



## سلطة إقليم البترا التنموي السياحي

### استبانة قياس رضى متلقي الخدمة وتحديد احتياجاتهم

#### عزيزنا متلقي الخدمة:

إيماناً من سلطة إقليم البترا التنموي السياحي بتطوير وتحسين خدماتها وتحقيقاً لرضى متلقي الخدمة، نرجو تعبئة الاستبانة أدناه بكل شفافية ودقة وذلك بوضع علامة (√) أمام الإجابة التي تناسبك.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

#### أولاً: معلومات عامة:

|                   |  |  |   |
|-------------------|--|--|---|
| العمر:            | <input type="checkbox"/> أقل من ٢٠ عام             | <input type="checkbox"/> ٢١ - ٣٩                 | <input type="checkbox"/> ٤٠ عام فما فوق |
| الجنس:            | <input type="checkbox"/> ذكر                       | <input type="checkbox"/> أنثى                    |   |
| المستوى التعليمي: | <input type="checkbox"/> ثانوية عامة فما دون       | <input type="checkbox"/> دبلوم                   | <input type="checkbox"/> بكالوريوس      |
| صفة متلقي الخدمة: | <input type="checkbox"/> قطاع حكومي (اذكره): ..... | <input type="checkbox"/> قطاع خاص (اذكره): ..... | <input type="checkbox"/> دراسات عليا    |
|                   | <input type="checkbox"/> أفراد.                    | <input type="checkbox"/> أخرى (اذكرها): .....    |   |

#### ثانياً: نوع الخدمة: (يمكن اختيار أكثر من خدمة):

|                                  |  |   |                                  |                                 |
|----------------------------------|--|---|----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> الخدمات | <input type="checkbox"/> التنظيم               | <input type="checkbox"/> الاستثمار            | <input type="checkbox"/> المالية | <input type="checkbox"/> البيئة |
| <input type="checkbox"/> السياحة | <input type="checkbox"/> طلب معلومات واحصائيات | <input type="checkbox"/> أخرى (اذكرها): ..... |                                  |                                 |

#### ثالثاً: طبيعة الخدمة:

| رقم | البند  | أوافق بشده | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشده |
|-----|--|------------|-------|-------|----------|---------------|
| ١.  | تتنصف إجراءات وخطوات الحصول على الخدمات بالوضوح والاكتمال.                           |            |       |       |          |               |
| ٢.  | يمكن الحصول على نماذج تقديم الخدمات بسهولة ويسر.                                     |            |       |       |          |               |
| ٣.  | يسهل الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات (مثل كتيبات، لوحات ارشادية نشرات توضيحية). |            |       |       |          |               |
| ٤.  | يسهل تصفح الموقع الإلكتروني للسلطة والحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات.            |            |       |       |          |               |
| ٥.  | قيمة رسوم الخدمات مناسبة لطبيعة الخدمة المقدمة.                                      |            |       |       |          |               |

#### رابعاً: تقديم الخدمة:

| رقم | البند   | أوافق بشده | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشده |
|-----|---|------------|-------|-------|----------|---------------|
| ١.  | الزمن اللازم لإنجاز المعاملات معلن ويتم التعريف به عند طلب الخدمة.      |            |       |       |          |               |
| ٢.  | يتم الحصول على الخدمات في الوقت المحدد والمعلن لها.                     |            |       |       |          |               |
| ٣.  | يتمتع موظفو السلطة بالكفاءة والفعالية في تقديم الخدمة.                  |            |       |       |          |               |
| ٤.  | يتعامل موظفو السلطة بلطف ولباقة.  |            |       |       |          |               |
| ٥.  | يجيب الموظف على استفساراتكم وملاحظاتكم باهتمام.                         |            |       |       |          |               |
| ٦.  | يتم ابلاغك في حال وجود نواقص بالوثائق المطلوبة أو في حال انجاز معاملتك. |            |       |       |          |               |
| ٧.  | يتعامل الموظفون مع ذوي الاحتياجات الخاصة بكل كفاءة ومهنية.              |            |       |       |          |               |

#### خامساً: تعامل المسؤولين في السلطة:

| رقم | البند  | أوافق بشده | أوافق | محايد | لا اوافق | لا أوافق بشده |
|-----|--|------------|-------|-------|----------|---------------|
| ١.  | أتمكن من التواصل مع المسؤول المعني بسهولة ويسر.                    |            |       |       |          |               |
| ٢.  | يستمتع المسؤول لي ويتفهم مشكلاتي ويجيب على الاستفسارات والملاحظات. |            |       |       |          |               |
| ٣.  | يملك المسؤول صلاحيات كافية لاتخاذ القرارات المناسبة.               |            |       |       |          |               |
| ٤.  | تطبق سياسة الباب المفتوح للوصول للمسؤولين في السلطة.               |            |       |       |          |               |

#### سادساً: الاقتراحات والشكاوى:

| رقم | البند  | أوافق بشده | أوافق | محايد | لا اوافق | لا أوافق بشده |
|-----|--|------------|-------|-------|----------|---------------|
| ١.  | يوجد صندوق للاقتراحات والشكاوى.                              |            |       |       |          |               |
| ٢.  | نماذج الاقتراحات والشكاوى متوفرة بـ مكان واضح.               |            |       |       |          |               |
| ٣.  | يوفر الموقع الإلكتروني منطقة مفعلة للاقتراحات والشكاوى.      |            |       |       |          |               |
| ٤.  | يتم الإجابة على الشكاوى بشكل رسمي وضمن الوقت المحدد واللازم. |            |       |       |          |               |

#### سابعاً: المرافق والتسهيلات المتوفرة:

| رقم | البند  | أوافق بشده | أوافق | محايد | لا اوافق | لا أوافق بشده |
|-----|--|------------|-------|-------|----------|---------------|
| ١.  | توفر السلطة مرافق الخدمات العامة لمراجعيها (أماكن انتظار، مصلى، مياه شرب).       |            |       |       |          |               |
| ٢.  | توفر السلطة مواقف سيارات.  |            |       |       |          |               |
| ٣.  | الأنظمة الحاسوبية داخل السلطة مناسبة ومتوافقة مع احتياجاتك لإنجاز وتقديم الخدمة. |            |       |       |          |               |
| ٤.  | توفر السلطة لوحات ارشادية للمرافق والمكاتب.                                      |            |       |       |          |               |
| ٥.  | يراعي تصميم المبنى خدمات ومرافق ذوي الاحتياجات الخاصة.                           |            |       |       |          |               |
| ٦.  | مبنى السلطة نظيف ولائق.  |            |       |       |          |               |

#### ثامناً: احتياجات أخرى ترغب بتوفرها فيما يتعلق بإجراءات الخدمة ومقترحات لتبسيطها والية تقديمها:

.....

.....

.....

.....

#### تاسعاً: اقتراحاتكم لتحسين الخدمات المقدمة اليكم:

.....

.....

.....

.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم