

السادة المراجعين الكرام ،،،
ضمن سعي دائرة الموازنة العامة لتطوير الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة ، تقوم الدائرة بمسح لقياس رضى متلقي الخدمة بشكل دوري ،
يرجى التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة حسب ما ترونه مناسباً مع الشكر .

رقم الاستبيان :	التاريخ :/...../٢٠١٠
متلقي الخدمة :	نوع المعاملة التي تراجع بها :
البريد الالكتروني :	عدد مرات المراجعة :
رقم الهاتف :	

الوسائل التي تفضلها للاتصال معك

الاتصالات الهاتفية

البريد الالكتروني

البريد العادي

الرقم	البند	التقييم		
		موافق بشدة	موافق	محايد
	الإلتطباع العام			
1	يمتاز موظفو الدائرة بالمهنية والمهارة الفنية والخبرة			
2	يلتزم الموظفون في الدوام الرسمي			
3	تواجد الموظفين في اماكن عملهم وعلى مكاتبهم			
4	عدم انشغال الموظفين عن العمل لأغراض شخصية كاتصال هاتفي خاص او غيره			
5	يتواجد موظف بديل ومناسب في حال غياب الموظف الاساسي			
6	يمتاز موظفو الدائرة بالعمل بروح الفريق الواحد			
7	درجة استجابة الموظف لاستفساراتك حسب المتوقع			
8	هنالك رضا عن تعامل وتجاوب ولباقة موظفي الدائرة			
9	هنالك رضا عن الدور التنسيقي الذي يقوم به موظف الدائرة مع متلقي الخدمة			
10	سهولة الوصول الى الدائرة			
	الخدمات			
11	تقدم الدائرة خدماتها بجودة عالية			
12	يوجد نموذج خاص بتعبئة وتقديم الإقتراحات والشكاوى			
13	يتم الرد على الشكاوى في الوقت المحدد			
14	استخدام الدائرة للوسائل التكنولوجية مما يطور ويسرع العمل			
15	توفر الدائرة النماذج الخاصة بخدماتها على الموقع الإلكتروني			
16	تقدم الخدمة الى متلقي الخدمة باعلى درجة من الاحترام			
17	هنالك فهم وتقدير لحاجات متلقي الخدمة من خلال المناقشات مع الموظف المختص			
18	توفر البروشورات والأدلة الخاصة بخدمات الدائرة			

الرقم	البند	التقييم		
		موافق بشدة	موافق	محايد
	تقديم الخدمة			
19	سهولة سير اجراءات المعاملة			
20	سهولة الرجوع الى المعاملات			
21	توفر مكتب متخصص لديه الامام التام بمتطلبات الخدمة المطلوبة واستعدادهم للرد على استفساراتكم واقتراحاتكم			
22	اعلان الدائرة عن الخدمات التي تقدمها بوسائل الاعلان المختلفة			
23	يتم انجاز المعاملات في وقت محدد دون تأخير من قبل موظف الدائرة			
24	يوجد لوحات بارزة في مدخل مكان تقديم الخدمة تشرح الية تقديم الخدمة بسهولة ووضوح			
25	يوجد لوحات إرشادية واضحة وملامعة للدلالة على موقع المديرية والاقسام في الدائرة			
26	يلتزم الموظفون بالمواعيد المحددة من قبلهم لانجاز المعاملات			
27	يتوفر مواقف لسيارات المراجعين			
	الشفافية			
28	يتميز العاملون في الدائرة بالحيادية والموضوعية وعدم التمييز بين المراجعين			
29	يوجد هيكل تنظيمي للدائرة في مكان بارز لجميع متلقي الخدمة			
30	يوجد رؤيا ورسالة واضحة للدائرة			
31	قنوات الاتصال بالمسؤولين في الدائرة سهلة			
32	تطبق الدائرة سياسة الباب المفتوح			
33	يتم التشاور بشكل مستمر مع متلقي الخدمة			

افكار تقترحها لتحسين الاداء وتبسيط الاجراءات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

اجابيات وسلبيات ترغب بذكرها

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ما هي الخدمات التي تحتاجها ولا تقدمها لك الدائرة

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

