



Embassy of the Hashemite Kingdom of Jordan
3504 International Drive, NW
Washington, D.C. 20008

عزيرى متلقى الخدمة

لقد وضعت هذه الاستبانة لمطالعة آرائك حول مستوى الخدمات المقدمة لك من وزارة الخارجية ممثلة بالدائرة القنصلية في مركز الوزارة وكافة البعثات الأردنية في الخارج.

لذا ترقو الوزارة أن يتم تعبئة الاستمارة بشكل موضوعي ومنصف ليتسنى لها اتخاذ الإجراءات اللازمة التي من شأنها رفع مستوى الخدمة، علما أن أية شكاوي أو اقتراحات تقدم من قبلك سوف تعامل بسرية تامة، راجين أن يتم وضع العنوان أو رقم الهاتف في حال وجود شكوى محددة بشأن موضوع أو شخص محدد، وذلك لتمكين المعنيين من متابعة أية حالة أو أية شكوى.

متمنين أن يوفقنا الله وإياكم لخدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني المعظم

- سرعة الموظفين للاستجابة لطلبك سريع جدا سريع بطيء
- الرسوم المدفوعة على المعاملات مرتفعة جدا مناسبة مناسبة غير مناسبة
- سهولة وتسلسل ومرونة الإجراءات معقدة مرنة
- وضوح الإجراءات وشفافيتها واضحة غير واضحة
- الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات وقت طويل وقت مناسب
- كيفية التعامل مع الشكاوي المقدمة إيجابي سلبي
- تعامل الموظف مع المراجع (الأسلوب من حيث اللطف والإحترام) ممتاز جيد سيئ
- الإجابة على الإستفسارات والتساؤلات من قبل موظفي(السفارة) تلبى الحاجة لا تلبى الحاجة
- درجة الإستجابة للإتصالات الهاتفية عالية جيدة متدنية
- إمكانية تقديم إقتراحات أو أفكار لتحسين مستوى الخدمة من قبل متلقي الخدمة (مدى تقبل السفارة/الوزارة للأقتراحات) القاء المباشر صندوق المقترحات الإنترنت
- ملاءمة المكان المريح والمناسب للمخصص للمراجعين(من حيث الكراسي، والإضاءة النظافة والترتيب،خدمات صحية) مريح مناسب غير مناسب
- ملاءمة إجراءات المعاملات عن طريق الموقع الإلكتروني (السفارة) عالية جيدة متدنية
- درجة استخدام التكنولوجيا في إنجاز المعاملات (السفارة) لا يوجد دليل يوجد دليل
- دليل خدمات/إجراءات (للمواطن) لا يوجد دليل يوجد دليل
- دليل إرشادي/لوحات إرشادية لماهية الوثائق المطلوبة من المراجع لا يوجد يوجد
- وجود لوحات إرشادية للمبنى لا يوجد يوجد
- شباك خدمة الجمهور لا يوجد يوجد
- الإحساس بوجود الوساطة والمحسوبة توجد بكثرة توجد لا توجد
- النزاهة والسرية في العمل درجة العالية درجة متوسطة درجة متدنية
- درجة كفاءة واحتراف الموظف كفو جيد غير كفو
- أية مقترحات (أخرى) لتحسين نوعية الخدمة.

.....

.....

.....

.....

• أفة شكاوي أأرى (إن وءءء)

.....
.....
.....

شاكرفن لكم ءعاونكم

اسم معبى الاسءبانه (إن رغب):

العنوان:

الهاتف: