



جمهورية مصر العربية  
رئاسة مجلس الوزراء  
الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

## استبيان لقياس مستوى الخدمات التي يقدمها الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة



انطلاقة.. جديدة  
نحو جهاز إداري فعال



## استبيان لقياس مستوى الخدمات التي يقدمها الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة



### عزيزي متلقي الخدمة

حرصاً من الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة لتحسين مستوى أداء خدماته وصولاً لتقديمها بكفاءة وفعالية عالية وبأفضل السبل الممكنة على نحو يلبي توقعاتكم واحتياجاتكم.

يسرنا الوقوف على مدى رضاكم عن الخدمة المقدمة وذلك عن طريق تقديم آرائكم واقتراحاتكم، من خلال ملئ هذه الاستمارة بدقة وموضوعية بوضع إشارة (✓) في المكان الذي تراه مناسباً مع العلم أنه سيتم التعامل مع جميع البيانات الواردة بها بمنتهى الجدية وبغاية تحسين الخدمة ورفع مستوى أدائها لتحوز رضاكم عنها.

### معلومات عامة

اسم متلقي الخدمة (شخص/الجهة): .....

العنوان: .....

الهاتف: .....

الفاكس: .....

البريد الإلكتروني: .....



## أولاً: الرضاء عن مستوى أداء الخدمة المقدمة :

م	نوع الخدمة	ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مقبولة	ضعيفة
١	مدى الرضاء العام عن تجربتك في التعامل مع الجهاز					
٢	مدى سرعة تقديم الخدمة					
٣	مدى دقة تقديم الخدمة					
٤	مدى سهولة إجراءات الحصول على الخدمة					
٥	مدى إستجابة الموظف المعني بتقديم الخدمة					
٦	مدى مناسبة أعداد الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمة					
٧	مدى تعامل الموظف معك بأسلوب مهني					
٨	مدى موائمة الأماكن المخصصة لاستقبال متلقي الخدمة					

## ثانياً: مدى الرضاء عن الموقع الإلكتروني الخاص بالجهاز :

هل تتعامل مع الموقع الإلكتروني:  نعم  لا

هل هو وافي بالمعلومات:  نعم  لا

هل من السهولة الوصول للمعلومة:  نعم  لا

هل محتوى الموقع شامل لجميع أنشطة الجهاز:  نعم  لا



### ثالثاً: ما هي أهم المشكلات التي تواجهك في التعامل مع الجهاز؟

الإدارات ذات الصلة	المشكلة

### رابعاً: ماهي اقتراحاتك لتحسين الخدمات المقدمة من الجهاز:

CAOA  
الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة  
IIP

.....

.....

.....

.....

.....

### خامساً: هل تشعر بوجود تغيير في أسلوب التعامل مع الجهاز؟

- إذا كانت الاجابة نعم ما هو التغيير:.....
- .....
- إذا كانت الاجابة لا ما هو مقترحك لإحداث التغيير:.....
- .....