

## 3C ETUDES

### المجمع العالمي للدراسات و سبر الآراء

التقرير التجميعي

تقييم جودة الخدمات المسداة بمكاتب مراقبة الأداءات

أنجزه المجمع العالمي للدراسات و سبر الآراء

لحساب الإدارة العامة للأداءات

[www.3cetudes.com](http://www.3cetudes.com)

أجري من الإثنين 30 جانفي إلى الثلاثاء 7 مارس 2017

# الفهرس

# الفهرس

4	السّيق و الأهداف و المنهجية
7	نتيجة مكتب مراقبة الأداءات نهج المحطة
8	توزيع العينة
10	النتائج

# السياق و الأهداف و المنهجية

## السياق و الهدف العام

لتقديم خدمة أفضل لحرفائها، قرّرت الإدارة العامّة للأداءات القيام بدراسة لتقييم جودة الخدمات المسداة بـ24 مكتب مراقبة الأداءات.

### الأهداف الخصوصية للبحث

- معرفة درجة رضا الحرفاء حول الأداء العام لمكتب مراقبة الأداءات
- معرفة مدى الرضا حول بعض المحاور المتعلقة بمكتب مراقبة الأداءات
- معرفة مدى الرضا بخصوص الخدمة المقدمة بمكتب مراقبة الأداءات
- معرفة مدى الرضا بخصوص عملية المراقبة الجبائية حسب بعض المعايير
- تقييم الحرفاء لأهمية بعض المعايير
- معرفة إقتراحات أو تطلعات الحرفاء قصد تحسين الخدمات المقدمة من طرف مكتب مراقبة الأداءات
- درجة معرفة الحرفاء بسياسة التواصل مع مكاتب مراقبة الأداءات.

### المنهجية

أجرى المجمع العالمي للدراسات و سبر الآراء 3C Etudes هذا البحث حسب طريقة الإتصال المباشر (Face à Face) في مكاتب مراقبة الأداءات.

شمل الإستجواب 4945 حريف في الـ24 مكتب مراقبة الأداءات المعنيين بالدراسة.

## قائمة مكاتب المراقبة المعنية بالدراسة :

هامش الخطأ	حجم العينة	متحصل على شهادة مطابقة	العنوان	مكاتب مراقبة الأداءات	المركز الجهوي	الرمز
8.5%	136	نعم	نهج نلسن منديلا تونس	نلسن منديلا	تونس 2	1
5.4%	342	نعم	25 نهج ابن النديم مونيليزير	مونيليزير	تونس 3	2
7.0%	198	نعم	نهج حسيب بن عمار ضفاف البحيرة	ظفاف البحيرة		3
5.4%	337	نعم	شارع 9 أفريل المرسى	المرسى		4
6.7%	218	نعم	2 مكرر نهج عمار بن ياسر المنزه 6	المنزه 6		5
6.9%	203	نعم	2 نهج الجنة أريانة	نهج الجنة	أريانة	6
6.2%	255	نعم	الحي الإداري أريانة	الحي الإداري		7
5.8%	291	نعم	36 نهج فرنسا نابل	نابل المدينة		نابل
9.5%	109	نعم	نهج الأستاذ روكس سوسة	الأستاذ روكس	سوسة	9
5.4%	337	نعم	شارع الحبيب بورقيبة المنستير	المنستير المدينة	المنستير	10
7.8%	161	بصدد	شارع 7 نوفمبر فوشانة	فوشانة	بن عروس	11
7.5%	173	بصدد	25 نهج المحطة تونس	نهج المحطة	تونس 1	12
7.6%	171	بصدد	نهج رصيف طارق ابن زياد بنزرت	رصيف طارق ابن زياد	بنزرت	13
6.9%	208	بصدد	الحي الإداري مجمع المالية زغوان	زغوان المدينة	زغوان	14
7.2%	187	بصدد	نهج بيروت الكاف	الكاف المدينة	الكاف	15
9.2%	117	بصدد	شارع الطيب المهيري سليانة	سليانة المدينة	سليانة	16
6.5%	229	بصدد	شارع الجمهورية سيدي بوزيد	شارع الجمهورية	سيدي بوزيد	17
7.5%	175	بصدد	شارع الحبيب بورقيبة القصيرين	القصيرين المدينة	القصيرين	18
9.3%	114	بصدد	نهج عمر بن سليمان قفصة	قفصة المدينة	قفصة	19
6.7%	217	بصدد	نهج محمد الهادي خفشة صفاقس	صفاقس الجنوبية	صفاقس 1	20
7.7%	164	بصدد	جبنياتة	جبنياتة		21
6.5%	229	بصدد	قرمدة	قرمدة	صفاقس 2	22
7.6%	171	بصدد	شارع علي البلهوان المهديّة	المهديّة المدينة	المهديّة	23
6.9%	203	بصدد	71 شارع الحبيب بورقيبة جربة حومة السوق	جربة حومة السوق	مدنين	24

# توزيع العينة

## توزيع العينة حسب النظام الجبائي التي تنتمي إليه الشركة

لا تخضع لنظام جبائي	تحت النظام التقديري	تحت النظام الحقيقي	
1,5%	6,6%	91,9%	نلسن منديلا
0,0%	4,7%	95,3%	مونبليزير
0,5%	3,5%	96,0%	ظفاف البحيرة
0,0%	10,7%	89,3%	المرسى
0,5%	3,7%	95,9%	المنزه 6
0,5%	7,9%	91,6%	نهج الحنة
0,0%	8,6%	91,4%	الحي الإداري
0,3%	10,7%	89,0%	نابل المدينة
0,0%	2,8%	97,2%	الأستاذ روكس
0,3%	12,5%	87,2%	المنستير المدينة
0,0%	13,0%	87,0%	فوشانة
0,6%	4,6%	94,8%	نهج المحطة
0,0%	9,4%	90,6%	رصيف طارق ابن زياد
0,0%	11,1%	88,9%	زغوان المدينة
1,1%	10,2%	88,8%	الكاف المدينة
0,9%	13,7%	85,5%	سليانة المدينة
0,0%	9,2%	90,8%	شارع الجمهورية
0,6%	14,3%	85,1%	القصرين المدينة
0,0%	3,5%	96,5%	قفصة المدينة
0,0%	10,1%	89,9%	صفاقس الجنوبية
0,6%	14,0%	85,4%	جبنيانة
0,0%	13,1%	86,9%	قرمدة
0,0%	10,5%	89,5%	المهدية المدينة
0,0%	9,9%	90,1%	جربة حومة السوق

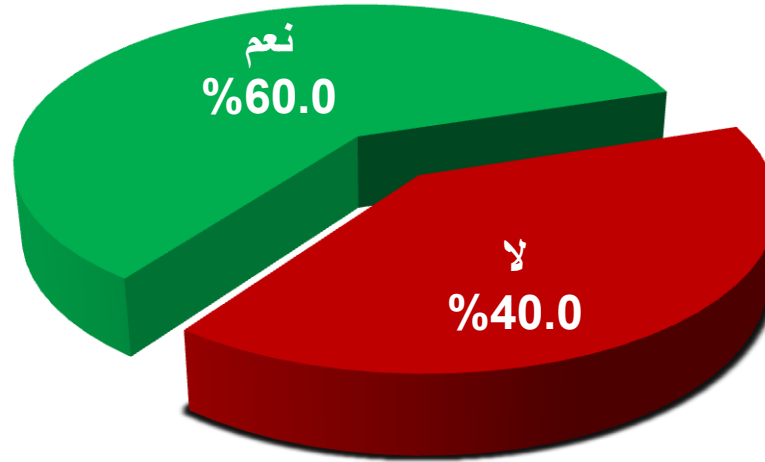


# النتائج

س9. هل رأيت المنشورات / المطويات أو الأجنحة الجبائية أو البلاغات المتعلقة بمختلف الخدمات المقدمة من طرف مكاتب مراقبة الأداءات ؟  
سؤال مطروح على الجميع



س9. هل رأيت المنشورات / المطويات أو الأجنحة الجبائية أو البلاغات المتعلقة بمختلف الخدمات المقدمة من طرف مكاتب مراقبة الأداءات ؟ / نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع

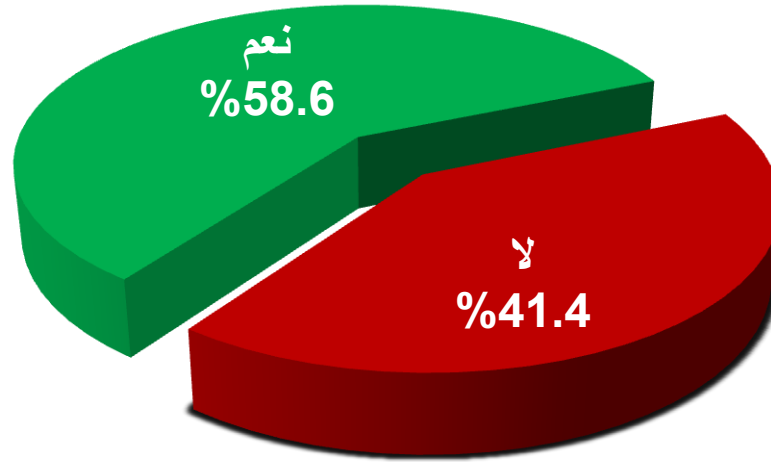


العينة : 4939 مستجوب

## س1.10. هل سمعت من قبل بمركز الإرشاد الجبائي عن بعد ؟ سؤال مطروح على الجميع

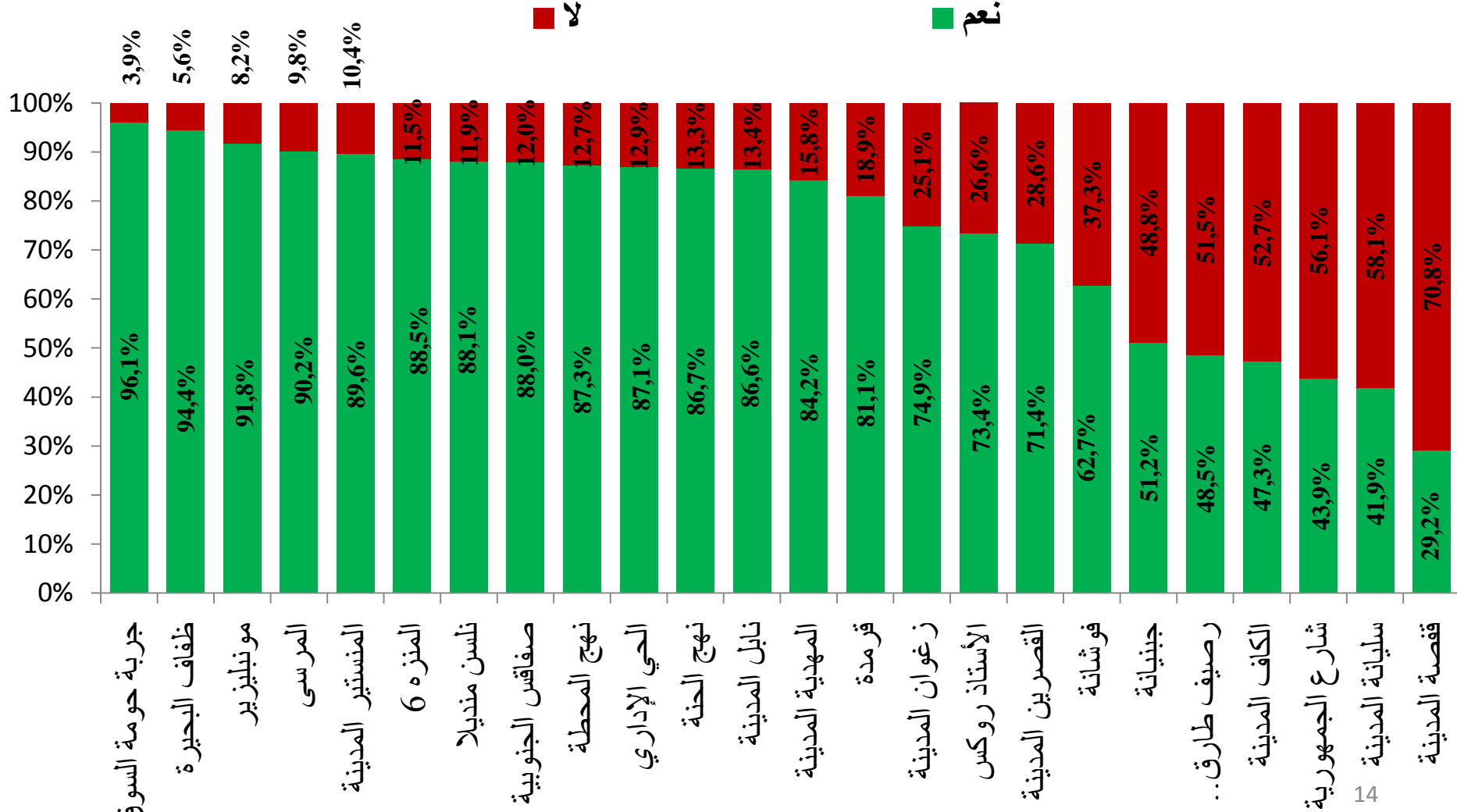


س1.10. هل سمعت من قبل بمركز الإرشاد الجبائي عن بعد ؟ / نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع

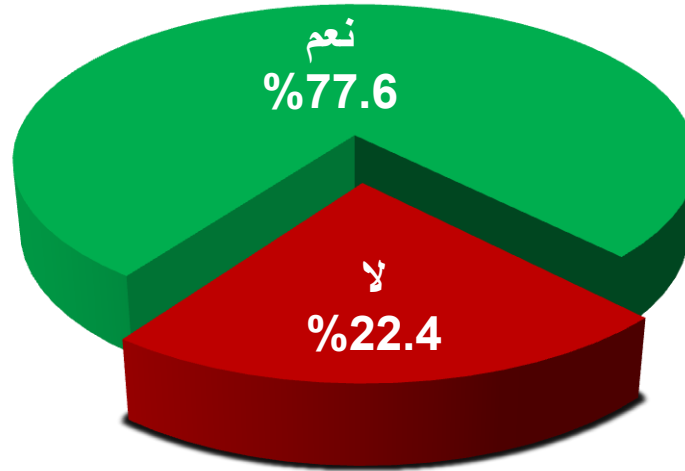


العينة : 4938 مستجوب

## س2.10. هل سمعت من قبل بخدمة الخلاص عن بعد؟ سؤال مطروح على الجميع

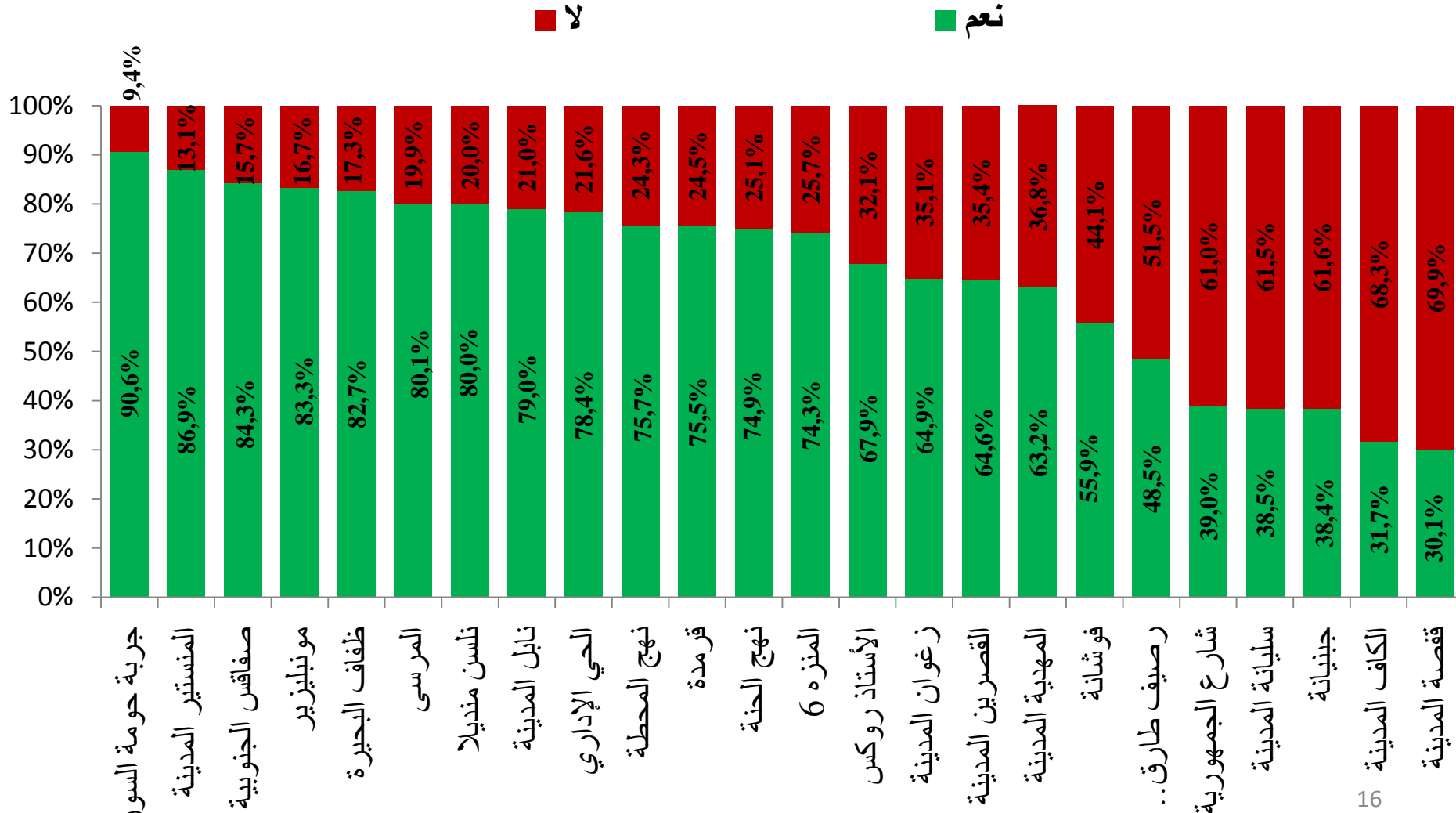


س2.10. هل سمعت من قبل بخدمة الخلاص عن بعد؟ / نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع



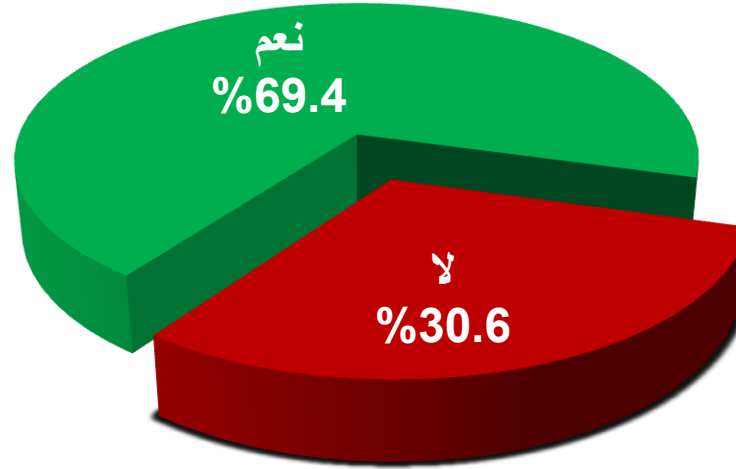
العينة : 4938 مستجوب

س3.10. هل سمعت من قبل بالموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية التابع للإدارة العامة للآداءات e- «Jibaya» ؟  
سؤال مطروح على الجميع





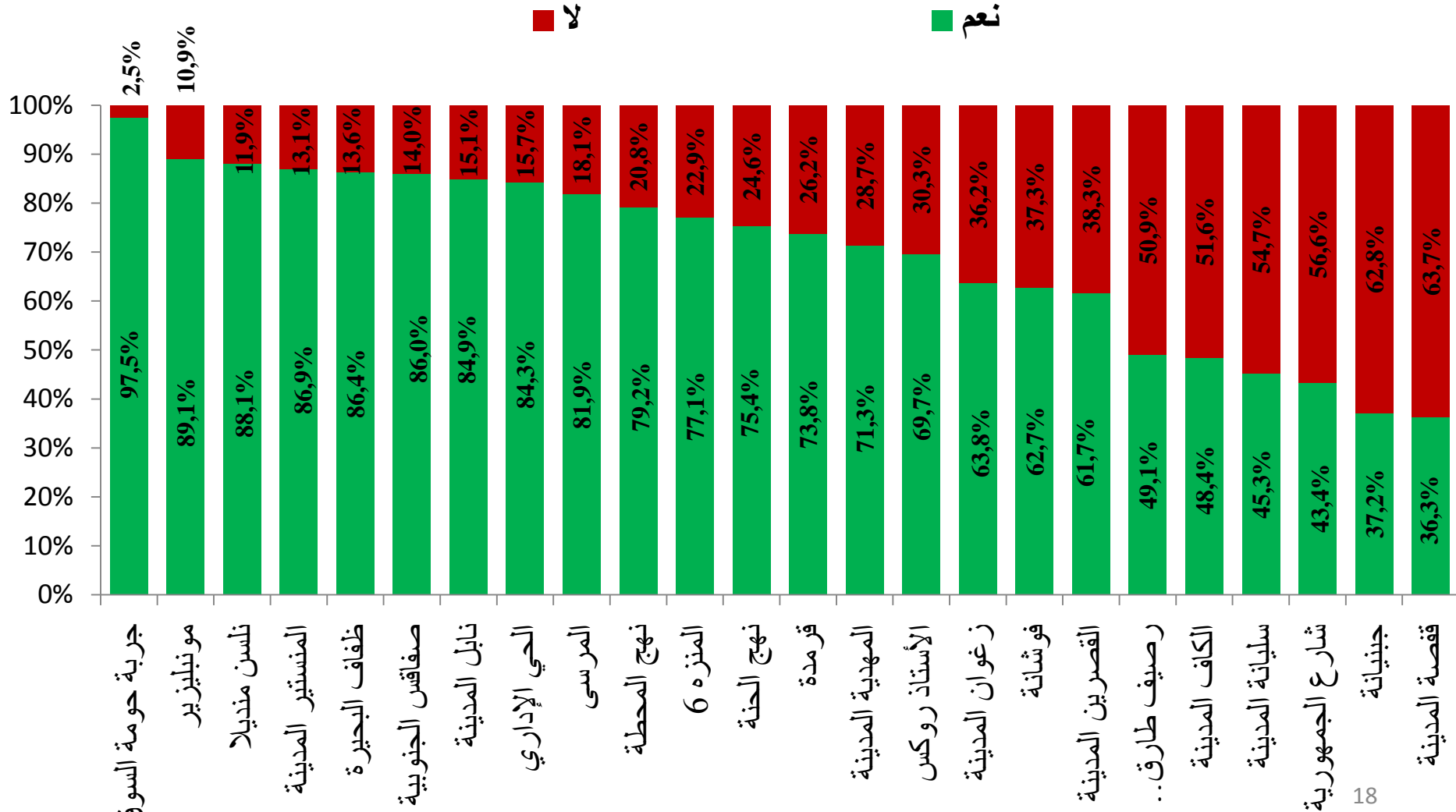
س3.10. هل سمعت من قبل بالموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية التابع للإدارة العامة للأداءات e-«Jibaya» ؟ / نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع



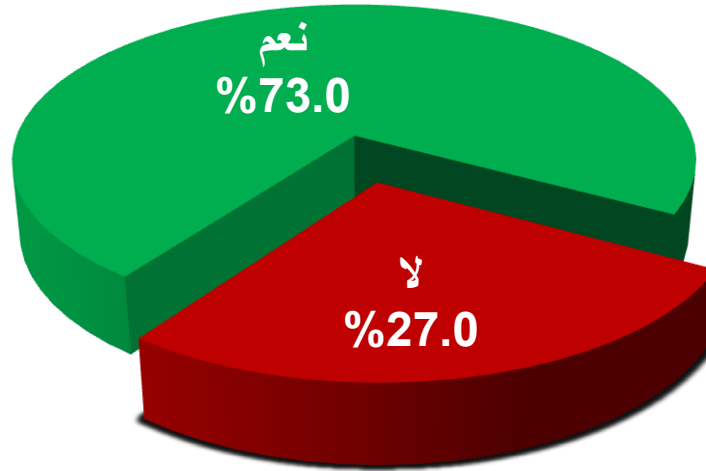
العينة : 4936 مستجوب

## س 4.10. هل سمعت من قبل بالموقع الإلكتروني لوزارة المالية و تحديدًا الجزء المخصص للإدارة العامة للآداءات «finances.gov.tn» ؟

### سؤال مطروح على الجميع

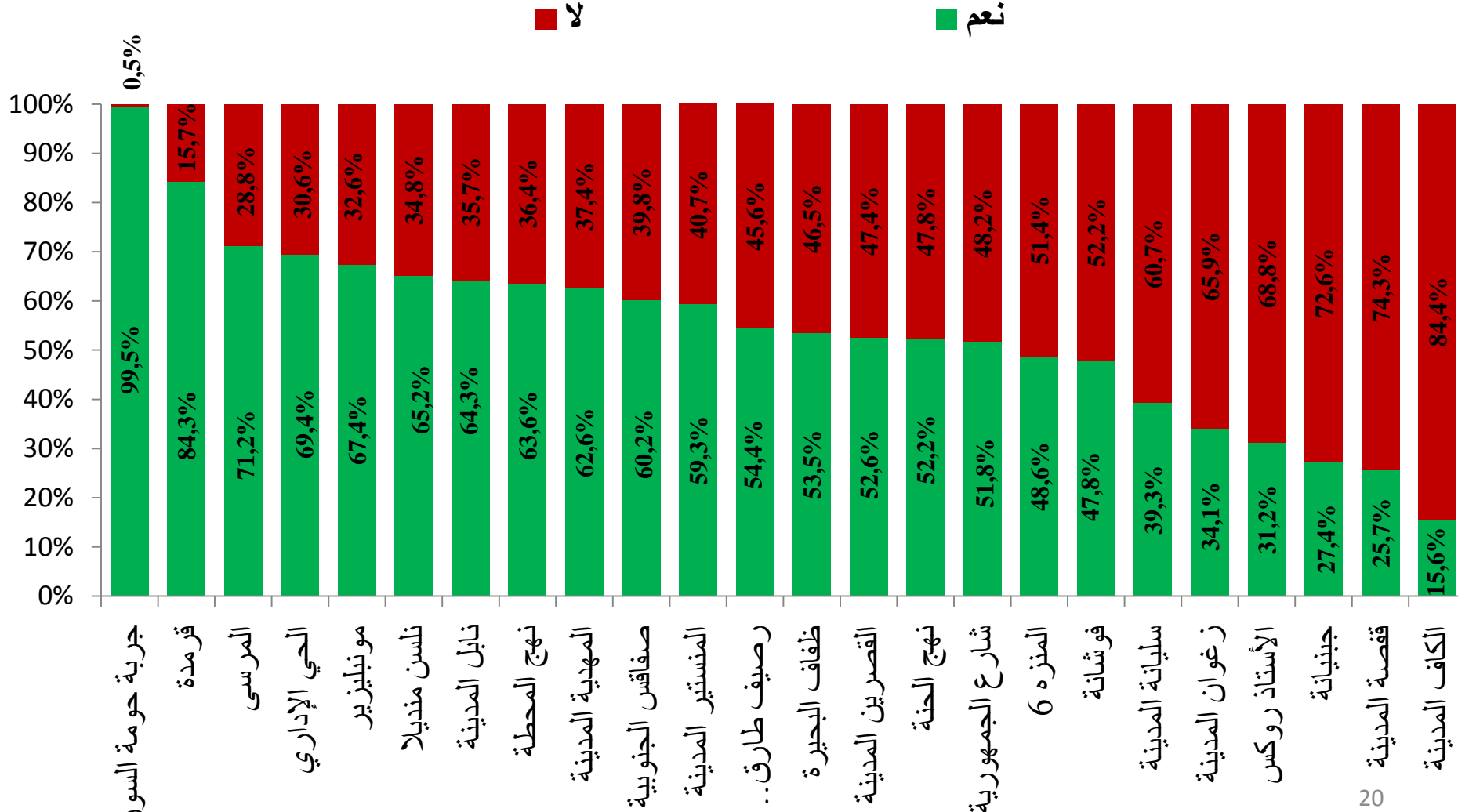


س4.10. هل سمعت من قبل بالموقع الإلكتروني لوزارة المالية و تحديدًا الجزء المخصص للإدارة العامة للأداءات «finances.gov.tn» ؟ / نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع

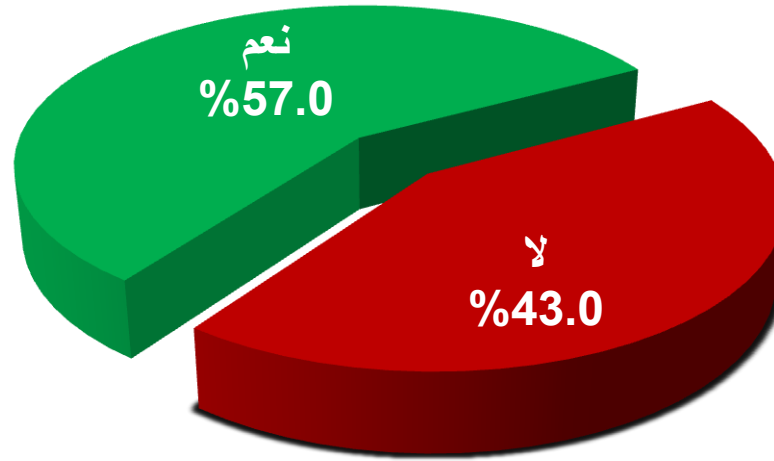


العينة : 4937 مستجوب

## س.10.5 هل سمعت من قبل بأدلة المطويات؟ سؤال مطروح على الجميع



س5.10. هل سمعت من قبل بأدلة المطويات ؟ / نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع

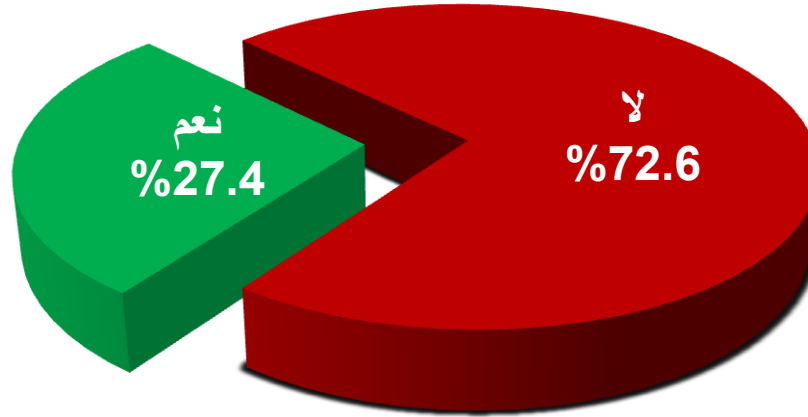


العينة : 4936 مستجوب

## س6.10. هل سمعت من قبل بالموقع الإجمالي فيسبوك للإدارة العامة للآداءات ؟ سؤال مطروح على الجميع



س6.10. هل سمعت من قبل بالموقع الإجمالي فيسبوك للإدارة العامة للأداءات ؟ / نتيجة شاملة  
لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع



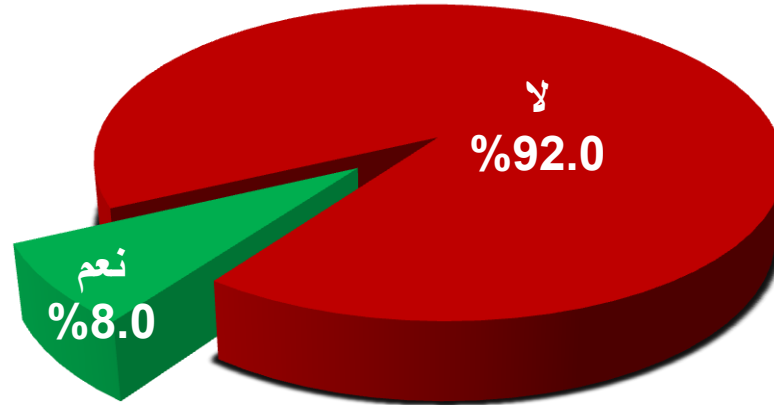
العينة : 4936 مستجوب

## س7.10. هل سمعت من قبل بإلقاء دروس في الجباية لتلاميذ الإبتدائي في بعض المناطق ؟ سؤال مطروح على الجميع



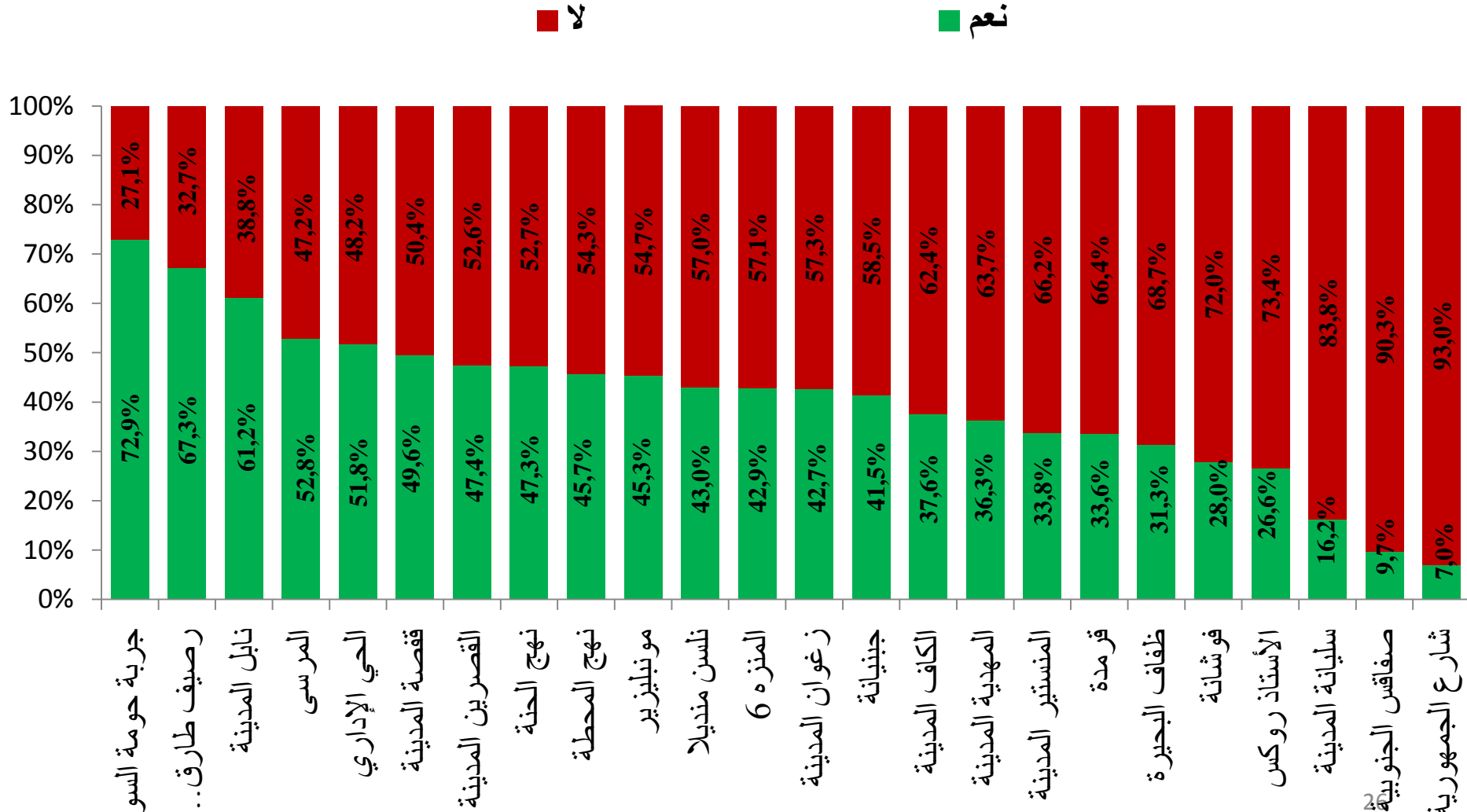


س7.10. هل سمعت من قبل بإلقاء دروس في الجباية لتلاميذ الإبتدائي في بعض المناطق ؟ /  
نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع

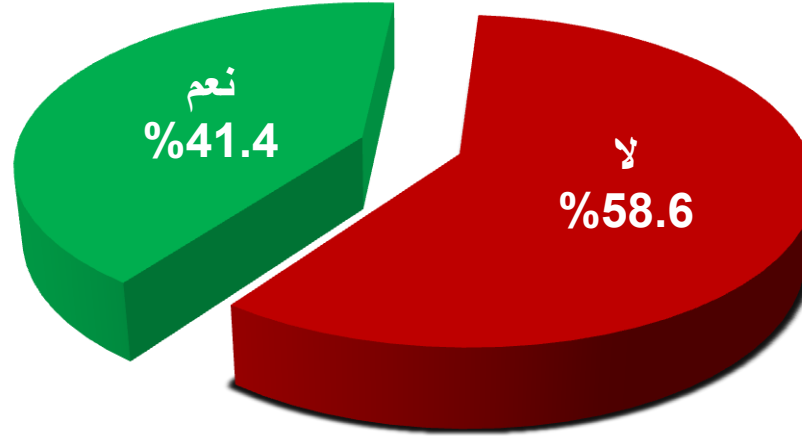


العينة : 4936 مستجوب

## س8.10. هل سمعت من قبل بالحضور في وسائل الإعلام المسموعة ؟ سؤال مطروح على الجميع



س8.10. هل سمعت من قبل بالحضور في وسائل الإعلام المسموعة ؟ / نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع

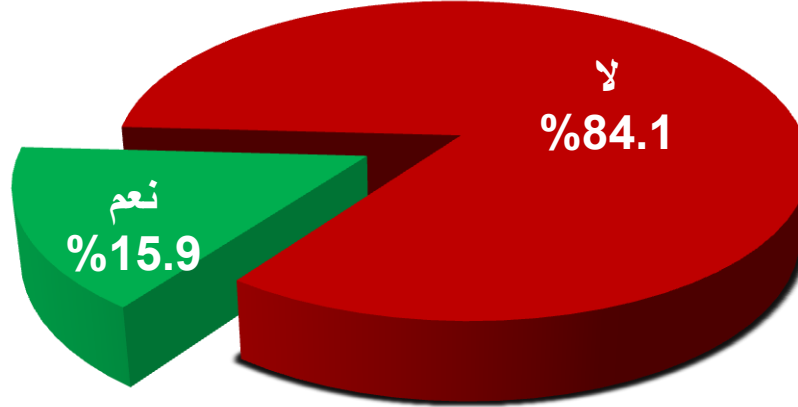


العينة : 4937 مستجوب

## س9.10. هل سمعت من قبل بالحضور في المعارض ؟ سؤال مطروح على الجميع



س9.10. هل سمعت من قبل بالحضور في المعارض ؟ / نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع

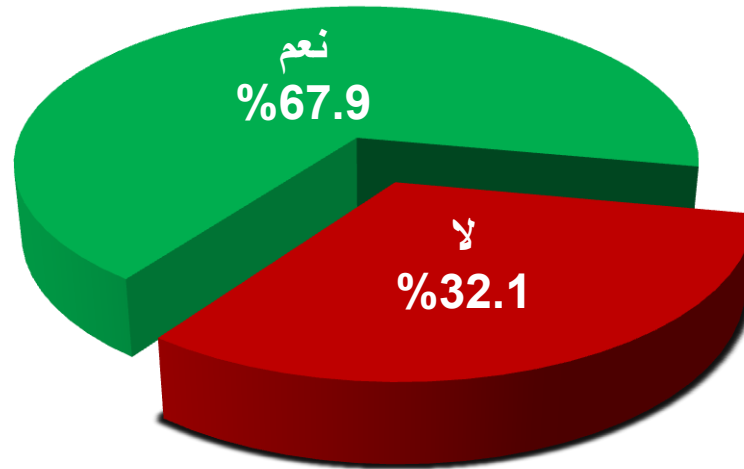


العينة : 4934 مستجوب

## س11. هل ترون أن الإدارة العامة للآداءات تقوم بمجهودات في مجال التواصل مع المتعاملين معها؟ سؤال مطروح على الجميع



س11. هل ترون أن الإدارة العامة للآداءات تقوم بمجهودات في مجال التواصل مع المتعاملين معها؟  
/ نتيجة شاملة لجميع المكاتب  
سؤال مطروح على الجميع



العينة : 4937 مستجوب

شكرا  
المجمع العالمي للدراسات و سبر الآراء  
[www.3cetudes.com](http://www.3cetudes.com)