



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

المتسوق الخفي			كود العميل السري		
اسم العميل السري			توقيع العميل السري		
اقر ان هذه المقابلة تمت بدقة وحسب المواصفات المعتمدة لبحوث التسويق مع شخص غير معروف لي			روجعت من قبل المشرف		
مراقبة الكوتا					
الدائرة / المؤسسة:			سجل أسم الدائرة / المؤسسة: _____		
إسم الخدمة:			سجل أسم الخدمة _____		
رقم الزيارة:		الزيارة الأولى	الزيارة الثانية	الزيارة الثالثة	
		١	٢	٣	

سجل فقط بناء على مراقبتك وتجربتك							
تاريخ زيارة المتسوق السري للموقع داخل الشبكة							
تاريخ اتصال المتسوق السري الهاتفي							
تاريخ زيارة المتسوق السري وجها لوجه							
سجل عنوان المؤسسة							
أيام الأسبوع بالنسبة لزيارة الدائرة (وجهاً لوجه)							
	الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة	السبت
	1	2	3	4	5	6	7
وقت الدخول باستخدام نظام ٢٤ ساعة				وقت الخروج باستخدام نظام ٢٤ ساعة			
إجمالي الوقت (الذي تم تضييته في الدائرة)							
الوسيلة المستخدمة لعملية التسوق السري وجهاً لوجه؟							
1	المتسوق النظري (جمع معلومات فقط)						
2	مرافقة عميل أصلي						
3	عميل أصلي						

فضلا هل يمكنك إخباري ما هو رقم الكاونتر الذي قمت بزيارته (لو ينطبق)؟

قسم ١: تقييم عنوان الموقع الإلكتروني	
سجل عنوان الموقع الإلكتروني URL	



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

...../...../2015	تاريخ الدخول الى الموقع الالكتروني
	وقت الدخول الى الموقع الالكتروني باستخدام نظام ٢٤ ساعة

لو اختار كود ٢ أو ٣ فضلاً قدم ملاحظات / شرح	لا ينطبق	لا	نعم		
Q1.2	هل وجدت اللغة التي تترجح لاستخدامها متوفرة في صفحة موقع الدائرة (الإنجليزية/العربية)؟	3	2	1	عند البحث في الموقع الإلكتروني باستخدام محركات البحث مثل (Google, Yahoo, www.jordan.jo) هل كنت قادر على إيجاد الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة؟
Q1.3	هل كنت قادراً على استخدام الموقع الإلكتروني؟	3	2	1	هل كنت قادراً على استخدام الموقع الإلكتروني؟
Q1.4	هل كان من السهل إيجاد معلومات عن أقسام/إدارات الدائرة في الموقع الإلكتروني؟	3	2	1	هل كان من السهل إيجاد معلومات عن أقسام/إدارات الدائرة في الموقع الإلكتروني؟
Q1.5	هل كان هناك معلومات متوفرة عن المستندات المطلوبة لإجراء المعاملات في الموقع الإلكتروني حسب طبيعة عمل المؤسسة؟	3	2	1	هل كان هناك معلومات متوفرة عن المستندات المطلوبة لإجراء المعاملات في الموقع الإلكتروني حسب طبيعة عمل المؤسسة؟
Q1.6	هل كانت نماذج الطلبات متوفرة في الموقع الإلكتروني حسب طبيعة عمل المؤسسة؟	3	2	1	هل كانت نماذج الطلبات متوفرة في الموقع الإلكتروني حسب طبيعة عمل المؤسسة؟
Q1.7	هل يوفر الموقع الإلكتروني خدمات إلكترونية للعملاء تمكنهم من إجراء المعاملات عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة؟	3	2	1	هل يوفر الموقع الإلكتروني خدمات إلكترونية للعملاء تمكنهم من إجراء المعاملات عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة؟
Q1.8	هل كانت المعلومات المتعلقة بالاتصال بالدائرة متوفرة في الموقع الإلكتروني (الهاتف، البريد الإلكتروني او نموذج للاستفسار، العنوان)؟	3	2	1	هل كانت المعلومات المتعلقة بالاتصال بالدائرة متوفرة في الموقع الإلكتروني (الهاتف، البريد الإلكتروني او نموذج للاستفسار، العنوان)؟
Q1.9	يرجى الاجابة بعد الزيارة الفعلية للدائرة هل كان العنوان في الموقع الإلكتروني صحيح؟	3	2	1	يرجى الاجابة بعد الزيارة الفعلية للدائرة هل كان العنوان في الموقع الإلكتروني صحيح؟
العميل السري سيسأل المؤسسة المعنية للاجابة عن أية سؤال لع علاقة بمهام هذه المؤسسة تجاه الشعب. على العميل السري انتظار يوم واحد منذ بعث الایمیل قبل تسجيل ملاحظاته. "الوقت الذي ينتظره لاستلام ایمیل الاقرار".					
Q1.12	هل قامت المؤسسة المعنية بإرسال الرد الالوي لتؤكد استلامها لايميلك او نموذج الاستفسار؟	3	2	1	هل قامت المؤسسة المعنية بإرسال الرد الالوي لتؤكد استلامها لايميلك او نموذج الاستفسار؟
Q1.13	هل احتوى ايميل الرد الالوي معلومات عن الوقت المتطلب للرد على استفساراتك؟ ملاحظة للعميل السري: الرجاء ذكر العدد الحقيقي للأيام أو الساعات كاجابة	3	2	1	هل احتوى ايميل الرد الالوي معلومات عن الوقت المتطلب للرد على استفساراتك؟ ملاحظة للعميل السري: الرجاء ذكر العدد الحقيقي للأيام أو الساعات كاجابة
Q1.14	هل قامت المؤسسة المعنية بالاجابة على استفسارك خلال الوقت الذي تم ذكره في الایمیل؟	3	2	1	هل قامت المؤسسة المعنية بالاجابة على استفسارك خلال الوقت الذي تم ذكره في الایمیل؟
Q1.15	استخدم الرقم الموجود في الموقع واتصل بالدائرة هل كان رقم الهاتف في الموقع الإلكتروني صحيح؟	3	2	1	استخدم الرقم الموجود في الموقع واتصل بالدائرة هل كان رقم الهاتف في الموقع الإلكتروني صحيح؟

ادخل رقم الهاتف الموجود في الموقع والذي تم الإتصال به	
---	--

قسم ٢: التقييم عبر الهاتف

استخدم رقم الهاتف للموقع الذي تتم تغطيته في الإستمارة إذا كنت تقيم الموقع الرئيسي اتصل مع الموقع الرئيسي. إذا كان التقييم للفرع اتصل على الفرع

...../...../2012	تاريخ الاتصال
	وقت الاتصال باستخدام نظام ٢٤ ساعة

ادخل رقم الهاتف الذي تم الإتصال به	
------------------------------------	--



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

--

فضلا صف الحوار الذي استخدمته أثناء الإتصال بالتفصيل:
سجل حرفيا

--

		تقييم مركز الإتصال والبدالة		
		لو اختار كود ٢ أو ٣ فضلا قدم ملاحظات / شرح		
		نعم	لا	لا ينطبق
Q2.4	هل تمت الاجابة على الهاتف بسرعة (٣ رنات على الأكثر)؟	1	2	3
Q2.5	هل كان هناك رد على الإتصال ام لا من قبل موظف المقسم؟	1	2	3
Q2.6	هل استخدم موظف المقسم التحية المعتادة (شكرا او صباح/مساء الخير عند الإتصال بالدائرة)، وذكر اسمه، وسألك إن كنت تحتاج أي خدمة؟	1	2	3
Q2.7	هل كان موظف المقسم مؤدب ولبق؟	1	2	3
Q2.8	هل كان موظف المقسم متعاوننا في الاجابة على استفسارك؟	1	2	3
Q2.9	هل فهم موظف المقسم احتياجاتك / طلبك؟	1	2	3
Q2.10	هل كان موظف المقسم قادر على التواصل معك باللغة التي تكلمت بها (الإنجليزية أو العربية)؟	1	2	3
Q2.11	هل حصلت على المعلومات التي احتجتها عبر الهاتف من أول مرة؟	1	2	3
Q2.12	هل انهى موظف المقسم المكالمة بالطريقة المتعارف عليها (كان يقول: هل هناك اي شيء يمكن ان اقدمه لك؟ شكرا على اتصالك ، وقتا سعيدا)	1	2	3

	تقييم أول موظف تم تحويل المكالمة له
	على العميل السري أن يطلب تحويله إلى أحد الموظفين الموجودين في أحد أقسام/إدارات الدائرة حتى يستطيع تقييم الموظفين الفعليين

	في حال تغير رقم الهاتف
	ادخل رقم الهاتف الذي تم الإتصال به

		نعم	لا	لا ينطبق
Q2.14	عندما تم تحويل المكالمة، هل كان الشخص موجود للرد على مكالمتك؟	1	2	3
Q2.15	عند الرد على المكالمة، هل تم تحويل المكالمة إلى الشخص الصحيح؟	1	2	3

Q2.16	هل كان الموظف مؤدب ولبق؟	1	2	3
Q2.17	هل كان الموظف متعاوننا في الاجابة على استفسارك؟	1	2	3
Q2.18	هل فهم الموظف احتياجاتك / طلبك؟	1	2	3



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

Q2.19	هل كان الموظفون قادرين على التواصل معك باللغة التي تكلمت بها (الإنجليزية أو العربية)؟	1	2	3
Q2.20	هل حصلت على المعلومات التي احتجتها عبر الهاتف من أول مرة؟	1	2	3
Q2.21	هل انتهى الموظف المكالمة بالطريقة المتعارف عليها (كأن يقول: هل هناك أي شيء يمكن ان اقدمه لك؟ شكرا على اتصالك ، وقتنا سعيدا)	1	2	3

تقييم ثاني موظف تم تحويل المكالمة له			
هل تم تحويل المكالمة إلى شخص آخر للمرة الثانية على التوالي؟			
Yes	1	نعم	أكمل
No	2	لا	انتقل إلى قسم ٣ التواصل وجهاً لوجه

لو اختار كود ٢ أو ٣ فضلاً قدم ملاحظات / شرح	لا ينطبق	لا	نعم	
Q2.23	هل كان الموظف مؤدب ولبق؟	3	2	1
Q2.24	هل كان الموظف متعاوناً في الاجابة على استفسارك؟	3	2	1

Q2.25	هل فهم الموظف احتياجاتك / طلبك؟	1	2	3
Q2.26	هل كان الموظفون قادرين على التواصل معك باللغة التي تكلمت بها (الإنجليزية أو العربية)؟	1	2	3
Q2.27	هل حصلت على المعلومات التي احتجتها عبر الهاتف من أول مرة؟	1	2	3
Q2.28	هل انتهى الموظف المكالمة بالطريقة المتعارف عليها (كأن يقول: هل هناك أي شيء يمكن ان اقدمه لك؟ شكرا على اتصالك ، وقتنا سعيدا)	1	2	3

قسم ٣ :التواصل وجهاً لوجه	
فضلاً صف الحوار الذي استخدمته أثناء زيارتك للدائرة بالتفصيل: سجل حرفياً	

تاريخ الزيارة/...../2015
وقت الزيارة باستخدام نظام ٢٤ ساعة	

تقييم مكتب الإستعلامات وموظف الإستقبال	
سجل عدد المتعاملين الذين كانوا موجودين عند مكتب الاستعلام وأنت تحاول أن تحصل على معلومات	
كم من الوقت انتظرت لتصل إلى الموظف الموجود عند مكتب الاستعلام وتتمكن من طرح سؤالك؟ سجل "0" لو مباشرة	
ما هو اسم الموظف و القسم الذين قام بخدمتك في مكتب الإستعلامات؟ سجل حرفياً	
الموظف	
لا ينطبق	3



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

لو اختار كود ٢ أو ٣ فضلاً قدم ملاحظات / شرح	لا ينطبق	لا	نعم	
Q3.5	هل كان مكتب الاستعلامات ظاهر / مرني مباشرة عند الدخول إلى المبنى؟	3	2	1
Q3.6	هل كان هناك موظفين عند مكتب الاستعلام ؟	3	2	1
Q3.7	هل استقبلك موظف الإستقبال بمجرد وصولك الى طولة الإستقبال؟	3	2	1
Q3.8	هل كان موظف الإستقبال مؤدب ولبق ؟	3	2	1
Q3.9	هل كان مظهر موظف الإستقبال جيد؟	3	2	1
Q3.10	هل كان موظف الإستقبال متحمس لمساعدتك أي هل بدا عليه أنه متعاون؟	3	2	1
Q3.11	هل فهم موظف الإستقبال احتياجاتك / طلبك؟	3	2	1
Q3.12	هل كان موظف الإستقبال قادراً على الإجابة على جميع الاستفسارات التي لديك؟	3	2	1
Q3.13	هل قدموا لك معلومات دقيقة/كافية؟	3	2	1
Q3.14	هل كان موظف الإستقبال قادر على التواصل معك باللغة التي تكلمت بها (الإنجليزية أو العربية)؟	3	2	1
Q3.15	هل شعرت بالتفرقة في المعاملة لأي سبب من الاسباب؟	3	2	1

تقييم أول موظف قام بتقديم الخدمة للعميل				
ما هو اسم الموظف والقسم الذين قام بخدمتك في مكتب تقديم الخدمة؟				
سجل حرفياً				
				الموظف
				لا ينطبق
				القسم
				لا ينطبق
لو اختار كود ٢ أو ٣ فضلاً قدم ملاحظات / شرح	لا ينطبق	لا	نعم	
Q3.17	هل كان الشخص مؤدب ولبق؟	3	2	1
Q3.18	هل كان مظهر الشخص جيد ؟	3	2	1
Q3.19	هل كان الشخص متحمس لأن ينهي معاملتك بسرعة أي هل بدا عليه أنه متعاون؟ مثال: شرح كيفية تعبئة النماذج و الطلبات	3	2	1
Q3.20	هل فهم الموظف احتياجاتك / طلبك؟	3	2	1
Q3.21	هل كان الموظف قادراً على الإجابة على جميع الاستفسارات التي لديك؟	3	2	1
Q3.22	في حال تقديم الموظف للمعلومات هل قدم لك معلومات دقيقة/كافية؟	3	2	1
Q3.23	هل كان الموظف قادر على التواصل معك باللغة التي تكلمت بها (الإنجليزية أو العربية) مستخدماً مصطلحات سلسة و مفهومة؟	3	2	1
Q3.24	هل شعرت بالتفرقة في المعاملة لأي سبب من الاسباب؟	3	2	1
Q3.25	هل كان الموظف قادر على المحافظة على الخصوصية خلال التعامل معك؟	3	2	1
Q3.26	هل قام الموظف بسؤال متلقي الخدمة إذا تم حصوله على الخدمة المطلوبة وعن إمكانية تقديم خدمة اخرى؟	3	2	1
Q3.27	هل قام الموظف بتقديم الشكر لمتلقي الخدمة و توديعه بعد الإنتهاء	3	2	1



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

					من تقديم الخدمة؟
--	--	--	--	--	------------------

				كم من الوقت استغرقت لتصل إلى الموظف المعني لتسليم طلبك؟ سجل "0" لو مباشرة
				سجل الوقت بالدقائق
				لا ينطبق
				كم من الوقت استغرقت لتنتهي كامل المعاملة؟ سجل "0" لو مباشرة
				سجل الوقت بالدقائق
				لا ينطبق
				كم مرة كان عليك أن تزور الدائرة من أجل أن تنتهي كامل المعاملة؟
				سجل عدد المرات
			3	لا ينطبق

				هل تعاملت مع موظف آخر قام بتقديم الخدمة لك؟
				نعم
				أكمل
				لا
				انتقل إلى متفرقات أخرى متعلقة بالدائرة س 3.48

تقييم ثاني موظف قام بتقديم الخدمة للعميل

				ما هو اسم ثاني موظف قام بتقديم الخدمة لك؟ سجل حرفياً
				الموظف
			3	لا ينطبق
				القسم
			3	لا ينطبق

لو اختار كود ٢ أو ٣ فضلاً قدم ملاحظات / شرح	لا ينطبق	لا	نعم	
	3	2	1	هل استقبلك الموظف بمجرد وصولك؟
	3	2	1	هل كان الشخص مؤدب ولبق؟
	3	2	1	هل كان مظهر الشخص جيداً؟
	3	2	1	هل كان الشخص متحمس لأن ينهي معاملتك بسرعة أي هل بدا عليه أنه متعاون؟
	3	2	1	هل فهم الموظف احتياجاتك / طلبك؟
	3	2	1	هل كان موظف قادراً على الإجابة على جميع الاستفسارات التي لديك؟
	3	2	1	في حال تقديم الموظف للمعلومات هل قدم لك معلومات دقيقة/كافية؟
	3	2	1	هل كان الموظف قادر على التواصل معك باللغة التي تكلمت بها (الإنجليزية أو العربية) مستخدماً مصطلحات سلسلة ومفهومة؟
	3	2	1	مثال: هل شعرت بتفرقة بالتعامل بسبب النوع الاجتماعي؟



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

Q3.42	هل كان الموظف قادر على المحافظة على الخصوصية خلال التعامل معك؟	1	2	3	
Q3.43	هل قام الموظف بسؤال متلقي الخدمة إذا تم حصوله على الخدمة المطلوبة وعن امكانية تقديم خدمة اخرى؟	1	2	3	
Q3.44	هل قام الموظف بتقديم الشكر لمتلقي الخدمة و توديعه بعد الإنتهاء من تقديم الخدمة؟	1	2	3	

كم من الوقت استغرقت لتصل إلى الموظف المعني لتسليم طلبك؟ سجل "0" لو مباشرة					
سجل الوقت بالدقائق					
لا ينطبق					
كم من الوقت استغرقت لنتهي كامل المعاملة ؟ سجل "0" لو مباشرة					
سجل الوقت بالدقائق					
لا ينطبق					
سجل الوقت بالدقائق (الانتظار للحصول على كامل الخدمة)					
لا ينطبق					

كم مرة كان عليك أن تزور الدائرة من أجل أن تنهي كامل المعاملة؟					
سجل عدد المرات					
لا ينطبق					

وقت الانتظار	وقت الخدمة	المجموع الكلي الفعلي (وقت الانتظار+وقت الخدمة)	الوقت المعلن (إذا أمكن)

		متفرقات أخرى متعلقة بالدائرة			
		نعم	لا	لا ينطبق	لو اختار كود ٢ أو ٣ فضلاً قدم ملاحظات / شرح
Q3.48	هل كانت النسخ المطبوعة من الطلبات/ النماذج متوفرة أو هل كنت قادر على أن تحصل عليها؟	1	2	3	
Q3.49	إذا كان المتسوق السري مقدم طلب لخدمة ما وتم ترك المعاملة مع الموظف- هل تم قبول طلبك وأخبروك عن وقت الانتظار ؟	1	2	3	
Q3.50	هل التزموا بوقت الانتظار الذي زدوك به؟				
Q3.51	هل كان هناك بروشورات/ منشورات متوفرة لوصف الخدمات التي تقدمها الدائرة؟	1	2	3	
Q3.52	هل كانت البروشورات/ المنشورات متوفرة في مكان سهل الوصول إليه من قبل العميل؟	1	2	3	
Q3.53	هل كانت النشرات التعريفية متوفرة بأكثر من لغة (العربية/الإنجليزية) حسب طبيعة عمل المؤسسة؟	1	2	3	
Q3.54	هل كان مدخل المبنى مزدحم؟	1	2	3	
Q3.55	هل كان مدخل المبنى مجهز للعلاء ذوي الإحتياجات الخاصة؟	1	2	3	
Q3.56	هل كان المدخل نظيف؟	1	2	3	
Q3.57	هل كان المبنى مزدحم؟	1	2	3	التعريف: الازدحام عندما تكون جميع الكراسي مشغولة و ما زال هنالك أشخاص واقفون لعدم وجود كرسي فارغة
Q3.58	هل كانت درجة الحرارة مناسبة؟	1	2	3	التعريف: درجة الحرارة المناسبة تعني الدرجة التي ليست حارة جدا و لا باردة جدا لدرجة أنه في الخارج أدفاً من الداخل.



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

Q3.59	. هل كانت الضجة مقبولة؟	1	2	3	التعريف: الضجة المقبولة تعني أن الشخص لن يشعر بالألم نتيجة تعرضه للصوت العالي, وأن كل شخص لن يكون مضطرب أن يرفع صوته لكي يسمعه الشخص الذي بجانبه أو الموظف.
Q3.60	هل لاحظت أشخاص يدخلون؟	1	2	3	إذا نعم, الرجاء ذكر من كان: موظف أم عميل
Q3.61	هل كان المحيط في المبنى نظيف و خالي من الأوراق, أكياس بلاستيك وغيرها من القمامة؟	1	2	3	
Q3.62	هل كان هناك دورات مياه متوفرة للاستخدام ؟	1	2	3	
Q3.63	هل كانت دورات المياه نظيفة؟	1	2	3	
Q3.64	خلال زيارتك هل كانت دورة المياه مجهزة بشكل كافي (الصابون, ورق التواليت وورق النشاف متوفر)؟	1	2	3	
Q3.65	صناديق القمامة في دورة المياه نظيفة و غير طافحة؟	1	2	3	
Q3.66	هل كان هناك آلة تصوير متوفرة للاستخدام سواء كانت مجانية أو غير مجانية / يدفع لها؟	1	2	3	
Q3.67	في حالة وجود مساعد كهربائية, هل كانت تعمل ؟	1	2	3	
Q3.68	هل هناك معاملة خاصة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة من الأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع, البصر, النطق او العاقات البدنية في حال رؤيتك لمثل هذه الحالات؟	1	2	3	
Q3.69	هل هناك وسائل واضحة و على مرء العين لتلقي للشكاوي والاقتراحات مثل (صندوق خاص, صندوق بريد, هاتف, موظف)؟	1	2	3	
Q3.70	هل كنت قادر على أن تدفع بخيارات مختلفة أي نقداً, بطاقة ائتمان, شيك, الخ؟	1	2	3	
Q3.71	هل كان هناك نظام لتنظيم الدور مثل تنظيم الدور بالأرقام أو ما شابه ذلك؟	1	2	3	
Q3.72	هل يوجد معلومات عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟	1	2	3	
Q3.73	هل يوجد لائحة عن أيام وساعات العمل للمؤسسة؟	1	2	3	
Q3.74	هل يوجد لائحة بمعلومات الاتصال لمتابعة المعاملة؟	1	2	3	
Q3.75	هل كان هناك لوحات إعلانية (مطبوعة أو إلكترونية) داخل المبنى أو داخل قاعة الاستقبال توضح آخر المستجدات والقرارات في الدائرة؟	1	2	3	
Q3.76	هل كان هناك قاعة انتظار ذات حجم مناسب و كراسي مريحة ؟	1	2	3	التعريف: عدد الكراسي كاف , الكراسي مريحة.
Q3.77	هل كان هناك خدمات طابع متوفرة للاستخدام سواء كانت مجانية أو غير مجانية/ يدفع لها؟	1	2	3	
Q3.78-a	هل هناك موقف سيارات العملاء عند الدائرة-المؤسسة ان امكن؟	1	2	3	
Q3.78-b	اذا كان هناك موقف (اذا كان الكود 1 في السؤال السابق), هل كان مجاني؟	1	2	3	
Q3.79	هل هناك مواقف سيارات للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة عند الدائرة- المؤسسة -إن أمكن- مع لوحات إرشادية لتدل على هذه المواقف؟	1	2	3	
Q3.80	هل كان هناك لوحات إرشادية عند مدخل المبنى أو داخل قاعة الاستقبال تشير بوضوح إلى اتجاه القسم المطلوب؟	1	2	3	
Q3.81	هل الارشادات على اللوحات , في المدخل , واضحة بشكل كافي لتعرف طريقك؟	1	2	3	
Q3.82	هل كان هناك لائحة تعريفية بأسماء الموظفين وأرقام المكاتب. للمؤسسات التي لديها كاونترس فقط هل كانت مرقمة؟	1	2	3	
Q3.83	إذا كان هناك عدة مداخل/ أبواب إلى نفس الدائرة هل كان هناك لوحة بقائمة الأقسام المختلفة التابعة للدائرة مسجلة عند المدخل؟	1	2	3	



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

Section 4: Mystery Shopper Feedback/Suggestions

قسم ٤ :ملاحظات/مقترحات العميل السري

فضلا اكتب ملاحظاتك/مقترحاتك في الفراغ ادناه

الرجاء ذكر جميع الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة؟