



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

إستبانة رضى متلقي الخدمة

المجال الاول : قياس درجة الرضى عن التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة

١ . هل يوجد داخل المؤسسة لوحات إرشادية تبين الوثائق اللازمة لتقديم الخدمة؟

١ . نعم
٢ . لا

٢ . اللوحات الإرشادية كافية وفعالة وشاملة ومحدثة بدرجة

١ - كبيرة جدا ٢ - كبيرة ٣ - مناسبة ٤ - قليلة ٥ - قليلة جدا

٣ . تطلب المؤسسة وثائق وأوراق من المراجع (مثلا : شهادة ميلاد، دفتر عائلة....) يمكن للمؤسسة أن توفرها من الجهة

التي أصدرتها ولا داعي أن يحضرها المراجع معه.

١ - موافق بشدة ٢ - موافق ٣ - غير موافق ٤ - غير موافق بشدة

٤ . توفر المؤسسة تعليمات وإرشادات واضحة يجب إتباعها للحصول على الخدمة. (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية....)

١ - موافق بشدة ٢ - موافق ٣ - غير موافق ٤ - غير موافق بشدة

٥ . إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة منطقية ومناسبة.

١ - موافق بشدة ٢ - موافق ٤ - غير موافق ٥ - غير موافق بشدة

٦ . إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة سهلة وميسرة.

١ - موافق بشدة ٢ - موافق ٤ - غير موافق ٥ - غير موافق بشدة

٧ . يوجد خريطة سير عملية تقديم الخدمة وهذه الخريطة واضحة وسهلة الفهم. (كتيبات، منشورات، لوحات)

١ - موافق بشدة ٢ - موافق ٤ - غير موافق ٥ - غير موافق بشدة

٨ . النماذج اللازم تعبئتها لإجاز المعاملة واضحة وسهلة.

١ - موافق بشدة ٢ - موافق ٤ - غير موافق ٥ - غير موافق بشدة

٩ . يوجد ازدواجية وخطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة

١ - موافق بشدة ٢ - موافق ٤ - غير موافق ٥ - غير موافق بشدة

١٠ . تم تبسيط وتسهيل إجراءات الحصول على الخدمة مقارنة بالمرات السابقة.

١ - موافق بشدة ٢ - موافق ٤ - غير موافق ٥ - غير موافق بشدة

١١ . هل تنقلت من طابق إلى آخر للحصول على الخدمة ؟

١ - نعم ٢ - لا ٣ - ليس كثيرا

١٢ . هل تنقلت كثيرا بين الموظفين ؟

١ - نعم ٢ - لا



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

إستبانة رضى متلقي الخدمة

١٣. هل شعرت انه يمكن الحصول على هذه الخدمة من شباك واحد فقط ولا داعي للتنقل بين المكاتب ؟
١- نعم
٢- لا

المجال الثاني : قياس درجة الرضى عن الموظف المقدم للخدمة

١. آلية الوصول إلى الموظف المعنى بتقديم الخدمة كانت من خلال :
١- خدمة الجمهور ٢- المراسلين ٣- المراجعين ٤- موظفي المؤسسة ٥. وسيلة اخرى (

٢. أسلوب تعامل الموظفون معك كان
١- بلباقة ولطف واحترام ٢- بعصية ٣- بعجرفة وتكبر ٤- أسلوب اخر (أذكره

٣. يستجيب الموظفون لاستفساراتك وأسئلتك بسرعة وفعالية.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة

٤. أجوبة الموظفين عن أسئلتك واستفساراتك تدل على المعرفة بالعمل والمهنية العالية.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة

٥. هل حصلت على خدمات خالية من الأخطاء ؟
١- نعم
٢- لا

٦. في حالة حصولك على خدمة فيها خطأ كانت آلية تصويب الخطأ :
١- سريعة وفعالة ٢- بطيئة ٣- بطيئة جدا ٤- كلفتني مزيدا من التكاليف

٧. يسود روح التعاون بين الموظفين في تقديم الخدمة.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة

٨. الموظف المقدم للخدمة يتواجد في مكتبه كلما احتجت إليه.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة

٩. يمتاز الموظفون بحسن المظهر.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة

١٠. يتعامل الموظفون مع المراجعين بمساواة ودون تمييز.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

إستبانة رضى متلقي الخدمة

١١. حصلت على الخدمة بسهولة لتوفر موظفين من أصحاب الصلاحيات ولديهم تفويض باتخاذ القرار.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة

المجال الثالث : قياس درجة الرضى عن المسؤولين في المؤسسة المقدمة للخدمة.

١. الوصول إلى المسؤول في حالة حدوث مشكلة كان :
١- سهلا ٢- صعبا ٣- لم استطع الوصول إليه.
٢. يتواجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة الى ذلك.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
٣. يستمع المسؤول لك ويتفهم مشكلتك ويجب عن استفساراتك وملاحظاتك.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
٤. يمتلك المسؤول الصلاحية الكافية لاتخاذ القرار لمعالجة مشكلة واجهتك.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
٥. هناك مساواة في التعامل من قبل المسؤول مع المراجعين.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة

المجال الرابع : قياس درجة الرضى عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة

١. الوقت اللازم لوصولك إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة لك كان .
١- قصيرا ٢-متوسطا ٣- طويلا ٤- طويلا جدا
٢. الوقت الذي اتاحه لك الموظف للاستفسار والاستيضاح كان.
١- قصيرا ٢-متوسطا ٣- طويلا
٣. الوقت الذي استغرقه الموظف لإجاز معاملتك كان
١- قصيرا ٢-متوسطا ٣- طويلا ٤- طويلا جدا
٤. الوقت الذي استغرقه الموظف بالرجوع إلى الوثائق والملفات كان.
١- قصيرا ٢-متوسطا ٣- طويلا ٤- طويلا جدا
٥. الوقت الذي استغرقني لدفع الرسوم كان .
١- قصيرا ٢-متوسطا ٣- طويلا ٤- طويلا جدا
٦. الوقت الذي استغرقني للحصول على هذه الخدمة كان أقل منه في الزيارة السابقة.
١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

إستبانة رضى متلقي الخدمة

٧. الوقت الذي حدده الموظف للمراجعة كان .

١- قصيرا ٢-متوسطا ٣- طويلا ٤- طويلا جدا

٨. هل كنت على علم مسبقا بالوقت اللازم الذي يستغرقه أجاز المعاملة ؟

١- لا

٢- نعم وذلك من خلال :

١- زيارات سابقة ٢- الموقع الالكتروني للمؤسسة ٣- منشورات ٤- إعلانات ٥- وسائل أخرى.

وهل التزمت المؤسسة بالوقت الذي حددته لتقديم الخدمة ؟

١- نعم ٢- لا

٩. هل تختار يوما معينا في الأسبوع للحصول على الخدمة ؟ ١- نعم ٢- لا

المجال الخامس : قياس درجة الرضى عن الرسوم المدفوعة للحصول على الخدمة

١. المعرفة بقيمة الرسوم الواجب دفعها للحصول على الخدمة قبل المجيء إلى الدائرة.

١- لا اعرف نهائيا ٢- تقريبا ٣- اعرف تماما

٢. اعتبر الرسوم التي دفعتها وتعكس الخدمة المقدمة.

١- قليلة ٢- مناسبة ٣- مرتفعة ٤- مرتفعة جدا

٣. توفر المؤسسة أكثر من وسيلة لطريقة الدفع والتداول بالنقد.

(أمثلة : نقدا، شيكات مصدقة، بطاقات ممغنطة (اقترح وسيلة اخرى

١. نعم ٢. لا

المجال السادس : قياس درجة الرضى عن البنية التحتية للمؤسسة المقدمة للخدمة.

١. تتواجد المؤسسة في مكان يسهل الوصول إليه.

١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة

٢. موافق سيارات المراجعين .

١- متوفرة وكافية ٢- متوفرة وغير كافية ٣- غير متوفرة نهائيا ٤- متوفرة ولكنها بعيدة

٣. توفر المؤسسة أماكن انتظار مريحة ولاتقة.

١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

إستبانة رضى متلقي الخدمة

٤. مبنى المؤسسة نظيف ومرتب.
- ١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
-
٥. أماكن تقديم الخدمة في المؤسسة دافئة في الشتاء.
- ١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
-
٦. أماكن تقديم الخدمة في المؤسسة مكيفة في الصيف.
- ١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
-
٧. المظهر العام لمكاتب الموظفين مقبول.
- ١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
-
٨. تحتاج المؤسسة إلى توفير نظام الدور الآلي.
- ١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
-
٩. تحتاج المؤسسة إلى استخدام الحاسوب لإتجاز المعاملات.
- ١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
-
١٠. أجهزة وأنظمة الحاسوب المستخدمة متوفرة وفعالة.
- ١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
-
١١. توفر المؤسسة موقع الكتروني يقدم المعلومات اللازمة والضرورية للحصول على الخدمة.
- ١- موافق بشدة ٢- موافق ٣- غير موافق ٤- غير موافق بشدة
-
١٢. هل توفر المؤسسة دورات مياه نظيفة وتحتوي على ما يلزم لاستخدامها ؟
- ١- نعم ٢- لا ٣- متوفرة ولكنها غير نظيفة ٤- متوفرة ولكنها خالية من المياه ولوازم الاستخدام الأخرى
-
١٣. التهوية في المؤسسة
- ١- جيدة ٢- مقبولة ٣- غير مقبولة
-
١٤. توفر المؤسسة مصاعد كهربائية للتنقل بين الطوابق
- ١- متوفرة وفعالة ٢- متوفرة ولكنها معطلة ٣- غير متوفرة
-
١٥. هل توفر المؤسسة خدمات مساندة فعالة مثل التصوير والطباعة والطابع والأقلام..... الخ ؟
- ١- نعم ٢- بعضها متوفر ٣- لا

المجال السابع : قياس درجة الرضى عن آلية الشكاوى والاقتراحات

