

استبيان رضى متلقي الخدمة  
مقر الهيئة

عزيزي متلقي الخدمة،،

تحرص هيئة تنظيم قطاع الاتصالات على تحسين و تطوير نوعية الخدمات وطرق تقديمها لكم بما يحقق إحتياجاتكم وتوقعاتكم لنتمكن الهيئة من تقديم ما هو أفضل ومتميز، نرجو تعبئة هذه الاستبانة لنتشارك معاً في الوصول للتميز في مستوى خدماتنا.

(سيتم التعامل مع ملاحظتكم بسرية تامة)

أولاً: معلومات عامة

			الاسم:
			الهاتف:
			الفاكس:
			العنوان:
<input type="checkbox"/> شركة مرخصة لتقديم خدمات اتصالات	<input type="checkbox"/> شركة مرخصة لتقديم خدمات بريدية	<input type="checkbox"/> جهة رسمية حكومية	
<input type="checkbox"/> شخص	<input type="checkbox"/> شركة	<input type="checkbox"/> أخرى (يرجى ذكر ذلك)	

ثانياً:

١. اسم الخدمة/الخدمات المقدمة من الهيئة:

.....

٢. الخدمة المطلوبة تتعلق ب قطاع :

الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات أو  البريد

٣. يرجى تحديد الدائرة التي تتعامل معها غالباً:

التنظيمية  الترددات  الفنية  الإقتصادية  القانونية  المالية

٤. كم عدد مرات مراجعة الهيئة لإنجاز المعاملة:

مرة واحدة  مرتين- ثلاث مرات  أربعة- خمس مرات  أكثر من ذلك

ثالثاً: أسئلة استطلاع الرأي:

لا أوافق	أميل الى عدم الموافقة	لا أعرف أو لا ينطبق	أميل الى الموافقة	أوافق	أولاً: جودة الخدمة المقدمة
<input type="checkbox"/> (٥)	<input type="checkbox"/> (٤)	<input type="checkbox"/> (٣)	<input type="checkbox"/> (٢)	<input type="checkbox"/> (١)	١. تقدم الهيئة الخدمة المطلوبة بصورة دقيقة.
<input type="checkbox"/> (٥)	<input type="checkbox"/> (٤)	<input type="checkbox"/> (٣)	<input type="checkbox"/> (٢)	<input type="checkbox"/> (١)	٢. تلتزم الهيئة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.
<input type="checkbox"/> (٥)	<input type="checkbox"/> (٤)	<input type="checkbox"/> (٣)	<input type="checkbox"/> (٢)	<input type="checkbox"/> (١)	٣. المدة الزمنية اللازمة لتقديم الخدمات مناسبة.
<input type="checkbox"/> (٥)	<input type="checkbox"/> (٤)	<input type="checkbox"/> (٣)	<input type="checkbox"/> (٢)	<input type="checkbox"/> (١)	٤. الهيئة تتعامل مع الجميع بروح المساواة والإهتمام والتفهم.

استبيان رضى متلقي الخدمة  
مقر الهيئة

ثانياً: العلاقة مع الموظفين				
لا أوافق	أميل الى عدم الموافقة	لا أعرف أو لا ينطبق	أميل الى الموافقة	أوافق
أ: موظف الاستقبال				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٥. يتم استقبالك من قبل موظفي الإستقبال بأسلوب لطيف.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٦. يقوم موظف الإستقبال بإرشادك إلى الموظف المعني والمكتب الخاص بتقديم الخدمة المطلوبة.				
ب: موظف الخدمة				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٧. يقدم الموظفو الهيئة الخدمات بالشكل المطلوب.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٨. يمتلك الموظف الهيئة المعرفة التامة للإجابة على أسئلتك.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٩. يتفهم موظفو الهيئة احتياجاتك.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٠. سلوك ومعاملة موظفي الهيئة إيجابي ومهذب باستمرار.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١١. يجيب موظفو الهيئة عن كافة استفساراتك بوضوح.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٢. موظفو الهيئة ذو خبرة ودراية كافية بإجراءات العمل.				
ج: موظف قسم المراسلات ( الديوان )				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٣. يتعامل موظفو قسم المراسلات (الديوان) معك بأسلوب لطيف وبمهنية عالية.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٤. يتعامل موظفو الصندوق في الدائرة المالية معك بأسلوب لطيف وبمهنية عالية.				
ثالثاً: إجراءات تقديم الخدمة				
لا أوافق	أميل الى عدم الموافقة	لا أعرف أو لا ينطبق	أميل الى الموافقة	أوافق
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٥. نماذج الطلبات المستخدمة سهلة وواضحة				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٦. يوجد وسائل إرشادية كافية وواضحة لتقديم الخدمة.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٧. من السهل الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة التي أريدها.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٨. تقوم الهيئة بإعلام متلقي الخدمة بمواعيد إنجاز الخدمات.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
١٩. إجراءات إنجاز خدمات الهيئة واضحة وميسرة.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٢٠. سهولة الوصول للمسؤول عند الحاجة.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٢١. توافر الأدلة والوثائق والمعلومات المتعلقة بالخدمات.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٢٢. يتم التعامل مع المعلومات والوثائق بالسرية المطلوبة.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٢٣. لاحظ تحسن ملحوظ للخدمة المقدمة من حيث تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٢٤. تتعدد الوسائل المستخدمة للتعريف بالخدمة وطرق الحصول عليها (الهاتف، الموقع الالكتروني، الرسائل النصية ، مواقع التواصل الاجتماعي ...)				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
٢٥. ما مدى رضاك عن وضوح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بالخدمة التي تحتاجها.				
غير راضي جداً <input type="checkbox"/>	غير راضي <input type="checkbox"/>	محايد <input type="checkbox"/>	راضي <input type="checkbox"/>	راضي جداً <input type="checkbox"/>



استبيان رضى متلقي الخدمة  
مقر الهيئة

٤٥. بصورة عامة، جودة الخدمات المقدمة من قبل الهيئة ممتازة.  (١)  (٢)  (٣)  (٤)  (٥)

ثامناً: الرجاء ذكر أي مقترحات، احتياجات أو توقعات ترونها مناسبة وتسهم في تطوير الخدمات المقدمة.

- ❖ سيتم نشر نتائج هذه الدراسة على الموقع الإلكتروني للهيئة ([www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)).
- ❖ وفي حال رغبتكم بالحصول على نتائج الدراسة الرجاء تدوين عنوان بريدكم الإلكتروني:

... نشكر لكم مشاركتنا في التطوير....