****

**مؤشـر مدركـات الإصـلاح في الجهـات العامـة**

**استطلاع رأي المراجعين**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

نحن جمعية الشفافية الكويتية، نعمل على قياس مدركات الإصلاح في الجهات الحكومية.الهدف من هذا الاستبيان هو استطلاع رأيك حول الجهة التي تراجعها. والرأي الذي ستدلي به سيعامل بسرية تامة، ولن يستخدم إلا بشكل تجميعي لغرض هذه الدراسة ... **شكراً جزيلاً على تعاونك**.

* ما هو تقييمك للعبارات التالية من واحد (غير موافق تماما) إلى خمسة (موافق تماما)، علما أن)محايد( تعني الحيادية أو عدم المعرفة؟

| **العبارة** | | **مدى موافقتك** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **غير موافق تماما** | **غير موافق** | **محايد** | **موافق** | **موافق تماما** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **الشفافية** | * 1. توجد شفافية ووضوح لمتطلبات الحصول على الخدمة (الشروط والمستندات) وخطوات إنجازها. |  |  |  |  |  |
| * 1. يتوفر لدى الجهة مركز اتصال هاتفي فعال (سرعة الرد، الإجابة الوافية على استفسارات المتصلين). |  |  |  |  |  |
| * 1. يتم إبلاغك عن أسباب رفض المعاملة بمبررات مقنعة. |  |  |  |  |  |
| * 1. يتوفر لدى الجهة مركز اتصال هاتفي فعال.   (سرعة الرد، الإجابة الوافية على استفسارات المتصلين) |  |  |  |  |  |
| **النزاهة** | * 1. الموظفون لا يقومون بتجاوزات إدارية (خرق للوائح، تجاوز للصلاحيات المقررة). |  |  |  |  |  |
| * 1. تحصل على الخدمة دون أن تضطر لتقديم مقابل مادي أو خدمي. |  |  |  |  |  |
| * 1. يسهل عليك إنجاز المعاملة دون واسطة. |  |  |  |  |  |
| **العدالة** | * 1. نظام استقبال المعاملات لا يميز بين المراجعين بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين (التوقف أمام شباك الخدمة، أو تستخدم الجهة نظام الترقيم في استقبال المعاملات). |  |  |  |  |  |
| * 1. يتم إنجاز الخدمة بعدالة وفي وقت مناسب وحسب المواعيد المحددة. |  |  |  |  |  |
| * 1. المسؤولون يلتزمون بالقوانين دون استثناءات مخالفة لمعاملات المراجعين. |  |  |  |  |  |
| **المساءلة** | * 1. يتم الاهتمام بالنظر في شكاوى المراجعين. |  |  |  |  |  |
| * 1. يوجد احترام للقوانين واللوائح المنظمة للعمل. |  |  |  |  |  |
| * 1. يمكنك الوصول إلى المسؤولين للإبلاغ عن أية ممارسات غير قانونية. |  |  |  |  |  |
| * 1. يتم محاسبة الموظفين الذين يتسببون بأخطاء إدارية أو مالية أو فنية. |  |  |  |  |  |

* **بيانات أساسية:**

(لك الخيار في عدم تقديم أي بيان).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رقم هاتفك: | | العمر: | أقل من 25 | 25 - 34 | 35 - 45 | أكثر من 45 |
| الجنسية: | كويتي | غير كويتي | الجنس: | ذكر | أنثى |  |
| مستوى التعليم: | متوسط أو أقل | ثانوي | دبلوم | جامعي | أعلى من جامعي |  |
| الصفة: | مندوب | صاحب المعاملة | قطاع العمل: | حكومي | خاص | أخرى \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| الفئة: | عادي | ذو احتياجات خاصة | مسن |  |  |  |
| الدخل الشهري (د.ك.): | أقل من 500 | 501-1000 | 1001-1500 | 1501-2000 | 2001-2500 | أكثر من 2500 |

================================================================

**لاستخدام إدارة الاستقصاء**

|  |  |
| --- | --- |
| اسم الجهة: | عنوان الجهة: |
| تاريخ المقابلة: / / 20 م | ساعة المقابلة: |
| اسم العداد: | اسم المراقب: |
| تاريخ المراقبة: / / 20 م | ساعة المراقبة: |
| الموقع: | |