

استبيان رضى متلقي الخدمة

يرجى تحديد اسم الخدمة التي استفدت منها خلال مراجعتك/ تعاملك مع السلطة :.....						
العمر	الاجابة	الجنس	الاجابة	المؤهل العلمي	الاجابة	الدولة
18-28		ذكر		ثانوي او اقل		أردني
29-39		أنثى		دبلوم		عربي
40-50				بكالوريوس		أجنبي
51-61				ماجستير		
أكبر من 61				دكتوراة		

أداء الإتصال والتواصل					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					تستخدم السلطة وسائل إتصال فعالة بما يكفي لتسهيل التواصل
					تقوم السلطة بعقد اجتماعات دورية ومنظمة معكم لمتابعة تنفيذ المؤشرات
					تقوم السلطة بالرد على ملاحظاتكم واستفساراتكم بشكل جيد
					<u>جدوى استخدام قنوات التواصل الاجتماعي</u>
					تستخدم السلطة الوسائط الاجتماعية للتواصل مع متلقي الخدمة
					الردود على الاستفسارات والملاحظات عبر وسائل التواصل الاجتماعي تتم بشكل كافٍ وفعال
					تشعر أن السلطة تقدم محتوى متنوعًا وجذابًا عبر منصات التواصل الاجتماعي
					<u>الشكاوى</u>
					وضوح القنوات التي يمكنك استخدامها لتقديم شكوى
					الوقت المستغرق للتعامل مع الشكاوى وحلها مناسب
					تقوم السلطة بالرد عليكم حول شكاواكم
					<u>الاقتراحات</u>
					يوجد سياسة خاصة باقتراحات متلقي الخدمة
					وسائل تقديم الاقتراح متعددة ومتاحة
					تتواصل السلطة معكم للنقاش حول موضع مقترحكم
					<u>نتائج الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص والعدالة في النوع الاجتماعي</u>
					<u>الشفافية</u>
					تتمتع السلطة بمستوى كافٍ من الشفافية في إدارة أعمالها واتخاذ قراراتها.

					توفر السلطة معلومات واضحة ومتاحة بشكل عام حول أنشطتها وأدائها.
					<u>النزاهة</u>
					تتمتع السلطة بالنزاهة بالاجراءات والخدمات والعمليات التي تقدمها .
					يوجد سياسات صارمة لمكافحة الفساد وضمان النزاهة في كافة خدماتها.
					<u>تكافؤ الفرص</u>
					توفر السلطة فرصاً متساوية للتطور والتقدم المهني بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الدين أو الخلفية
					تسعى السلطة جاهدة لتعزيز تكافؤ الفرص بين جميع أفراد المجتمع.
					<u>العدالة في النوع الاجتماعي</u>
					تتبنى السلطة سياسات تعزز العدالة في التعامل مع جميع فئات المجتمع بغض النظر عن الجنس أو العرق
					توفر السلطة دعماً وحماية للفئات المهمشة والمحرومة في المجتمع.
					<u>الممارسات المتعلقة بالاستدامة</u>
					تقوم السلطة بتعزيز الوعي بمبادئ الاستدامة في قطاع السياحة والتنمية المحلية.
					تعتمد السلطة على ممارسات وسياسات تعزز الاستدامة في تخطيط وتنفيذ البرامج السياحية والتنمية.
					تقوم السلطة بتضمين مبادئ الاستدامة في الخطط الاستراتيجية لتطوير السياحة والتنمية المحلية على
					<u>الممارسات المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة</u>
					تولي السلطة الاهتمام الكافي لتعزيز السياحة والتنمية المحلية المستدامة وحماية الموارد الطبيعية
					للسلطة دور في الحفاظ على البيئة والمحافظة على التنوع البيولوجي والثقافي للمناطق السياحية والتنمية
					تشارك السلطة مع المجتمعات المحلية في تطوير مشاريع سياحية مستدامة تعزز التنمية المجتمعية
					تشجع السلطة التدريب والتعليم للعاملين في القطاع السياحي حول ممارسات السياحة والتنمية المحلية
					<u>إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال</u>
					تولي السلطة الاهتمام الكافي لتحديد وتقييم المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على أنشطة السياحة والتنمية
					هناك خطط فعالة معتمدة في السلطة لإدارة المخاطر بطريقة تحمي الأنشطة السياحية والتنمية من
					هناك إجراءات محددة وواضحة للتعامل مع حوادث الطوارئ وضمان استمرارية الأعمال في السلطة
					تتبع السلطة أفضل الممارسات والمعايير الدولية في مجال إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.
					<u>تقديم الخدمات</u>
					لباقة الموظفين مع متلقي الخدمة (عبر الهاتف، أو التعامل شخصياً/ إلكترونياً)
					كفاءة الموظف في الرد على الاستفسار واعطاء معلومات دقيقة
					تقدير واحترام متلقي الخدمة
					قدرة الموظف على التواصل مع متلقي الخدمة بلغات مختلفة (العربية أو الإنجليزية)
					<u>السمعة والصورة الذهنية</u>
					تتمتع السلطة بسمعة جيدة.

					تساهم السلطة بشكل فعال في تعزيز الأردن وجهة سياحية
					تعمل السلطة على تطوير المرافق السياحية والتنموية وتحسين جودة الخدمات.
					<u>تطوير الخدمات</u>
					هناك حاجة ملحة لتطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها السلطة.
					التحول الرقمي أدى إلى تطوير وتحسين الخدمات.
					هناك حاجة لتبسيط الخدمات لتحسين تجربة الزوار
					<u>مستوى الالتزام بجودة الخدمات</u>
					وضوح المعلومات المتعلقة بالخدمة
					دقة المعلومات المقدمة من قبل الموظف المختص
					تطابق المعلومات الخاصة بالخدمة والتي يتم الحصول عليها من مختلف القنوات (مثل: الموقع
					<u>الابتكار في الخدمات</u>
					توفر السلطة طرق جديدة ومبتكرة لتقديم الخدمات للمتعاملين بما يتجاوز توقعاتهم
					يتم توفير خدمات متميزة تحقق رضى المتعاملين وتجاوز توقعاتهم
					<u>الخدمات الرقمية</u>
					يوجد ترابط بين الخدمات الرقمية للسلطة و بين الجهات الحكومية.
					سهولة استخدام الموقع والخدمات الرقمية
					<u>مستوى الوعي بالخدمات الرقمية</u>
					تقوم السلطة بتقديم برامج وورش عمل للتعريف بخدماتها الرقمية.
					توفر السلطة Manuals لكيفية استخدام الخدمات الرقمية والفوائد التي يمكن الحصول عليها
					تقوم السلطة بقياس مستوى الوعي بخدماتها الرقمية.
					<u>مستوى الثقة بالتعامل مع الخدمات الرقمية</u>
					هنالك سرعه في إنجاز الخدمات الرقمية.
					هنالك دقة في إنجاز الخدمات الرقمية.
					مستوى الثقة بالخدمات الرقمية جيد
					<u>جودة الموقع الإلكتروني وشموليته</u>
					التصميم جذاب وسهل الاستخدام، مع واجهة مستخدم سهلة التنقل وتجربة مرنة عبر مختلف الأجهزة.
				تصنيف محركات البحث	المحتوى ذو جودة عالية ومفيد للزوار، مع تنسيق وتنظيم مناسب واستخدام كلمات مفتاحية فعالة لتحسين
					الموقع سريع التحميل.
					يقدم الموقع إرشادات ودعم فعال للزوار في حال واجهوا أي مشكلات.
					<u>شكاوي الخدمات الرقمية</u>

					الكفاءة في التعامل مع شكاوى الخدمات الرقمية
					الوقت المستغرق للتعامل مع الشكاوى وحلها مناسب
					تقوم السلطة بالرد عليكم بالوقت المحدد
					إنشطة ونتائج الابتكار
					تشارك السلطة في نشاطات البحث والتطوير والابتكار في قطاع السياحة والتنمية المحلية
					تشعر بأن هناك استجابة كافية من السلطة لتحسين الابتكارات وتطويرها بناءً على ملاحظاتكم .
					إنشطة ونتائج إدارة التغيير
					تشعر بوجود توجه ودعم كافي من الإدارة العليا لتنفيذ التغييرات اللازمة في السلطة
					تقوم الوزارة بإعداد خطط لتطوير وتحديث وتحقيق النمو في أداء السلطة.
راض جداً	راض نوعاً ما	محايد	غير راض نوعاً ما	غير راض نهائياً	الرضا بشكل عام
5	4	3	2	1	
		<u>غير سعيد</u>	<u>محايد</u>	<u>سعيد</u>	<u>مؤشر السعادة</u>