

استبانة قياس رضى متلقي الخدمة

السادة متلقي الخدمة الكرام،،

ضمن سعي الدائرة لرفع رضى متلقي الخدمة وتقديم خدمات مميزة ،تقوم الدائرة بقياس مدى رضى متلقي الخدمة عما تقدمه الدائرة من جهود في سبيل تحقيق الكفاءة والشفافية والعدالة وتوفير الخدمات للجميع.

نرجو من السادة متلقي الخدمة مشاركتنا في تحقيق ذلك من خلال تعبئة الاستبانة التالية:

الرقم	معلومات عامة			
١	متلقي الخدمة	وزارة	دائرة	وحدة حكومية
٢	نوع الخدمات	خدمات مالية	خدمات تشكيلات	إبداء رأي
٣	البريد الالكتروني (اختياري)			
٤	الهاتف (اختياري)			

الرقم	المجال	التقييم			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
١	الخدمات				غير موافق بشدة
١	تسهل اللوحات الارشادية داخل مبنى الدائرة الحصول على الخدمة.				
٢	توفر الدائرة تعليمات وإرشادات واضحة للحصول على الخدمة (كتيبات، نشرات، أدلة عمل، تعاميم ومذكرات رسمية)				
٣	المعلومات والنماذج المتوفرة على الموقع الإلكتروني تسهل الحصول على الخدمة المطلوبة.				
٤	كان الوقت الذي استغرقه الموظف لإنجاز الخدمة مناسباً.				
٥	تعتقد أن اجراءات الحصول على الخدمة واضحة.				
٦	هنالك تحسن في اجراءات الحصول على خدمات الدائرة مقارنة بالسنوات السابقة.				
٢	الموظف المقدم للخدمة				
١	وصلت للموظف المعني بتقديم الخدمة بسهولة.				
٢	يمتاز موظفو الدائرة بالمعرفة والخبرة الكافية لتقديم الخدمة المطلوبة.				
الرقم	المجال	التقييم			
٢	الموظف المقدم للخدمة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
٣	يستقبلك الموظف بلطف ويتعامل معك جيداً أثناء تقديم الخدمة.				
٤	لا ينشغل الموظف بشؤونه الخاصة اثناء تقديم الخدمة.				
٥	يتواجد الموظفون في مكان عملهم.				
٦	يتواجد موظف بديل ومناسب في حال غياب الموظف الاساسي				
٧	يمتاز موظفي الدائرة بالعمل بروح الفريق الواحد.				

					٨	لدى الموظفين الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار المناسب .		
					٩	من السهل الوصول الى المسؤول عند الحاجة.		
					١٠	يستمع المسؤول لك و يتفهم مشكلتك و يجب عن استفساراتك وملاحظاتك.		
مكان تقديم الخدمة						٣		
					١	يسهل الوصول إلى الدائرة.		
					٢	توفر الدائرة أماكن انتظار مريحة ولائقة.		
					٣	مبنى الدائرة نظيف ومرتب.		
					٤	المظهر العام لمكاتب الموظفين جيد.		
					٥	توفر الدائرة خدمات مساندة فعالة مثل التصوير والطباعة والطابع والاقلام .. الخ.		
					٤	آلية الشكاوى والاقتراحات		
					١	توفر الدائرة للمراجعين صندوق للشكاوى والاقتراحات.		
					٢	تعتبر آلية التعامل مع الشكاوى في الدائرة فعالة.		
			لا	نعم	٣	هل حصلت معك مشكلة في أثناء حصولك على الخدمة وتقدمت بشكوى أو اقتراح؟		
			صندوق الشكاوى والاقتراحات	الشكوى للمسؤول مباشرة	الاتصال الهاتفي	مذكرة رسمية	٤	ما الوسيلة التي اخترتها لتقديم شكواك/اقتراحك في حال كانت الاجابة بنعم؟
بريد الكتروني								
			(لا)	(نعم)	٥	هل تمت الإجابة على شكواك/اقتراحك بشكل سريع وفعال؟		
التقييم						٥	المجال	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الإنطباع العام
								١ أنت راضٍ عن أداء دائرة الموازنة العامة.
								٢ تعتقد أن دائرة الموازنة العامة تسعى لتحقيق رؤيتها في تعزيز التنمية المستدامة.
								٣ تعتقد أن دائرة الموازنة العامة نجحت في التخصيص الأمثل للموارد المالية المتاحة.
								٤ تلمس التعاون، الحيادية، الشفافية، تحمل المسؤولية، والتعلم في بيئة العمل لدائرة الموازنة العامة.
								٦ مقترحات/ملاحظات لتحسين الخدمة المقدمة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم