

رضا المستفيدين بالشرقية ينهي المسح الميداني لقياس خدمات المرور بالمنطقة

10 أكتوبر، 2025



أنهى مشروع قياس وتحقيق رضا المستفيدين من خدمات الأجهزة الحكومية والعامّة بالمنطقة الشرقية، مؤخراً، مرحلة المسح الميداني لقياس مستوى رضا المستفيدين عن خدمات المرور الميدانية المقدمة بمدن ومحافظات المنطقة الشرقية، والتي استمرت شهراً كاملاً.

ويأتي ذلك إنفاذاً لتوجيهات صاحب السمو الملكي الأمير سعود بن نايف بن عبدالعزيز أمير المنطقة الشرقية، رئيس مجلس إدارة المشروع، وبمتابعة من صاحب السمو الملكي الأمير سعود بن بندر بن عبدالعزيز نائب أمير المنطقة الشرقية، نائب رئيس مجلس إدارة المشروع -حفظهما الله-، وحرصهما على تجويد الخدمات الحكومية ورفع مستوى جودتها.

وأوضح المدير التنفيذي للمشروع عبدالعزيز الغامدي، أن أعمال المسح الميداني جرى تنفيذها بمشاركة 24 باحثاً يمثلون إمارة المنطقة الشرقية ومحافظاتها، بعد أن تلقوا تدريباً مكثفاً من قبل المشروع، حيث أجروا مقابلات مباشرة مع المستفيدين والمستفيدات بطريقة عشوائية، وتم تعبئة الاستبانات إلكترونياً في غضون ثلاث

دقائق تقريباً لكل مستفيد.

وبيّن الغامدي أن الاستبانة وُضعت وفق معايير علمية دقيقة بعد مراجعتها من اللجنة التنفيذية للمشروع، وبالتنسيق المباشر مع مسؤولي مرور المنطقة، واستناداً إلى معطيات لجنة السلامة المرورية بالمنطقة، وبرامجها المعنية بالجوانب الهندسية والضبطية المرورية والتوعية والتعليم والرعاية الطبية للمصابين.

وأضاف أن النتائج ستُحلل من قبل فريق الدعم الاستشاري للمشروع للخروج بتقرير مفصل يتضمن مواطن القوة لتعزيزها، وفرص التحسين لتطوير أساليب تقديم الخدمة، إلى جانب تقديم الدعم الاستشاري والتدريب وأعمال القياس وقياس الأثر للجهات المعنية، وصولاً لتحفيزها على المزيد من العطاء والارتقاء بجودة خدماتها.

وأشار الغامدي إلى أن استبانة قياس مستوى رضا المستفيدين تضمنت خمسة محاور رئيسية شملت: حركة السير، السلامة المرورية، قنوات الاتصال، أداء وسلوك أفراد المرور، إضافة إلى محور "نجم" (شركة نجم لخدمات التأمين).

وفي ختام حديثه، رفع المدير التنفيذي شكره وامتنانه لسمو أمير المنطقة الشرقية، وسمو نائبه -حفظهما الله-، على دعمهما الكبير والمتواصل للمشروع، ولسمو رئيس اللجنة التنفيذية صاحب السمو الأمير فهد بن عبدالله بن جلوي على متابعته الدقيقة، مؤكداً أن هذا الدعم كان له الأثر البالغ في تحقيق النجاح والوصول إلى الأهداف المرسومة، كما قدّم شكره لأعضاء مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية وفرق العمل والجهات الحكومية المشاركة وجميع المستفيدين على تعاونهم وتفاعلهم.