الإدارةالخدماتالتشريعاتمركز المعلوماتالمركز الأعلامياتصل بنا

استبيان قياس رضا متلقي الخدمة

عزيزي المواطن متلقي الخدمة

صممت هذه الاستبانة لقياس درجة الرضا لديك عن الخدمات التي تقدمها ادارة التأمين الصحي بهدف الارتقاء بهذه الخدمات وتطويرها ، لذا نرجو تعبئة الاستبانة بشفافية وموضوعية وسوف تعامل جميع البيانات بسرية تامة.

\* يرجى تعبئة جميع الحقول الاجبارية

|  |
| --- |
| اسم المديرية المقدمة للخدمة\* حقل اجباري |
| الشؤوون الفنية تسجيل السفن وشؤون العاملين في البحرالشؤون المالية والاداريةالاتصالات البحري والبراتيكالشؤون القانونية راجعت أكثر من مديرية |
|   |
| الجنس\* حقل اجباري |
| ذكرانثى |
|   |
| الفئة العمرية\* حقل اجباري |
| اقل من20 من20 الى اقل من 40 من 40 الى اقل من 60 فوق 60 عاما |
|   |
| المؤهل العلمي\* حقل اجباري |
| الثانوية العامة فما دوندبلومبكالوريوسدراسات عليا |
|   |
| اسم المحافظة\* حقل اجباري |
|                            |
|   |
| **المحور الاول : قياس درجة الرضا عن اجراءات الحصول على الخدمة** |
|   |  |
| *معيار القياس (درجة الرضا )* |
|   |  |
| وضوح التعليمات والاجراءات |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| عرض الوثائق المطلوبة في مكان واضح |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| النماذج المستخدمة متوفرة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| النماذج سهلة التعبئة وواضحة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| امكانية انجاز المعاملة في مكان واحد ولا داعي لزيارة جهات اخرى لانجازها |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يتم تقديم الخدمة بشكل دقيق ومطابق للمواصفات والتوقعات وبدون اخطاء |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| وجود آليات واضحة لاستقبال الشكاوي والاقتراحات |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| الخظوات اللازمة لانجاز المعاملة مناسبة ولا يوجد خطوات زائدة عن الحاجة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| عدد الزيارات اللازمة لانجاز المعاملة مناسة ومعقولة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| ساعات الاستقبال وأوقات الحصول على الخدمة محددة ومعلنة ومناسبة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| هل الخدمة المقدمة لك تحتاج الى رسوم |  |
| نعم ( اذا اجبت بنعم أجب عن الاسئلة التالية )لا ( اذا اجبت بلا ، فلا تجب عن الاسئلة التالية ) |  |
|   |  |
| *قياس درجة الرضا عن الرسوم المدفوعه جراء تلقي الخدمة* |
|   |  |
| قيمة الرسوم مناسبة لطبيعة الخدمة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| الوقت المستغرق لدفع الرسوم مناسب |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| تتوفر الفكة ولا أعاني من الحصول على باقي المبلغ المدفوع |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| **المحور الثاني : قياس درجة الرضا عن مقدم الخدمة (الموظف )** |
|   |  |
| تواجد الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة في أماكن عملهم |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| سهولة الوصول للموظف المعني |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة وكياسة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يقوم الموظف بالاجابة على الاستفسارات وحل المشاكل بشفافية |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| المام الموظف بعمله وبالقوانين والانظمة ذات العلاقة بالخدمة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| الموظف نشيط ويستجيب للمراجع بسرعه وفاعلية |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يتم تصويب الخطأ من قبل الموظف في حال وقوعه بسرعه وفاعليه |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يتفرغ الموظف لانجاز معاملتك ولاينشغل عنك بأعمال شخصية |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يتم مراعاة الخصوصية والسرية فيما يخص بيانات متلقي الخدمة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يتم مراعاة كبار السن والحوامل وذوي الاحتياجات الخاصة عند تقديم الخدمة واعطاؤهم |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| هل احتجت للوصول الى المسؤول |  |
| نعم ( اذا اجبت بنعم أجب عن الاسئلة التالية )لا ( اذا اجبت بلا ، فلا تجب عن الاسئلة التالية ) |  |
|   |  |
| **المحور الثالث : قياس درجة الرضا عن مسؤولي الخدمات المقدمة ( القادة والمسؤولين )** |
|   |  |
| تواجد المسؤول في موقع عمله كلما دعت الحاجة الى ذلك |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| سهولة الوصول الى المسؤول في حال حدوث مشكلة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يمتلك المسؤول الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات المناسبة لتلبية احتياجك |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يتعامل المسؤول بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| **المحور الرابع : قياس درجة الرضا عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة** |
|   |  |
| الوقت المحدد لانجاز الخدمة معلن عنه أو يتم اعلامك به |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| الالتزام بالوقت الذي حدد لانهاء الخدمة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| الزمن الكلي لانجاز المعاملة او تقديم الخدمة كان مناسبا |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| **المحور الخامس : قياس درجة الرضا البنية التحتية وبيئة العمل** |
|   |  |
| المبنى موجود في مكان مناسب |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| توفر مواقف لسيارات المراجعين |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| توفر مواقف لسيارات المراجعين |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| تتواجد لوحات تعريفية بالمسميات الوظيفية وأرقام مكاتب معلقة على أبواب مكاتب الموظفين |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| تتوفر الوسائل المساندة مثل تصوير وثائق ، طوابع ، اقلام ، هاتف ، فاكس ، أجهزة طباعة .....الخ |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| المبنى نظيف ولائق |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يتم تنظيم الدور والالتزام به اثناء الانتظار للحصول على الخدمة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| البنية التحتية مهيئة لاستقبال المراجعين من ذوي الاحتياجات الخاصة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| هل تعلم عن الموقع الالكتروني لادارة التأمين الصحي |  |
| نعم ( اذا اجبت بنعم أجب عن الاسئلة التالية )لا ( اذا اجبت بلا ، فلا تجب عن الاسئلة التالية ) |  |
|   |  |
| **المحور السادس : قياس درجة الرضا عن الموقع الالكتروني** |
|   |  |
| يسهل تصفح الموقع الالكتروني والحصول على المعلومة |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| تتوافر التعليمات والارشادات والانظمة الخاصة بالادارة وخدماتها على الموقع الالكتروني |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| الوثائق المطلوبة لانجاز الخدمة منشورة على الموقع الالكتروني |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |
| يوفر الموقع الالكتروني منطقة مفعلة لاستقبال الشكاوي والاقتراحات |  |
| بدرجة كبيرة جدابدرجة كبيرةبدرجة متوسطةبدرجة ضعيفةلا اعلم |  |
|   |  |

**المحور السابع : اية اقتراحات**

|  |
| --- |
|  |

 [شروط الاستخدام](http://www.hia.gov.jo/AR/Pages/%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85) [إخلاء المسؤولية](http://www.hia.gov.jo/AR/Pages/%D8%A5%D8%AE%D9%84%D8%A7%D8%A1_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A4%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9) [حقوق النشر](http://www.hia.gov.jo/AR/Pages/%D8%AD%D9%82%D9%88%D9%82_%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B4%D8%B1)
جميع الحقوق محفوظة © 2023 ادارة التأمين الصحي

تصميم وتطوير [Echo Technology](http://echo.jo/)

