ملاحظة: الرجاء ذكر مستوى الرضا حول كل معيار لتقديم الخدمات العمومية.

**المحور الأول: سهولة الحصول على المعلومات**

1- تتسم المعلومات المقدمة عن الإجراء بالدقة والحداثة.

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

2. يتم تعريف المتعامل مع الإدارة بكافة متطلبات إتمام الإجراء.

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

3- تتطابق المعطيات الخاصة بالإجراء عبر جميع القنوات ومسالك الحصول على المعلومة (الموقع الالكتروني، الهاتف- التواصل المباشر مع الإدارة المعنية ).

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

**المحور الثاني: سهولة إتمام الإجراء**

1- تعتبر المراحل المتعلقة بالإجراء ملائمة وسهلة.

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

2 – تعتبر الشروط المستوجبة للانتفاع بالخدمة معقولة.

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

3- تعتبر النماذج المستخدمة لإتمام الإجراء مناسبة

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

4- تعتبر الوثائق المطلوبة ضرورية ومعقولة

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

5- تعتبر المعاليم المستوجبة للإجراء مقبولة ومعقولة

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

6- يمكن الانتفاع بالخدمات الموضوعة على الخط

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

**المحور الثالث : أجال إتمام الإجراء**

1- تعتبر اجال إتمام الإجراء (مدة الانجاز) ملائمة

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

2- يتم إعلامك بإتمام الإجراء

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

3- ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى الانتفاع بالخدمة  الإدارية

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

**المحور الرابع : معالجة العرائض والمقترحات**

1. توجد آلية واضحة ومعتمدة لاستقبال العرائض و مقترحات المتعاملين مع الإدارة.

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

2. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوي والعرائض المقدمة بشكل فعال

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

3. هل تم تشريكك في مشاريع إصلاح وتبسيط سابقة مع الإدارة

|  |
| --- |
|[ ]  **نعم** |
|[ ]  **لا** |

4. **. ما هي مقترحاتكم لتبسيط الإجراء؟**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|[ ]  رقمنة الإجراء |  |  |
|[ ]  مراجعة شروط تجسيم الإجراء |  | **...........................................** |
|[ ]  تقليص عدد الوثائق المطلوبة  | أذكر الوثائق: |  |
|[ ]  التمديد في صلاحية الإجراء للتقليص من التواتر عليه |  |  |
|[ ]  التقليص في آجال تجسيم بالإجراء |  |  |
|[ ]  لترابط البيني بين الإدارات |  |  |