



التاريخ : ٢٠١٨/٠٧/١٠

رقم الصادر : ٢٠١٨١٧٣٣٨/٤/٥/١٠٣

٥٩٦
تعميم رقم (.....) لسنة ٢٠١٨

مدير.....
رئيس.....
موظف.....

الموضوع : مراجعة استبانات رضا الموظفين ورضا متلقي الخدمة

استمراراً لتنفيذ تطلعات الجمارك الاردنية الهادفة الى التطوير والتحسين المستمر واستناداً الى الفرص التحسينية الواردة في التقارير التقييمية للجوائز الصادرة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، والملاحظات التي ابداهها المقيمون اثناء عملية التقييم.

مرفق بطيه استبانة رضا متلقي الخدمة واستبانة رضا الموظفين راجياً العمل على ما يلي:

- دراسة محاور الاستبانات والاسئلة المضمنة فيها.
- ابداء الملاحظات التحسينية التي ترونها مناسبة سواء على محاور الاستبانة او الاسئلة داخل المحاور والتي يمكن ان تقيس جوانب الرضا في كلتا الاستبانتين.
- تحديد عدد متلقي الخدمة (المراجعين) المتوقع لمديريتكم/ مركزكم خلال يوم عمل اخذين بعين الاعتبار اوقات الذروة في العمل.



التاريخ : ٢٠١٨/٠٧/١٠

رقم الصادر : ٢٠١٨١٧٣٣٨/٤/٥/١٠٣

وارسال هذه الملاحظات الى مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي / قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية على البريد الالكتروني (stat_studies@customs.gov.jo) وذلك خلال الفترة من ٢٠١٨/٠٧/١٠ ولغاية ٢٠١٨/٠٧/٢٠، حيث سيتم اعتماد هاتين الاستبانتين للسنوات الثلاث القادمة لضمان ثبات اداة الدراسة وسهولة اجراء المقارنات المعيارية خلال السنوات القادمة.

ع/ المدير العام
عقيد جمارك
ايمن قاسم صلاح خصاونه

- مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي/ قسم الدراسات مع المرفقات.

- مديرية ادارة الجودة الجمركية الشاملة.

- الموسوعة الالكترونية / للنشر على الصفحة الرئيسية.

استبانة قياس درجة رضا متلقي الخدمة عن أداء الجمارك الأردنية

أخي المراجع، أختي المراجعة:

انطلاقاً من حرص الجمارك الأردنية على تطوير وتحسين أداؤها للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها ولرفع مستوى رضا المتعاملين معها، نرجو تعبئة هذه الاستبانة بكل صراحة وموضوعية، وستعامل المعلومات الواردة فيها بسرية تامة، شاكرين لكم حسن تعاونك.

القسم الأول: بيانات عامة	
اسم الشخص/ الجهة:
الموقع الوظيفي لمعبي الاستبيان:
رقم الهاتف:
البريد الإلكتروني:
عدد مرات التعامل مع الدائرة سنوياً:	<input type="radio"/> أقل من ثلاث مرات <input type="radio"/> 3-10 مرات <input type="radio"/> أكثر من 10 مرات

المركز/ المديرية:

نظماً يرجى وضع إشارة (x) في الخانة المناسبة .

خبرتي في التعامل مع الجمارك		أقل من سنة		1-5 سنوات			6-10 سنوات		أكثر من 10 سنوات	
الجهة التي أمثلها		حكومي	تخليص	مصنع	مستورد	مصدر	ذوي احتياجات خاصة	مستثمر	مسافر	غيرها / حدد
الإجابة	الموضوع									
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
الرضا عن موظف الجمارك										
1.	يتواجد الموظف المعني بتقديم الخدمة على رأس عمله.									
2.	يملك الموظفون المعرفة والدراية بالأنظمة والقوانين لتقديم الخدمة.									
3.	يتعامل الموظفون بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة.									
4.	يقدم الموظف مصلحة العمل على أي مصلحة أخرى.									
5.	يسود روح التعاون بين الموظفين في تقديم الخدمة وبما يصب في مصلحة متلقي الخدمة.									
الرضا عن المسؤولين										
6.	يتم الوصول للمسؤول بسهولة ويسر وبدون عقبات.									
7.	يتفهم المسؤول متطلباتك ويحجب عن استفساراتك وملاحظاتك.									
8.	يتعامل المسؤول بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة.									
9.	يبدى المسؤول تعاوناً واهتماماً لاحتياجاتي ويعمل على تلبيتها.									
الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة										
10.	اللوحات الإرشادية والنشرات التعريفية بالخدمات وطرق الحصول عليها (ورقياً أو									

					إلكترونياً) متوفرة وواضحة.
11.					إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة منطقية ومناسبة وغير معقدة.
12.					المعلومات والخدمات الإلكترونية المتوفرة على موقع الدائرة الإلكتروني ذات فائدة.
13.					يتوفر قنوات متعددة لتقديم الخدمة (مثلا عن طريق الكاونتر، الهاتف، البريد، الموقع الإلكتروني)
14.					النماذج اللازمة للحصول على الخدمة متوفرة وواضحة.
15.					الرسوم المطلوبة لتقديم الخدمة منطقية ومناسبة وتتلاءم مع الخدمة المقدمة (رسوم تصديق وثائق، رسوم استخراج كشوفات....).
16.					تتنوع وسائل وقنوات تقديم الشكاوي والاقتراحات.
17.					الوقت المستغرق لتقديم الخدمة او انجاز المعاملة مناسب.
18.					تقوم الدائرة بالإستجابة لطلبك في الحصول على الخدمة خلال المدة القانونية.
19.					تقوم الدائرة بالتعامل مع المعلومات والوثائق بسرية تامة والمحافظة على خصوصية بيانات متلقي الخدمة.
20.					إجراءات الحصول على الخدمة أفضل مقارنة بالمرات السابقة من حيث التبسيط وسرعة الانجاز.
21.					تحرص الدائرة على الاستمرار في تطوير خدماتها بطرق ووسائل ابداعية للحصول على مكانة متميزة بين الدوائر الأخرى.

الوسائل المستخدمة لانجاز معاملتك المقدمة:

SMS	الفاكس	الهاتف	البريد العادي	الموقع الإلكتروني	مكتب خدمة الجمهور
					أفضل وسيلة لمعرفة الوثائق المطلوبة لإنجاز معاملتك:
					أفضل وسيلة للحصول على الخدمة يكون من خلال:
					أفضل وسيلة لمعرفة الأنظمة و التعليمات:
					أفضل وسيلة لمتابعة المعاملة الخاصة بك:
اي وسيلة اخرى لم تذكر اعلاه:					

ملاحظات / اقتراحات لتحسين الخدمات:

.....

هل لديك اي احتياجات محددة، أذكرها:

.....

