء. ومن أهداف الدراسة: توضيح عملية إدارة الشكاوى، وتحديد المراحل التي تمر بها داخل شركات السياحة في مصر، وإبراز أهم العوامل المؤثرة على الاستجابات التنظيمية لشكاوى العملاء بشركات السياحة، وتقديم مقترح أو إطار تنظيمي لعملية إدارة الشكاوى داخل شركات السياحة كدليل استرشادي يستخدمه المديرين كمقياس للأداء وكوسيلة لتحسين الخدمة المقدمة. قامت الدراسة بجمع البيانات بواسطة مقابلة بقائمة استقصاء من عينة مكونة من ٥٠ مدير سياحي في بعض شركات السياحة المحلية بمدينة الإسكندرية. ومن أهم نتائج الدراسة:
- ١- معظم شكاوى العملاء المقدمة لشركات السياحة بخصوص الفنادق كانت من الأمور التالية بالترتيب: الجودة والنظافة والدقة والتميز.
 - ٢- معظم شكاوى العملاء المقدمة لشركات السياحة بخصوص البرامج السياحية كانت من الأمور التالية بالترتيب: التنظيم والإعداد والتنفيذ.
 - ٣- معظم شكاوى العملاء المقدمة لشركات السياحة بخصوص النقل السياحي كانت من الأمور التالية بالترتيب: الجودة والسرعة والنظافة.

دراسة (إسماعيل، ٢٠٢٠):

- وهي بعنوان: إدارة الشكاوى في المنظمات: دورها في تحسين الأداء. تناولت هذه الدراسة دور إدارة الشكاوى في تحسين أداء المنظمات. وتوصلت إلى عدد من النتائج أهمها:

- ١- أن إدارة الشكاوى تساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وذلك من خلال تحليل الشكاوى وتحديد أسبابها، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة هذه الأسباب.
- ٢- أن إدارة الشكاوى تساعد على تعزيز رضا العملاء، وذلك من خلال حل أو علاج الشكاوى بشكل عادل وشفاف.
- ٣- أن إدارة الشكاوى تساعد على تحسين صورة المنظمة، وذلك من خلال إظهار اهتمام المنظمة بشكاوى العملاء ومحاولة حلها.

دراسة (عبد الرزاق، ٢٠٢٠):

وهي بعنوان: أمين الشكاوي المحلي: آلية مؤسسية للمساءلة المجتمعية للإدارة المحلية. ومن أهداف هذه الدراسة التعرف على الكيفية التي يستجيب بها أمين الشكاوي المحلي لشكاوى المواطنين ومساهمته في علاجها، مما ينعكس علي رضا المواطنين عن الأداء الحكومي والمحلي. وعرضت الدراسة مجموعة من التجارب المعاصرة في هذا الشأن. واقترحت الدراسة ضرورة الاستفادة من هذه التجارب في تطوير وتحسين نظام إدارة الشكاوي في مصر.

دراسة (أمان، ٢٠٢١):

وهي بعنوان: فاعلية وحدات ودوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية من منظور المواطنين. وقامت بهذه الدراسة مؤسسة أمان (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة) بمنطقة رام الله بدولة فلسطين. وتم جمع البيانات في هذه الدراسة من ١٠٠٠ مواطن من كافة المحافظات في الضفة الغربية. ومن أهم نتائج الدراسة:

- ١- ٥٣% يعرفون بوجود وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية.
- ٢- ٨٣% يعرفون هذه الوحدات من خلال صديق أو قريب.
- ٣- ٧٢% ليس لديهم علم بإجراءات تقديم الشكاوى.
- ٤- ٣١% لا يعتقدون بحل الشكاوى.
- ٥- ٧% يرون أن شكاوهم لم يتم معالجتها في وقت معقول.

٦- ٦٣.٣% غير راض بالمررة عن نتائج معالجة الشكوى.

دراسة (الشماع، ٢٠٢١):

وهي بعنوان: إدارة الشكاوى في المنظمات: دراسة مقارنة. قامت الدراسة بمقارنة أداء إدارة الشكاوى في منطمتين مختلفتين، إحداهما منظمة حكومية والأخرى منظمة خاصة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- ١- أن هناك بعض الاختلافات بين إدارة الشكاوى في المنطمتين، حيث تركز المنظمة الحكومية على الجانب القانوني لإدارة الشكاوى، بينما تركز المنظمة الخاصة على الجانب التسويقي.
- ٢- أن هناك بعض أوجه التشابه بين إدارة الشكاوى في المنطمتين، حيث تشترك المنطمتان في عدد من الإجراءات التي يتم اتخاذها بشأن الشكاوى، مثل التحقيق في الشكوى، واتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكوى.

دراسة (أبو زيد، ٢٠٢٢):

وهي بعنوان: إدارة الشكاوى في المنظمات: دراسة حالة. تناولت هذه الدراسة إدارة الشكاوى في المنظمات من منظور تطبيقي، حيث تناولت دراسة حالة محددة لإحدى المنظمات الحكومية المصرية. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- ١- أن إدارة الشكاوى في هذه المنظمة لا تزال في مرحلة التطوير، حيث لا تزال هناك بعض الصعوبات التي تواجهها، مثل عدم وجود سياسة واضحة لإدارة الشكاوى، وعدم وجود الموارد البشرية اللازمة، وعدم وجود الثقة بين العاملين والمنظمة.
- ٢- أن إدارة الشكاوى تلعب دورًا مهمًا في تحسين أداء المنظمة، حيث تساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتعزيز رضا العملاء، وتحسين صورة المنظمة.

التعقيب على البحوث والدراسات السابقة :

- ١- تم عرض تسعة بحوث ودراسات سابقة مرتبطة بشكل مباشر بموضوع الدراسة الحالية.

- ٢- تم اجراء هذه البحوث والدراسات السابقة في دول عديدة هي: الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا ومصر وفلسطين.
- ٣- كل البحوث والدراسات السابقة دراسات ميدانية (كما هو الحال في الدراسة الحالية) ما عدا دراسة واحدة كانت بحث نظري (Oliver et al., 2000).
- ٤- تناولت البحوث والدراسات السابقة بالعرض والوصف والتحليل موضوع الشكاوى، وكيفية التعامل معها من جانب الجمهور أو المواطنين، ومن جانب إدارات الشكاوى، وآليات حل أو علاج الشكاوى...
- ٥- كل البحوث والدراسات السابقة من نمط الدراسات الوصفية / التحليلية وكذلك الدراسة الحالية.
- ٦- كل البحوث والدراسات السابقة، ما عدا دراسة (Oliver et al., 2000)؛ ودراسة (زيدان، ٢٠١٧) استخدمت قائمة استقصاء في جمع البيانات، وكذلك فعلت الدراسة الحالية.
- ٧- تم الاستفادة من هذه البحوث والدراسات السابقة في الإطار النظري والإطار المنهجي وفي تصميم قائمة الاستقصاء وفي تحليل بعض جداول الدراسة.
- ٨- على حد علم الباحث لم يجد دراسة واحدة من البحوث والدراسات السابقة تم تطبيقها على قطاع المستشفيات الحكومية في مصر.

نظام الشكاوى في مصر :

صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٣٤٠٧ لسنة ١٩٦٦ بشأن تنظيم مكاتب الشكاوى. ونصت المادة رقم (١) على انشاء مكتب للشكاوى في كل وزارة أو محافظة أو هيئة عامة أو مؤسسة عامة وسائر وحدات الحكم المحلي... ونصت المادة رقم (٢) أن يتبع مكتب الشكاوى رئيس الجهة التي ينشأ بها هذا المكتب.

وفي عام ١٩٨١ صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٧٠ بشأن تنظيم مكاتب خدمة المواطنين، بدلا من مكاتب الشكاوى. ونصت المادة رقم (١) ينشأ مكاتب لخدمة المواطنين في الوزارات والمصالح والهيئات العامة الخدمية والاقتصادية القومية

والمحلية والمحافظات وسائر وحدات الحكم المحلي ... ونصت المادة رقم (٢) تتبع مكاتب خدمة المواطنين الوزير أو رئيس الجهة التي تنشأ بها هذه المكاتب.

ونصت المادة رقم (٣) على اختصاصات مكاتب خدمة المواطنين كالتالي:

١- استقبال المواطنين طالبي الخدمة والرد على استفساراتهم وتوجيههم وإرشادهم إلى جهات الاختصاص.

٢- المعاونة الإيجابية في تذليل ما يصادف العمل التنفيذي من معوقات وصولاً لحل المشكلات الجماهيرية والعامّة.

٣- تلقي استفسارات وشكاوى ومطالب المواطنين وتجميع ما يحتاج منها إلي بحث وإحالتها إلي المسؤولين ومتابعة الرد عليها.

٤- العمل على حل المشكلات الجماهيرية ومتابعة الوصول إلى حلول لها وإخطار المواطنين بالنتيجة سلباً أو إيجاباً.

٥- بحث ودراسة ما تنشره الصحف والمجلات وما تبثه وسائل الإعلام المختلفة من مشكلات جماهيرية فردية أو عامة بقصد الوصول إلى إزالة أسبابها وحلها.

٦- إعداد دليل عمل مبسط بأسماء الإدارات المختلفة واختصاصاتها وشروطها والأوراق اللازمة لطلب الخدمات التي تقدمها والمدة اللازمة لتقديمها...

٧- اظهار المؤشرات التي تدل علي مستوي الأداء في الخدمات العامة وتقديم مقترحات تحسين وتطوير هذه الخدمات وتبسيط إجراءات أدائها.

وتلزم قوانين العمل في مصر المنظمات بمختلف أنواعها أن يكون بها قسم أو إدارة للشكاوى. وينص قانون العمل المصري رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ على أنه "يجب على كل صاحب عمل أن ينشئ قسماً للشكاوى في مقر العمل يشرف عليه أحد العاملين الذين يتمتعون بحسن السيرة والسلوك، ويشترط أن يكون هذا القسم مستقلاً عن الإدارات الأخرى، وأن يكون مقره في مكان يسهل على العاملين الوصول إليه".

أيضا حدد القانون هدف هذا القسم أو الإدارة في استقبال الشكاوى التي يقدمها العاملين، والتحقيق فيها، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها. ويجب على صاحب العمل أن يجيب على الشكاوى المقدمة خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوماً من تاريخ تقديمها. وفي عام ٢٠١٧ صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٨٥٥ بشأن انشاء منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة، وإعادة تنظيم مكاتب خدمة المواطنين وربطها بالمنظومة. وتختص المنظومة بتلقي وتوجيه جميع الشكاوى والرد عليها إلكترونياً ، وذلك من خلال الربط التالي: WWW.SHAKWA.EG أو من خلال تطبيق خدمتك على الهاتف المحمول أو من خلال الخط الساخن رقم ١٦٥٢٨ والذي يمكن للشاكي التواصل مع أحد العاملين المختصين بتلقي الشكاوى.

الإطار النظري للدراسة:

الشكاوى:

في اللغة العربية، الشكاوى هي تعبير عن عدم الرضا أو التظلم من أمر ما، وتأتي بمعنى طلب العون والمساعدة (المعجم الوجيز: ١٩٩٧ ؛ القاموس المحيط: ١٩٩٩؛ Oxford: ٢٠١٤).

وفي منظور إداري فإن الشكاوى هي:

- ١- تعريف (Fornell & Wenerfelt., 1988): الشكاوى هي توقعات العميل التي لم يتم اشباعها.
- ٢- تعريف (John & Kate., 2015): الشكاوى بأنها تعبير شفهي أو كتابي عن عدم الرضا من سلوك أو خدمة أو سلعة أو تجربة تتعلق بمنظمة معينة.
- ٣- تعريف (Fan et al., 2016) : الشكاوى هي تعبير عن عدم رضا العميل أو المستهلك أو الزبون أو المستفيد من سلعة أو خدمة أو سلوك أو معاملة أو عملية أو إجراء من قبل منظمة ما، أثناء التعامل معها.
- ٤- تعريف (Yilmaz & Kasnakoglu., 2016): الشكاوى هي وثيقة قانونية مقدمة من مواطن أو أحد العاملين ضد منظمة ما، وذلك بشكل شفهي أو مكتوب

أو الإثتين معا، بخصوص خطأ أو سوء معاملة أو عيب في السلعة أو سوء خدمة ما أو تأخير عن المواعيد ...

٥- تعريف (Ramphal., 2016): الشكوى هي تعبير عن غياب الرضا على سلعة أو خدمة بعينها، وقد تكون شفوية أو مكتوبة، سواء جاءت من عميل داخلي أو خارجي.

٦- تعريف (الخصيري، ٢٠١٨): الشكوى بأنها هي تعبير عن عدم رضا أو استياء من جانب العميل أو المستفيد من الخدمة التي تقدمها المنظمات بمختلف أنواعها.

٧- تعريف (وزارة الصحة ووقاية المجتمع، ٢٠٢٠): الشكوى هي وسيلة لسماع آراء المتعاملين والتعبير عن عدم رضائهم عن الخدمات المقدمة والعمليات والإجراءات وأسلوب تقديم الخدمة.

وفي ضوء ما سبق يمكن القول بأن شكاوى المواطنين والعاملين هي بيانات سلبية تتعلق بسلع أو خدمات المنظمة أو بأسلوب التعامل معهم. وغالبا ما تحدث هذه الشكاوى عندما لا يتم تلبية احتياجات المواطنين والعاملين في ضوء توقعاتهم، مما يؤدي إلى عدم رضاهم عن هذه المنتجات وعن هذه المنظمة. أيضا الشكاوى تمثل تغذية عكسية سلبية من قبل المواطنين والعاملين يمكن الاستفادة منها في التعرف على جوانب الضعف والقصور في المنظمة، وفي تعزيز دور المواطنين والعاملين في تحسين وتطوير المنظمة ومنتجاتها... كذلك تمثل شكاوى المواطنين نوعا من المساءلة المجتمعية للمنظمة، وشكاوى العاملين نوعا من المساءلة التنظيمية للمنظمة.

أنواع الشكاوى:

تتنوع الشكاوى التي يتم تقديمها إلى المنظمات، ويمكن تصنيفها إلى الأنواع التالية:

التصنيف الأول: شكاوى شفوية وشكاوى مكتوبة أو الإثتين معا.

التصنيف الثاني: شكاوى حقيقية وشكاوى كيدية.

التصنيف الثالث: شكاوى معلومة المصدر (موضح فيها بيانات الشاكي) وشكاوى مجهولة المصدر.

التصنيف الرابع: شكاوى فردية وشكاوى جماعية.

التصنيف الخامس: شكاوى عادية وشكاوى عاجلة وشكاوى معقدة (وزارة الصحة ووقاية المجتمع، ٢٠٢٠)

التصنيف السادس: شكاوى داخلية (من داخل المنظمة أي من العاملين أنفسهم)؛ وشكاوى خارجية (من خارج المنظمة، من المواطنين أو الجمهور أو من منظمات أخرى أو من المجتمع المحيط على سبيل المثال) انظر: (الخضيري، ٢٠١٨؛ عبد اللطيف، ٢٠١٩؛ أبو زيد، ٢٠٢٢).

التصنيف السابع : حدد أنواع الشكاوى من حيث موضوع الشكاوى كالتالي:

- ١- الشكاوى الإدارية: وهي الشكاوى التي تتعلق بالإجراءات الإدارية أو اللوائح أو السياسات الخاصة بالمنظمة.
- ٢- الشكاوى الفنية: وهي الشكاوى التي تتعلق بجودة المنتج أو الخدمة.
- ٣- الشكاوى الأخلاقية: وهي الشكاوى التي تتعلق بسلوك غير أخلاقي أو غير مهني من جانب أحد العاملين بالمنظمة.
- ٤- الشكاوى المالية: انظر: (John & Kate., 2015).

التصنيف الثامن: حدد ثلاثة أنواع من الشكاوى كالتالي :

- ١- الشكاوى المتعلقة بالمنتجات المقدمة: وهي الشكاوى التي تتعلق بجودة السلع أو الخدمات التي تقدمها المنظمة.

- ٢- الشكاوى المتعلقة بسلوك العاملين: وهي الشكاوى التي تتعلق بسلوك العاملين تجاه المواطنين، مثل الشكاوى المتعلقة بسوء المعاملة أو التحيز أو الفساد أو التنمر أو عدم الرد على المواطنين أو اللامبالاة أو عدم الاهتمام من قبل العاملين...
- ٣- الشكاوى المتعلقة بعمليات المنظمة: وهي الشكاوى التي تتعلق بعمليات المنظمة، مثل الشكاوى المتعلقة باللوائح أو الإجراءات أو السياسات أو التأخير في تسليم السلع أو تقديم الخدمات أو عدم توفر المنتجات أو عدم اتاحتها...

أمثلة على بعض الشكاوى الداخلية (من العاملين):

- ١- تأخير الرواتب.
- ٢- الخصم من الراتب أو من الحوافز دون وجه حق.
- ٣- عدم ترقية الموظف أو العامل مع أحقيته في ذلك.
- ٤- عدم توفير التدريب اللازم.
- ٥- وضع الموظف أو العامل في مكان غير مناسب لمؤهلاته.
- ٦- تشغيل العاملين في الأجازات الرسمية دون وجه حق أو دون صرف حوافز وبدلات لذلك.
- ٧- التكاليف بعمل مختلف عن طبيعة العمل المتفق عليه في العقد الموقع بين الطرفين.
- ٨- سوء المعاملة من الزملاء أو من الرئيس المباشر.
- ٩- عدم وجود سكن للموظف (في حال أن عقد العمل ينص على أحقية الموظف بسكن من قبل المنظمة).
- ١٠- مخالفة أحد شروط العقد.

أمثلة على بعض الشكاوى الخارجية (من المواطنين بما فيهم العملاء أو المستهلكين أو المستفيدين):

- ١- الخدمة السيئة.
- ٢- عدم توفر الخدمة.
- ٣- الانتظار لفترة في طابور الخدمة.

- ٤- عدم الوفاء بالوعود من قبل العاملين أو من قبل المنظمة نفسها.
- ٥- التأخير في تسليم المنتج حسب المواعيد المتفق عليها.
- ٦- تأخير وصول الطلبات إلى المنزل.
- ٧- تلقي المنتج وحجمه أو وزنه غير الصحيح.
- ٨- المنتج مكسور.
- ٩- المنتج لا يعمل كما هو مخطط له.
- ١٠- عدم الرد على الهاتف من قبل العاملين في المنظمة.
- ١١- هاتف المنظمة لا يعمل أو مشغول فترات طويلة.
- ١٢- الانتظار كثيرا على خط الهاتف للمنظمة أو الخط الساخن أو خط خدمة العملاء.
- ١٣- أماكن الانتظار غير لائقة من حيث المساحة والمقاعد والنظافة ودورات المياه...
- ١٤- سوء المعاملة من الموظفين.
- ١٥- اهمال شكاوى المواطنين أو عدم الاهتمام بها بالشكل المطلوب.

أسباب الشكاوى المقدمة من المواطنين أو الجمهور :

- يمكن تحديد أربعة أسباب للشكاوى المقدمة من المواطنين أو الجمهور هي كالتالي:
- ١- أسباب ترجع إلى المنظمة نفسها (مثل: تعقد الإجراءات الإدارية المتبعة داخل المنظمة، وعدم وضوح الإجراءات، ...).
 - ٢- أسباب ترجع إلى المنتج نفسه (مثل: عدم جودة المنتج سواء كان سلعة أو خدمة).
 - ٣- أسباب ترجع إلى مقدم الخدمة (مثل: الأخطاء الشخصية والمهنية التي يقع فيها العاملين).
 - ٤- أسباب ترجع إلى المواطن أو العميل نفسه أو الجمهور (مثل: عدم معرفة المواطن بالإجراءات، عدم معرفة المواطن بالأوراق المطلوبة، عدم معرفة المواطن بكيفية استخدام السلعة أو كيفية الاستفادة من الخدمة، ...) انظر: (زيدان، ٢٠١٧ ، (٧٥) و (Singh & et. al., 2016).

اختصاصات قسم أو إدارة الشكاوى :

التالي بعض اختصاصات قسم أو إدارة الشكاوى:

- ١- تثقيف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم.
- ٢- التأكد من رضا المواطنين عن المنظمة والمنتج وأسلوب تقديم الخدمة.
- ٣- نشر ثقافة تقديم الشكاوى عندما يتطلب الأمر ذلك ، وأن يتم التزام الصدق والموضوعية في ذلك، مع توضيح مخاطر الشكاوى الكيدية والوهمية...
- ٤- استقبال الشكاوى التي تصل للقسم أو للإدارة.
- ٥- التحقيق في الشكاوى المقدمة، وجمع الأدلة والقرائن اللازمة.
- ٦- اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن حل أو علاج الشكاوى.
- ٧- التواصل مع صاحب الشكاوى للاعتذار، وتوضيح الإجراءات التي تم اتخاذها لحل أو علاج الشكاوى التي تقدم بها.
- ٨- تقديم التقارير الدورية عن الشكاوى والإجراءات التي تم اتخاذها بشأنها للإدارة المسئولة أو المعنية.

إجراءات إدارة الشكاوى:

تمر إدارة الشكاوى في المنظمات بمجموعة من الإجراءات المتكاملة، والتي يمكن تلخيصها في الخطوات التالية:

١. تلقي الشكاوى: يتم استقبال الشكاوى من خلال مجموعة من القنوات، مثل: صندوق الشكاوى، الخط الساخن، أو الموقع الإلكتروني، أو البريد الإلكتروني، أو البريد العادي...
٢. فحص الشكاوى: يتم فحص الشكاوى من قبل موظف مؤهل، لتحديد مدى صحتها، ومدى ارتباطها بأنشطة المنظمة.
٣. الرد على الشكاوى: يتم الرد على الشكاوى في مدة زمنية محددة، مع تقديم توضيحات أو ردود على الشكاوى المقدمة.

٤. اتخاذ الإجراءات اللازمة: يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوى، وذلك حسب نوع الشكاوى، ومدى خطورتها.
٥. تقديم الاعتذار المناسب للمواطنين أو للعاملين.
٦. اخبار المواطنين أو العاملين بنتيجة شكاوهم، وأنه تم حلها أو علاجها، انظر: (دليل الشكاوى والمقترحات والثناء، ٢٠١٥؛ زيدان، ٢٠١٧، ٧٥؛ أبو زيد، ٢٠٢٢) و (Oliver et al., 2000).

العوامل التي تؤثر على إدارة الشكاوى:

تؤثر مجموعة من العوامل على إدارة الشكاوى في المنظمات، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ١- ثقافة المنظمة: تلعب ثقافة المنظمة دورًا مهمًا في إدارة الشكاوى، حيث أن المنظمات التي تتمتع بثقافة شفافية ومساءلة تكون أكثر تقبلًا لإدارة الشكاوى.
- ٢- اللوائح والسياسات: تؤثر اللوائح والسياسات المعمول بها في المنظمة على إدارة الشكاوى، حيث أن وجود لوائح وإجراءات واضحة لإدارة الشكاوى يسهل عملية التعامل معها.
- ٣- القدرات البشرية: تتطلب إدارة الشكاوى قدرات بشرية مؤهلة، قادرة على التعامل مع الشكاوى بطريقة مهنية وعادلة، انظر: (دليل الشكاوى والمقترحات والثناء، ٢٠١٧؛ زيدان، ٢٠١٧، ٧٥) و (Oliver et al., 2000)

أهمية إدارة الشكاوى:

تكمن أهمية إدارة الشكاوى في أنها توفر آلية عادلة للمواطنين وللعاملين للتعبير عن شكاويهم، وإجراء الإصلاحات اللازمة. هذا ويمكن تحديد أهمية إدارة الشكاوى في المنظمات كالتالي:

- ١- تساعد إدارة الشكاوى في تحسين جودة المنتجات المقدمة من خلال الكشف عن نقاط الضعف في العمليات الإدارية، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها.

- ٢- تساعد إدارة الشكاوى على تعزيز الثقة بين المنظمة والمواطنين وبين المنظمة والعاملين، من خلال إظهار اهتمام المنظمة بشكاوى المواطنين والعاملين، وحرصها على حلها بشكل عادل وشفاف.
- ٣- تساعد إدارة الشكاوى على التعلم من الأخطاء التي تحدث في العمليات داخل المنظمة، من أجل تجنبها في المستقبل.
- ٤- تعتبر إدارة الشكاوى من أهم الضمانات التي تحمي حقوق كل من: المواطنين والعاملين وحقوق المنظمات الأخرى وحقوق المجتمع...، وتوفر لهم آلية عادلة للتعبير عن شكاويهم، انظر: (زيدان، ٢٠١٧؛ إسماعيل، ٢٠٢٠؛ أبو زيد، ٢٠٢٢) و (Gwinner et al., 2000; Smith et al., 2009)
- ٥- تحسين رضا المواطنين والعاملين.
- ٦- تقليل الإحباط والغضب لدى المواطنين والعاملين (أبو زيد، ٢٠٢٢).

نصائح ومهارات التعامل مع الشكاوى:

قدم كل من الخضيرى (٢٠١٨) وعبد اللطيف (٢٠١٩) وأبو زيد (٢٠٢٢) مجموعة من النصائح والمهارات التي يجب أن يتحلى بها ويكتسبها العاملين المتعاملون مع الجمهور، كالتالي:

- ١- الاهتمام بالمشتكى.
- ٢- الانصات للمشتكى.
- ٣- المحافظة على السرية والخصوصية للشاكي وللشكوى والمقدمة منه.
- ٤- التحلي بالصبر.
- ٥- التحلي بالهدوء.
- ٦- تجنب الجدل مع المشتكى.
- ٧- تجنب تقديم وعود زائفة.
- ٨- الصدق في القول والفعل.
- ٩- التحلي بثقافة الاعتذار.
- ١٠- تقديم حلول واقعية.

صعوبات تواجه إدارة الشكاوى بالمنظمات:

تواجه إدارة الشكاوى في المنظمات عددًا من الصعوبات، والتي يمكن أن تؤدي إلى عدم فاعلية هذا النظام، ومن أهم هذه الصعوبات ما يلي:

- ١- عدم وجود سياسة واضحة ومحددة لإدارة الشكاوى: حيث أن عدم وجود سياسة واضحة يمكن أن يؤدي إلى عدم معرفة المواطنين والعاملين بكيفية تقديم الشكاوى، أو الجهة التي يجب تقديمها إليها، أو الإجراءات التي ستتبع بشأنها.
- ٢- عدم وجود الموارد البشرية اللازمة لإدارة الشكاوى: حيث أن هذه الإدارة تتطلب وجود عدد كافٍ من العاملين المدربين على كيفية استقبال الشكاوى، والتحقيق فيها أو دراستها، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها.
- ٣- عدم وجود الثقة: حيث أن عدم وجود الثقة بين المواطنين والمنظمة أو بين العاملين والمنظمة يمكن أن يؤدي إلى عدم إقدام المواطنين أو العاملين على تقديم الشكاوى، أو تقديمها بشكل غير صريح، مما يصعب التحقيق فيها.
- ٤- وفي حالة إهمال شكوى المواطن أو عدم الاهتمام بها بالشكل المناسب، فإنه من المحتمل أن يتوقف المواطن غير الراض الذي لم يهتم أحد بشكواه ولا يُؤخذ رأيه في الاعتبار عن الثقة في المنظمة، والانصراف لمنظمة أخرى، وسيخبر الآخرين أيضا بمدى إحباطه وغضبه. تذكر أنه في عصر الإنترنت، غالبا ما تصل الشكاوى إلى أشخاص وأماكن كثيرة جدا في وقت قليل.
- ٥- أيضا في حالة إهمال شكوى الموظف أو العامل أو عدم الاهتمام بها بالشكل المناسب، فإنه من المحتمل أن يتوقف الموظف أو العامل غير الراض الذي يهتم أحد بشكواه ولا يُؤخذ رأيه في الاعتبار عن الثقة في المنظمة، والتفكير في الانتقال إلى منظمة أخرى أفضل، وسيخبر زملاؤه أيضا بمدى إحباطه وغضبه.
- ٦- عدم وجود الإجراءات العقابية اللازمة: حيث أن عدم وجود إجراءات عقابية فعالة يمكن أن يؤدي إلى عدم اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن الشكاوى، أو إلى تواطؤ العاملين في المنظمة مع المخالفين، انظر: (دليل الشكاوى والمقترحات

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظتي ...
د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

والثناء، ٢٠١٧؛ زيدان، ٢٠١٧؛ مصطفى، ٢٠١٨؛ عبد الرزاق، ٢٠٢٠) و
(Smith et al., 2009).

منهجية الدراسة:

نوع الدراسة:

الدراسة الحالية تعتبر من نمط الدراسات الوصفية التحليلية & Descriptive analytical studies، وذلك لأنها تسعى إلى وصف وتحليل آراء أو وجهة نظر الجمهور أو المواطنين في أداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية علي المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأمثل لاتساقه مع أهداف الدراسة ونوعها. فهو يهتم بدراسة الظاهرة للوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج لتعميمها ويتم وفق خطة بحثية معينة وذلك من خلال تجميع البيانات وتنظيمها وتحليلها (مصباح، ٢٠٠٨، ٨٦).

أيضا استفادت الدراسة الحالية من منهج المسح الاجتماعي Social Survey Method، من خلال مسح أو استطلاع رأي عينة من الجمهور أو المواطنين بهدف وصف وتحليل مشكلة الدراسة وجمع البيانات المطلوبة للإجابة عن تساؤلات الدراسة (أبو النصر، ٢٠١٤، ١٩٠).

مجالات أو حدود الدراسة:

١- المجال المكاني:

تم اجراء الدراسة الحالية على بعض المستشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة (وهي: مستشفى التأمين الصحي بمدينة نصر ومستشفى جامعة عين شمس ومستشفى منشية البكري العام ومستشفى شبرا العام ومستشفى القصر العيني ومستشفى أم المصريين العام ومستشفى إمبابة العام ومستشفى بولاق الدكرور العام).

٢- المجال البشري:

تم تطبيق الدراسة الحالية علي عينة عمدية حجمها ١٠٣ من الجمهور أو المواطنين المترددين على المستشفيات الحكومية، بشرط أن يكون عمر أو سن المبحوث ١٨ سنة فأكثر، وأن يكون حاصل على شهادة الابتدائية على الأقل حتي يكون لديه القدرة على قراءة قائمة الاستقصاء والإجابة عن أسئلتها.

٣- المجال الزمني:

تم جمع البيانات من عينة البحث خلال شهر أبريل ومايو ٢٠٢٤.

أداة جمع البيانات:

تعتبر قوائم الاستقصاء من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً في الدراسات الإدارية والاجتماعية، وذلك لأن تكلفتها ليست مرتفعة، ولأنها تسمح بجمع بيانات من عدد كبير من المشاركين في وقت قصير. ولقد تم تصميم قائمة استقصاء تم توزيعها وجمعها من المواطنين باليد في أماكن انتظار المرضى ومن يصاحبهم ببعض المستشفيات الحكومية.

صدق قائمة الاستقصاء:

تم اجراء صدق Validity قائمة الاستقصاء من خلال الأنواع التالية:

١- صدق المبحوثين: تم تطبيق قائمة الاستقصاء علي عدد ٥ مواطنين ممن تعاملوا مع المستشفيات الحكومية خلال السنة الماضية، لمعرفة رأيهم في قائمة الاستقصاء. وبالفعل تم أخذ رأيهم وملاحظاتهم في الاعتبار، وتم تعديل بعض الأسئلة والإجابات في قائمة الاستقصاء.

٢- صدق المحكمين: وذلك من خلال عرض قائمة الاستقصاء علي عدد ٦ محكمين من أعضاء هيئة التدريس في كل من: الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية وكلية التجارة بجامعة عين شمس وكلية التجارة بجامعة

استطلاع رأي الجمهور في مكتبة خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظتي ...
د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

حلوان. وتم مراعاة كل الملاحظات القيمة والبناءة التي تم الإشارة إليها بواسطة هؤلاء المحكمين.

ثبات قائمة الاستقصاء:

تم التحقق من ثبات Reliability قائمة الاستقصاء من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ للثبات لكل محور أو بند في قائمة الاستقصاء، وكانت المتوسط الحسابي لمعامل ألفا كرونباخ لكل محور أو بند هو ٠.٩٠. وهو يعتبر معامل ثبات عالي أو مرتفع.

أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل ارتباط كآ، ومعامل ارتباط جاما.

نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف الجمهور مجتمع الدراسة:

جدول رقم (١)

وصف الجمهور مجتمع الدراسة (ن=١٠٣)

م	المتغيرات الكمية	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٢٤	٣٩	٩
م	النوع	ك	%	
١	ذكر	٤٢	٤٠.٨	
٢	أنثى	٦١	٥٩.٢	
	المجموع	١٠٣	١٠٠	
م	الحالة التعليمية	ك	%	
١	تعليم أساسي	١٧	١٦.٥	
٢	مؤهل متوسط	١٣	١٢.٦	
٣	مؤهل عالي	٣٢	٣١.١	
٤	دراسات عليا	٤١	٣٩.٨	
	المجموع	١٠٣	١٠٠	

توضح نتائج جدول رقم (١) أن:

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظات ...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

- متوسط سن الجمهور (٣٩) سنة، وبانحراف معياري (٩) سنوات تقريباً، والفرق بين أكبر وأصغر سن (٢٤) سنة.
 - أكبر نسبة من الجمهور إناث بنسبة (٥٩.٢%)، بينما الذكور بنسبة (٤٠.٨%).
 - أكبر نسبة من الجمهور حاصلين على دراسات عليا بنسبة (٣٩.٨%)، ثم مؤهل عالي بنسبة (٣١.١%)، يليها تعليم أساسي بنسبة (١٦.٥%)، وأخيراً مؤهل متوسط بنسبة (١٢.٦%).
- المحور الثاني: المعرفة بوجود مكاتب خدمة المواطنين (مكتب الشكاوى) في المستشفيات الحكومية ومهامها**

جدول رقم (٢)

المعرفة بوجود مكاتب خدمة المواطنين (مكتب الشكاوى) في المستشفيات الحكومية ومهامها

م	معرفة وجود مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية	(ن=١٠٣)	ك	%
١	نعم		٥٧	٥٥.٣
٢	لا		٤٦	٤٤.٧
المجموع				
١٠٠		١٠٣		
م	مصادر معرفة وجود مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية	(ن=٥٧)	ك	%
١	من خلال الاتصال بالمستشفى		٢٦	٤٥.٦
٢	من خلال الموقع الرسمي للمستشفى		٥	٨.٨
٣	من خلال التعليمات المعلنة في مكان الخدمة		١٣	٢٢.٨
٤	من وسائل الإعلام المختلفة		٩	١٥.٨
٥	من خلال صديق		١٢	٢١.١
٦	من خلال قريب		٤	٧
٧	من خلال مشتكي سابق		١٧	٢٩.٨
م	معرفة مهام أو اختصاصات مكاتب خدمة المواطنين	(ن=٥٧)	ك	%
١	نعم		٣٣	٥٧.٩
٢	لا		٢٤	٤٢.١
المجموع				
١٠٠		٥٧		

توضح نتائج جدول رقم (٢) أن:

- نسبة (٥٥.٣%) من الجمهور لديهم معرفة بوجود مكاتب خدمة المواطنين (مكتب الشكاوى) في المستشفيات الحكومية، بينما نسبة (٤٤.٧%) من الجمهور ليس لديهم معرفة بوجود مكاتب خدمة المواطنين (مكتب الشكاوى) في المستشفيات الحكومية.

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظات ...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

- مصادر معرفة مكاتب خدمة المواطنين (مكتب الشكاوى) في المستشفيات الحكومية كما يحددها الجمهور تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول من خلال الاتصال بالمستشفى بنسبة (٤٥.٦%)، يليه الترتيب الثاني من خلال مشتكي سابق بنسبة (٢٩.٨%)، ثم الترتيب الثالث من خلال التعليمات المعلنة في مكان الخدمة بنسبة (٢٢.٨%)، وأخيراً الترتيب السابع من خلال قريب بنسبة (٧%).

- نسبة (٥٧.٩%) من الجمهور لديهم معرفة مهام أو اختصاصات مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية، بينما نسبة (٤٢.١%) من الجمهور ليس لديهم معرفة مهام أو اختصاصات مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أمان، ٢٠٢١).

المحور الثالث: التصرف في حالة وجود شكوى من أحد المستشفيات الحكومية

جدول رقم (٣)

التصرف في حالة وجود شكوى من أحد المستشفيات الحكومية

م	التقدم بشكوى	(ن=١٠٣)	ك	%
١	نعم		٧١	٦٨.٩
٢	لا		٣٢	٣١.١
	المجموع		١٠٣	١٠٠
م	التصرف في حالة وجود شكوى من أحد المستشفيات الحكومية	(ن=٧١)	ك	%
١	سوف أرفع أمري إلى الله		١٨	٢٥.٤
٢	سوف أتقدم بالشكوى إلى المسؤولين في المستشفى		٥٦	٧٨.٩
٣	سوف أتقدم بالشكوى إلى جهات خارج المستشفى		١٦	٢٢.٥
م	أسباب عدم الرغبة في تقديم الشكوى	(ن=٣٢)	ك	%
١	الشكوى لغير الله مذلة		٢١	٦٥.٦
٢	الاعتقاد بأنه لا يوجد جدوى من الشكوى		٣٠	٩٣.٨
٣	عدم الثقة في العاملين في مكتب خدمة المواطنين في حل الشكوى		١٠	٣١.٣
٤	تعقد الإجراءات الإدارية		١٠	٣١.٣
٥	إجراءات تقديم الشكوى غير واضحة وغير سريعة		١١	٣٤.٤
٦	تجربة سابقة سلبية		١١	٣٤.٤
٧	لعدم وجود وساطة (وسطه) لي		١٧	٥٣.١
٨	لتجنب ضياع الوقت في الإجراءات		٢٥	٧٨.١
٩	الخوف من ترصد العاملين في المستشفى عند تقديم الشكوى		٢٢	٦٨.٨
م	التقدم بشكوى إلى مكتب خدمة المواطنين في نفس المستشفى	(ن=١٠٣)	ك	%
١	نعم		٥١	٤٩.٥
٢	لا		٥٢	٥٠.٥
	المجموع		١٠٣	١٠٠
م	التقدم بشكوى إلى جهة أخرى	(ن=٥٢)	ك	%
١	نعم		١٠	١٩.٢
٢	لا		٤٢	٨٠.٨
	المجموع		٥٢	١٠٠

استطلاع رأي الجمهور في مكتاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظاتني ...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

م	جهات تقديم الشكوى	(ن=١٠)	ك	%
١	وزارة الصحة		٢	٢٠
٢	مديرية الصحة		٥	٥٠
٣	التقدم بالشكوى إلى منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة		٤	٤٠
٤	إرسال برقية إلى مجلس الوزراء		٣	٣٠
٥	إرسال برقية إلى رئاسة الجمهورية		١	١٠
٦	عمل إعلان في الجريدة بالشكوى		١	١٠

توضح نتائج جدول رقم (٣) أن:

- نسبة (٦٨.٩%) من الجمهور لديهم استعداد لتقديم شكوى في أحد المستشفيات الحكومية في حالة وجودها، بينما نسبة (٣١.١%) من الجمهور ليس لديهم استعداد لتقديم شكوى في أحد المستشفيات الحكومية في حالة وجودها.
- التصرف في حالة وجود شكوى من أحد المستشفيات الحكومية كما يحددها الجمهور تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول سوف أتقدم بالشكوى إلى المسؤولين في المستشفى بنسبة (٧٨.٩%)، يليه الترتيب الثاني سوف أرفع أمري إلى الله بنسبة (٢٥.٤%)، وأخيراً الترتيب الثالث سوف أتقدم بالشكوى إلى جهات خارج المستشفى بنسبة (٢٢.٥%).
- أسباب عدم الرغبة في تقديم شكوى في أحد المستشفيات الحكومية كما يحددها الجمهور تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول الاعتقاد بأنه لا يوجد جدوى من الشكوى بنسبة (٩٣.٨%)، يليه الترتيب الثاني لتجنب ضياع الوقت في الإجراءات بنسبة (٧٨.١%)، ثم الترتيب الثالث الخوف من ترصد العاملين في المستشفى عند تقديم الشكوى بنسبة (٦٨.٨%)، وأخيراً الترتيب السابع عدم الثقة في العاملين في مكتب خدمة المواطنين في حل الشكوى، وتعقد الإجراءات الإدارية بنسبة (٣١.٣%).
- نسبة (٤٩.٥%) من الجمهور سوف يقومون بتقديم شكوى إلى مكتب خدمة المواطنين في نفس المستشفى، بينما نسبة (٥٠.٥%) من الجمهور ليس لديهم الرغبة في تقديم شكوى إلى مكتب خدمة المواطنين في نفس المستشفى.
- نسبة (١٩.٢%) من الجمهور سوف يقومون بتقديم شكوى إلى جهة أخرى، بينما نسبة (٨٠.٨%) من الجمهور ليس لديهم الرغبة في تقديم شكوى إلى جهة أخرى.
- جهات تقديم شكوى كما يحددها الجمهور تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول مديرية الصحة بنسبة (٥٠%)، يليه الترتيب الثاني التقدم بالشكوى إلى منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بنسبة (٤٠%)، ثم الترتيب الثالث إرسال برقية إلى مجلس الوزراء بنسبة

استطلاع رأي الجمهور في مكتاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظات ...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

(٣٠%)، وأخيراً الترتيب الخامس إرسال برقية إلى رئاسة الجمهورية، وعمل إعلان في الجريدة بالشكاوى بنسبة (١٠%).

المحور الرابع: في حالة التقدم بشكاوى

جدول رقم (٤)

في حالة التقدم بشكاوى (ن=٧١)

م	كيفية تقديم الشكاوى	ك	%
١	مقابلة أحد المسؤولين في المستشفى	٣٥	٤٩.٣
٢	صندوق الشكاوى	١٨	٢٥.٤
٣	تقديم الشكاوى لمكتب خدمة المواطنين بالمستشفى	١٥	٢١.١
٤	تقديم الشكاوى عن طريق الهاتف - الخط الساخن للشكاوى	١٦	٢٢.٥
٥	تقديم الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني للمستشفى	١٣	١٨.٣
٦	تقديم الشكاوى عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	٩	١٢.٧
م	طريقة التعامل مع الشكاوى	ك	%
١	معرفة إجراءات تقديم الشكاوى	٢١	٢٩.٦
٢	تقديم أي مساعدة عند تقديم الشكاوى	١٩	٢٦.٨
٣	الاعتقاد بأنه سيتم حل الشكاوى	٤٨	٦٧.٦
٤	وجود حل أو علاج للشكاوى	٢٦	٣٦.٦
٥	حل أو علاج الشكاوى في وقت معقول	٢١	٢٩.٦
٦	الرضا عن نتائج حل أو معالجة الشكاوى	٣٦	٥٠.٧

توضح نتائج جدول رقم (٤) أن:

- كفاءة تقديم الشكاوى كما يحدده الجمهور تمثل فيما يلي: الترتيب الأول مقابلة أحد المسؤولين في المستشفى بنسبة (٤٩.٣%)، يليه الترتيب الثاني صندوق الشكاوى بنسبة (٢٥.٤%)، ثم الترتيب الثالث تقديم الشكاوى لمكتب خدمة المواطنين بالمستشفى، وتقديم الشكاوى عن طريق الهاتف - الخط الساخن للشكاوى بنسبة (٢٢.٥%)، وأخيراً الترتيب الخامس تقديم الشكاوى عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة (١٢.٧%).

- طريقة التعامل مع الشكاوى كما يحددها الجمهور تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول الاعتقاد بأنه سيتم حل الشكاوى بنسبة (٦٧.٦%)، يليه الترتيب الثاني الرضا عن نتائج حل أو معالجة الشكاوى بنسبة (٥٠.٧%)، ثم الترتيب الثالث وجود حل أو علاج الشكاوى بنسبة (٣٦.٦%)، وأخيراً الترتيب السادس تقديم أي مساعدة عند تقديم الشكاوى بنسبة (٢٦.٨%).

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظتي ...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

المحور الخامس: تقييم أداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية

جدول رقم (٥)

تقييم أداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية (ن=٥٧)

م	تقييم أداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية	ك	%
١	وجود موظفين في المكتب	٤٥	٧٨.٩
٢	تأهيل الموظفين في المكتب للتعامل مع الشكاوى والعمل على حلها	٣١	٥٤.٤
٣	الإتصاف من قبل العاملين في المكتب	٣٤	٥٩.٦
٤	التعامل باحترام	٤٩	٨٦
٥	التعامل باهتمام	٤٢	٧٣.٧
٦	المحافظة على السرية والخصوصية في التعامل مع الشكاوى المقدمة	٤٢	٧٣.٧
٧	تقديم المساعدة عند تقديم الشكاوى	٣٥	٦١.٤
٨	معالجة أو حل الشكاوى	٤٠	٧٠.٢
٩	الإعلام بنتيجة الشكاوى من قبل مكتب خدمة المواطنين	٢٩	٥٠.٩
١٠	الرضا عن نتائج حل أو معالجة الشكاوى بواسطة المكتب	٣٨	٦٦.٧
١١	تكرار تجربة تقديم شكوى لمكتب خدمة المواطنين في حالة وجود شكوى مستقبلاً	٤٤	٧٧.٢

توضح نتائج جدول رقم (٥) أن:

تقييم أداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية كما يحدده الجمهور تمثل فيما يلي: الترتيب الأول التعامل باحترام بنسبة (٨٦%)، يليه الترتيب الثاني وجود موظفين في المكتب بنسبة (٧٨.٩%)، ثم الترتيب الثالث تكرار تجربة تقديم شكوى لمكتب خدمة المواطنين في حالة وجود شكوى مستقبلاً بنسبة (٧٧.٢%)، وأخيراً الترتيب العاشر الإعلام بنتيجة الشكاوى من قبل مكتب خدمة المواطنين بنسبة (٥٠.٩%).

- ويتضح من هذه النسب أن نسبة لا بأس بها من الجمهور غير راض عن أداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية. فعلي سبيل المثال هناك من أشار إلى أن نسبة ٤٩.١% من الجمهور، أن مكاتب خدمة المواطنين لم تقم بإعلامهم بنتيجة الشكاوى، ونسبة ٤٥.٦% من الجمهور أشار إلى عدم تأهيل الموظفين في المكتب للتعامل مع الشكاوى والعمل على حلها، ونسبة ٣٨.٥% من الجمهور أشار إلى أن مكتب خدمة المواطنين لم يقدم له المساعدة عند تقديم الشكاوى، ونسبة ٢٩.٨% من الجمهور أشار إلى أن مكاتب خدمة المواطنين لم تعالج أو تحل المشكلات، ٢٢.٨% من الجمهور لن يتقدم بشكوى أخرى في المستقبل، ونسبة ٢١.١% أشاروا إلى عدم وجود موظفين في مكاتب خدمة المواطنين، ... وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو زيد (٢٠٢٢).

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظات...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

المحور السادس: المعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية:

جدول رقم (٦)

المعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية (ن=١٠٣)

م	المعوقات	ك	%
١	عدم وجود سياسة واضحة ومحددة لمكاتب خدمة المواطنين	٥٥	٥٣.٤
٢	إجراءات تقديم الشكاوى غير واضحة	٤٢	٤٠.٨
٣	إجراءات تقديم الشكاوى غير سريعة	٢٧	٢٦.٢
٤	عدم وجود عدد كاف من الموظفين في مكاتب خدمة المواطنين	٤٦	٤٤.٧
٥	عدم وجود الثقة في قيام المستشفى في حل أو علاج الشكاوى	٤٨	٤٦.٦
٦	عدم وجود إجراءات عقابية فعالة في حالة عدم الاهتمام بالشكاوى	٣٥	٣٤

توضح نتائج جدول رقم (٦) أن:

- مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية تواجه معوقات عديدة ومتنوعة ومتداخلة ومتقاطعة.

- وتمثلت هذه المعوقات كما حددها الجمهور في التالي: الترتيب الأول عدم وجود سياسة واضحة ومحددة لمكاتب خدمة المواطنين بنسبة (٥٣.٤%)، يليه الترتيب الثاني عدم وجود الثقة في قيام المستشفى في حل أو علاج الشكاوى بنسبة (٤٦.٦%)، ثم الترتيب الثالث عدم وجود عدد كاف من الموظفين في مكاتب خدمة المواطنين بنسبة (٤٤.٧%)، وأخيراً الترتيب السادس إجراءات تقديم الشكاوى غير سريعة بنسبة (٢٦.٢%). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Oliver et al., 2000) ودراسة (Smith et al., 2009).

المحور السابع: مقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية

جدول رقم (٧)

مقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية (ن=١٠٣)

م	المقترحات	ك	%
١	وضع سياسة واضحة ومحددة لمكاتب خدمة المواطنين	٤٣	٤١.٧
٢	يجب النظر إلى الشكاوى من وجهة نظر الجمهور، وليس من وجهة نظر مقدم الخدمة أو من وجهة نظر المستشفى فقط	٤٨	٤٦.٦
٣	يجب عدم تأجيل البت في شكاوى المواطنين، بل يجب إشعارهم بجدية اتخاذ الإجراءات الفورية لعلاج المشكلات	٥٦	٥٤.٤
٤	توفير العدد المناسب من الموظفين لمكاتب خدمة المواطنين	٤١	٣٩.٨
٥	حسن اختيار الموظفين في مكاتب خدمة المواطنين	٤٠	٣٨.٨
٦	توفير التدريب المناسب والكافي للموظفين في مكاتب خدمة المواطنين	٤١	٣٩.٨
٧	بناء الثقة بين المواطن والمستشفيات الحكومية وذلك من خلال تعزيز الشفافية والمصداقية واحترام حقوق الجمهور	٤٤	٤٢.٧
٨	وضع إجراءات عقابية فعالة من قبل المستشفيات الحكومية ضد المخالفين في هذه المستشفيات	٥٧	٥٥.٣

توضح نتائج جدول رقم (٧) أن:

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظات...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

- قدم الجمهور مقترحات عديدة ومتنوعة (عدها ٨ مقترحات) لتفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية.

- تمثلت هذه المقترحات كما حددها الجمهور في التالي: الترتيب الأول وضع إجراءات عقابية فعالة من قبل المستشفيات الحكومية ضد المخالفين في هذه المستشفيات بنسبة (٥٥.٣%)، يليه الترتيب الثاني يجب عدم تأجيل البت في شكاوى المواطنين، بل يجب إشعارهم بجدية اتخاذ الإجراءات الفورية لعلاج المشكلات بنسبة (٥٤.٤%)، ثم الترتيب الثالث يجب النظر إلى الشكاوى من وجهة نظر الجمهور، وليس من وجهة نظر مقدم الخدمة أو من وجهة نظر المستشفى فقط بنسبة (٤٦.٦%)، وأخيراً الترتيب الثامن حسن اختيار الموظفون في مكاتب خدمة المواطنين بنسبة (٣٨.٨%). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Gwinner et al., 2000)، ودراسة (إسماعيل، ٢٠٢٠)، ودراسة (عبد الرازق، ٢٠٢٠).

المحور الثامن: اختبار فروض الدراسة

اختبار الفرض الأول للدراسة: "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور ومعرفة تصرفاتهم عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية":

جدول رقم (٨)

العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور ومعرفة تصرفاتهم عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية (ن=١٠٣)

م	المتغيرات الديموجرافية	التصرف في حالة وجود شكوى	
		المعامل المستخدم	قيمة المعامل
١	النوع	٢٤	١٣٨.٧٣
٢	السن	بيرسون	٠.٣٤٨
٣	الحالة التعليمية	جاما	٣.٨٢٧

** معنوي عند (٠.٠١) * معنوي عند (٠.٠٥)

توضح نتائج جدول رقم (٨) أن:

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظات ...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

-توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين سن الجمهور ومعرفة تصرفاتهم عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية. بمعنى أنه كلما ارتفع سن الجمهور ارتفعت معرفة تصرفاتهم عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية

-لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور ومعرفة تصرفاتهم عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية، وهذا يعني أن تحديد تصرف الجمهور عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية لا تختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية لهم (النوع، والحالة التعليمية).

-مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة جزئياً والذي مؤداه "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور ومعرفة تصرفاتهم عندما يكون لديهم شكوى من إحدى المستشفيات الحكومية".

اختبار الفرض الثاني للدراسة: "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتقييمهم لأداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية":

جدول رقم (٩)

العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتقييمهم لأداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية (ن=١٠٣)

م	المتغيرات الديموجرافية	تقييم أداء مكاتب خدمة المواطنين	
		المعامل المستخدم	قيمة المعامل
١	النوع	١٥.١٩٠	غير دال
٢	السن	٠.٠٨٩	غير دال
٣	الحالة التعليمية	٤٧.٥٧٨	غير دال

** معنوي عند (٠.٠١) * معنوي عند (٠.٠٥)

توضح نتائج جدول رقم (٩) أن:

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظات...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

- لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتقييمهم لأداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية، وهذا يعني أن تقييم أداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية لا يختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية لهم (النوع، والسن، والحالة التعليمية). مما يجعلنا نرفض الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتقييمهم لأداء مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية".

اختبار الفرض الثالث للدراسة: "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم للمعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية":

جدول رقم (١٠)

العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم للمعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية (ن=١٠٣)

م	المتغيرات الديموجرافية	المعوقات	
		المعامل المستخدم	قيمة المعامل الدلالة
١	النوع	كا	غير دال
٢	السن	بيرسون	*
٣	الحالة التعليمية	جاما	غير دال

** معنوي عند (٠.٠١) * معنوي عند (٠.٠٥)

توضح نتائج جدول رقم (١٠) أن:

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين سن الجمهور وتحديدهم للمعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية. بمعنى أنه كلما ارتفع سن الجمهور ارتفع تحديدهم للمعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية.

- لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم للمعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية، وهذا يعني

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظتي ...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

أن المعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية لا يختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية لهم (النوع، والحالة التعليمية).

- مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة جزئياً والذي مؤداه "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم للمعوقات التي تواجه مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية".

اختبار الفرض الرابع للدراسة: "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم لمقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية":

جدول رقم (١١)

العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم لمقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية (ن=١٠٣)

م	المتغيرات الديموجرافية	المقترحات	
		المعامل المستخدم	قيمة المعامل
١	النوع	كا	١٣.١٨٥
٢	السن	بيرسون	٠.٢٠٨
٣	الحالة التعليمية	جاما	١٩.٨٦٦

** معنوي عند (٠.٠١) * معنوي عند (٠.٠٥)

توضح نتائج جدول رقم (١١) أن:

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين سن الجمهور وتحديدهم لمقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية. بمعنى أنه كلما ارتفع سن الجمهور ارتفع تحديدهم لمقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية.

- لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم لمقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية، وهذا يعني

أن مقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية لا يختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية لهم (النوع، والحالة التعليمية).

- مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع للدراسة جزئياً والذي مؤداه "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للجمهور وتحديدهم لمقترحات تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية".

توصيات الدراسة:

فيما يلي بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها والاسترشاد بها لتفعيل مكاتب خدمة المواطنين في المستشفيات الحكومية والتغلب على الصعوبات التي تواجهها:

١- وضع سياسة واضحة ومحددة لإدارة الشكاوى: حيث يجب أن تتضمن هذه السياسة التعريف بالشكاوى، وأنواعها، وطرق تقديمها، والجهة التي يجب تقديمها إليها، والإجراءات التي ستتبع بشأنها.

٢- يجب النظر إلي الشكاوى من وجهة نظر الجمهور، وليس من وجهة نظر مقدم الخدمة أو من وجهة نظر المستشفى فقط.

٣- يجب عدم تأجيل البت في شكاوى الجمهور، بل يجب إشعارهم بجدية اتخاذ الإجراءات الفورية لعلاج المشكلات.

٤- توفير الموارد البشرية اللازمة لمكاتب خدمة المواطنين: حيث يجب حسن اختيار العاملين في هذه المكاتب وتوفير التدريب المناسب والكافي لهم على كيفية استقبال الشكاوى، والتحقق فيها، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن هذه الشكاوى.

٥- بناء الثقة: حيث يجب أن تقوم المستشفيات الحكومية باتخاذ الإجراءات اللازمة لبناء الثقة بين الجمهور والمستشفيات، وذلك من خلال تعزيز الشفافية والمصادقية واحترام حقوق الجمهور.

٦- وضع إجراءات عقابية فعالة: حيث يجب أن تقوم المستشفيات الحكومية بوضع إجراءات عقابية فعالة ضد المخالفين من العاملين في مكاتب خدمة المواطنين، وذلك من أجل ردع المخالفين، وضمان اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن الشكاوى.

مراجع الدراسة

أولا : المراجع العربية

- ١- أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠١٤). مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية. المجموعة العربية للتدريب والنشر. القاهرة.
- ٢- أبو زيد، عبد المنعم. (٢٠٢٢). "إدارة الشكاوى في المنظمات: دراسة حالة". مجلة الإدارة العامة. العدد ٧٧.
- ٣- أبو زيد، عبد الناصر. (٢٠٢٢). إدارة الشكاوى. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية.
- ٤- إسماعيل، إيمان. (٢٠٢٠). "إدارة الشكاوى في المنظمات: دورها في تحسين الأداء". مجلة الإدارة والتنمية، العدد ٥٦.
- ٥- أمان "المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن". (٢٠٢١). فاعلية وحدات ودوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية من منظور المواطنين. رام الله. فلسطين.
- ٦- الخضيرى، محمد عبد الله. (٢٠١٨). إدارة الشكاوى في المنظمات العامة. مكتبة كنوز المعرفة. الرياض.
- ٧- السعيد، مصطفى. (٢٠١٨). إدارة المقترحات والإبداعات في المنظمات. دار الفكر العربى. القاهرة.
- ٨- الشماع، هناء. (٢٠٢١). "إدارة الشكاوى في المنظمات: دراسة مقارنة". مجلة العلوم الإدارية، العدد ٣٨.
- ٩- الفيروز، أبادي. (١٩٩٩). القاموس المحيط. القاهرة.
- ١٠- حكومة أبو ظبى. (٢٠١٧). دليل الشكاوى والمقترحات والثناء. أبو ظبى.
- ١١- زيدان، هبه عبد الكريم يوسف. (٢٠١٧). "كيف يمكن إدارة الشكاوى؟". المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة. كلية السياحة والفنادق. جامعة الفيوم. المجلد ١١. العدد ٤. الفيوم: أكتوبر.
- ١٢- عبد الرازق، كريم سيد. (٢٠٢٠). "أمين الشكاوى المحلي: آلية مؤسسية للمساءلة المجتمعية للإدارة المحلية". مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية. المجلد ٥٧. العدد ٣. الإسكندرية: يوليو.

استطلاع رأي الجمهور في مكاتب خدمة المواطنين (إدارة الشكاوى) في المستشفيات الحكومية في محافظات...

د/ محمد الناصر محمد سيد أحمد

- ١٣- عبد اللطيف، محمد أحمد. (٢٠١٩). إدارة الشكاوى: دليل عملي. دار النهضة العربية. القاهرة.
- ١٤- قانون العمل المصري رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣.
- ١٥- قرار رئيس الجمهورية رقم ٧٠ لسنة ١٩٨١ بشأن تنظيم مكاتب خدمة المواطنين. مصر.
- ١٦- قرار رئيس مجلس الوزراء المصري رقم ١٨٥٥ لسنة ٢٠١٧ بشأن انشاء منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة.
- ١٧- قرار رئيس مجلس الوزراء المصري رقم ٣٤٠٧ لسنة ١٩٦٦ بشأن تنظيم مكاتب الشكاوى.
- ١٨- مصباح، عامر. (٢٠٠٨). منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام. سلسلة الكتب الأساسية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
- ١٩- وزارة الصحة ووقاية المجتمع. (٢٠٢٠). سياسة الشكاوى. وزارة الصحة ووقاية المجتمع. أبو ظبي.

ثانيا : المراجع الأجنبية

- 1-Ashford, Susan. (2018). *The Complaints Process: A Practical Guide for Managers*,
- 2-Fan, A.A. & et.al. (2016). The Impact of other Customers and Gender on Consumer Complaint Behaviour. *EJTHR Journal*. Vol. 7. No. 1.
- 3-Fornell, C. & et.al. (1988). "A Model for Customer Complaint Management". *Marketing Science Journal*. Vol. 7. No. 3.
- 4-John, Murph & Kate, L. (2015). *The Customer Service Handbook*. Sons & John Wiley. N.Y.
- 5-Kevin P. Gwinner, David W. Gremler, & Matthew R. Bitner. (2000). "The Impact of Customer Complaints on Organizational Performance". *Journal of Marketing*, Vol. 64, No. 2.
- 6-Michael A. Goodman, Michael. (2019). *Complaints Management: A Practical Guide*. Free Press. N.Y.
- 7-Michael J. Smith, Mark A. Bolton, & Peter R. Wagner. (2009). "Complaint Management: A Review of the Literature and Research Agenda". *Journal of Service Research*, Vol. 12, No. 4.
- 8-Oxford University. (2014). *English Dictionary*. Oxford University Press. Oxford.

- 9-Ramphal, R.R. (2016). "A Complaints Handling System ". *Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*. Vol. 5. No. 2.
- 10- Richard L. Oliver, Roland T. Rust, & Roland R. Westbrook. (2000). "Managing Customer Complaints: A Review and Synthesis of the Literature". *Journal of Marketing*, Vol. 64, No. 3.
- 11- Singh, V. & et.al. (2016). "Exploring the Role of Complaint Handling". *Journal of Business Research*. Vol. 20. No. 4.
- 12- Yilmaz, C. & et.al. (2016). "How Do Firms Benefit from Customer Complaints? ". *Journal of Business Research*. Vol. 69.