

مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية الرقم (5) التاريخ: 2023/01/29	 مذكرة داخلية	وزارة المالية دائرة الجمارك الأردنية
--	--	--

إلى : رئيس قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية/مدير الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي/عطوفة المدير العام الاكرم،،،
من : فريق دراسات رضا الموظفين ومتلقي الخدمة.

مكتب المدير العام / قسم الاستراتيجية
رقم المذكرة: ٥٤٤
التاريخ: ٢٠٢٣/١/٢٩

الموضوع: نتائج وتوصيات دراسة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة من الجمارك الأردنية خلال العام 2022.

الإشارة: المهمة الدورية لقياس رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة من الجمارك الأردنية.

الشرح: بالإشارة الى الموضوع أعلاه نرجو أن نبين ما يلي:

- 1- تم نشر استبيان رضا متلقي الخدمة لعام 2022 الكترونياً، لأغراض الدراسة من تاريخ 10/26 ولغاية 2022/11/10، الا ان العدد الكلي للمستجيبين بلغ (186) من جميع المراكز بما فيها مبنى الدائرة الرئيسي.
- 2- نظراً لضعف الاستجابة في تعبئة الاستبيان الالكتروني من قبل المتعاملين تم إعادة نشر الاستبيان ورقياً للوصول الى حجم العينة الممثلة لاستكمال اجراء الدراسة وذلك خلال الفترة من 12/11 ولغاية 2022/12/18، حيث بلغ عدد الوحدات التنظيمية التي استجابت من تاريخ نشر التعميم وحتى انتهاء الفترة المقررة للنشر (14) وحدة تنظيمية.
- 3- إشتملت الإستبانة التي تم توزيعها على الفئات المستهدفة على المحاور التالية: (محور الرضا عن موظف الجمارك، ومحور الرضا عن المسؤولين، محور الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة) والمتضمنة 21 سؤال، بالإضافة الى أسئلة تتعلق بالوسائل المستخدمة من قبل متلقي الخدمة لإنجاز المعاملة المقدمة، وبناءً على هذه المحاور تم إجراء هذه الدراسة.
- 4- تكون مجتمع الدراسة من مراجعي الجمارك الأردنية في مبنى الدائرة الرئيسي والمديريات والمراكز الجمركية التالية: عمان، العقبة، المنطقة الحرة الزرقاء، العمري، مدينة الحسن الصناعية/إربد، جابر، الضليل، المشتى، الكرامة، الحرة السورية، الشيدية، مطار الركاب، مطار عمان المدني.
- 5- تم قبول (503) إستبيان لغايات التحليل الإحصائي والدراسة، علماً بأنه قد تم استطلاع آراء متلقي الخدمة لكافة المديريات في مبنى الدائرة الرئيسي من خلال مكتب خدمة الجمهور.
- 6- أظهرت نتائج تحليل الإستبانات بأن المعدل العام لرضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة من الجمارك الأردنية للعام 2022 قد بلغ (90%).
- 7- بمقارنة نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة للعام 2022 البالغة (90%) مع نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة للعام 2021 والبالغة (89%)، فان هناك تحسن بمقدار (1) نقطة في رضا متلقي الخدمة للعام 2022 عنه للعام 2021، أي ما نسبته حوالي (1.1%).
- 8- بمقارنة معدل الرضا الكلي للعام 2022 والبالغ (90%) مع ما تم استهدافه في الخطة الاستراتيجية للدائرة للعام 2022 بنسبة (91%) فإن نسبة الإنجاز بلغت 99% مما تم التخطيط له.

9- تم إتماد التدرج التالي لتصنيف رضا متلقي الخدمة:

التدرج (%)	المستوى	الوصف
(66 فأقل)	ضعيف جداً	اعطاء أولوية دراسة الاسباب والمعالجة
(70-67)	ضعيف	بحاجة الى اتخاذ اجراءات سريعة للمعالجة
(75-71)	متوسط	بحاجة الى تحسين مواطن عدم الرضا
(80-76)	مرتفع	تعزيز مواطن الرضا
(81 فأكثر)	مرتفع جداً	المحافظة على مواطن الرضا

10- الجدول أدناه يبين معدلات الرضا عن محاور إستبيان متلقي الخدمة والرضا العام عن الجمارك الأردنية للعام 2022 مقارنة مع العام 2021:

المحور	نسبة الرضا للعام 2021	نسبة الرضا للعام 2022	مقدار التغير	نوع التغير
الرضا عن موظف الجمارك	89%	91%	+2	تحسن
الرضا عن المسؤولين	90%	91%	+1	تحسن
الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة	87%	90%	+3	تحسن
الرضا العام	89%	90%	+1	تحسن

✓ يلاحظ من الجدول أعلاه:

- أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة لعام 2022 كانت لمحوري الرضا عن المسؤولين ومحور الرضا عن موظف الجمارك وبنسبة بلغت (91%).
- أدنى نسبة رضا لمتلقي الخدمة كانت لمحور الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة وبنسبة بلغت (90%).
- تحسن في جميع محاور الرضا للعام 2022 مقارنة مع العام 2021 بمقدار تراوح ما بين 1-3 درجات.
- أعلى نسبة تحسن طرأت على محاور الرضا كانت لمحور الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة للعام 2022 مقارنة مع العام 2021 بمقدار (3) درجات وهذا مؤشر جيد حول رضا متلقي الخدمة عن الإجراءات التحسينية التي اعتمدها الدائرة لعكس التطور في إجراءاتها وخدماتها المقدمة لمتلقي الخدمة.

11-نسبة الرضا لمتلقي الخدمة حول الفقرات التي إشتمل عليها الإستبيان:

الرقم	الفقرات	نسبة الرضا
محور الرضا عن موظف الجمارك		
1	يتواجد الموظف المعني بتقديم الخدمة على راس عمله.	92%
2	يملك الموظفون المعرفة والدراية بالأنظمة والقوانين لتقديم الخدمة.	91%
3	يتعامل الموظفون بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة.	91%
4	يقدم الموظف مصلحة العمل على اي مصلحة اخرى.	90%
5	يسود روح التعاون بين الموظفين في تقديم الخدمة وبما يصب في مصلحة متلقي الخدمة.	91%
نسبة الرضا العام عن المحور		91%
الرضا عن المسؤولين		
6	يتم الوصول للمسؤول بسهولة ويسر وبدون عقبات.	91%
7	يتفهم المسؤول متطلباتك ويحجب عن استفساراتك وملاحظاتك.	90%
8	يتعامل المسؤول بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة.	91%
9	يبيدي المسؤول تعاوناً واهتماماً لاحتياجاتي ويعمل على تلبيتها.	91%
نسبة الرضا العام عن المحور		91%
محور الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة		
10	اللوحات الإرشادية والنشرات التعريفية بالخدمات وطرق الحصول عليها (ورقياً أو إلكترونياً) متوفرة وواضحة.	90%
11	اجراءات وخطوات الحصول على الخدمة منطقية ومناسبة وغير معقدة.	89%
12	المعلومات والخدمات الالكترونية المتوفرة على موقع الدائرة الالكتروني ذات فائدة.	89%
13	يتوفر قنوات متعددة لتقديم الخدمة (مثلا عن طريق الكاونتر، الهاتف، البريد، الموقع الالكتروني)	89%
14	النماذج اللازمة للحصول على الخدمة متوفرة وواضحة.	92%
15	الرسوم المطلوبة لتقديم الخدمة منطقية ومناسبة وتتلاءم مع الخدمة المقدمة (رسوم تصديق وثائق، رسوم استخراج كشوفات)	89%
16	تتنوع وسائل وقنوات تقديم الشكاوي والاقتراحات.	89%
17	الوقت المستغرق لتقديم الخدمة او انجاز المعاملة مناسب.	88%
18	تقوم الدائرة بالاستجابة لطلبك في الحصول على الخدمة خلال المدة القانونية.	89%
19	تقوم الدائرة بالتعامل مع المعلومات والوثائق بسرية تامة والمحافظة على خصوصية بيانات متلقي الخدمة.	91%
20	اجراءات الحصول على الخدمة أفضل مقارنة بالمرات السابقة من حيث التبسيط وسرعة الانجاز.	91%
21	تحرص الدائرة على الاستمرار في تطوير خدماتها بطرق ووسائل ابداعية للحصول على مكانة متميزة بين الدوائر الاخرى.	89%
نسبة الرضا العام عن المحور		90%
الرضا العام		90%

✓ يلاحظ من الجدول أعلاه ما يلي:

- أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة في محور الرضا عن موظف الجمارك كانت للفقرة (يتواجد الموظف المعني بتقديم الخدمة على رأس عمله) وبنسبة رضا بلغت (92%).
- أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة في محور الرضا عن المسؤولين كانت لل فقرات (يتم الوصول للمسؤول بسهولة ويسر وبدون عقبات) (يتعامل المسؤول بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة) و(يبيدي المسؤول تعاوناً واهتماماً لاحتياجاتي ويعمل على تلبيتها) وبنسبة رضا بلغت (91%).
- أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة في محور الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة كانت للفقرة (النماذج اللازمة للحصول على الخدمة متوفرة وواضحة) حيث بلغت نسبة الرضا (92%) لكل منهما.
- أدنى نسبة رضا لمتلقي الخدمة في المحاور الثلاث كانت للفقرة رقم (17) وبنسبة رضا بلغت (88%)، والمتمثلة بـ (الوقت المستغرق لتقديم الخدمة او انجاز المعاملة مناسب).

12-نسبة الرضا العام لمحاور الدراسة حسب المديريات والمراكز الجمركية:

نسبة الرضا				المركز أو المديرية
الرضا العام	الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة	الرضا عن المسؤولين	الرضا عن موظف الجمارك	
98%	99%	100%	92%	الشبيبة
96%	95%	97%	97%	مطار الركاب
95%	97%	92%	91%	جابر
94%	93%	94%	95%	الكرامة
92%	91%	94%	93%	العمري
90%	90%	90%	91%	جمرك مطار عمان/المدني
90%	89%	91%	90%	مبنى الدائرة الرئيسية
89%	88%	91%	91%	العقبة
88%	87%	89%	91%	الحرّة الزرقاء
88%	88%	89%	88%	م.الحسن الصناعية/اربّد
88%	85%	91%	91%	الحرّة الأردنيّة والسوريّة
84%	84%	83%	83%	جمرك الضليل
83%	81%	86%	85%	المشتى
79%	80%	76%	76%	عمان

✓ يلاحظ من الجدول أعلاه:

▪ الرضا العام:

- أعلى نسبة رضا عام لمتلقي الخدمة كانت لمركز جمرك الشديدة وبنسبة رضا بلغت (98%).
- أقل نسبة رضا عام لمتلقي الخدمة كانت لمركز جمرك عمان وبنسبة رضا بلغت (79%).

▪ الرضا عن موظف الجمارك:

- أعلى نسبة رضا عن موظف الجمارك كانت لمركز جمرك مطار الركاب وبنسبة رضا بلغت (97%).
- أقل نسبة رضا عن موظف الجمارك كانت لمركز جمرك عمان وبنسبة رضا بلغت (76%).

▪ الرضا عن المسؤولين:

- أعلى نسبة رضا عن المسؤولين كانت لمركز جمرك الشديدة وبنسبة رضا بلغت (100%).
- أقل نسبة رضا عن المسؤولين كانت لمركز جمرك عمان وبنسبة رضا بلغت (76%).

▪ الرضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة:

- أعلى نسبة رضا عن الإجراءات والخدمات المقدمة كانت لمركز جمرك الشديدة وبنسبة رضا بلغت (99%).
- أقل نسبة رضا عن المسؤولين كانت لمركز جمرك عمان وبنسبة رضا بلغت (80%).

13-نسبة رضا متلقي الخدمة حسب عدد مرات التعامل مع الجمارك سنوياً:

عدد مرات التعامل مع الجمارك سنوياً	عدد التكرارات	نسبة الرضا
أقل من ثلاث مرات	99	93%
3-10 مرات	82	91%
أكثر من 10 مرات	305	90%

✓ يلاحظ من الجدول اعلاه:

- أعلى نسبة رضا عن الجمارك حسب عدد مرات التعامل مع الجمارك سنوياً كانت للفئة (أقل من ثلاث مرات) وبنسبة بلغت (93%).
- أدنى نسبة رضا عن الجمارك حسب عدد مرات التعامل مع الجمارك سنوياً كانت للفئة (أكثر من 10 مرات) وبنسبة بلغت (90%).

14-نسبة رضا متلقي الخدمة حسب سنوات الخبرة:

عدد سنوات الخبرة	عدد التكرارات	نسبة الرضا
أقل من سنة	66	93%
1 سنة - 5 سنوات	51	91%
6 سنوات - 10 سنوات	80	91%
أكثر من 10 سنوات	201	88%

✓ يلاحظ من الجدول اعلاه:

- أعلى نسبة رضا عن الجمارك حسب سنوات الخبرة كانت للفئة (أقل من سنة) وبنسبة بلغت (93%).
- أدنى نسبة رضا عن الجمارك حسب سنوات الخبرة كانت للفئة (أكثر من 10 سنوات) وبنسبة بلغت (88%).

15-نسبة رضا متلقي الخدمة بناءً على (الجهة التي يمثلها متلقي الخدمة):

الجهة (متلقي الخدمة)	عدد التكرارات	نسبة الرضا
ذوي احتياجات خاصة	17	96%
مسافر	143	96%
غيرها	50	93%
مستورد	6	93%
مصدر	3	92%
مستثمر	48	91%
حكومي	17	90%
مصنع	26	88%
تخليص	173	84%

✓ يلاحظ من الجدول أعلاه:

- تم التجاوز عن نسبة الرضا من قبل الجهة التي يمثلها متلقي الخدمة (مستورد، مصدر) كون عدد المستجيبين الذين قاموا بتعبئة الاستبيان (6، 3) مستجيبين وهي نسبة غير ممثلة.
- تم اعتماد الجهة التي يمثلها (ذوي احتياجات خاصة) و (مسافر) كمتلقي خدمة هي ذات النسبة الاعلى من الرضا عن الجمارك الاردنية حيث بلغت نسبة الرضا (96%)، تلاها فئة (غيرها) من متلقي الخدمة وبنسبة رضا بلغت (93%).
- أدنى نسبة رضا عن الجمارك الاردنية كانت لفئة (تخليص) وبنسبة رضا بلغت (84%) وهي ضمن مقياس الرضا المرتفع جداً.

16-نتائج تحليل محور الوسائل المستخدمة لإنجاز المعاملة المقدمة:

- أفضل وسيلة لمعرفة الوثائق المطلوبة لإنجاز معاملة متلقي الخدمة:

الوسيلة المستخدمة	مكتب خدمة الجمهور	الموقع الإلكتروني	البريد العادي	الهاتف	SMS	المجموع
العدد	234	100	10	108	7	459
النسبة %	51%	22%	2%	24%	2%	100%

✓ يلاحظ من الجدول أعلاه:

- أن أفضل وسيلة لمعرفة الوثائق المطلوبة لإنجاز معاملة متلقي الخدمة هي مكتب خدمة الجمهور حيث بلغ عدد الذين اختاروه كأفضل وسيلة لمعرفة الوثائق المطلوبة (234) صوت من اصل (459) صوت وبما نسبته (51%) من عدد المستجيبين تلاها وسيلة الهاتف بنسبة (24%).

■ أفضل وسيلة للحصول على الخدمة يكون من خلال:

الوسيلة المستخدمة	مكتب خدمة الجمهور	الموقع الإلكتروني	البريد العادي	الهاتف	SMS	المجموع
العدد	223	99	8	120	10	460
النسبة %	48%	22%	2%	26%	2%	100%

✓ يلاحظ من الجدول أعلاه:

- أن أفضل وسيلة للحصول على الخدمة هي مكتب خدمة الجمهور حيث بلغ عدد ممن أختاره كأفضل وسيلة للحصول على الخدمة (223) صوت من أصل (460) صوت وبما نسبته (48%) من عدد المستجيبين تلاها وسيلة الهاتف بنسبة (26%).

■ أفضل وسيلة لمعرفة الأنظمة والتعليمات:

الوسيلة المستخدمة	مكتب خدمة الجمهور	الموقع الإلكتروني	البريد العادي	الهاتف	SMS	المجموع
العدد	183	158	9	99	9	458
النسبة %	40%	34%	2%	22%	2%	100%

✓ يلاحظ من الجدول أعلاه:

- إن أفضل وسيلة لمعرفة الأنظمة و التعليمات هي مكتب خدمة الجمهور حيث بلغ عدد ممن أختاره كأفضل وسيلة لمعرفة الأنظمة والتعليمات (183) صوت من اصل (458) صوت وبما نسبته (40%) من عدد المستجيبين تلاها الموقع الإلكتروني بنسبة (34%).

■ أفضل وسيلة لمتابعة المعاملة الخاصة بمتلقي الخدمة

الوسيلة المستخدمة	مكتب خدمة الجمهور	الموقع الإلكتروني	البريد العادي	الهاتف	SMS	المجموع
العدد	198	117	10	104	28	457
النسبة %	43%	26%	2%	23%	6%	100%

✓ يلاحظ من الجدول أعلاه:

- إن أفضل وسيلة لمتابعة المعاملة من قبل متلقي الخدمة هي مكتب خدمة الجمهور حيث بلغ عدد ممن أختاره كأفضل وسيلة للحصول على الخدمة (198) صوت من اصل (457) صوت وبما نسبته (43%) من عدد المستجيبين، تلاها وسيلة الموقع الإلكتروني بنسبة (26%).

17- ملاحظات وإحتياجات متلقي الخدمة التي ذكرت في الإستبانات:

المركز	الملاحظات / الإحتياجات	الجهة المسؤولة
جمرك العمري	عدم توفر جميع البلاغات والتعاميم على الموقع الخارجي للدائرة.	تكنولوجيا المعلومات خدمة الجمهور
	عدم معرفة بعض الموظفين للإجراءات الجمركية والتعليمات بشكل صحيح وكامل.	الموارد البشرية/التدريب إدارة المركز
	زيادة عدد الموظفين.	الموارد البشرية / إدارة المركز
	عدم وجود مندوب عن وزارة البيئة ووزارة الصحة	مديرية المخاطر
	زيادة عدد مندوبي دائرة المواصفات والمقاييس ودائرة الغذاء والدواء حيث يوجد موظف واحد من كل دائرة فقط.	
	ربط دوام موظفي الدوائر الأخرى مع دوام دائرة الجمارك حيث انه لا يتم انجاز المعاملات يوم السبت.	
	منح صلاحية لتقارير التفاوض لشركات التخليص علما بانها كانت مسموحة سابقاً	لجنة تفويض الصلاحيات إدارة المركز
جمرك العقبة	وضع رصيف (كاندرين) للفصل بين المسارب.	الأبنية والصيانة إدارة المركز
	زيادة عدد مسارب الفارغ كونه لا يوجد سوى مسرب واحد.	
جمرك العقبة	عدم معرفة بعض الموظفين للإجراءات الجمركية والتعليمات بشكل صحيح وكامل، وخصوصا موظفين مركز وادي اليتم.	الموارد البشرية/التدريب إدارة المركز
	إيجاد طريقة او اليه لحصر البضائع الزائدة والمدخله من عمان الى العقبة في حالة اعادتها لعمان دون فرض رسوم عليها.	مديريات الرقابة والتفتيش، الجودة، التعريفه. إدارة المركز
	عدم اهتمام الموظفين بالرد على الهواتف	الاستخبار / إدارة المركز
	زيادة عدد الموظفين وخصوصا مركز وادي اليتم/ قسم الشحن.	الموارد البشرية إدارة المركز
	الاجتماع الدوري مع شركات التخليص والاهتمام بمقترحاتهم	إدارة المركز
	اصلاح الشارع الداخل الى الساحة الجمركية	الأبنية والصيانة إدارة المركز
	توسيع الساحة المخصصة لدخول الشاحنات في معبر وادي عربة.	
	توفير خدمات عامة (دورات مياه، بوفيه) في مركز وادي اليتم.	
الحره الزرقاء	الاجتماع الدوري مع شركات التخليص والاهتمام بمقترحاتهم	إدارة المركز
	عدم معرفة بعض الموظفين للإجراءات الجمركية والتعليمات بشكل صحيح وكامل.	الموارد البشرية/التدريب إدارة المركز
	زيادة عدد الموظفين.	الموارد البشرية / إدارة المركز

18- خلصت الدراسة الى التوصيات التالية:

الرقم	التوصية	الجهة المسؤولة
1	الاياعاز للجهات المسؤولة المعنية بالملاحظات الواردة في مصفوفة الملاحظات بتقديم الحلول العلاجية لهذه الملاحظات كل حسب اختصاصه، وتزويد مديرية ادارة الجودة بتقرير حول الإنجاز.	مدراء المراكز والمديريات المعنية حسب الملاحظات الواردة
2	زيادة عدد الخدمات المكتملة المقدمة من خلال الموقع الالكتروني.	مديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية ادارة الجودة
3	تطوير الموقع الإلكتروني للدائرة والترويج لخدمة متابعة المعاملات ليكون الوسيلة المفضلة لدى متلقي الخدمة لمعرفة الأنظمة والتعليمات والوثائق المطلوبة ومتابعة المعاملات.	لجنة تحديث الموقع الالكتروني
4	الاياعاز للمراكز الجمركية التي لم تشارك بتعبئة الاستبيان او التي قامت بالتعبئة بعد انتهاء المدة المحددة، لإيلاء استبانة متلقي الخدمة الاهتمام اللازم وضمن الفترة الزمنية المحددة وذلك لأهمية نتائج هذه الدراسات في رسم السياسات واتخاذ القرارات.	مدراء المراكز الجمركية

التنسيبات: نرجو التكرم بالإطلاع على نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة للعام 2022 الواردة أعلاه والتفضل بالموافقة على ما يلي:

1. رفع المذكرة الى عطوفة المدير العام للتكرم بالإطلاع على نتائج الدراسة والموافقة الى ما ورد فيها من توصيات وملاحظات، والتكرم بالإيعاز لإحالة التوصيات والملاحظات إلى الجهات المعنية بتنفيذها.

2. تزويد المشرف العام على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز بنسخة من الدراسة.

3. المتابعة الجادة من المديريات والمراكز المعنية بالتوصيات والملاحظات وإجراء ما يلزم بخصوصها ومن خلال موظفي المتابعة المكلفين حسب التعميم 424 لسنة 2022.

4. نشر نتائج الدراسة والمذكرة التفصيلية على الموسوعة الجمركية وذلك لغايات:

- إطلاع القيادات والإدارات في المديريات والمراكز الجمركية على نتائج الدراسة للعمل على تعزيز مواطن الرضا ومعالجة مواطن ضعف الرضا لمتلقي الخدمة كل حسب اختصاصه.

مديرية الاستراتيجيات والتطوير المؤسسي
قسم الدراسات والمعلومات الاحصائية
الرقم (5) التاريخ: 2023/01/29

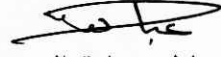


وزارة المالية
دائرة الجمارك الأردنية

- إطلاع كافة الموظفين على محتوى الدراسة تعزيزاً لقيم دائرة الجمارك وتحقيقاً لمبدأ الشفافية.


نقيب جمارك خلود الابراهيم

واقبلوا الإحترام،،،
عمار
ملازم جمارك وفاء شعفوط

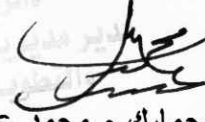

ملازم جمارك عبادة الجوهرى

تنسيبات رئيس القسم: يرجى التكرم بالإطلاع على نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة للعام 2022 والتوصيات المنبثقة عنها ورفع المذكرة الى عطوفة المدير العام للتكرم بالإطلاع على النتائج والتفضل بالموافقة على التوصيات المستخلصة من الدراسة.


رائد جمارك داوود المومني

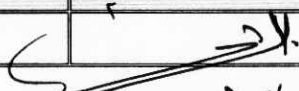
واقبلوا الإحترام،،،

تنسيبات مدير المديرية: يرجى التكرم بالاطلاع على نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة للعام 2022 والموافقة على التوصيات الواردة بأعلاه


عقيد جمارك م. محمد عبيدات

وتفضلوا عطوفتكم بقبول فائق الاحترام ،،،

قرار عطوفة المدير العام

موافق	غير موافق	للمباحثة	تحول الى	تحفظ
				

٣٠/١١/٢٠٢٣