

استبانة

قياس رضا متلقي الخدمة من دائرة الشؤون الفلسطينية ومكاتبها

حرصاً من دائرة الشؤون الفلسطينية على تطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها لمراجعيها في مركزها ومكاتبها في المحافظات، وذلك حتى تتلاءم مع توقعاتكم واحتياجاتكم، بأفضل الطرق الممكنة، لجأت إلى قياس مدى رضاكم عن تلك الخدمات عن طريق اخذ ارائكم واقتراحاتكم من خلال هذه الاستبانة.

لذا نرجو منكم تعبئة الاستبانة بدقة وموضوعية بوضع (X) في المكان الذي ترونه مناسباً، علماً بأن جميع البيانات الواردة بالاستبانة ستعامل بسرية تامة، وهدفها: تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها الدائرة.

المكان : مخيم : مركز الدائرة عمان

المؤهل العلمي: ثانوية عامة فما دون كلية مجتمع جامعي فما فوق

العمر : اقل من ٢٥ سنة من ٢٥ - ٥٠ سنة من ٥١ - ٦٠ سنة من ٦١ سنة فأكثر

الجنس : ذكر أنثى

نشكر لكم حسن تعاونكم

٠١	يستجيب الموظفون لاستفساراتك وأسئلتك بإهتمام وسرعة وفعالية	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٢	يمكنك الوصول الى الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة بشكل سهل وسريع	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٣	آلية الوصول الى الموظف المعني بتقديم الخدمة كانت من خلال	<input type="checkbox"/> خدمة الجمهور	<input type="checkbox"/> المراسلين	<input type="checkbox"/> موظفي المؤسسة	<input type="checkbox"/> وسيلة اخرى،	حددها(.....)
٠٤	يتم انجاز معاملتك في وقتها المحدد وبدون تأخير	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٥	تتصف اجراءات سير المعاملات في الدائرة بالبساطة والوضوح	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٦	النماذج اللازمة تعبئتها لانجاز المعاملات كانت واضحة وسهلة ومتوفرة	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٧	توفر الدائرة تعليمات وارشادات واضحة يجب اتباعها للحصول على الخدمة (كتيبات، نشرات، لوحات ارشادية الكترونية)	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٨	يتم الحصول على الخدمة المرادة من مكتب واحد فقط، ولا داعي للتنقل بين المكاتب الاخرى	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٩	يتواجد الموظف المعني بمتابعة معاملتك دائماً على رأس عمله	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
١٠	يتفرغ الموظف المعني لانجاز معاملتك، ولا ينشغل بإداء اعماله الشخصية	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
١١	يتعامل الموظفون مع المراجعين بمساواه ، وعدالة، ودون تمييز	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
١٢	يتعامل موظفو الدائرة مع متلقي الخدمة بلطف واحترام	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
١٣	يتمتع الموظف المعني بمتابعة معاملتك بالكفاءه الفنية والمهنية	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
١٤	يتم تبسيط وتسهيل اجراءات الحصول على الخدمة مقارنة بالمرات السابقة	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
١٥	تواجهني عدة مشاكل ادارية للحصول على الخدمة المقدمة من قبل الدائرة	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً

<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠١٦ الوسيلة التي اخترتها لتقديم شكواي هي:				
<input type="checkbox"/> صندوق الشكوى	<input type="checkbox"/> الشكوى للمسؤول مباشرة	<input type="checkbox"/> عبر هاتف المؤسسة	<input type="checkbox"/> الفاكس	<input type="checkbox"/> الانترنت
٠١٧ يتم التعامل مع الشكاوي والاقتراحات المقدمة من قبلي				
<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠١٨ يتم الرد على شكواي في الموعد المحدد				
<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠١٩ مكان وجود الدائرة (المكاتب، المركز) مناسب ومريح لي				
<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٢٠ تتوافر في الدائرة (المكاتب، والمركز) اماكن لانتظار المراجعين				
<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٢١ تتسم وسائل وانشطة الاتصال المطبقة في الدائرة بالفاعلية				
<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٢٢ يسمح الموقع الالكتروني للدائرة بالحصول على المعلومة المطلوبة بسهولة				
<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٢٣ اشعر بالرضا العام عند الخدمات المقدمة من قبل الدائرة				
<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً
٠٢٤ يتوافر في الدائرة (المكاتب، المركز) موظف استعلامات لارشاد المراجعين				
<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> احياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> ابداً

مقترحاتكم لتحسين وتطوير الخدمة

.....

.....