****

**إستبيان دراسة الرضى عن وسائل وقنوات الاتصال مع أمانة عمان الكبرى**

**رقم الاستبيان:\_\_\_\_\_ \_\_\_ التاريخ:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_**

**إنطلاقاً من رسالة الأمانة وقيمها الهادفة إلى تحسين مستوى وفعالية وسائل الإتصال والتواصل الخارجي المقدمة لكم,وبهدف الوصول إلى ما يرضيكم كمتلقي خدمة, نرجو منكم تعبئة الإستبانة بكل موضوعية وشفافية وبما يخص طبيعة تعاملكم مع الأمانة,حيث سيتم دراستها لمعالجة نقاط الضعف وتعزيز النقاط الإيجابية.**

|  |  |
| --- | --- |
| **الاسم (اختياري):** |  |
| **النوع الاجتماعي:** | **🗆 ذكر 🗆 أنثى** |
| **العمر:** | **🗆 أقل من 20 سنة 🗆 20 - 30 سنة 🗆 30 - 40 سنة 🗆 40 - 50 سنة 🗆 أكثر من 50 سنة** |
| **المستوى التعليمي:** | **🗆 أقل من ثانوية عامة 🗆 ثانوية عامة 🗆 دبلوم 🗆 بكالوريوس 🗆 دراسات عليا** |
| **صفة تعاملك مع الأمانة:** | **🗆 شريك 🗆 مورد 🗆 مؤسسة حكومية 🗆 مؤسسة خاصة 🗆 مواطن** |
| **تتعامل مع الأمانة بشكل:** | **🗆 شبه يومي 🗆 أسبوعي 🗆 شهري 🗆سنوي 🗆 عند الحاجة** |

**ملاحظة:**

* **لتعبئة التقييم أدناه أرجو وضع إشارة في المربع المجاور لتقييمك وحسب التالي:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **5 : 🗆 اوافق بشدة** | **4 : 🗆 أوافق** | **3 : 🗆 أوافق إلى حد ما** | **2 : 🗆 لا أوافق** | **1 : 🗆 لااوافق على الإطلاق** |

* **يرجى التعبئة لبنود وسائل الإتصال التي تعاملت بها مع أمانة عمان الكبرى فقط.**

**أولا: صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي: Facebook,Twitter ,يوتيوب**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Facebook** | | | | | **Twitter** | | | | | **يوتيوب** | | | | |
| **1** | **طريقة تصميم الصفحات مميزة وفعالة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **المعلومات المنزلة تعطي بيانات كافية ومهمة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **يتم تحديث البيانات بشكل دوري** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **يتم الإستجابة لأي ملاحظات أو شكاوي وإعطاء الردود المناسبة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي لأمانة عمان :** | | | | | | | | | | | | | | | | |

**ثانيا: المواقع الإلكترونية (موقع أمانة عمان الرسمي,موقع مستكشف عمان,موقع سوق الخضار المركزي,موقع دائرة العطاءات)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **موقع أمانة عمان الرسمي** | | | | | **موقع مستكشف عمان** | | | | | **موقع سوق الخضار المركزي** | | | | | **موقع دائرة العطاءات** | | | | |
| **1** | **الموقع مصمم بشكل مميز** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **سهولة الدخول إلى الموقع والبحث** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **المعلومات المنزلة على الموقع يعطي بيانات كافية تهم الموظفين** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **يتم التحديث بشكل دوري** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **5** | **يتم الإستجابة لأي ملاحظات أو شكاوي وإعطاء الردود المناسبة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **أية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص المواقع الإلكترونية:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**ثالثا: صناديق ولجان الشكاوي (شكاوي الموقع الإلكتروني, وحدة إدارة الشكاوي الحكومية,صناديق الشكاوي والإقتراحات,لجنة شكاوي مجلس الأمانة)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **شكاوي الموقع الإلكتروني** | | | | | **وحدة إدارة الشكاوي الحكومية** | | | | | **صناديق الشكاوي والإقتراحات** | | | | | **لجنة شكاوي مجلس الأمانة** | | | | |
| **1** | **آلية كتابة وإيداع الشكوى واضحة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **الرد الهاتفي وإستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **هنالك سقف زمني لإغلاق الشكوى وتم إبلاغك به** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الإغلاق** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص صناديق ولجان الشكاوي:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**رابعاً: هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة (هاتف وفاكس شكاوي أمانة عمان,هواتف وفاكسات شكاوي المناطق)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | | | | | | |
| **هاتف وفاكس شكاوي أمانة عمان** | | | | | **هواتف وفاكسات شكاوي المناطق** | | | | |
| **1** | **آلية كتابة وإيداع الشكوى واضحة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **الرد الهاتفي وإستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **هنالك سقف زمني لإغلاق الشكوى وتم إبلاغك به** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الإغلاق** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص صناديق الشكاوي المختلفة:** | | | | | | | | | | | |

**خامساً:البريد والبريد الإلكتروني (صندوق بريد رقم 132,البريد الإلكتروني للأمانة Info@ammancity.gov.jo)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | | | | | | |
| **صندوق بريد رقم 132** | | | | | **البريد الإلكتروني للأمانة Info@ammancity.gov.jo** | | | | |
| **1** | **البريد الإلكتروني فعال** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **يوجد ردود وتواصل دائم بين القائمين على البريد والمرسلين** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **فترة الرد على البريد الإلكتروني منطقية ومقبولة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **آلية إستقبال ومتابعة والرد على صندوق البريد واضحة ومقبولة زمنياً** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص صناديق الشكاوي المختلفة:** | | | | | | | | | | | |

**سادساَ: تطبيقات ورسائل إلكترونية ( رسائل قصيرة sms,رسائل تواصل mass email,GAM apps at Google)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | | | | | | | | | | | |
| **رسائل قصيرة sms** | | | | | **رسائل تواصل mass email** | | | | | **GAM apps at Google** | | | | |
| **1** | **يوجد ردود على الرسائل الإلكترونية والمرسلين** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **فترة الرد على البريد الإلكتروني منطقية ومقبولة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **التطبيقات على نظام Google دقيقة ومفيدة وخلال فترة رد مقبولة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **أية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص تطبيقات ورسائل إلكترونية:** | | | | | | | | | | | | | | | | |

**سابعا : لوحات الفعاليات,البروشورات,النشرات الإرشادية والمطبوعات,النشرة الإلكترونية الشهرية لأمانة عمان.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **لوحات الفعاليات** | | | | | **البروشورات** | | | | | **النشرات الإرشادية والمطبوعات** | | | | | **النشرة الإلكترونية الشهرية لأمانة عمان** | | | | |
| **1** | **لوحات الفعاليات ملفته ومساحتها كافية وموزعة بشكل ملائم** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **عدد البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات يتناسب مع الفعاليات** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **محتوى البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات مناسب وواضح** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **يتم التعديل على النشرة الإلكترونية الشهرية لأمانة عمان بشكل دوري** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **5** | **محتوى النشرة الإلكترونية الشهرية للأمانة مفيد ويغطي كل النشاطات** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص لوحات الفعاليات,البروشورات,النشرات الإرشادية والمطبوعات,النشرة الإلكترونية الشهرية لأمانة عمان:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**ثامنا : تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة(لقاء معالي الأمين الأسبوعي (سمعنا صوتك),لقاءات معالي الأمين ,مؤتمرات صحفية)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | | | | | | | | | | | |
| **لقاء معالي الأميم الأسبوعي (سمعنا صوتك)** | | | | | **لقاءات معالي الأمين** | | | | | **مؤتمرات صحفية** | | | | |
| **1** | **عدد اللقاءات كافي وبشكل دوري** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **تجاوب الإدارة مع المواضيع المطروحة إيجابي** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **المتابعة لمخرجات اللقاءات وتزويد الإدارة وأصحاب العلاقة بالنتائج** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة:** | | | | | | | | | | | | | | | | |

**تاسعا : الإذاعات المحلية والتلفزيونات والمحطات الفضائية**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | |
| **1** | **حملات التوعية والإعلانات كافية ودورية** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **النشرات المختلفة(حالات الطوارئ,السير,..إلخ) واضحة ومتجددة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **وسائل الإتصال واضحة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص الإذاعات المحلية والتلفزيونات والمحطات الفضائية:** | | | | | | |

**عاشرا : الصحف المحلية والمجلات**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | |
| **1** | **حملات التوعية والإعلانات كافية ودورية** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **إعلانات أمانة عمان واضحة وبشكل مكرر** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **الأخبار تغطي إنجازات الأمانة وبشكل واقعي** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **النشرات المختلفة(حالات الطوارئ,السير,..إلخ) واضحة ومتجددة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **5** | **وسائل الإتصال واضحة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **أية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص الصحف المحلية والمجلات:** | | | | | | |

**حادي عشر: إذاعة هوا عمان**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | |
| **1** | **تعرض الإذاعة برامج مناسبة وتهم الجميع** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **كفاءة مقدمي البرامج في الإذاعة ممتازة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **يتم إستضافة والتواصل مع المعنيين في الأمانة للرد على الملاحظات** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **صوت الإذاعة يغطي جميع المناطق** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **5** | **المواضيع المقدمة تهم الموظفين** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **أية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص إذاعة هوا عمان:** | | | | | | |

**ثاني عشر:الهاتف (مقسم أمانة عمان الكبرى,أرقام الطوارئ )**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | |
| **1** | **أرقام الهواتف في متناول الجميع** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **طريقة الرد على الهاتف مناسبة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **الصوت واضح ومناسب** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **يتم الرد بسرعة ووقت الانتظار قصير** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **5** | **يتم توفير المعلومة اللازمة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص هواتف أمانة عمان الكبرى :** | | | | | | |

**ثالث عشر:كتب الأمانة الرسمية**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | **الجواب** | | | | |
| **1** | **كتب الأمانة واضحة ودقيقة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **2** | **الإطار الزمني للكتب مقبول** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **3** | **لغة التخاطب قوية وتحترم متلقي الخدمة** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **4** | **وسائل التواصل واضحة على الكتب** | **5 🗆** | **4 🗆** | **3 🗆** | **2 🗆** | **1 🗆** |
| **اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص كتب الأمانة الرسمية:** | | | | | | |

**رابع عشر:إنطباعات عامة**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **البنود** | | | | | | **الجواب** | | | | | | | | | | |
| **1** | **تقوم الأمانة بنشر وتوضيح رؤيتها ورسالتها وأهدافها وسياساتها** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **2** | **وسائل الإتصال متنوعة وتتناسب مع إحتياجاتك** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **3** | **جميع قنوات الإتصال لأمانة عمان فعالة** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **4** | **وسائل الإتصال واضحة ومعلنة للجميع** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **5** | **وسائل الإتصال للتوعية بحملاتها والتعريف بخدماتها كفؤة** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **6** | **الأمانة حريصة على التواصل للتوعية بدورها في رفع مستوى الخدمات** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **7** | **تقوم الأمانة بتطوير وسائل التواصل بما يواكب الحداثة** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **8** | **وسائل الإتصال مع الأمانة سهلة** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **9** | **وسائل الإتصال تقدم معلومات دقيقة,واضحة,شفافة وفي الوقت المناسب** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **10** | **وسائل الإتصال تسهل الحصول على الخدمة** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **11** | **تسعى الأمانة عن طريق وسائل التواصل لتعزيز العلاقات مع كافة فئات المعنيين (متلقي الخدمة,الشركاء,الموردين...إلخ)** | | | | | | **🗆 اوافق بشدة 🗆 أوافق 🗆 أوافق إلى حد ما 🗆 لا أوافق 🗆 لااوافق على الإطلاق** | | | | | | | | | | |
| **12** | **أهدافك من عملية الإتصال مع الأمانة/ الرجاء إختيار وسيلة الإتصال الملائمة لهدفك** | **وسائل التواصل الإجتماعي** | **المواقع الإلكترونية** | **صناديق الشكاوي** | **الهاتف** | **الفاكس** | | **صندوق البريد** | **البريد الإلكتروني** | **لوحات الفعاليات** | **البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات** | **النشرة الإلكترونية الشهرية** | **تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة** | **الإذاعات المحلية والتلفزيونات والقنوات الفضائية** | **الصحف المحلية والمجلات** | **إذاعة هوا عمان** | **كتب الأمانة الرسمية** |
| **الحصول على خدمة** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| **تقديم معلومات** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| **تقديم إستفسار أو شكوى** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| **التنسيق والتعاون** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| **الإيداع النقدي وتحصيل الشيكات** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| **تقديم إقتراح** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| **طلب معلومات او وثائق** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |
| **أخرى** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** | **🗆** |

**أية اقتراحات ترغب في تقديمها للتطوير والتحسين**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **هاتف الشكاوي / الاستفسارات / الاقتراحات للمواطنين : (4633812 )** | 1. **هاتف الرد الآلي للاستعلام عن الخدمات : (4650900)** | | 1. **هاتف الطوارئ لأمانة عمان الكبرى:**   **(5359970 - 5359971)** |
| 1. **موقع أمانة عمان الإلكتروني: www.ammancity.gov. jo** | | 1. **البريد الإلكتروني لأمانة عمان : info@ammancity.gov.jo** | |
| 1. **يرجى ارسال الاستبانة الى البريد الالكتروني التالي Othman.sh@ammancity.gov.jo** | | | |