



هيئة التأمين

استبانة قياس درجة رضا متلقي الخدمة

حرصت هيئة التأمين منذ نشأتها على التحديث والتطوير المستمر على الخدمات المقدمة من قبلها، واستمراراً لهذا النهج وتقديم خدمة مميزة ونوعية تؤدي إلى تحقيق رضا المتعاملين معها والتعريف بخدماتها وتطبيقاً لمبدأ الشفافية وتحقيقاً لسمة التميز لخدمات الهيئة، نرجو التكرم بالتعاون معنا في تعبئة بنود هذا الاستبيان بما ترونه مناسباً، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

رؤيتنا

نسعى إلى أن نكون هيئة رائدة في تنظيم وتطوير قطاع التأمين وصولاً إلى تكريس الأردن كمركز تأمين إقليمي.

رسالتنا

هيئة التأمين مؤسسة عامة تهدف لحماية حقوق المؤمن لهم وتطوير خدمات التأمين في المملكة.

قيمنا

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| تشجيع التنافسية. | الشفافية. |
| الحيادية والموضوعية. | التميز. |
| العمل بروح الفريق الواحد. | التدريب المستمر. |
| العدالة وتكافؤ الفرص التعاون. | المحافظة على سرية المعلومات. |

معلومات عن معبئ الاستبانة (اختياري):

اسم الجهة :
اسم الشخص :
التاريخ :
العنوان (الهاتف/ البريد الالكتروني) :

تمثل الجهة معبئة الاستبانة إحدى الجهات التالية:

- جهة حكومية
 مؤسسة قطاع خاص
 مؤسسة مجتمع مدني
 أفراد
 أخرى,

أولاً: الرجاء وضع إشارة (X) في المكان المناسب :-

- أ- ما هي الوسيلة التي علمت من خلالها بوجود الهيئة:
 الصحف الإذاعة أو التلفزيون الإعلانات على الطرق البريد الالكتروني
 رسائل الهواتف الخلوية أصدقاء ومعارف أخرى، أذكرها.....
- ب- هل سبق لك أن راجعت الهيئة:
 نعم لا
- * إذا كانت الإجابة (نعم)، الرجاء الإجابة على (ج) و (د)

- ج- المديرية التي راجعتها في الهيئة:
 مديرية الشؤون القانونية
 مديرية الرقابة الفنية والمالية
 مديرية الاستعلام وحل نزاعات التأمين
 مديرية إدارة الموارد البشرية
 مديرية الأبحاث والتخطيط الإستراتيجي
 مديرية تقنية المعلومات
 مكتب تطوير الأعمال
 مديرية الرقابة على الخدمات التأمينية المساندة
 مديرية الشؤون الإدارية والمالية
 مديرية التشريعات والمنظمات الدولية
 مكتب الاتصال والإعلام

- د- الخدمة المقدمة:
 ترخيص أو تجديد ترخيص شركة تأمين
 شكوى لمعالجة موضوع عند شركة تأمين
 ترخيص أو تجديد ترخيص مقدمي الخدمات
 تقديم خدمات للهيئة
 إعطاء عدم ممانعة على نشر البيانات المالية لشركات التأمين
 أخرى, حددها.....

ثانياً: يرجى وضع إشارة (X) في المكان الذي يعكس حقيقة مستوى التعامل أثناء وبعد تقديم الخدمة وفي حال عدم انطباق المتغير على الخدمة يرجى الإشارة إلى ذلك :

١. قياس درجة الرضا العام

الهيئة					الانطباق العام
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	

٢. قياس درجة الرضا عن التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة

لا ينطبق / لا أعلم	نوع الخدمة				
	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز
					شفافية وحيادية وسهولة الإجراءات التي يتم إتباعها عند تقديم الخدمة
					منطقية ومناسبة إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة
					سهولة تعبئة النماذج المستخدمة عند تقديم الخدمة
					وضوح التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة
					وضوح الوثائق المطلوبة من المراجعين
					توفر التعليمات والإرشادات على الموقع الإلكتروني للهيئة
					وجود لوحات إرشادية / بروشورات تبين الوثائق اللازمة لتقديم الخدمة داخل الهيئة

٣. قياس درجة الرضا عن مقدم الخدمة (الموظف)

لا ينطبق / لا أعلم	الموظف				
	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز
					المظهر العام للموظفين
					تواجد الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة على مكاتبهم
					أسلوب تعامل الموظف الذي تمت مراجعته
					قيام الموظف بالإجابة على الاستفسارات وحل المشاكل بمهنية عالية

لا ينطبق / لا أعلم	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جيداً	ممتاز	الموظف
						معرفة الموظف بالقوانين والأنظمة المتعلقة بمجال عمله والخدمات التي يقدمها
						درجة امتلاك الموظف للصلاحيات الكافية لتقديم خدمة جيدة
						الحصول على خدمة خالية من الأخطاء
						في حالة حصولك على خدمة فيها خطأ كانت آلية تصويب الخطأ

٤. قياس درجة الرضا عن المسؤولين في الهيئة

لا ينطبق / لا أعلم	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جيداً	ممتاز	المسؤول
						آلية الوصول للمسؤول في حالة حدوث مشكلة
						تواجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة
						أسلوب تعامل المسؤول الذي تمت مراجعته
						درجة امتلاك المسؤول للصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار

٥. قياس درجة الرضا عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة

لا ينطبق / لا أعلم	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جيداً	ممتاز	الوقت
						الوقت اللازم لوصولك إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة
						الوقت الذي أتاحه لك الموظف للاستفسار والاستيضاح
						الوقت الذي استغرقه الموظف بالرجوع إلى الوثائق والملفات
						الوقت الذي حدده الموظف للمراجعة كان
						تحديد الهيئة للوقت اللازم لإنجاز الخدمة / المعاملة
						التزام الهيئة بالوقت الذي حددته لتقديم الخدمة

٦. قياس درجة الرضا عن البنية التحتية:

لا ينطبق / لا أعلم	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جيداً	ممتاز	البنية التحتية
						ملائمة وسهولة الوصول إلى موقع الهيئة
						مواقف سيارات المراجعين
						توفر الهيئة أماكن انتظار مريحة ولائقة
						مكان وجو مكاتب الهيئة (التهووية والجو المناسب صيفاً وشتاءً)
						نظافة المبنى
						المظهر العام لمكاتب الموظفين
						آلية الدور المتبعة
						سهولة التنقل بين طوابق الهيئة
						أجهزة وأنظمة الحاسوب المستخدمة متوفرة وفعالة
						يوفر الموقع الإلكتروني للهيئة المعلومات اللازمة والضرورية والإحصاءات المتعلقة بقطاع التأمين
						توفر الهيئة دورات مياه نظيفة وتحتوي على ما يلزم لاستخدامها
						فعالية الخدمات المساندة للخدمة مثل التصوير والطباعة والأقلام الخ

٧. قياس درجة الرضا عن آلية تقديم الشكاوى والاقتراحات بخصوص الخدمات المقدمة

لا ينطبق / لا أعلم	لا	نعم	الشكاوى والاقتراحات
			هل واجهتك مشكلة أثناء تقديم الخدمة
			هل تقدمت بشكاوى تتعلق بالمشكلة للجهة المعنية
			هل استخدمت صندوق الاقتراحات والشكاوى لتقديم الشكاوى

لا ينطبق / لا أعلم	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جيداً	ممتاز	الشكاوى والاقتراحات
						آلية تقديم الشكاوى فعالة ومرضية
						الرد على الشكاوى في الموعد المحدد

ثالثاً: هل يوجد أي تحسين في نوعية الخدمة المقدمة عن سابقتها من حيث النوعية والوقت المستغرق؟

نعم لا عدم إمكانية الحكم (أول تعامل مع الهيئة)

نعم، اذكرها.....

رابعاً: هل لديكم اقتراحات أو ملاحظات لتحسين مستوى الخدمة المقدمة و/أو الموقع الإلكتروني؟

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

شكرا لكم على وقتكم وحسن تعاونكم معنا