

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

أجري من الإثنين 30 جانفي إلى الثلاثاء 7 مارس 2017

الفهرس

الفهرس

4

السّيق و الأهداف و المنهجية

7

توزيع العينة

9

النتائج

السياق و الأهداف و المنهجية

السّياق 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	ضفاف 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 اللجنة أريانة	نهج اللجنة	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

إلى أي شريحة ينتمي رقم المعاملات السنوي للمؤسسة التي تمثلونها ؟ سؤال مطروح على الجميع

> 10.000 ألف د	1000 ألف د - 10.000 ألف د	500 ألف د - 1000 ألف د	150 ألف د - 500 ألف د	50 ألف د - 150 ألف د	20 ألف د - 50 ألف د	0 ألف د - 20 ألف د	0 ألف د	
9,7%	2,9%	4,9%	7,8%	14,6%	21,4%	33,0%	5,8%	نلسن منديلا
1,0%	8,9%	10,5%	10,9%	18,4%	19,4%	21,4%	9,5%	مونبليزير
10,1%	15,6%	10,6%	19,0%	21,2%	12,3%	8,9%	2,2%	ظفاف البحيرة
1,9%	5,4%	11,4%	15,2%	23,8%	15,9%	21,6%	4,8%	المرسى
1,4%	3,3%	6,1%	19,6%	20,6%	25,7%	20,6%	2,8%	المنزه 6
7,0%	13,9%	13,4%	17,9%	13,4%	16,4%	14,4%	3,5%	نهج الحنة
4,1%	6,1%	7,3%	14,3%	27,3%	16,7%	21,2%	2,9%	الحي الإداري
4,9%	9,7%	9,0%	7,8%	17,5%	18,3%	20,9%	11,9%	نابل المدينة
2,9%	7,2%	13,0%	4,3%	20,3%	20,3%	27,5%	4,3%	الأستاذ روكس
2,9%	6,4%	10,5%	8,9%	20,4%	21,1%	26,8%	2,9%	المنستير المدينة
6,5%	9,3%	9,3%	8,4%	14,0%	25,2%	26,2%	0,9%	فوشانة
4,4%	9,6%	14,0%	21,3%	18,4%	10,3%	19,9%	2,2%	نهج المحطة
1,6%	1,6%	2,3%	10,9%	17,8%	38,8%	22,5%	4,7%	رصيف طارق ابن زياد
8,9%	14,7%	11,1%	8,9%	10,5%	10,5%	23,7%	11,6%	زغوان المدينة
0,6%	3,1%	3,7%	6,1%	13,5%	19,6%	50,3%	3,1%	الكاف المدينة
0,9%	7,5%	1,9%	5,6%	8,4%	17,8%	57,0%	0,9%	سليانة المدينة
1,3%	4,8%	6,1%	7,4%	10,9%	21,0%	47,6%	0,9%	شارع الجمهورية
3,5%	10,6%	5,9%	14,7%	26,5%	17,6%	21,2%	0,0%	القصرين المدينة
0,0%	0,9%	4,6%	21,3%	24,1%	30,6%	18,5%	0,0%	قفصة المدينة
2,9%	9,5%	10,2%	26,3%	15,3%	10,2%	12,4%	13,1%	صفاقس الجنوبية
0,0%	2,9%	4,9%	6,8%	14,6%	1,9%	29,1%	39,8%	جبنيانة
3,7%	8,4%	3,7%	5,6%	17,8%	11,2%	32,7%	16,8%	قرمدة
1,2%	0,0%	4,3%	11,6%	21,3%	24,4%	28,0%	9,1%	المهدية المدينة
0,0%	1,5%	3,0%	10,3%	30,5%	23,2%	30,0%	1,5%	جربة حومة السوق

هل أتيت لمكتب مراقبة الأداءات أو للقباضة المالية ؟ سؤال مطروح على الجميع

للقباضة المالية	لمكتب مراقبة الأداءات	
74,3%	41,2%	نلسن منديلا
57,6%	54,7%	مونبليزير
31,3%	78,3%	ظفان البحيرة
3,6%	97,3%	المرسى
7,3%	95,0%	المنزه 6
26,1%	88,7%	نهج الحنة
73,3%	56,5%	الحي الإداري
14,1%	97,9%	نابل المدينة
52,3%	51,4%	الأستاذ روكس
33,5%	66,8%	المنستير المدينة
5,0%	95,0%	فوشانة
82,7%	33,5%	نهج المحطة
41,5%	74,3%	رصيف طارق ابن زياد
8,7%	91,8%	زغوان المدينة
6,4%	94,7%	الكاف المدينة
4,3%	96,6%	سليانة المدينة
8,3%	95,6%	شارع الجمهورية
42,9%	96,6%	القصرين المدينة
10,5%	89,5%	قفصة المدينة
0,0%	100,0%	صفاقس الجنوبية
51,8%	50,6%	جبنانة
0,0%	100,0%	قرمدة
62,6%	38,0%	المهدية المدينة
37,9%	97,5%	جربة حومة السوق

ماهي وظيفتكم بالمؤسسة التي تعمل بها و تأتي من اجلها إلى هذا المكتب لمراقبة الاداءات ؟ سؤال مطروح على الجميع

المسؤول الأول (الممثل القانوني)	مسير (بالمؤسسة)	موظف أو عامل (بالمؤسسة) مكلف بالتعامل مع مكتب مراقبة الاداءات	ممثل المؤسسة أمام إدارة الجباية (مستشار جبائي، محاسب، ...)
نلسن منديلا	6,6%	6,6%	67,6%
مونبليزير	2,0%	21,3%	67,3%
ظفان البحيرة	6,6%	19,7%	64,1%
المرسى	4,7%	11,0%	72,4%
المنزه 6	9,2%	16,1%	54,1%
نهج الحنة	5,9%	13,8%	56,2%
الحي الإداري	12,9%	9,8%	62,7%
نابل المدينة	2,1%	7,9%	72,5%
الأستاذ روكس	4,6%	29,4%	26,6%
المنستير المدينة	1,8%	11,9%	70,0%
فوشانة	23,0%	28,6%	14,9%
نهج المحطة	7,5%	20,8%	56,1%
رصيف طارق ابن زياد	5,8%	21,6%	17,0%
زغوان المدينة	13,0%	29,8%	20,2%
الكاف المدينة	63,1%	13,9%	20,3%
سليانة المدينة	0,0%	8,5%	24,8%
شارع الجمهورية	8,7%	3,1%	38,4%
القصرين المدينة	8,6%	20,0%	17,1%
قفصة المدينة	4,4%	7,0%	34,2%
صفاقس الجنوبية	3,7%	4,1%	82,0%
جبنيانة	9,1%	7,3%	22,6%
قرمدة	5,2%	5,2%	64,6%
المهدية المدينة	4,1%	5,8%	73,7%
جربة حومة السوق	1,0%	7,4%	88,7%

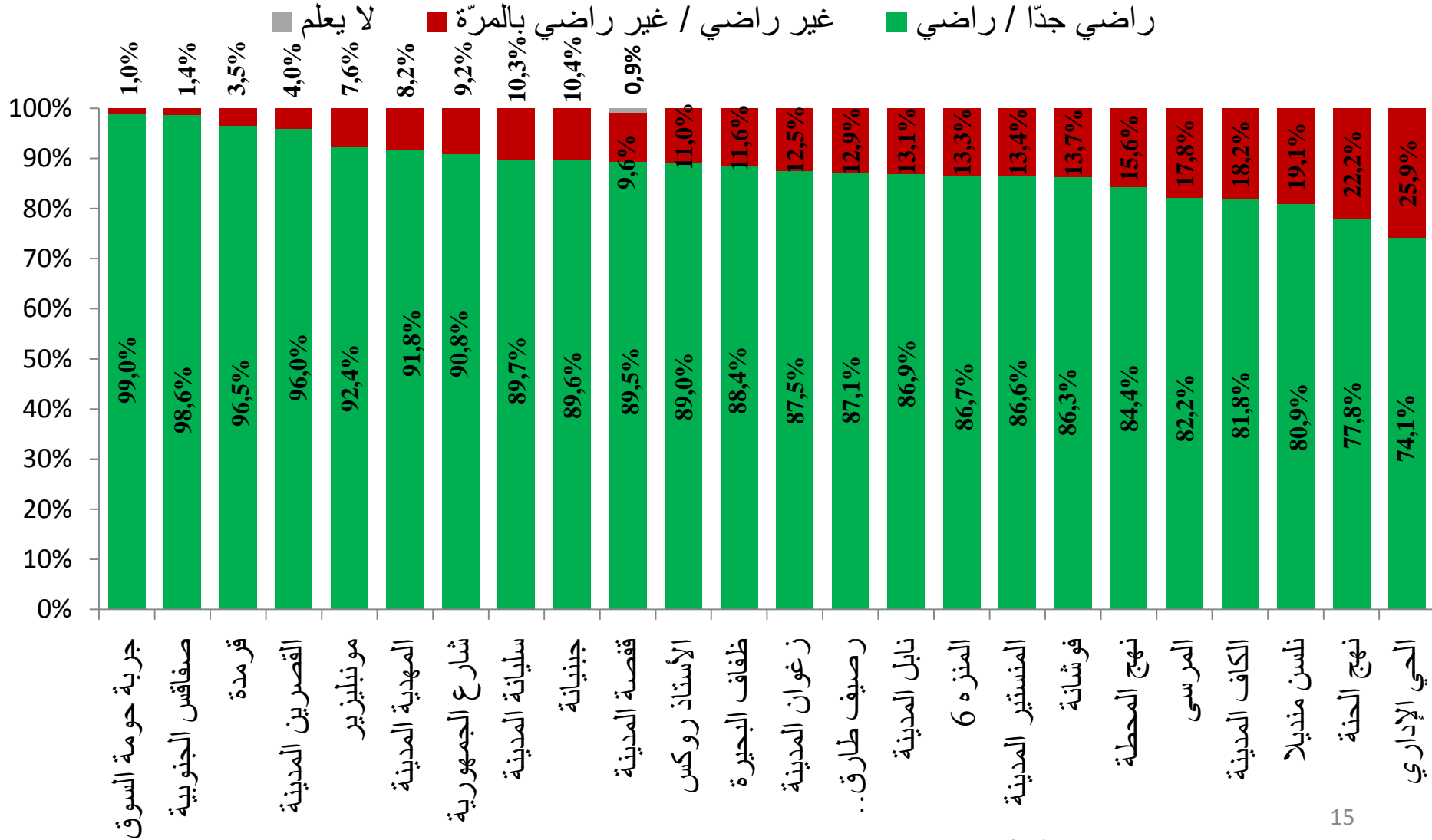
ما هو معدل عدد زياراتكم لمكتب مراقبة الأداءات ؟ سؤال مطروح على الجميع

من مرة إلى 3 مرات في السنة	مرة أو مرتين في الثلاثية	من مرة إلى 3 مرات في الشهر	مرة أو أكثر في الأسبوع	
9,6%	11,8%	41,2%	37,5%	نلسن منديلا
17,5%	11,7%	43,6%	27,2%	مونيليزير
15,7%	17,2%	51,5%	15,7%	ظفان البحيرة
12,2%	16,0%	36,2%	35,6%	المرسى
8,3%	9,2%	50,0%	32,6%	المنزه 6
14,8%	22,7%	43,3%	19,2%	نهج الحنة
16,9%	8,6%	43,5%	31,0%	الحي الإداري
9,3%	7,9%	23,0%	59,8%	نابل المدينة
7,3%	44,0%	25,7%	22,9%	الأستاذ روكس
9,2%	20,2%	18,4%	52,2%	المنستير المدينة
13,7%	17,4%	59,0%	9,9%	فوشانة
27,2%	13,3%	39,3%	20,2%	نهج المحطة
48,5%	9,9%	20,5%	21,1%	رصيف طارق ابن زياد
21,2%	12,5%	43,3%	23,1%	زغوان المدينة
32,6%	23,5%	25,7%	18,2%	الكاف المدينة
23,1%	9,4%	38,5%	29,1%	سليانة المدينة
16,6%	24,0%	48,5%	10,9%	شارع الجمهورية
16,0%	32,6%	33,1%	18,3%	القصرين المدينة
2,6%	5,3%	84,2%	7,9%	قفصة المدينة
10,1%	12,0%	44,7%	33,2%	صفاقس الجنوبية
42,1%	19,5%	23,2%	15,2%	جبنيانة
25,3%	15,3%	47,6%	11,8%	قرمدة
26,3%	27,5%	33,3%	12,9%	المهدية المدينة
8,9%	40,4%	26,1%	24,6%	جربة حومة السوق

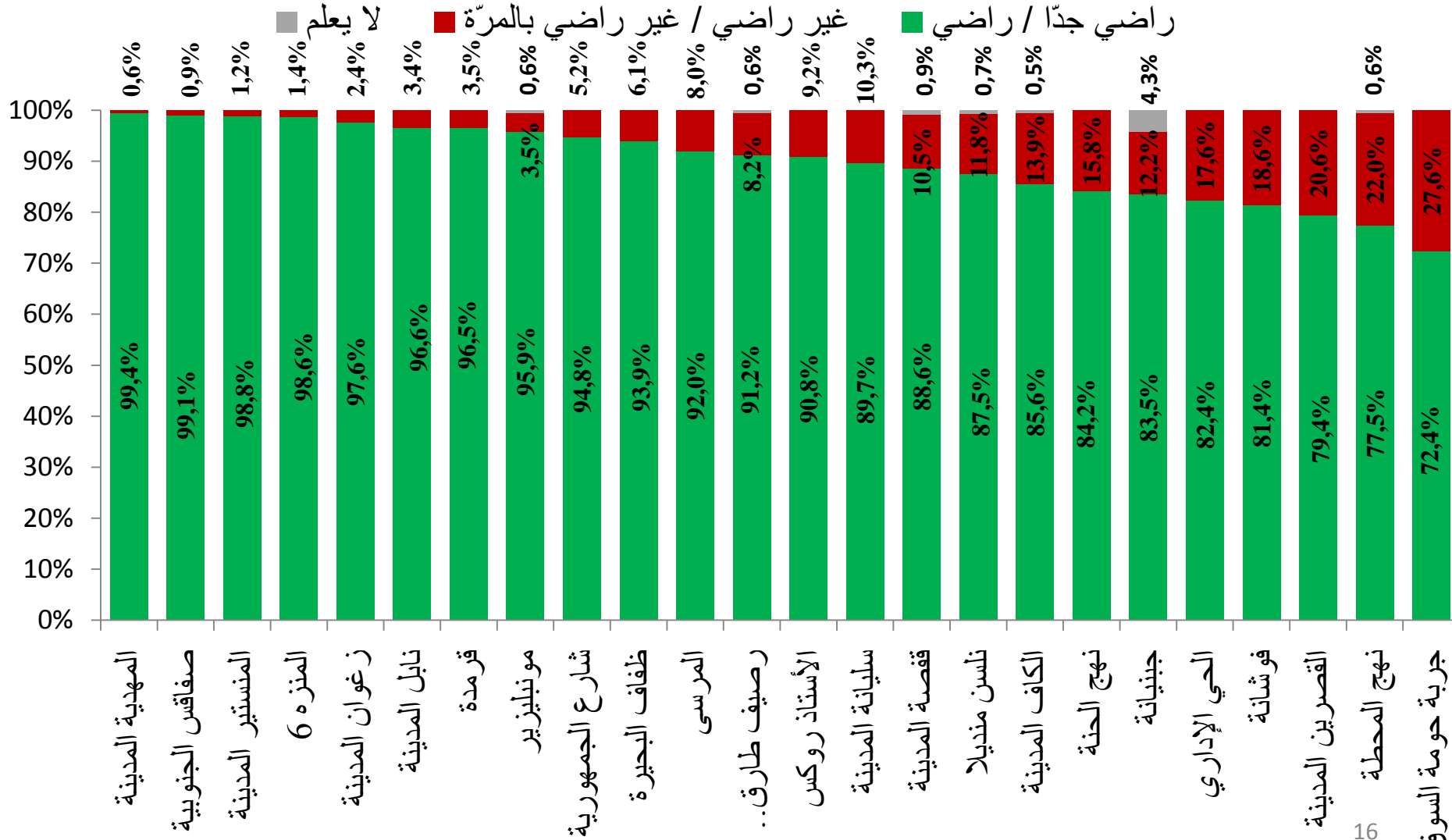
في العادة، كيف تتواصلون مع مكتب مراقبة الأداءات ؟ سؤال مطروح على الجميع

البريد الإلكتروني	المراسلات البريدية	الإتصال الهاتفي	الإتصال المباشر (على عين المكان في مكتب مراقبة الأداءات)	
0,7%	1,5%	20,6%	100,0%	نلسن منديلا
0,0%	1,8%	17,0%	100,0%	مونبليزير
1,5%	0,5%	5,6%	100,0%	ظفان البحيرة
0,0%	0,9%	10,4%	100,0%	المرسى
0,0%	0,5%	21,1%	100,0%	المنزه 6
1,0%	5,9%	9,4%	100,0%	نهج الحنة
0,4%	8,2%	12,9%	100,0%	الحي الإداري
0,0%	2,7%	15,5%	100,0%	نابل المدينة
0,0%	0,0%	3,7%	100,0%	الأستاذ روكس
0,3%	0,0%	1,2%	100,0%	المنستير المدينة
1,2%	4,3%	12,4%	99,4%	فوشانة
0,0%	31,2%	21,4%	98,8%	نهج المحطة
0,0%	0,6%	14,0%	100,0%	رصيف طارق ابن زياد
0,5%	1,9%	18,8%	99,5%	زغوان المدينة
0,0%	4,8%	11,2%	100,0%	الكاف المدينة
0,0%	0,0%	0,9%	100,0%	سليانة المدينة
0,0%	0,9%	10,5%	100,0%	شارع الجمهورية
5,1%	4,6%	30,3%	97,1%	القصرين المدينة
0,0%	0,0%	5,3%	98,2%	قفصة المدينة
0,0%	0,0%	6,9%	100,0%	صفاقس الجنوبية
0,0%	0,6%	12,2%	100,0%	جبنيانة
0,0%	5,7%	18,8%	100,0%	قرمدة
0,0%	17,5%	26,9%	100,0%	المهدية المدينة
0,0%	0,0%	50,7%	100,0%	جربة حومة السوق

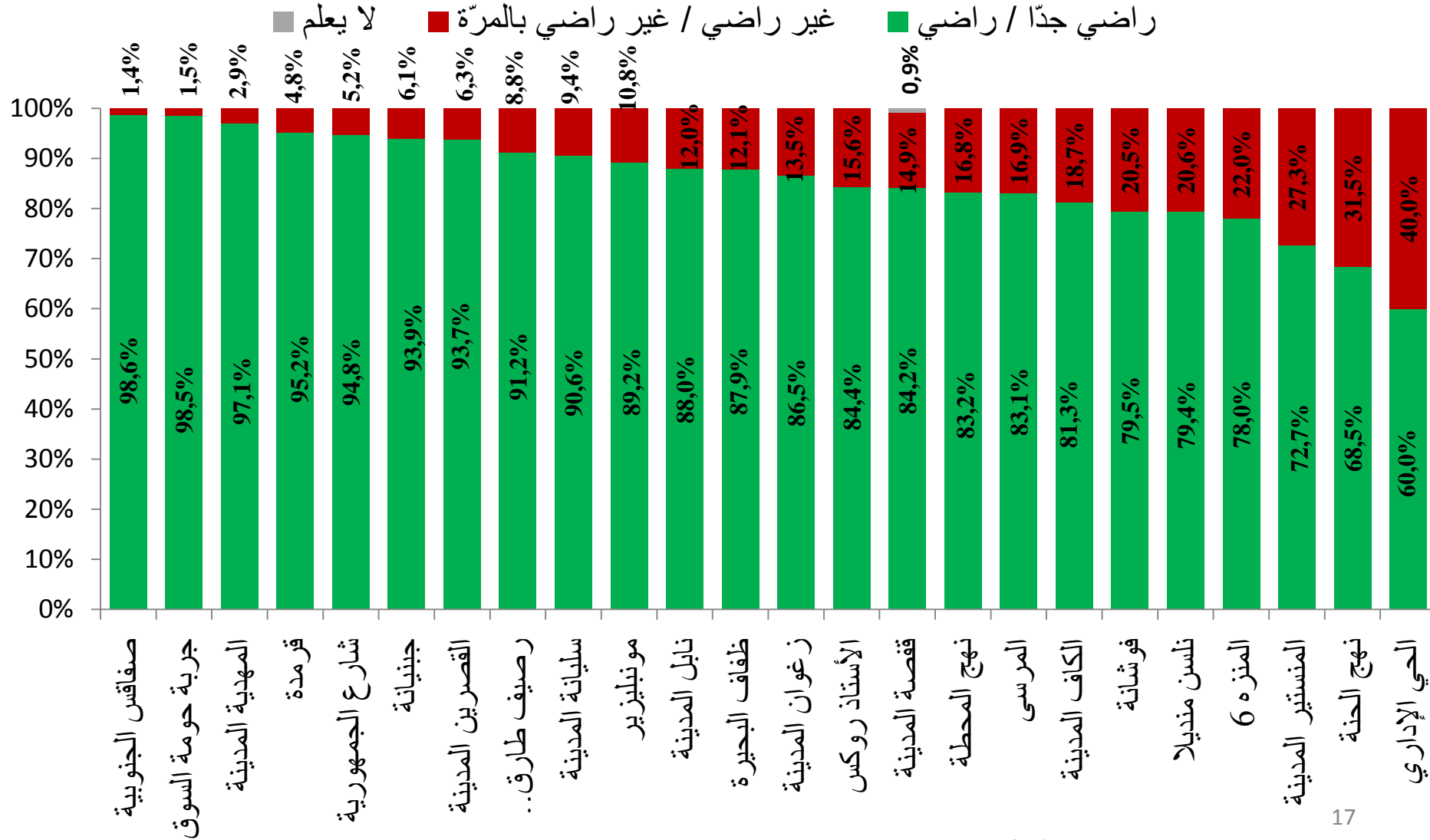
س1. ماهي درجة رضائكم حول الأداء العام لمكتب مراقبة الأداءات، من خلال زيارتكم له ؟ سؤال مطروح على الجميع



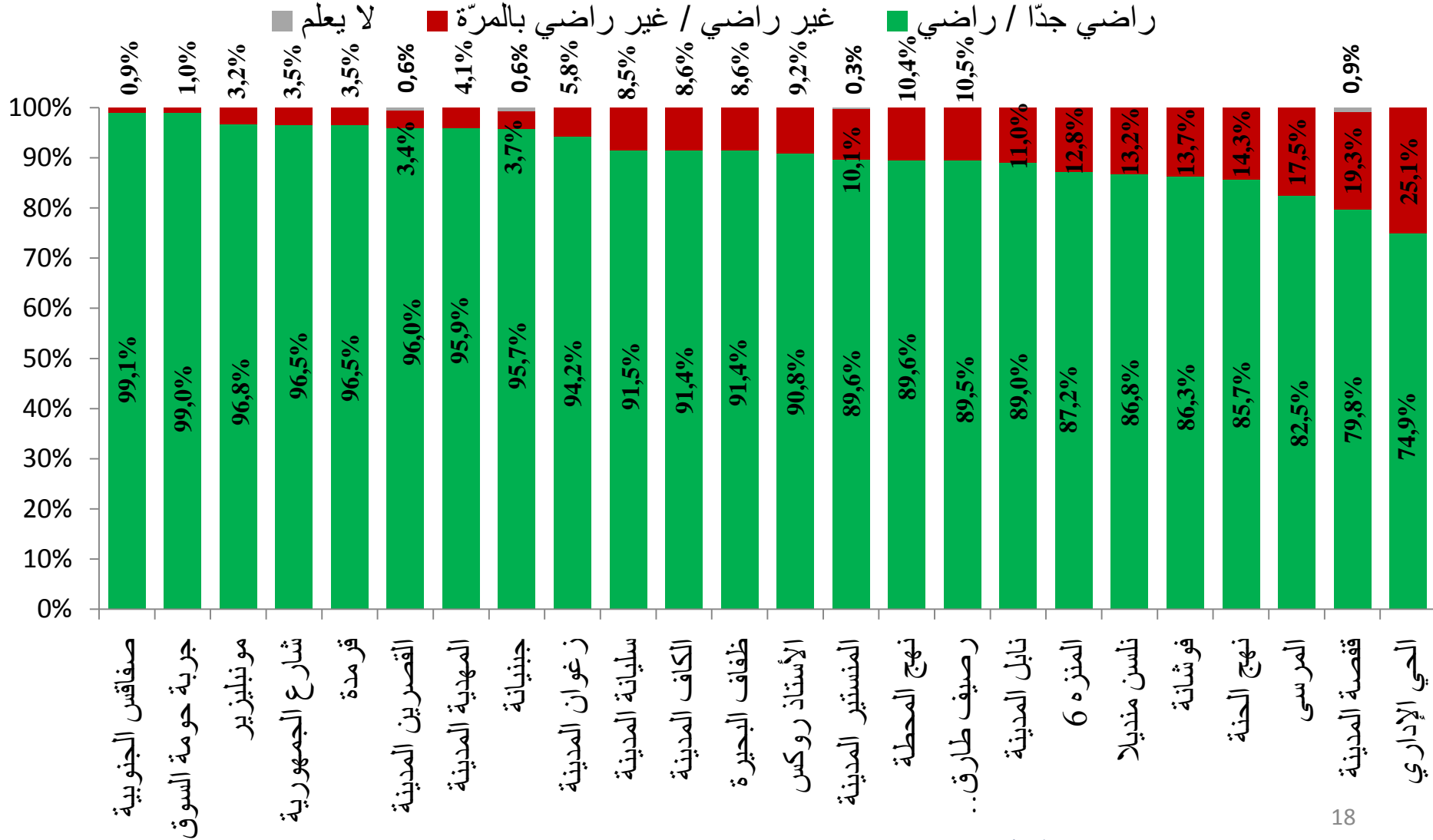
س1.2. ماهو مدى رضائكم حول المحاور التالية المتعلقة بمكتب مراقبة الأداءات ؟ الظروف المادية للإستقبال (الرفاهة و النظافة و التجهيزات) / سؤال مطروح على الجميع



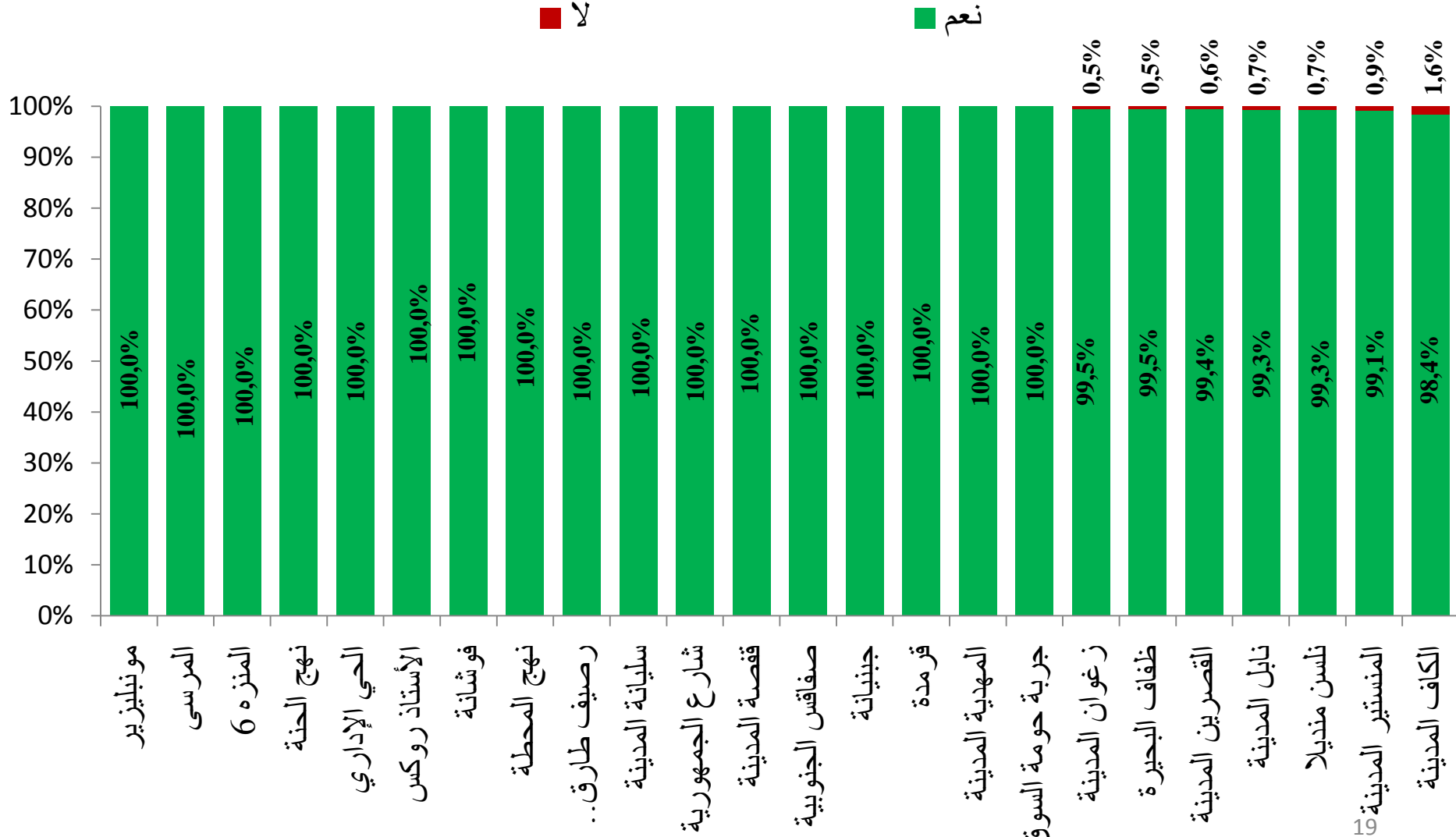
س.2.2. ماهو مدى رضائكم حول المحاور التالية المتعلقة بمكتب مراقبة الأداءات ؟ مدة الإنتظار للتكفل بكم من قبل الأعوان / سؤال مطروح على الجميع



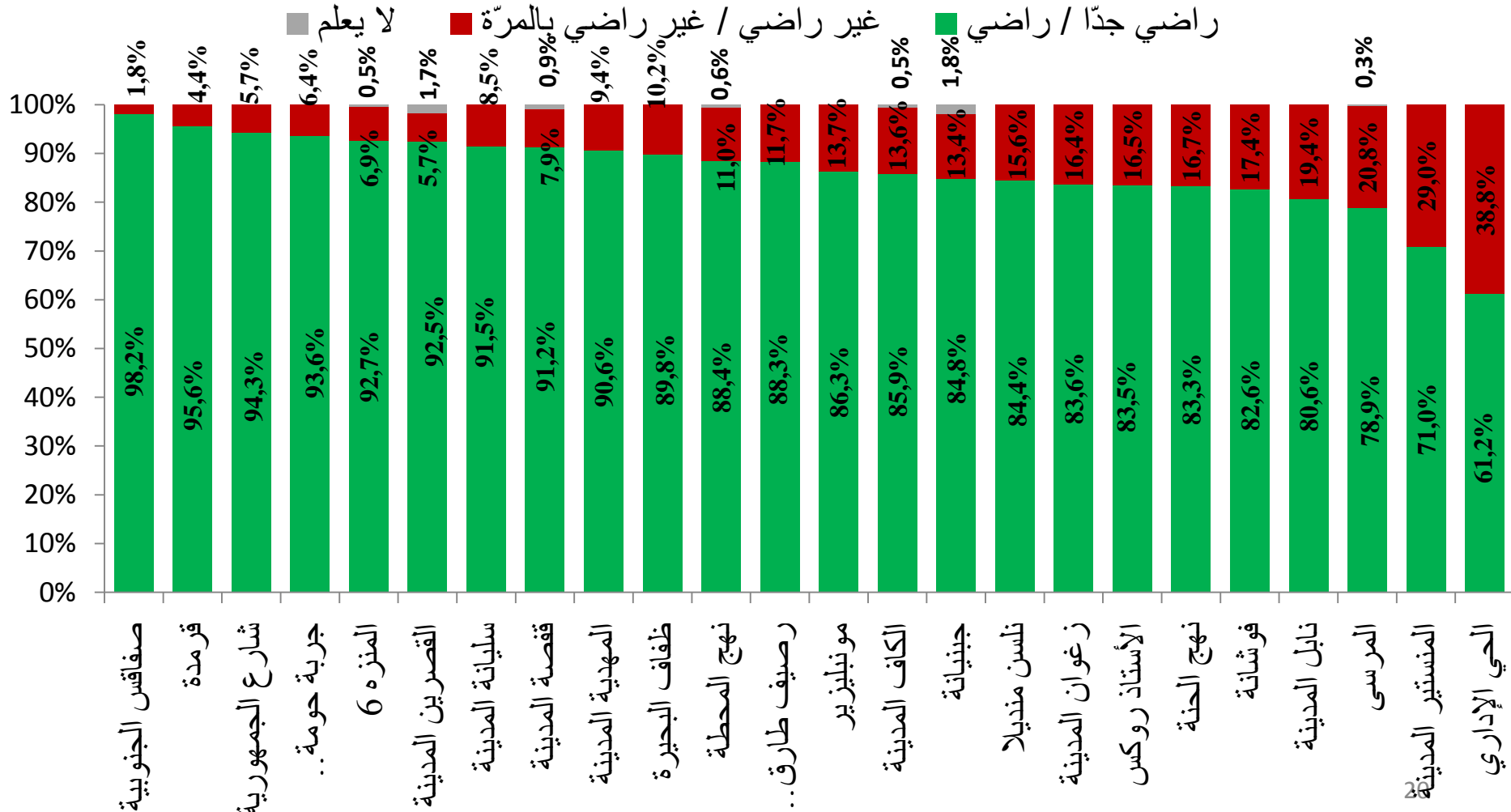
س.3.2. ماهو مدى رضائكم حول المحاور التالية المتعلقة بمكتب مراقبة الأداءات ؟ طبيعة المعاملة من قبل الأعوان / سؤال مطروح على الجميع



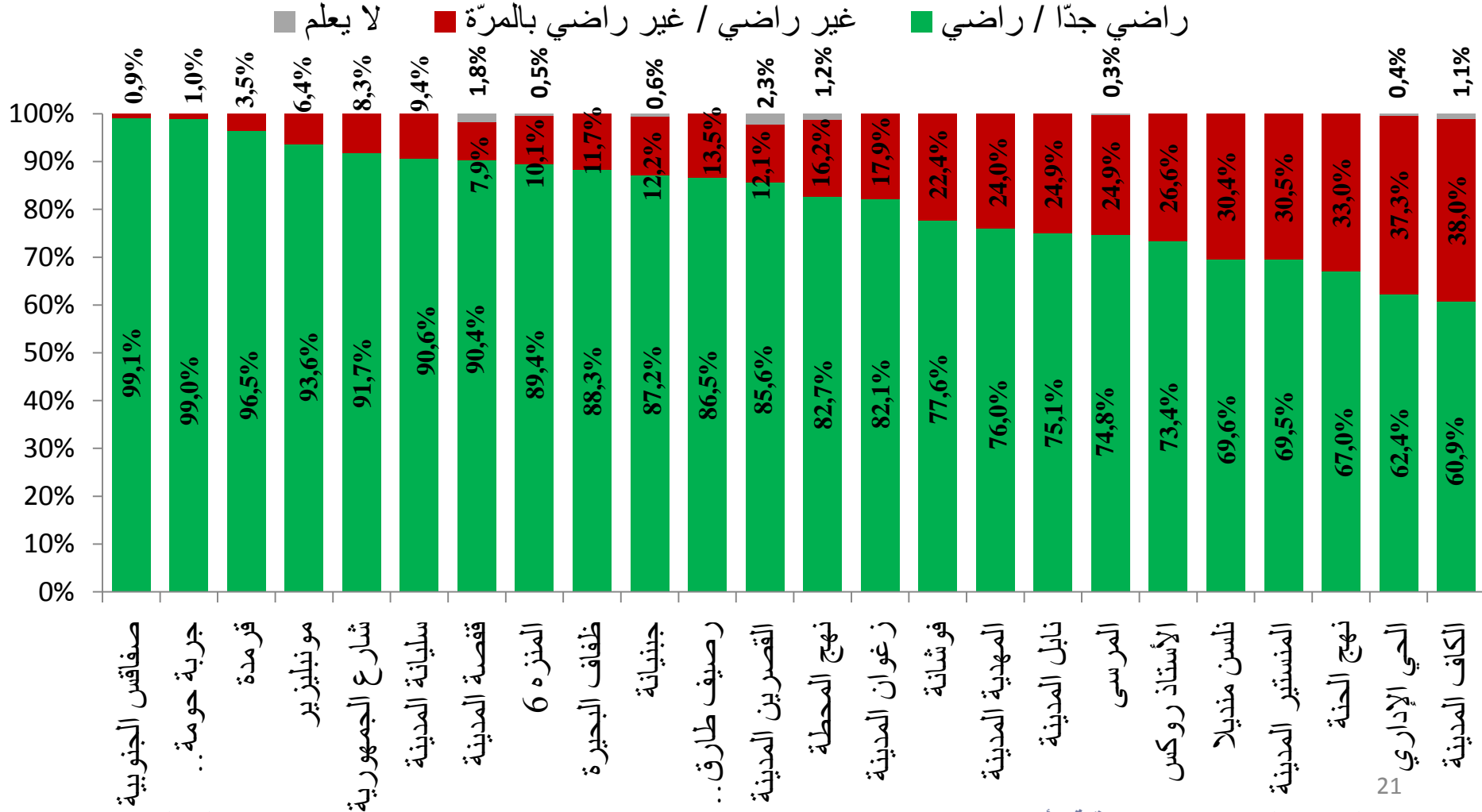
س3. هل سبق أن إتصلتم بمكتب مراقبة الأداءات للحصول على خدمة ؟ سؤال مطروح على الجميع



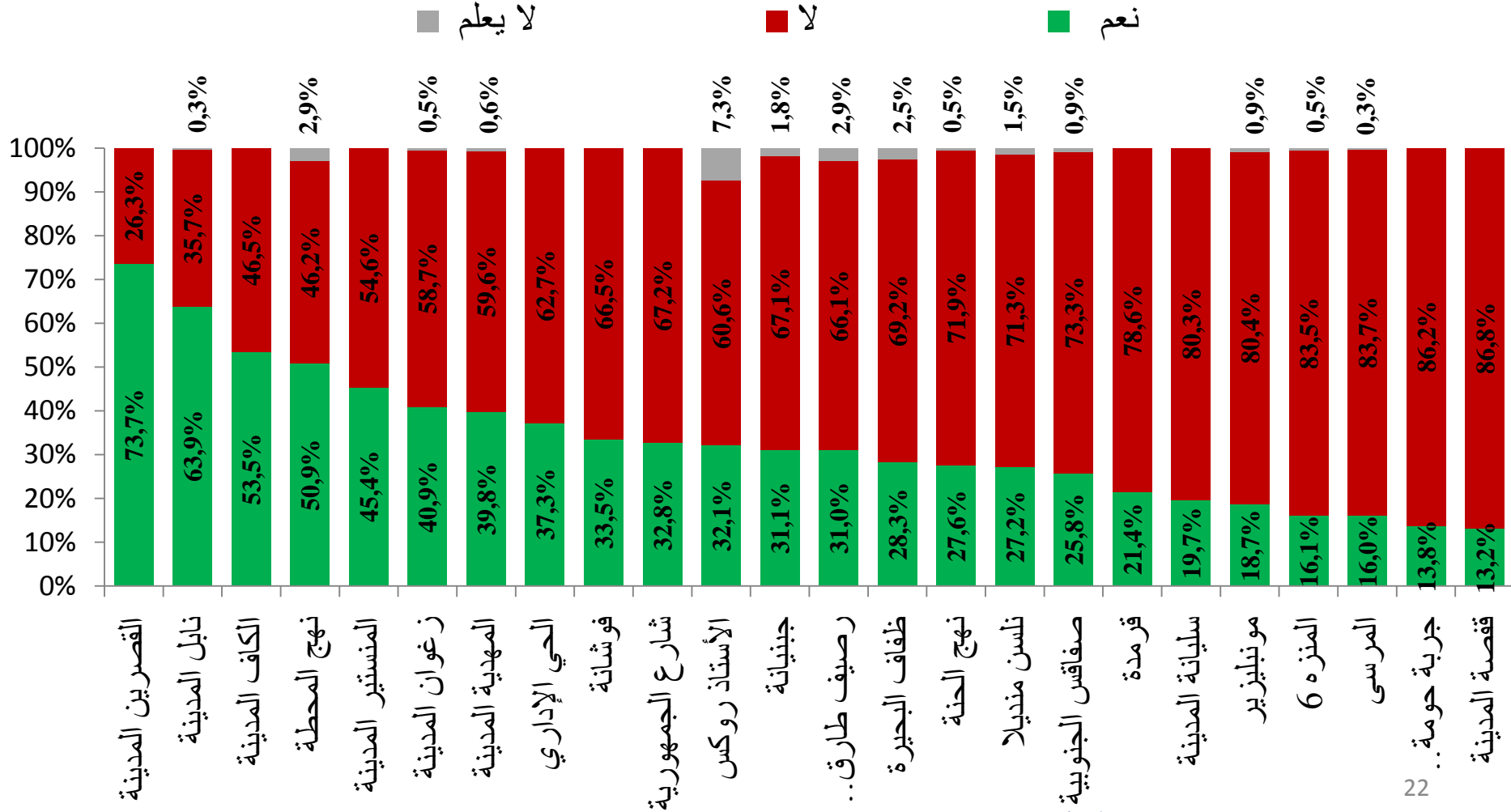
س1.4. ماهو مدى رضائكم بخصوص الخدمة المقدمة (وليس عملية المراقبة الجبائية) ؟
بالنسبة لإحترام آجال الحصول على خدمة (حسب المدة المعلن عليها لكل نوع من الخدمات)
سؤال مطروح على الذين سبق أن إتصلوا بمكتب مراقبة الأداءات للحصول على خدمة



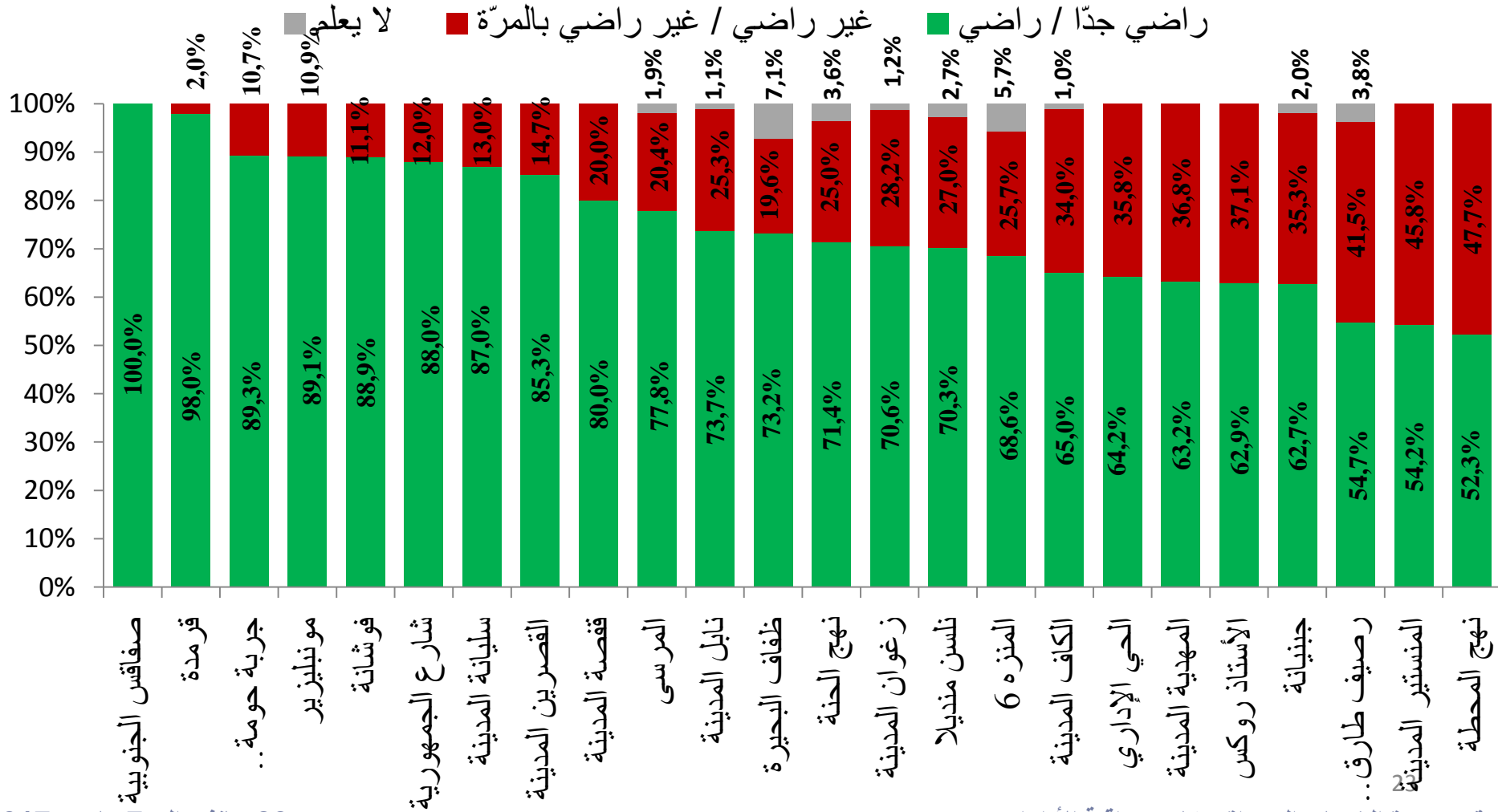
س.2.4. ماهو مدى رضائكم بخصوص الخدمة المقدمة (وليس عملية المراقبة الجبائية) ؟
بالنسبة لوضوح الشروط و الوثائق المستوجبة لإسداء الخدمة (الوثائق اللازمة معلقة / معروفة...)
سؤال مطروح على الذين سبق أن إتصلتوا بمكتب مراقبة الأداءات للحصول على خدمة



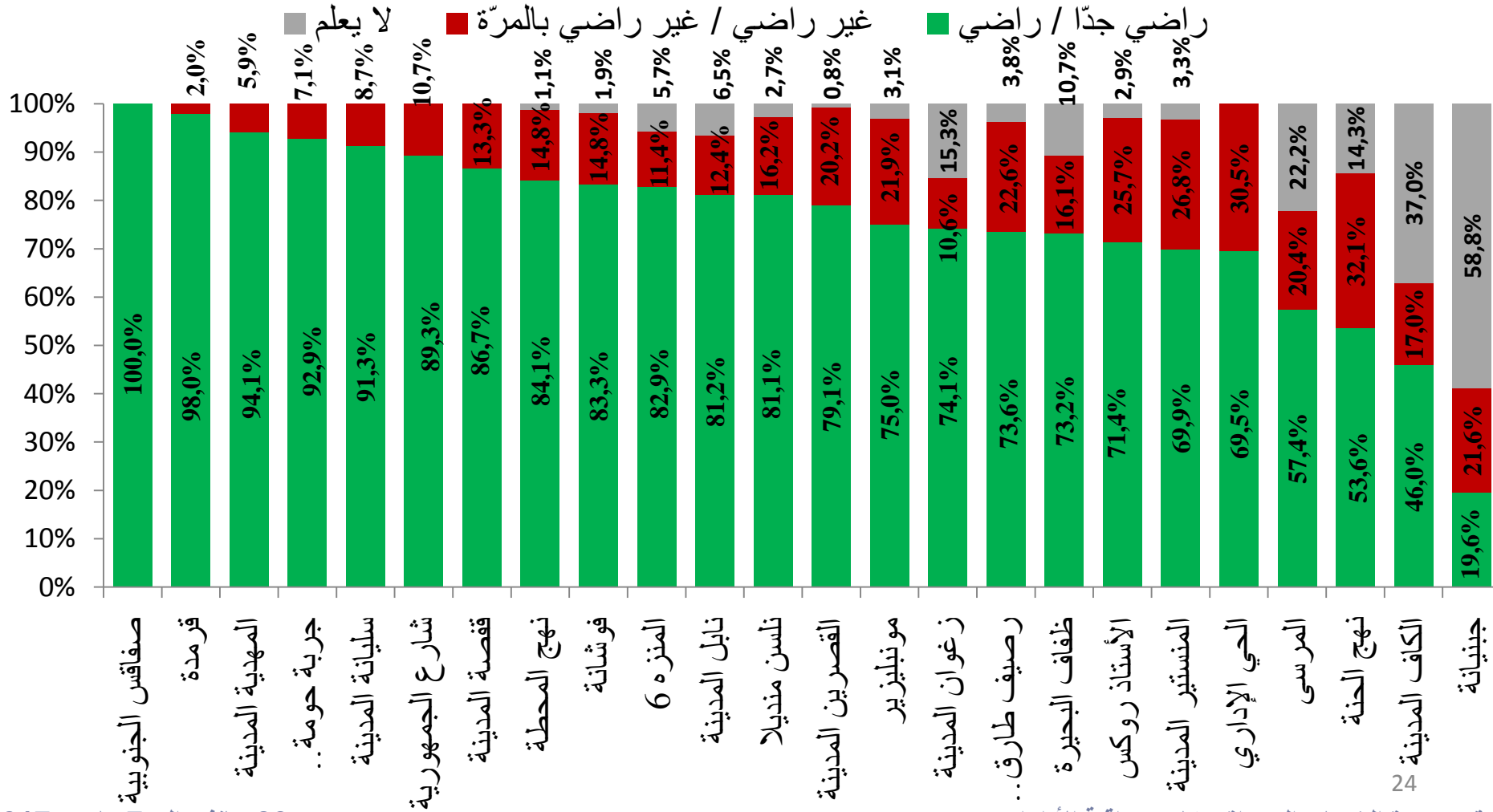
س5. هل تعرّضت الشركة لعملية مراقبة جبائية سابقا ؟ سؤال مطروح على الجميع



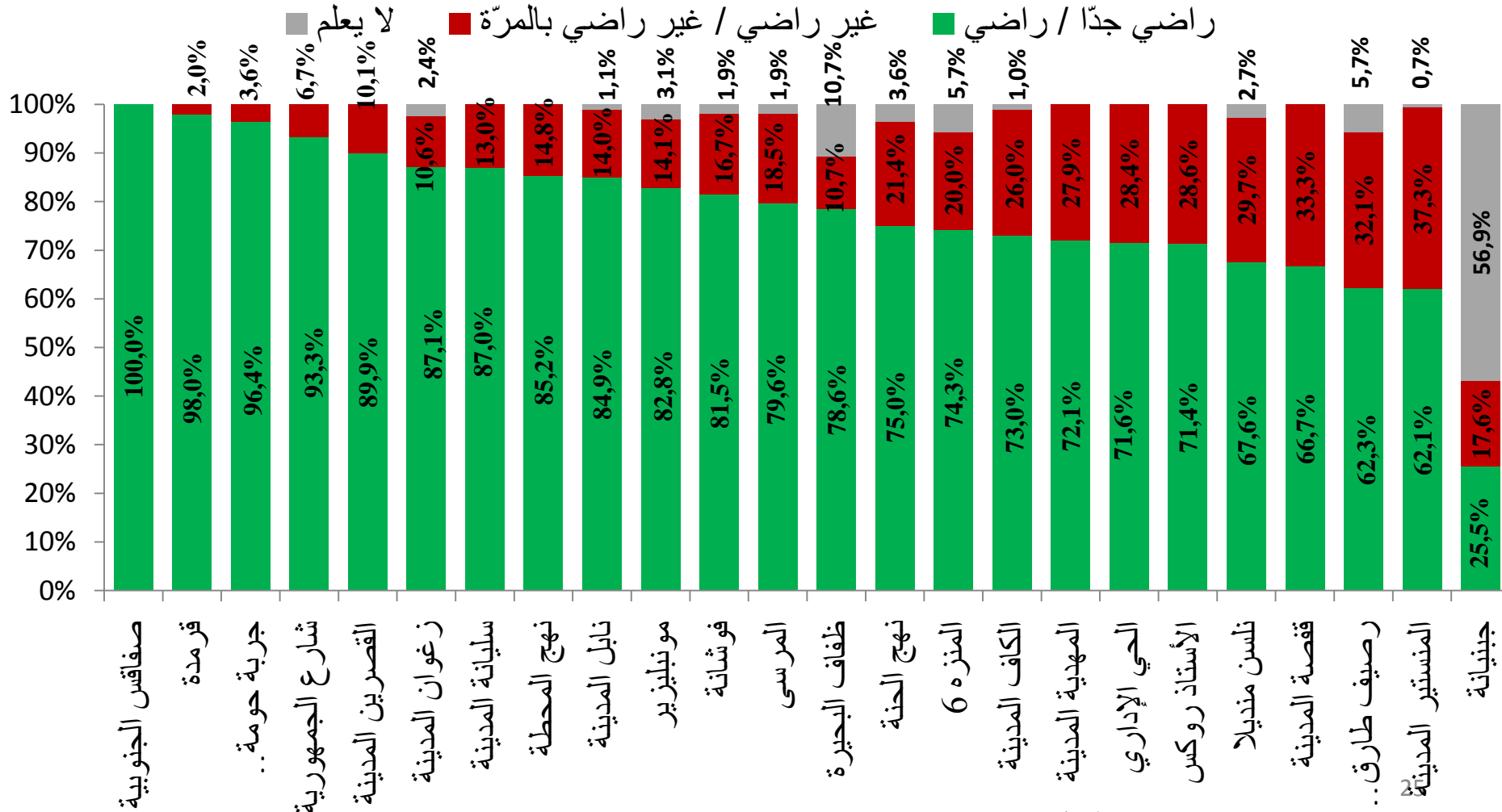
س1.6. ماهو مدى رضائكم بخصوص عملية المراقبة الجبائية ؟
بالنسبة للوضوح و الدقة في تحرير نتائج عملية المراجعة
سؤال مطروح على الذين صرحوا أن الشركة تعرضت لعملية مراقبة جبائية سابقا



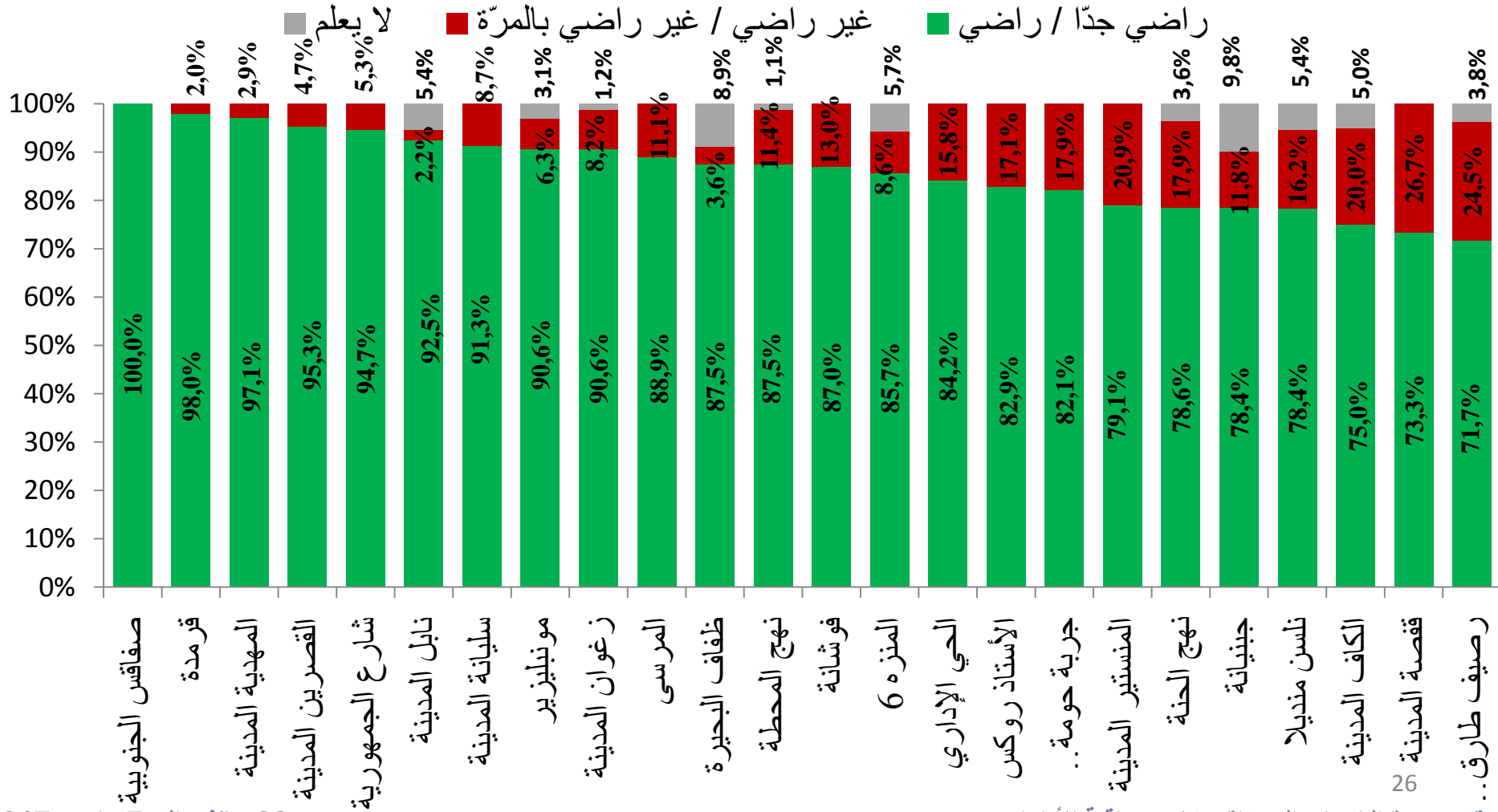
س.2.6. ماهو مدى رضائكم بخصوص عملية المراقبة الجبائية ؟
بالنسبة لآجال الرد على اعتراضاتكم على نتائج عملية المراجعة
سؤال مطروح على الذين صرحوا أن الشركة تعرضت لعملية مراقبة جبائية سابقا



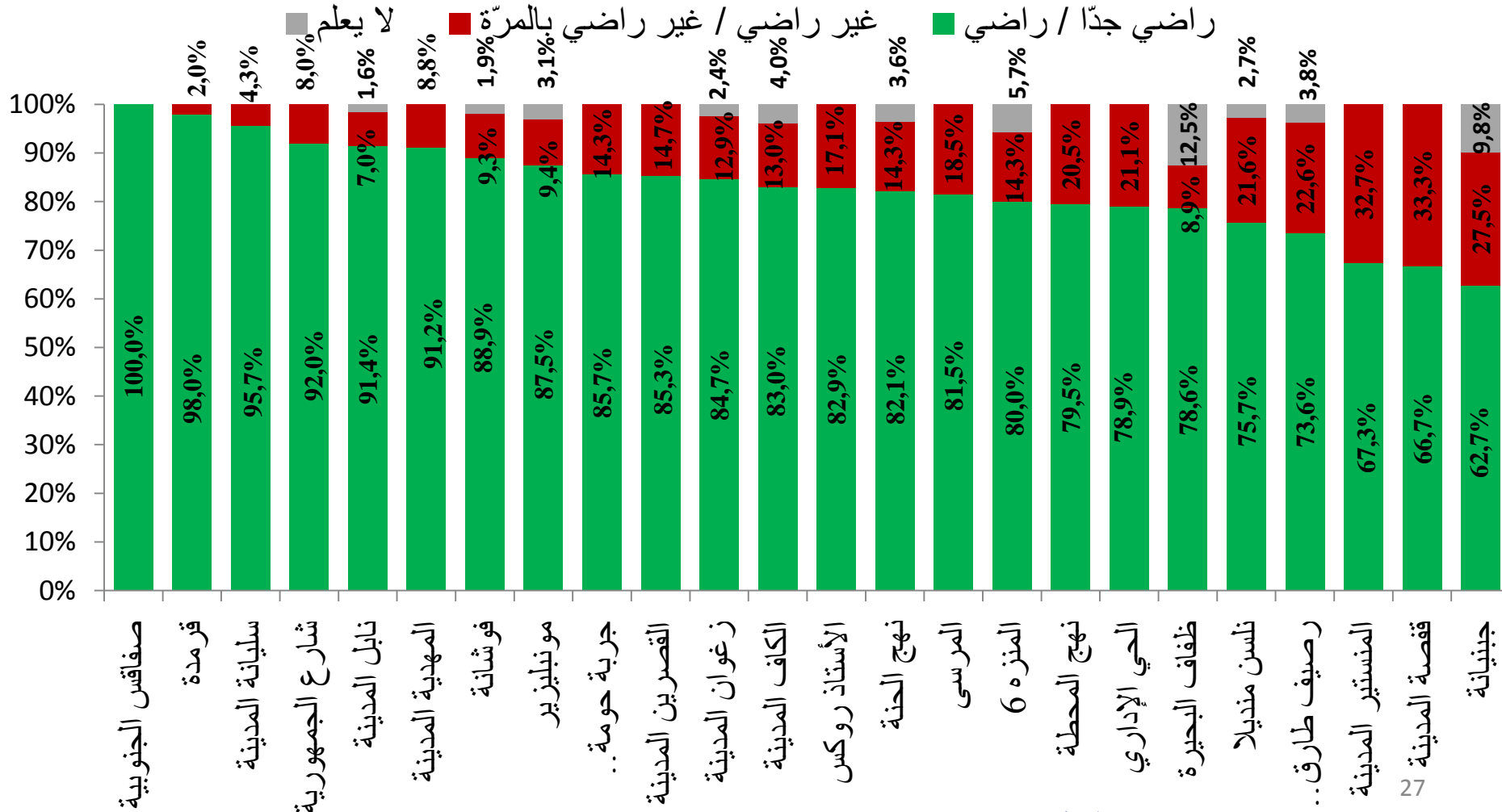
س.3.6. ماهو مدى رضائكم بخصوص عملية المراقبة الجبائية ؟
بالنسبة لقدرة الأعوان المكلفين بالمراجعة الجبائية على الإصغاء و التفاعل مع ملاحظتكم
سؤال مطروح على الذين صرحوا أن الشركة تعرضت لعملية مراقبة جبائية سابقا



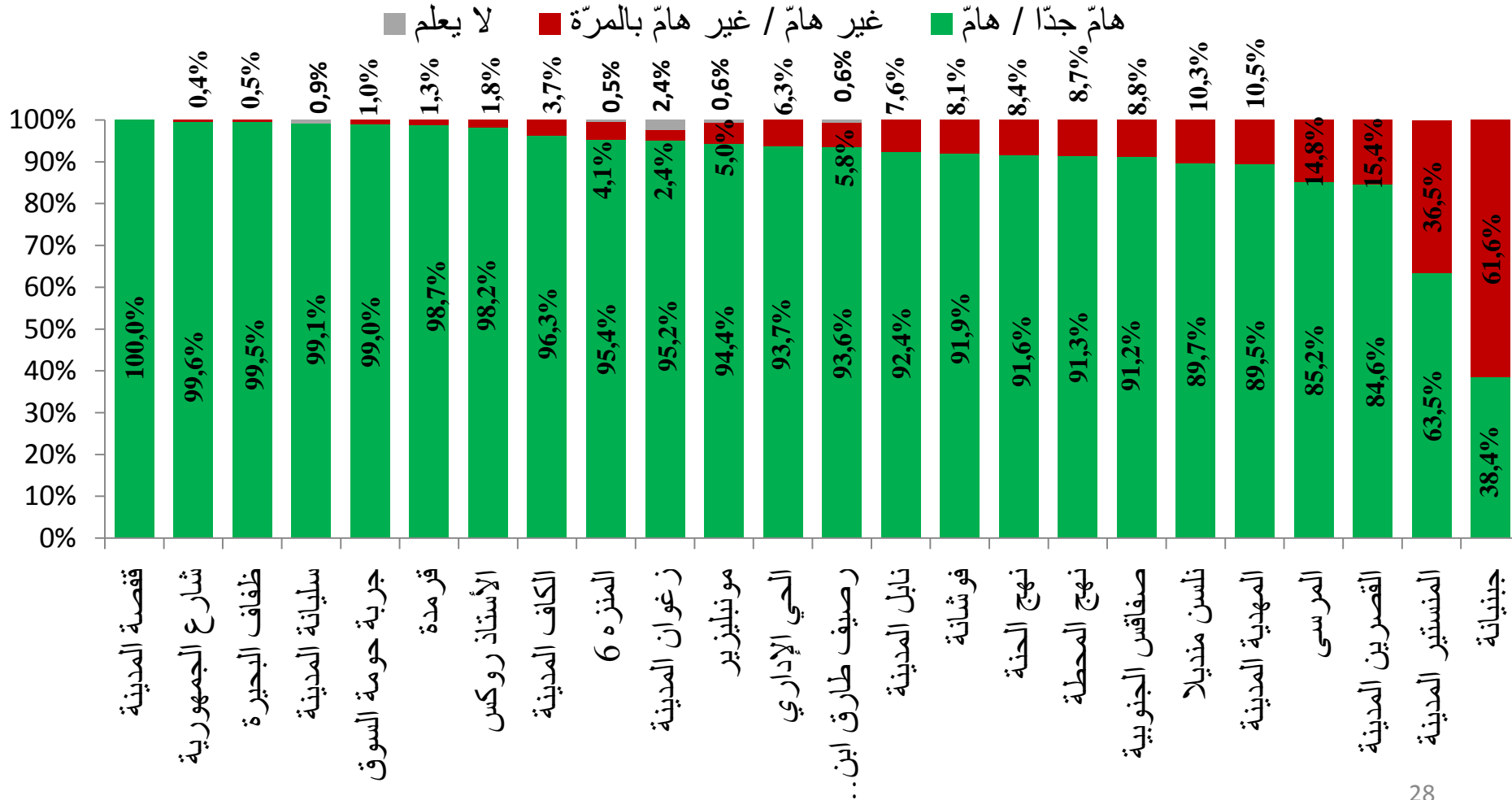
س.4.6. ماهو مدى رضائكم بخصوص عملية المراقبة الجبائية ؟
بالنسبة لإحترام سرية النقاشات (عدم حضور اي طرف غير المعني بالأمر)
سؤال مطروح على الذين صرحوا أن الشركة تعرضت لعملية مراقبة جبائية سابقا



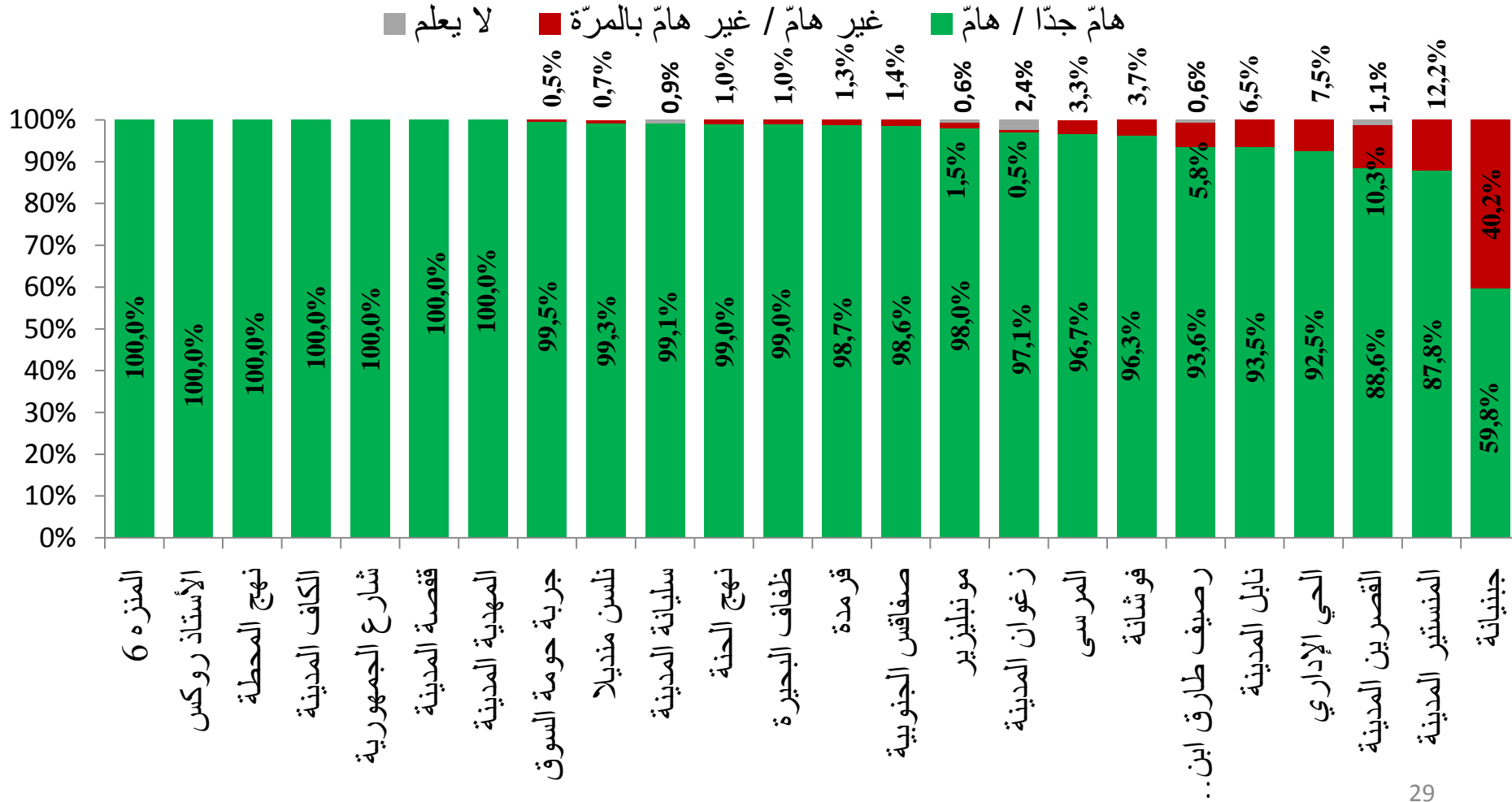
س.5.6. ماهو مدى رضائكم بخصوص عملية المراقبة الجبائية ؟
بالنسبة لطريقة تبليغ/تسليم نتائج عملية المراجعة الجبائية
سؤال مطروح على الذين صرحوا أن الشركة تعرضت لعملية مراقبة جبائية سابقا



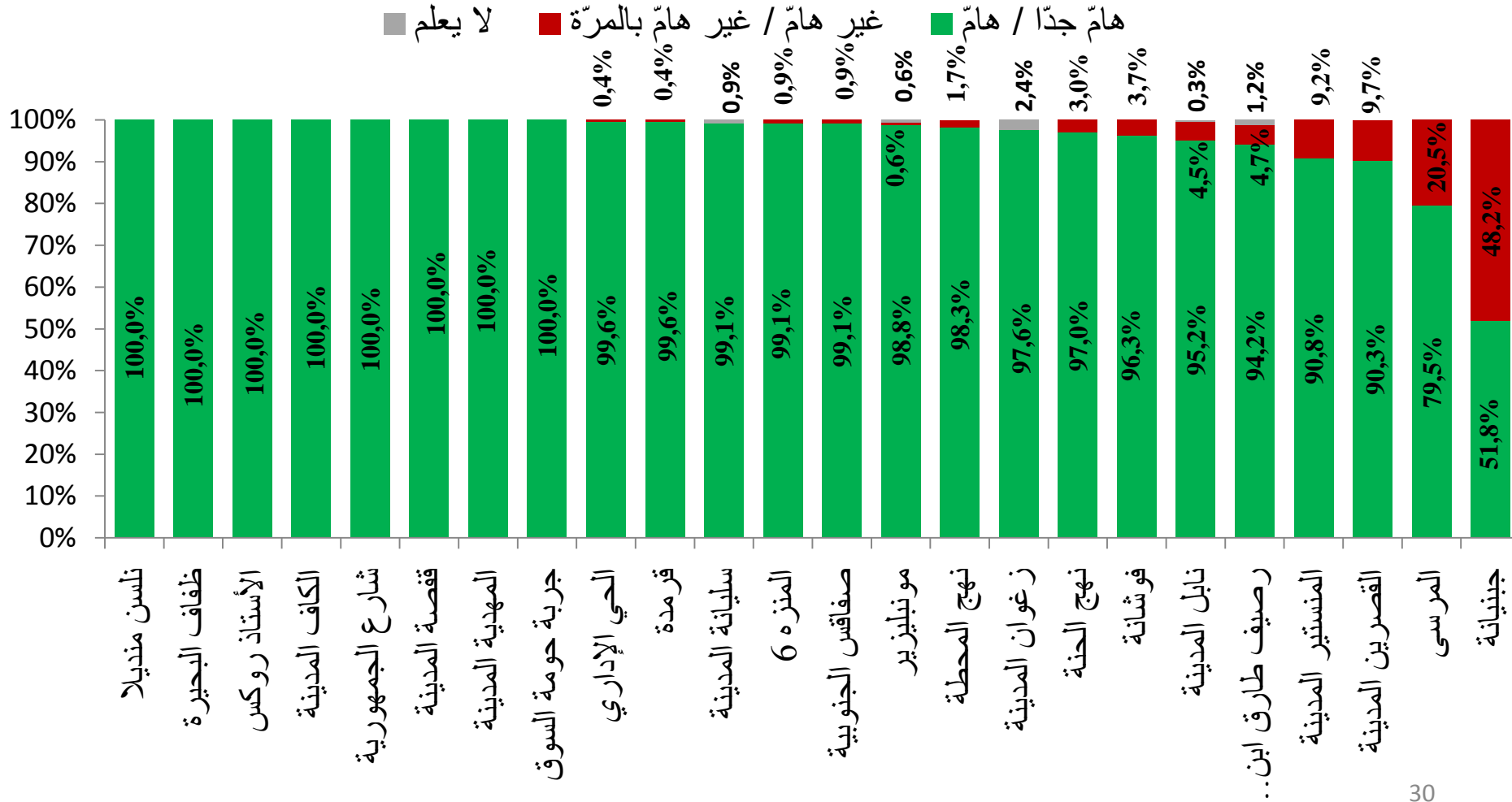
س1.7. لتحسين درجة رضاكم بخصوص أداء مكتب مراقبة الأداءات، كيف تقيمون أهمية الظروف المادية للإستقبال (الرفاهة و النظافة و التجهيزات)
سؤال مطروح على الجميع



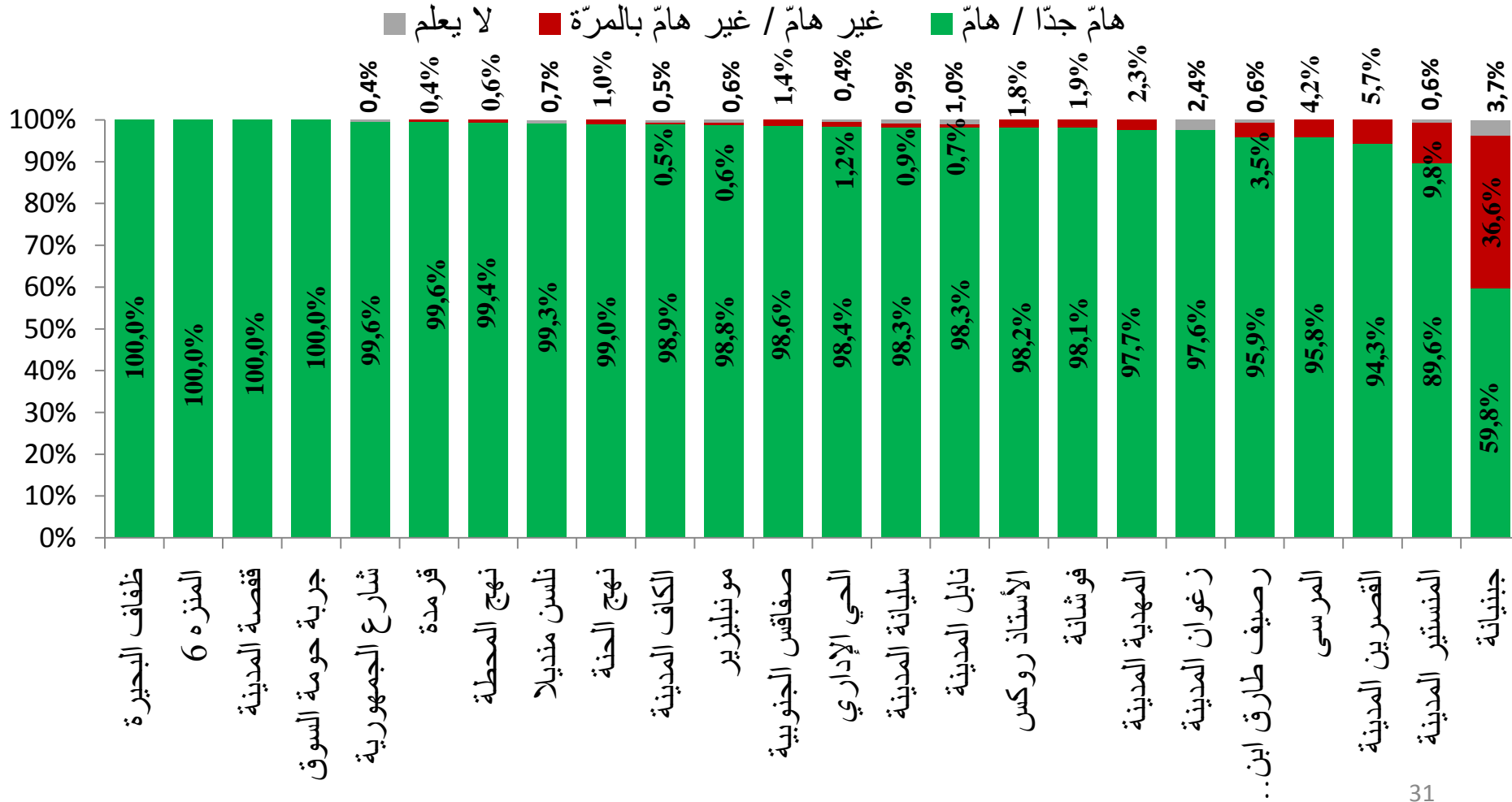
س2.7. لتحسين درجة رضاكم بخصوص أداء مكتب مراقبة الأداءات، كيف تقيمون أهمية **مدة الإنتظار للتكفل بكم من قبل الأعوان**
سؤال مطروح على الجميع



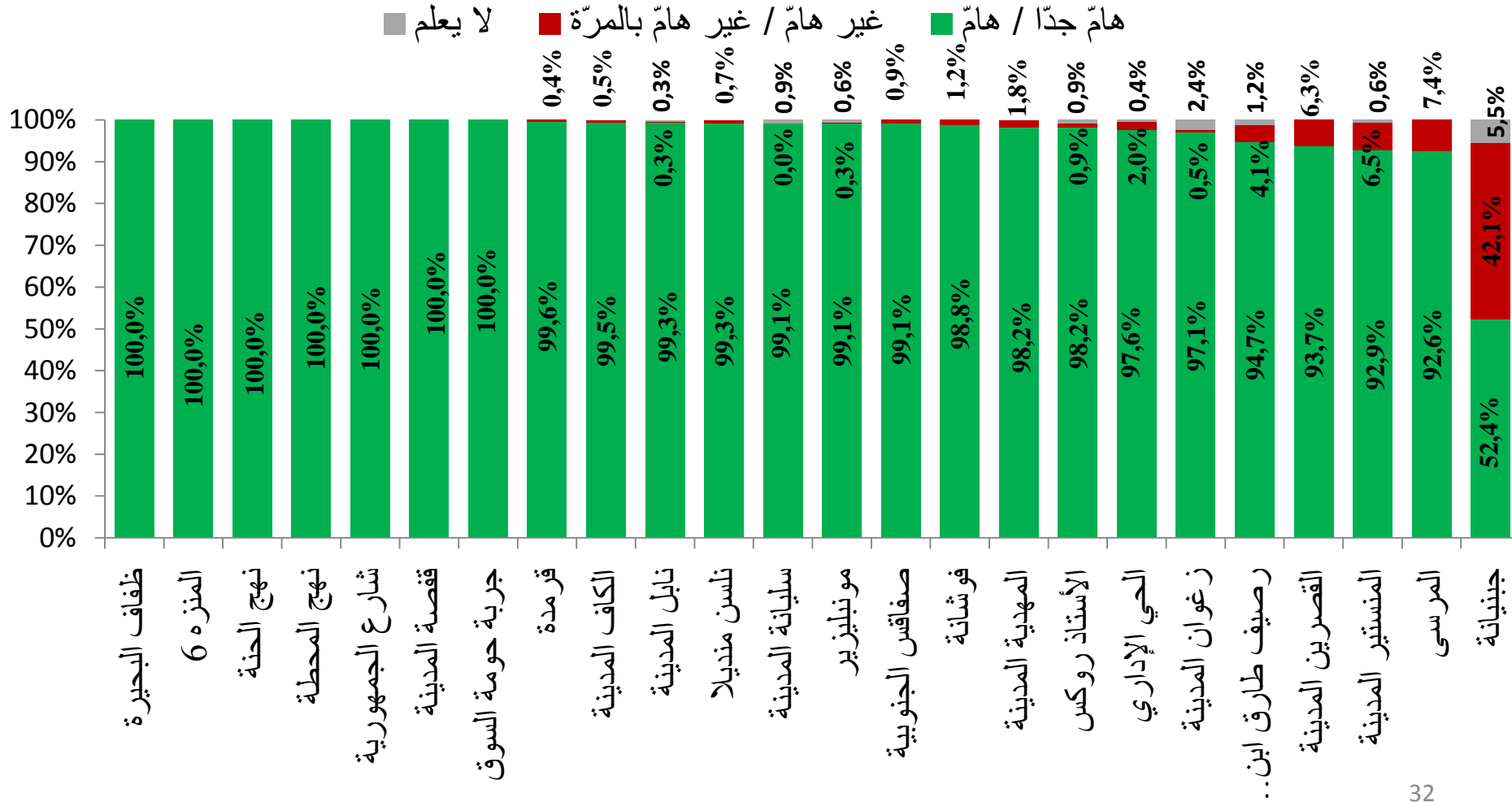
س3.7. لتحسين درجة رضاكم بخصوص أداء مكتب مراقبة الأداءات، كيف تقيمون أهمية **طبيعة المعاملة من قبل الأعوان** سؤال مطروح على الجميع



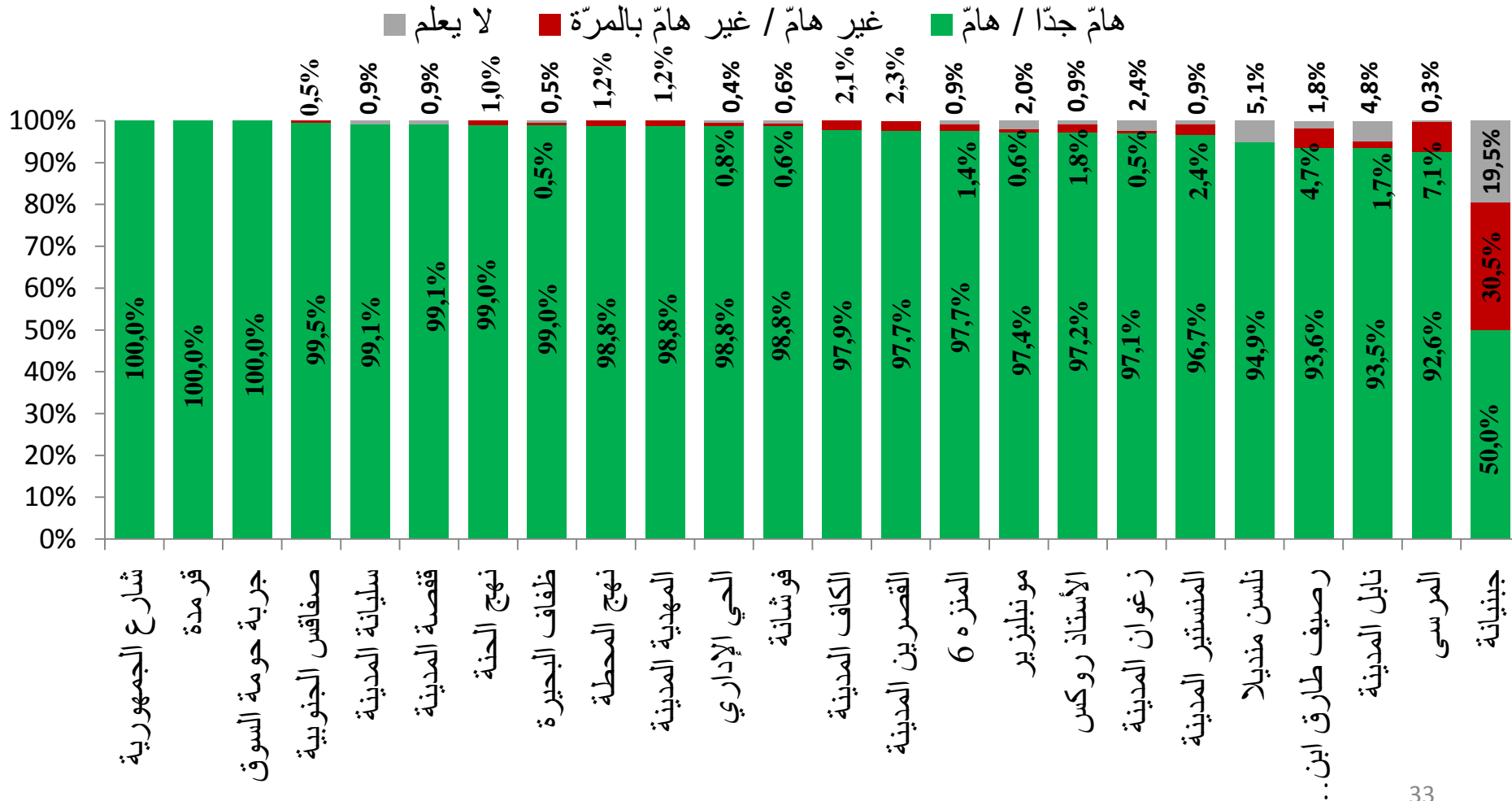
س4.7. لتحسين درجة رضاكم بخصوص أداء مكتب مراقبة الأداءات، كيف تقيمون أهمية آجال الحصول على الخدمة أو الرد على اعتراضاتكم سؤال مطروح على الجميع



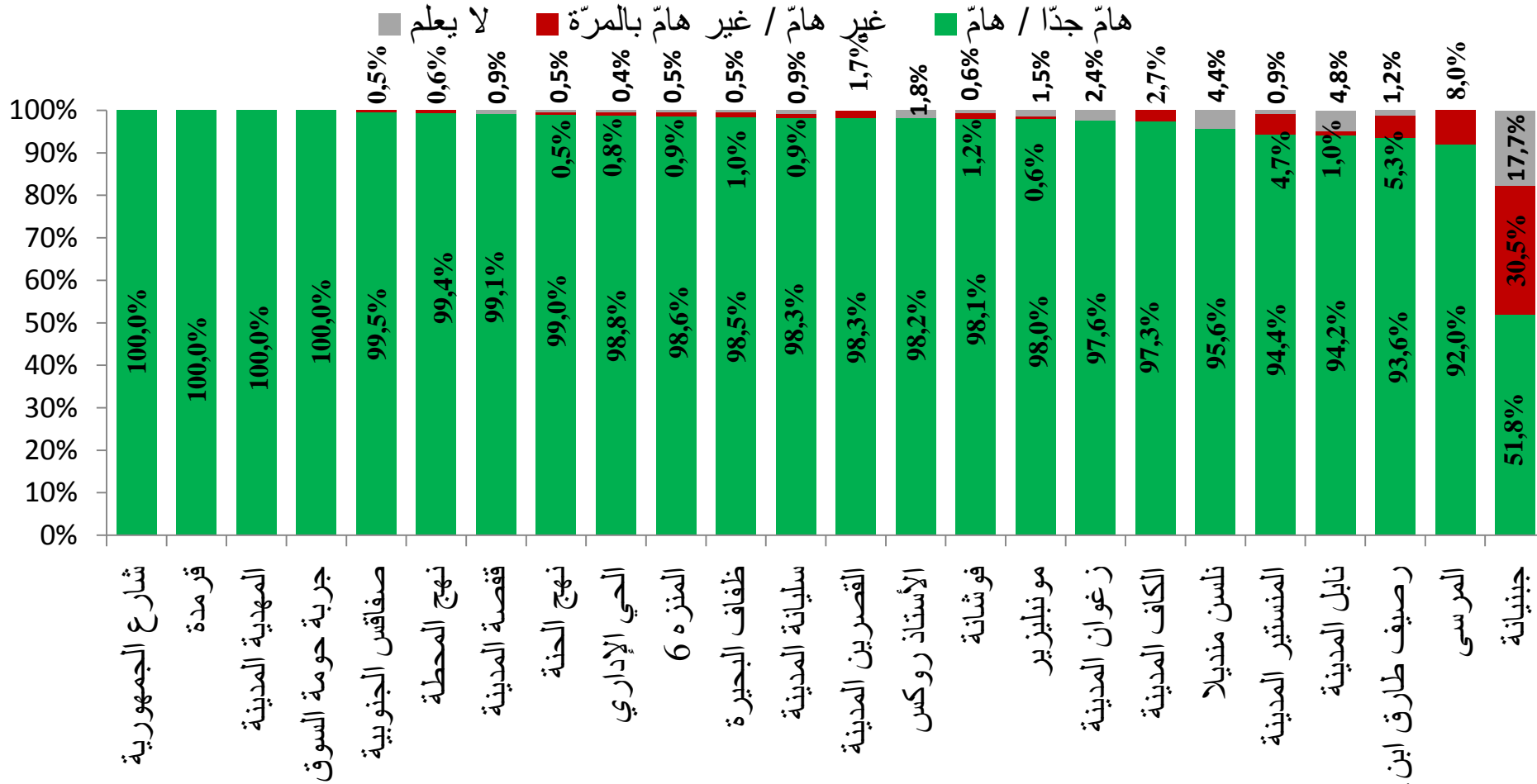
س5.7. لتحسين درجة رضاكم بخصوص أداء مكتب مراقبة الأداءات، كيف تقيمون أهمية الشروط و الوثائق المستوجبة لإسداء الخدمة سؤال مطروح على الجميع



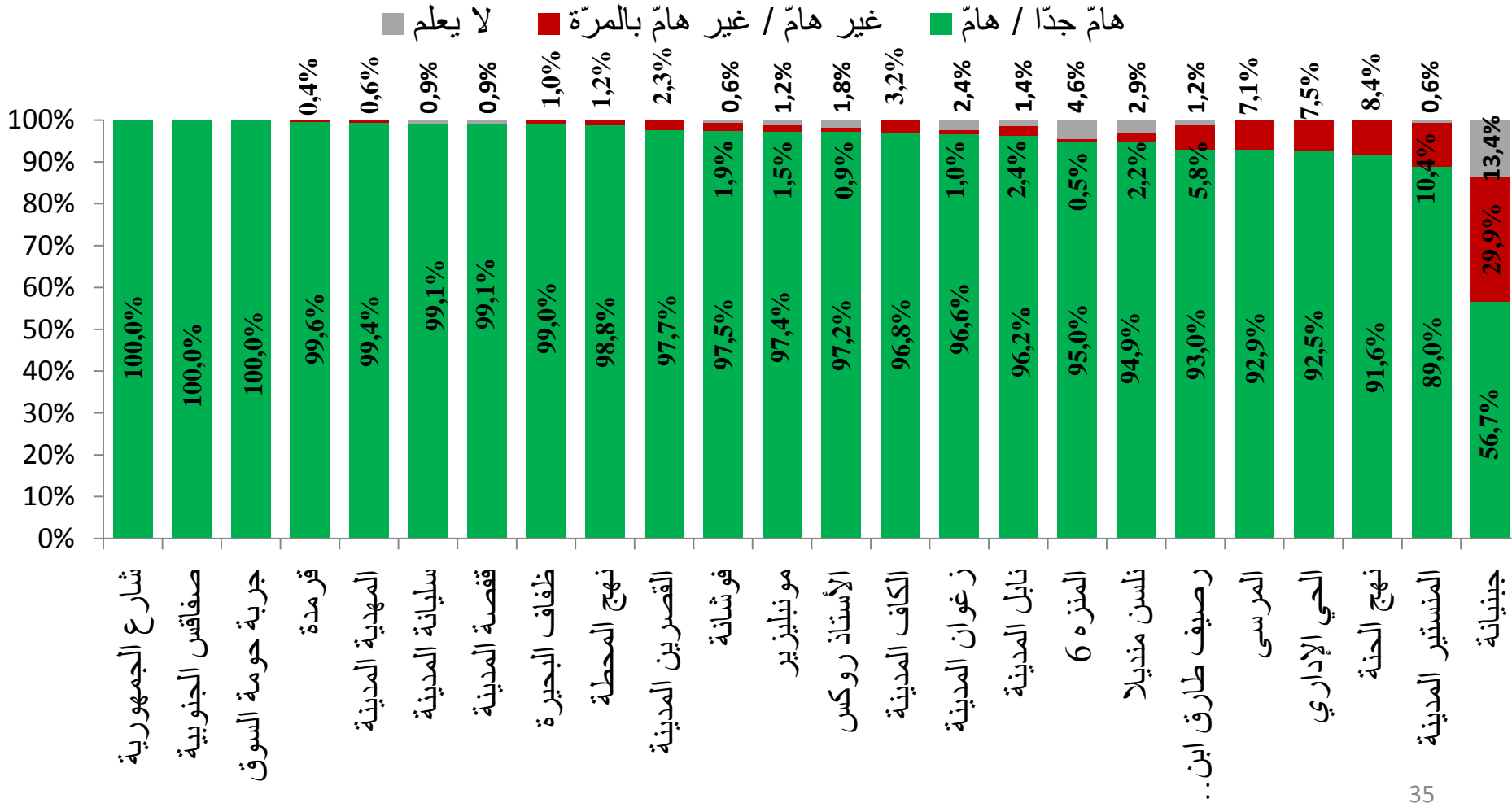
س6.7. لتحسين درجة رضاكم بخصوص أداء مكتب مراقبة الأداءات، كيف تقيمون أهمية
الوضوح و الدقة في تحرير نتائج عملية المراجعة
سؤال مطروح على الجميع



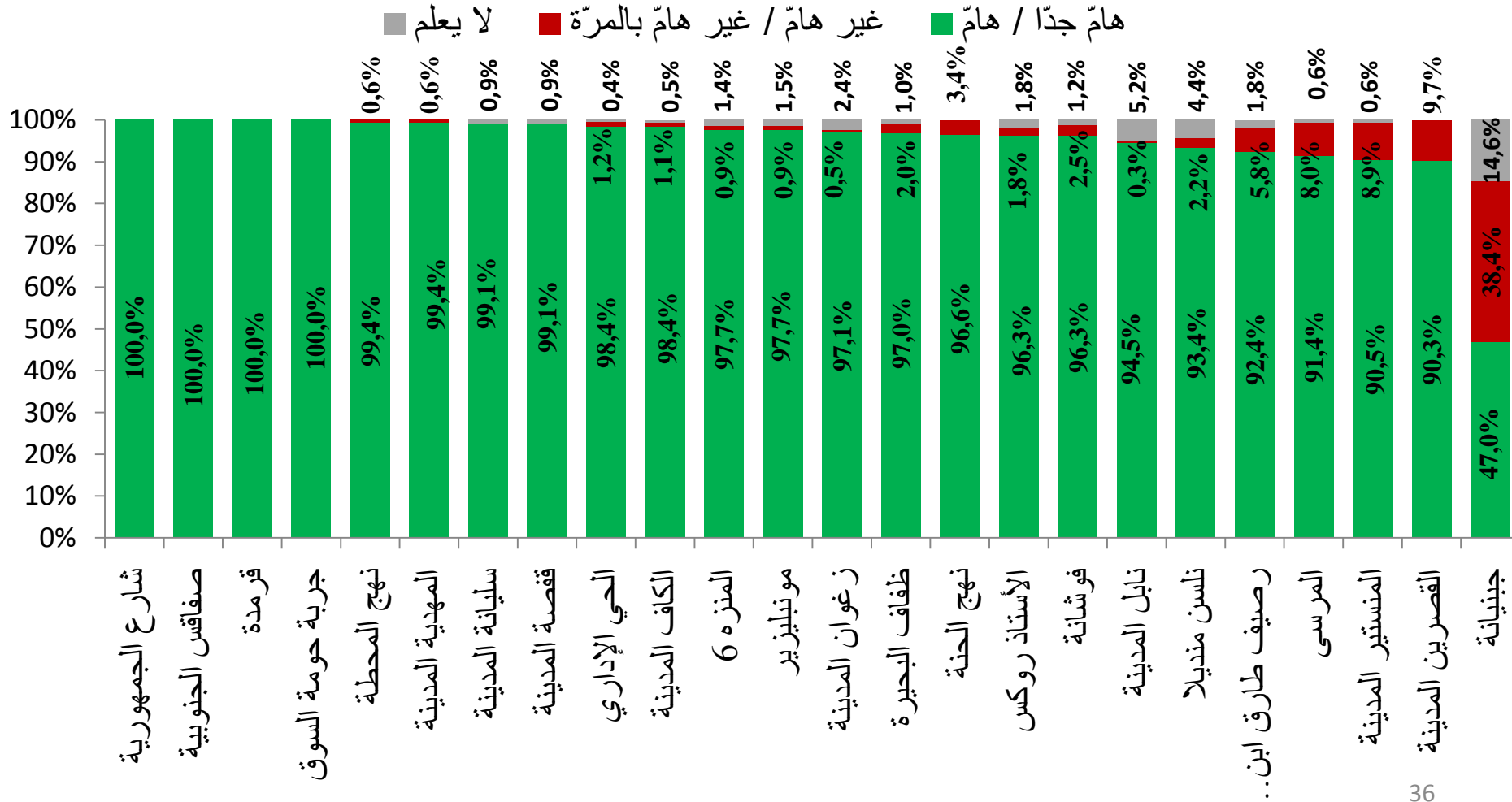
س7.7. لتحسين درجة رضاكم بخصوص أداء مكتب مراقبة الأداءات، كيف تقيمون أهمية قدرة الأعوان المكلفين بالمراجعة الجبائية على الإصغاء و التفاعل مع ملاحظتكم سؤال مطروح على الجميع



س8.7. لتحسين درجة رضاكم بخصوص أداء مكتب مراقبة الأداءات، كيف تقيمون أهمية **إحترام سرية النقاشات (عدم تواجد أي طرف غير معني بالنقاش)** سؤال مطروح على الجميع



س9.7 لتحسين درجة رضاكم بخصوص أداء مكتب مراقبة الأداءات، كيف تقيمون أهمية طريقة
تبلغ/تسليم نتائج عملية المراجعة الجبائية
سؤال مطروح على الجميع



شكرا
المجمع العالمي للدراسات و سبر الآراء
www.3cetudes.com