

مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية  
استبانة قياس رضا متلقي الخدمة وتحديد احتياجاتهم

الوحدة التنظيمية التي تتعامل معها:	
الخدمة التي تتلقاها:	
اسم الجهة:	اسم معبئ الاستبانة (اختياري):
الهاتف:	البريد الإلكتروني:
الفئة:	<input type="checkbox"/> قطاع حكومي <input type="checkbox"/> أفراد <input type="checkbox"/> قطاع خاص:
<input type="checkbox"/> قطاع تجاري <input type="checkbox"/> قطاع صناعي <input type="checkbox"/> قطاع زراعي <input type="checkbox"/> قطاع خدمي)	

• الرجاء وضع إشارة (√) للدلالة على الإجابة الملائمة:

الرقم	البند	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
<b>المحور الأول: الرضا عن إجراءات تقديم الخدمة</b>						
1.	وضوح تعليمات وإجراءات تقديم الخدمة والوثائق المطلوبة لإتمام إنجاز الخدمة					
2.	مرونة وبساطة إجراءات تقديم الخدمة وتسلسل خطواتها					
3.	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك					
4.	تقديم الخدمة واتخاذ القرارات وفقاً للتعليمات والإجراءات المعلنة					
<b>المحور الثاني: الرضا عن الموظفين</b>						
5.	سهولة الوصول إلى الموظفين المعنيين، وتواجدهم في أماكن عملهم					
6.	نزاهة الموظفين وتأديتهم لمهامهم بإخلاص وأمانة					
7.	إلمام الموظفين بالقوانين والأنظمة وتعليمات وإجراءات العمل ذات العلاقة					
8.	امتلاك الموظفين للصلاحيات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمة					
<b>المحور الثالث: الرضا عن المسؤولين</b>						
9.	الوصول إلى المسؤول المعني عند الحاجة ببسر وسهولة					
10.	استماع المسؤول لك والإجابة عن استفساراتك وملاحظاتك					
11.	امتلاك المسؤول للصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات					
12.	تعامل المسؤول معك بحيادية وبدون تمييز					
<b>المحور الرابع: الرضا عن الاتصال والتواصل</b>						
13.	تعدد وملاءمة وسائل الاتصال التي تستخدمها المؤسسة للتواصل معك					
14.	إعلامك بأي تغيير يطرأ على إجراءات تقديم الخدمة وبالقرارات التي تعنيك					

**مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية**  
**استبانة قياس رضا متلقي الخدمة وتحديد احتياجاتهم**

الرقم	البند	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
15.	المعلومات المقدمة عن طريق الموقع الالكتروني					
16.	تعدد وفاعلية الوسائل المستخدمة للتعريف بالخدمات والترويج لها					
<b>المحور الخامس: الرضا عن التعامل مع الاقتراحات والشكاوى والتظلمات</b>						
17.	الإعلام بقنوات استقبال الاقتراحات والشكاوى والتظلمات					
18.	إعلامك بنتيجة متابعة الاقتراحات المقدمة من قبلك (الإجابة فقط في حال تقديم اقتراح)					
19.	إعلامك بنتيجة متابعة الشكاوى والتظلمات المقدمة من قبلك (الإجابة فقط في حال تقديم شكوى أو تظلم)					
20.	ملاءمة الإجراءات المتخذة من قبل المؤسسة للتعامل مع الشكاوى والتظلمات المقدمة من قبلك (الإجابة فقط في حال تقديم شكوى أو تظلم)					
<b>المحور السادس: الرضا العام عن المؤسسة</b>						
21.	تشكل الخدمات التي تحصل عليها من مؤسسة المواصفات والمقاييس قيمة إضافية لك (ربحية، تنافسية، تسويقية)					
22.	الثقة بتميز الخدمات المقدمة من المؤسسة ورجبتك بإعادة التعامل مع المؤسسة					
23.	الأخذ باحتياجاتك عند تطوير الخدمات					
24.	مستوى رضاك العام عن المؤسسة					
<b>المحور السابع: الاحتياجات والتوقعات المستقبلية</b>						
ما هي الاحتياجات الأخرى التي ترغب في توفرها فيما يتعلق بإجراءات الخدمة وآلية تقديمها؟						
1.	.....					
2.	.....					
3.	.....					
4.	.....					
5.	.....					
ما هي توقعاتك المستقبلية التي تطمح أن تلبّيها مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية؟						
1.	.....					
2.	.....					
3.	.....					
4.	.....					
5.	.....					

شاكرين لكم حسن تعاونكم