



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

استبيان رضى متلقي الخدمة

يقوم مركز الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية بقياس مستوى رضى متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية المختلفة في المملكة الأردنية الهاشمية بهدف الارتقاء بهذه الخدمات وتطويرها. لذا، نرجوا منكم الإجابة بصراحة وشفافية على جميع الأسئلة مع التأكيد على أن جميع المعلومات سيتم التعامل معها بسرية تامة وستستخدم فقط لأغراض هذه الدراسة - سوف تستغرق الإجابة عن هذا الاستبيان ما يقارب ١٠ دقائق.

اسم الجهة:	التاريخ: / /	
الاسم (اختياري):	رقم الهاتف:	الفرع:

الرجاء وضع إشارة V في المكان المناسب

٢٠٠ نقطة					المحور الأول: قياس درجة الرضى عن العمليات وإجراءات الحصول على الخدمة
معايير القياس	غير راضي تماماً	غير راضي	محايد	راضي نوعاً ما	راضي تماماً
١. تتوفر اللوحات الإرشادية والكتيبات والنشرات التعريفية بالخدمة وطرق الحصول عليها (إلكترونياً أو ورقياً)	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٢. تتعدد الوسائل المستخدمة بالتعريف بالخدمة وطرق الحصول عليها (مثلا الهاتف، الموقع الإلكتروني، الرسائل النصية (SMS))	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٣. مدى تعريف وتسويق الجهة للموقع الإلكتروني الخاص بها.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٤. مدى توفير خدمات إلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٥. مدى توفير الموقع الإلكتروني المعلومات اللازمة عن الجهة وخاصة المعلومات المتعلقة بتقديم الخدمة (رسوم، وقت اللازم لتقديم الخدمة، الوثائق المطلوبة).	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦. وضوح اللوحات الإرشادية والكتيبات والنشرات ومدى بيانها للوثائق اللازمة للحصول على الخدمة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٧. الوثائق المطلوبة لإنجاز المعاملة مناسبة ولا يتم طلب وثائق يمكن توفيرها من قبل نفس الجهة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٨. يتم تقديم المعلومات اللازمة وحصر الوثائق المطلوبة من أول مرة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٩. إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة منطقية ومناسبة وغير معقدة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
١٠. التوافق بين ما ورد في التعليمات والإرشادات وما يتم إتباعه من إجراءات وخطوات عند تقديم الخدمة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
١١. يتم تقديم الخدمة بشكل دقيق ومطابق للمواصفات والتوقعات وغالباً ما يتم تقديم الخدمة بدون أخطاء.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
١٢. تتوفر النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة حيثما كان ذلك مطلوباً.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
١٣. النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة سهلة وواضحة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
١٤. عدد الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة مناسبة ولا يوجد خطوات زائدة عن الحاجة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
١٥. عدد الزيارات اللازمة لإنجاز المعاملة مناسبة ومعقولة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
١٦. إمكانية إنجاز المعاملة في موقع واحد ولا داعي لزيارة جهات أخرى لإنجاز المعاملة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
١٧. تنوع القنوات المتوفرة لتقديم الخدمة (مثلا عن طريق الكاونتر، البريد، الموقع الإلكتروني..).	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
١٨. ساعات الاستقبال وأوقات الحصول على الخدمة محددة ومعلنة ومناسبة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

المحور الثاني: قياس درجة الرضى عن الزمن والوقت اللازم للحصول على الخدمة					
٢٠٠ نقطة					
١٩. الزمن اللازم لإنجاز المعاملات معلن أو يتم إعلامك به عند التقدم للحصول على الخدمة.		<input type="checkbox"/> نعم (أجب عن السؤال رقم ١٩)		<input type="checkbox"/> لا (انتقل إلى السؤال رقم ٢٠)	
٢٠. هل يتم الالتزام بالوقت الذي تم تحديده للحصول على الخدمة؟		<input type="checkbox"/> نعم		<input type="checkbox"/> لا	
معايير القياس					
غير راضي تماماً	غير راضي	محايد	راضي	راضي نوعاً ما	راضي تماماً
٠	١	٢	٣	٤	٤
٢١. الوقت المستغرق للانتظار لحين التقدم للخدمة/المعاملة أو الاستفسار عنها كان مناسباً.					
٢٢. الوقت المستغرق لإنجاز العمليات لتقديم الخدمة/المعاملة كان مناسباً.					
٢٣. الزمن الكلي لتقديم الخدمة أو إنجاز المعاملة كان مناسباً (بما فيها وقت المراجعة لاستكمال الإجراءات إن وجدت).					
٢٤. احترام وقت متلقي الخدمة والتعامل معه بسرعة وعدم إضاعة وقته فيما لا يلزم.					

المحور الثالث: درجة الرضى عن الرسوم المدفوعة للحصول على الخدمة					
٥٠ نقطة					
٢٥. هل تتلقى الجهة رسوم مقابل الخدمة المقدمة؟		<input type="checkbox"/> نعم (أجب عن الأسئلة اللاحقة سؤال رقم ٢٥)		<input type="checkbox"/> لا (انتقل إلى المحور الرابع سؤال رقم ٣١)	
معايير القياس					
غير راضي تماماً	غير راضي	محايد	راضي	راضي نوعاً ما	راضي تماماً
٠	١	٢	٣	٤	٤
٢٦. المعرفة بقيمة الرسوم بشكل مسبق قبل الحصول على الخدمة (وقد يكون أيضاً قبل المحييء إلى الجهة).					
٢٧. قيمة الرسوم المدفوعة تعتبر مناسبة مع طبيعة الخدمة التي تم الحصول عليها.					
٢٨. الوقت المستغرق لدفع الرسوم يعتبر مناسباً.					
٢٩. تنوع وسائل الدفع المستخدمة من قبل الجهة (مثلاً نقداً، شيكات، بطاقات ائتمانية إلخ..).					
٣٠. تتوفر لدى الجهة (الفكه) ولا أعاني من الحصول على باقي المبلغ المدفوع.					
٣١. لا يحدث أخطاء في تقدير المبالغ المستحقة أو أثناء دفع أو استلام النقود.					

المحور الرابع: قياس درجة الرضى عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة					
٢٠٠ نقطة					
معايير القياس					
غير راضي تماماً	غير راضي	محايد	راضي	راضي نوعاً ما	راضي تماماً
٠	١	٢	٣	٤	٤
٣٢. سهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة.					
٣٣. قدرة الموظف المعني بالاستماع لك وفهم احتياجاتك.					
٣٤. الأسلوب واللباقة في التعامل (مثل التحية والترحيب، الاهتمام، اللطف، طلب تقديم المساعدة وتقديم الشكر لمتلقي الخدمة وتوديعه بعد الانتهاء من تقديم الخدمة).					



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٣٥. إمام الموظفين بعملهم وفهمهم بمتطلبات تقديم الخدمة.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٣٦. الموظف نشيط ويستجيب ويتفاعل مع احتياجاتك بسرعة وفاعلية.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٣٧. في حال حدوث خطأ في تقديم الخدمة فإنه يتم معالجة الخطأ بسرعة وفاعلية.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٣٨. يمتاز الموظفون بحسن المظهر والهدام والنظافة.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٣٩. لا ينشغل الموظف عنك ويتواجد في مكتبه كلما احتجت إليه.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٤٠. يسود روح التعاون بين الموظفين في تقديم الخدمة وبما يصب في مصلحة متلقي الخدمة.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٤١. الموظفون لديهم الرغبة في مساعدة متلقي الخدمة بما يتجاوز توقعاتهم (مثل مساعدة متلقي الخدمة بتعبئة النماذج والطلبات، تقديم حلول وبدائل، بذل جهد غير متوقع للمساعدة بهدف إرضاء متلقي الخدمة).
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٤٢. يتعامل الموظفون بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٤٣. يتم مراعاة خصوصية وسرية التعاملات والمحافظة على خصوصية بيانات متلقي الخدمة.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٤٤. يتم التعامل والتواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة والذين يعانون من ضعف في البصر أو السمع أو النطق أو أي إعاقات بدنية وكبار السن بشكل مناسب وفعال.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٤٥. لدى الموظفين صلاحيات تفوضهم باتخاذ القرار المناسب لتقديم الخدمة بسرعة وبدون تعقيد.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٤٦. قيام الموظف بسؤال متلقي الخدمة إذا تم حصوله على الخدمة المطلوبة وعن إمكانية تقديم خدمة أخرى.

القسم التالي مخصص لقياس درجة الرضى عن التعامل مع القادة والمسؤولين في الجهة

٤٧. هل سبق وأن احتجت للوصول لمسئول في هذه الجهة					□ نعم (أجب عن الأسئلة اللاحقة سؤال رقم ٤٧)					□ لا (انتقل إلى المحور الخامس سؤال رقم ٥٣)				
معايير القياس														
راضي تماماً		راضي نوعاً ما		محايد		غير راضي		غير راضي تماماً						
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٤٨. الوصول للمسؤول كان سهلاً وميسراً وبدون عقبات.									
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٤٩. يتواجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة إلى ذلك.									
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٥٠. يستمع المسؤول لك ويفهم متطلباتك ويحجب عن استفساراتك وملاحظاتك.									
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٥١. يعمل المسؤول على المساعدة ويستجيب لمتطلباتك واحتياجاتك ويلبيها.									
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٥٢. يمتلك المسؤول الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات المناسبة لتلبية احتياجاتك.									
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٥٣. يتعامل المسؤول بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة.									

١٥٠ نقطة

المحور الخامس: قياس درجة الرضى عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات (التركيز حتى على الشكاوى غير الموثقة- والمقدمة شفويًا)

٥٤. هل سبق وأن واجهتك مشكلة أثناء الحصول على الخدمة أو تقدمت بشكوى أو اقتراح لهذه الجهة؟					□ نعم (أجب عن الأسئلة اللاحقة سؤال رقم ٥٤)					□ لا (انتقل إلى المحور السادس سؤال رقم ٦٣)														
٥٥. هل تم تحديد وقت محدد للرد أو حل المشكلة أو الشكوى؟										□ تم تحديد وقت محدد					□ تم تحديد وقت تقريبي					□ لم يتم تحديد وقت (انتقل إلى السؤال رقم ٥٧)				



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

معايير القياس	غير راضي تماماً	غير راضي	محايد	راضي نوعاً ما	راضي تماماً
٥٦. الوقت المحدد للتعامل مع المشكلة أو الشكوى كان مناسباً.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٥٧. تم الرد ضمن الوقت والموعود المحدد.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٥٨. قنوات تقديم الشكاوى والاقتراحات وإجراءات التعامل معها واضحة ومحددة وتتوفر ملصقات أو لوحات إعلانية أو كتيبات تحدد طرق استقبال هذه الشكاوى والاقتراحات وزمن الرد عليها.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٥٩. تتوفر نماذج طلب تقديم الشكاوى والاقتراحات ويسهل الحصول عليها.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦٠. تتوفر وسائل وقنوات تقديم الشكاوى والاقتراحات.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦١. الوقت المستغرق لحل المشكلة أو الشكاوى كان مناسباً.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦٢. الشفافية والموضوعية في حل المشاكل والشكاوى والتعامل بعدالة مع الجميع.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦٣. آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات فعالة ومهنية بحيث لا تتكرر المشكلة مرة أخرى.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□

المحور السادس: قياس درجة الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية للجهة					
١٠٠ نقطة					
معايير القياس	غير راضي تماماً	غير راضي	محايد	راضي نوعاً ما	راضي تماماً
٦٤. تتواجد الجهة في مكان يسهل الوصول إليه.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦٥. تتوفر مواقف لسيارات المراجعين (بأجر أو بدون أجر).	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦٦. توفر الجهة أماكن انتظار ذات سعة مناسبة ومقاعد مريحة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦٧. تتواجد لوحات تعريفية بالمسمى الوظيفي وأرقام مكاتب معلقة على أبواب مكاتب الموظفين.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦٨. يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٦٩. تتوفر الوسائل المساندة (مثلاً تصوير وثائق، طابع، أقلام، هاتف، فاكس، أجهزة طباعة، خدمات إلكترونية إلخ..).	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٧٠. مبنى الجهة نظيف ولائق (مثلاً نظافة الأرضيات، الجدران، أماكن الجلوس، المرافق الصحية، إلخ..).	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٧١. التهوية مناسبة ويتم الالتزام بمنع التدخين في الأماكن العامة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٧٢. درجة الحرارة في مكان تقديم الخدمة مناسبة (تكييف - تدفئة).	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٧٢. يتم مراعاة متطلبات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في تصميم المبنى وموقع تقديم الخدمة.	٠□	١□	٢□	٣□	٤□
٧٣. هل يلزم الحصول على الخدمة التنقل بين طوابق الجهة؟	□ نعم (أجب عن الأسئلة اللاحقة سؤال رقم ٧٣) □ لا (انتقل إلى المحور السابع سؤال رقم ٧٧)				
٧٤. هل تحتاج الجهة توفير المصاعد لمتلقي الخدمة؟	□ نعم (أجب عن الأسئلة اللاحقة سؤال رقم ٧٤) □ لا (انتقل إلى المحور السابع سؤال رقم ٧٧)				
٧٥. هل يوجد لدى الجهة مصاعد لاستخدام متلقي الخدمة؟	□ نعم (أجب عن الأسئلة اللاحقة سؤال رقم ٧٥) □ لا (انتقل إلى المحور السابع سؤال رقم ٧٧)				
معايير القياس	غير راضي	غير راضي	محايد	راضي	راضي



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

تماماً	نوعاً ما			تماماً	
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٧٦. عدد المصاعد المتاح لمتلقي الخدمة مناسب مع عدد المراجعين (مثلا الوقت للوصول للطابق المطلوب كان مناسباً، وعدد متلقي الخدمة المتواجدين في المصعد الواحد كان مناسباً) والوصول للطابق المطلوب كان سهلاً وفعالاً.
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٧٧. استخدام المصعد والوصول للطابق المطلوب كان سهلاً وفعالاً.

١٠٠ نقطة					المحور السابع: قياس درجة الرضى عن التطوير المستمر	
لا (انتقل إلى السؤال ٧٩) □			نعم (أجب عن الأسئلة اللاحقة سؤال رقم ٧٣) □		٧٨. هل سبق وأن زرت هذه الجهة لتلقي نفس الخدمة سابقاً؟	
راضي تماماً	راضي نوعاً ما	محايد	غير راضي	غير راضي تماماً	معايير القياس	
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٧٩. إجراءات الحصول على الخدمة كانت أفضل مقارنة بالمرات السابقة (مثلا عدد الإجراءات أقل أو تم تبسيط وتسهيل الإجراءات وتم تقليل عدد الخطوات).	
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٨٠. الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة أصبح أقل وأسرع.	
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٨١. طرق الدفع أصبحت أفضل وأكثر تنوعاً ومرونة.	
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٨٢. أسلوب وطريقة تعامل الموظفين والمسؤولين أصبح أفضل وأكثر مهنية.	
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٨٣. أسلوب وطرق التعامل مع الشكاوى والاقتراحات أصبح أفضل.	
٤□	٣□	٢□	١□	٠□	٨٤. البنية التحتية وبيئة العمل أصبحت أفضل.	

١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٨٥. مستوى رضاك العام عن الجهة.
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٨٦. أنا على ثقة بأن الجهة حريصة على تلبية احتياجاتي و متطلباتي.

المحور الثامن: الرجاء ذكر أي مقترحات، إحتياجات أو توقعات ترونها مناسبة لتطوير تقديم الخدمة من قبل هذه الجهة
