

مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
استبانة قياس رضا متلقي الخدمة الخارجيين

عزيزنا متلقي الخدمة:

لقد وضعت هذه الاستبانة لاستطلاع رأيك حول مستوى تقديم الخدمة المقدمة لك من أجل تحسينها بحيث تحقق احتياجاتك وتوقعاتك، لذا يرجى تعبئة هذه الاستبانة بوضع إشارة (P) في المكان الذي تراه مناسباً ووضعها في صندوق الاقتراحات والشكاوي أو إرسالها إلى مديرية إدارة الأداء المؤسسي – قسم متابعة وتقييم الأداء المؤسسي (rkilani@jsmo.gov.jo).

١ - الرجاء تحديد الخدمة التي تتلقاها من المؤسسة والمديرية التي تتعامل معها:

✿	الخدمة:	✿	المديرية:
✿	مدى ملائمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك	✿	
✿	ملائم جداً	✿	غير ملائم أبداً
✿	ملائم	✿	غير ملائم
✿	متوسط	✿	غير ملائم أبداً
✿	يتم إعلامك بالنتيجة وبمراحل تطور العملية على الخدمة التي تطلبها:	✿	
✿	دائماً	✿	أبداً
✿	غالباً	✿	نادراً
✿	أحياناً	✿	أبداً
✿	يتم تزويدك بالمعلومات اللازمة عند الاستفسار بدقة:	✿	
✿	دائماً	✿	أبداً
✿	غالباً	✿	نادراً
✿	أحياناً	✿	أبداً
✿	تقييمك لمرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة:	✿	
✿	ممتازة	✿	ضعيفة
✿	جيدة جداً	✿	مقبولة
✿	جيدة	✿	ضعيفة
✿	هل يتم إنجاز معاملتك حسب مبدأ من يأتي أولاً يخدم أولاً؟	✿	
✿	دائماً	✿	أبداً
✿	غالباً	✿	نادراً
✿	أحياناً	✿	أبداً
✿	يتم التعامل مع الشكاوي والاقتراحات المقدمة من قبلك بطريقة:	✿	
✿	ممتازة	✿	ضعيفة
✿	جيدة جداً	✿	مقبولة
✿	جيدة	✿	ضعيفة
✿	بشكل عام، تجد أن الخدمة المقدمة لك تلي توقعاتك من حيث دقة النتائج:	✿	
✿	دائماً	✿	أبداً
✿	غالباً	✿	نادراً
✿	أحياناً	✿	أبداً
✿	يتعامل الموظف معك بأسلوب لطيف	✿	
✿	دائماً	✿	أبداً
✿	غالباً	✿	نادراً
✿	أحياناً	✿	أبداً
✿	يتجاوب الموظفون مع استفساراتك بفعالية وبمهنية عالية:	✿	
✿	دائماً	✿	أبداً
✿	غالباً	✿	نادراً
✿	أحياناً	✿	أبداً
✿	تقييمك لمدى معرفة الموظفين وإلمامهم بإجراءات وتعليمات تقديم الخدمة	✿	
✿	ممتازة	✿	ضعيفة
✿	جيدة جداً	✿	مقبولة
✿	جيدة	✿	ضعيفة
✿	مدى التزام الموظفين بالمواعيد المحددة لك لإنجاز معاملتك	✿	
✿	ممتازة	✿	ضعيفة
✿	جيدة جداً	✿	مقبولة
✿	جيدة	✿	ضعيفة

مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
استبانة قياس رضا متلقي الخدمة الخارجيين

- ♣ تستطيع الوصول للشخص المعني بتقديم الخدمة بسهولة ويسر: ..
- دائماً .. غالباً .. أحياناً .. نادراً .. أبداً
- ♣ تقييمك للمظهر العام للموظفين ..
- ممتاز .. جيد جداً .. جيد .. مقبول .. ضعيف
- ♣ وسائل وأنشطة الاتصالات المطبقة في المؤسسة تلبي احتياجاتك بصورة ..
- ممتازة .. جيدة جداً .. جيدة .. مقبولة .. ضعيفة
- ♣ كيف تقيم فاعلية وسائل وأنشطة الاتصالات المطبقة في المؤسسة؟ ..
- ممتازة .. جيدة جداً .. جيدة .. مقبولة .. ضعيفة
- ♣ كيف تقيم سهولة تصفح موقع المؤسسة الإلكتروني (www.jsmo.gov.jo) للحصول على المعلومات المطلوبة؟ ..
- ممتازة .. جيدة جداً .. جيدة .. مقبولة .. ضعيفة
- ♣ أي اقتراحات أو أفكار لتحسين مستوى الخدمات المقدمة:

.....

.....

.....