



## 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	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشده
١.	تتصف 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	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق 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 الموظف مع ذوي الاحتياجات الخاصة بكل كفاءة ومهنية.					

### خامساً: تعامل المسؤولين في السلطة:

رقم	البند	أوافق بشده	اوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق بشده
١.	أتمكن من التواصل مع المسؤول المعني بسهولة ويسر.					
٢.	يستمتع المسؤول لي ويفهم مشكلاتي ويجب 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	اوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق بشده
١.	يوجد صندوق للاقتراحات والشكاوى.					
٢.	نماذج الاقتراحات والشكاوى متوفرة بكمكان 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	اوافق	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:

.....

.....

.....