

التاريخ : ٢٠١٨/٠٧/٢٢

رقم الصادر : ٢٠١٨١٨٣٨٣/٤/٥/١٠٣

٦٤١  
تعميم رقم ( ) لعام ٢٠١٨

مدير

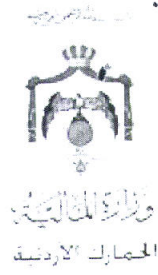
رئيس

الموضوع : دراسة مستوى تطبيق الحاكمية من وجهة نظر متلقي الخدمة

ضمن المهمة الدورية لإعداد دراسات الحاكمية، ستقوم الدائرة بقياس مستوى تطبيق عناصر الحاكمية الرشيدة في دائرة الجمارك من وجهة نظر متلقي الخدمة ( المتعاملين ) لعام ٢٠١٨.

لإتخاذ الاجراءات اللازمة لضمان ما يلي:

- توزيع استبانة متلقي الخدمة المرفقة طياً وبشكل عشوائي بنسبة لا تقل عن (٢٥%) من العدد الكلي المتوقع للمتعاملين مع مركزكم.
- جمع وإرسال الاستبانات الى مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي بكتاب رسمي يتضمن عدد الاستبانات التي تم توزيعها والعدد المستلم والمعبئة أصولاً، خلال فترة زمنية لا تتجاوز ثلاثة أسابيع من تاريخه.
- تزويد مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي/ قسم الدراسات والاحصاء بمتوسط عدد مراجعي المركز خلال يوم عمل رسمي في الوضع الطبيعي وليس يوم عمل استثنائي



التاريخ : ٢٠١٨/٠٧/٢٢

رقم الصادر : ٢٠١٨١٨٣٨٣/٤/٥/١٠٣

بهدف حساب العدد الكلي المتوقع للمراجعين خلال العام.

واقبلوا فانق الاحترام

لواء جمارك  
المدير العام  
د.وضاح محمود الحمود

نسخة إلى:

- مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي/ قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية مع المرفقات.
- الموسوعة الالكترونية / للنشر على الصفحة الرئيسية.
- للاستفسار: الاتصال على هاتف رئيس قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية رائد جمارك نايف السوارية  
(٠٧٩٦١٩١٤٤٤).

استبانة قياس مستوى تطبيق الحاكمية الرشيدة في دائرة الجمارك من وجهة نظر متلقي الخدمة



الجمارك الأردنية

أخي المراجع، أختي المراجعة:

انطلاقاً من حرص الجمارك الأردنية على تطوير وتحسين أدائها للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها ولرفع مستوى التعاون مع شركاء العمل، نرجو تعبئة هذه الاستبانة بكل صراحة وموضوعية، وستعامل المعلومات الواردة فيها بسرية تامة، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

رقم	فقرات الدراسة	مدى موافقتك على البند			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
١	تتسجم قرارات الدائرة المتخذة على معاملتي مع القوانين والانظمة المعمول بها.				
٢	تخضع الدائرة لوسائل رقابية متعددة على اعمالها لضمان سلامة تقديم الخدمة.				
٣	تعمل الدائرة على تحديث تشريعاتها النازمة لمواكبة احتياجات العمل المتغيرة.				
٤	تنشر الدائرة كافة المعلومات التي تهم المتعاملين معها من تعليمات وبلاغات ووثائق وأدلة.....الخ.				
٥	يتم توضيح أسباب اتخاذ اي قرار يتعلق بمعاملتي.				
٦	متطلبات حصولي على الخدمة واضحة وسهلة.				
٧	توفر الدائرة قنوات متعددة لتقديم الشكاوى والاقتراحات.				
٨	تعمل الدائرة على اشراكي في تطوير عملها وإجراءاتها.				
٩	تعمل الدائرة على اشراكي في مناقشة وحلّ المشكلات المتعلقة بالعمل.				
١٠	تتقبل الدائرة مقترحاتي التحسينية المقدمة كلما أمكن ذلك.				
١١	تراعي الدائرة عدم التمييز بين المتعاملين معها في تقديم الخدمة واتخاذ القرارات.				
١٢	يتم الحصول على الخدمة دون أي مقابل مادي أو خدمي غير أصولي.				
١٣	معظم اجراءات العمل تنجز من خلال أنظمة محوسبة.				
١٤	يتمتع موظفو الدائرة بمهنية واحتراف في تقديم الخدمة.				
١٥	الوقت المستغرق لانجاز معاملتي يتناسب مع طبيعة الخدمة المقدمة من الجمارك من غير ارتباطات الدوائر الاخرى.				
١٦	المس وجود تطور مستمر في الخدمة المقدمة من الجمارك.				
١٧	تستجيب الدائرة لاحتياجاتي ومتطلباتي المتعلقة بتقديم الخدمة ما امكن ذلك.				
١٨	تجيب الدائرة على الاستفسارات في الوقت مناسب.				

					١٩	تعمل الدائرة على حل المشكلات التي تواجهني واتخاذ القرارات المناسبة.
					٢٠	هناك وسائل مسانلة متوفرة في الدائرة لمحاسبة الموظفين الذين يتسببون بالأخطاء.
					٢١	يتم تطبيق مبدأ المساعلة في حال ارتكابي مخالفات قانونية.
					٢٢	حجم المساعلة يعتمد على نوع وطبيعة المخالفة التي ارتكبتها.

لطفأ يرجى وضع إشارة (x) في الخانة المناسبة.

					المركز / المديرية:	
اكثر من ١٠ سنوات		١٠-٦ سنوات	٥-١ سنوات	اقل من سنة		خبرتي في التعامل مع الجمارك
غيرها / حدد		مستمر		شركة تخليص	مواطن	الجهة التي امثلها

ملاحظات / اقتراحات لتحسين الخدمات:

.....

.....

.....