

## تقرير نتائج تحليل استبيان قياس مدى رضا العملاء 2018

حرر في 16 اغسطس 2018

إدارة المخاطر والإذعان  
وحدة إدارة الجودة

### تحذير

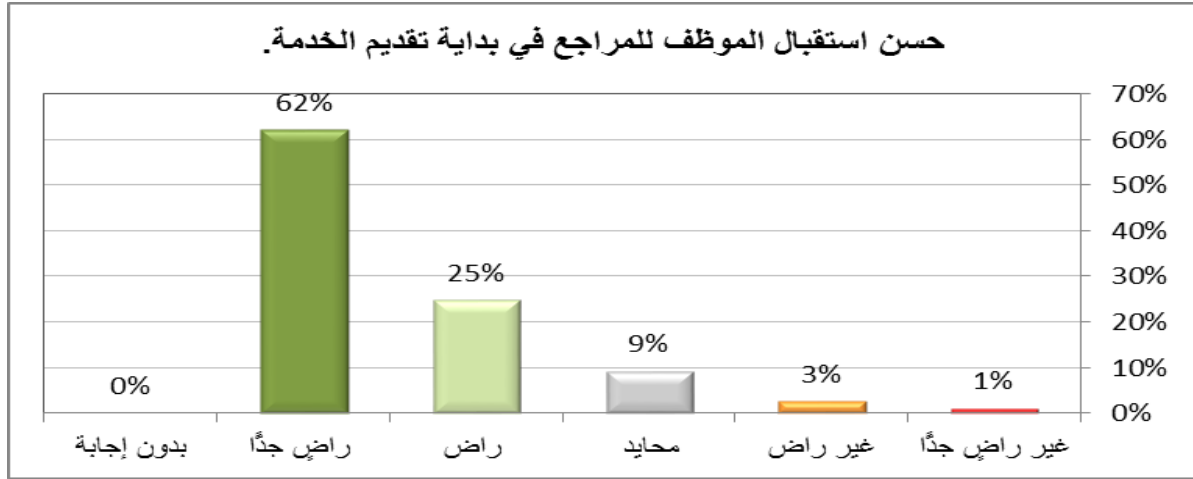
لا يوزع هذا المستند أو يعاد طبعه دون الحصول على تفويض مسبق ومصرح به

## (1) القسم الاول

يوجد أربعة أسئلة في هذا البند بخصوص مدى الرضا حول الموظف .

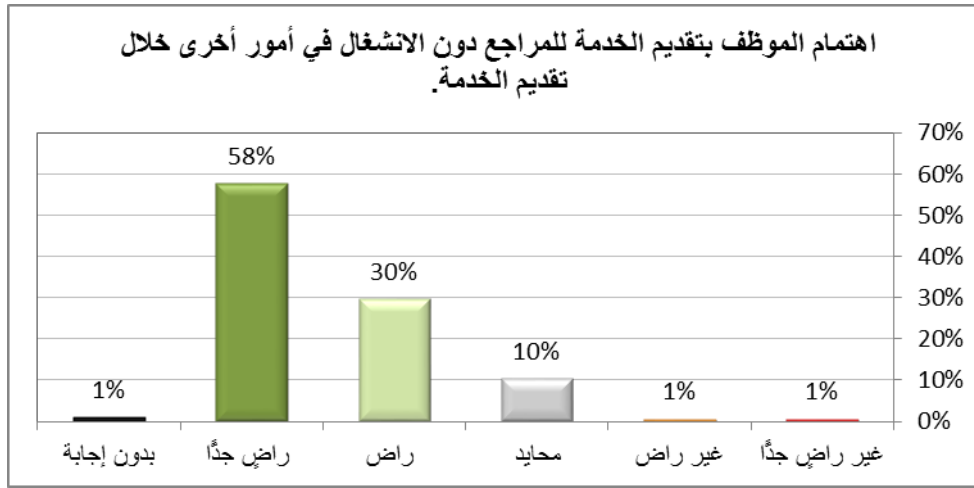
## 1.1 استقبال الموظف للمراجع :

#	قياس رضا العملاء حول الموظف	نسبة الردود %				
		غير راضٍ جداً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
1	السؤال	1%	3%	9%	25%	62%
	حسن استقبال الموظف للمراجع في بداية تقديم الخدمة.					بدون إجابة



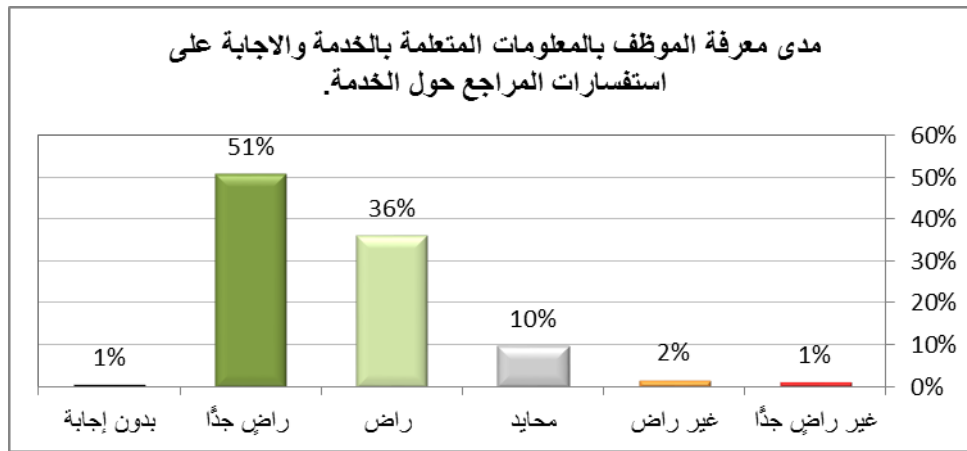
## 1.2 اهتمام الموظف بتقديم الخدمة :

#	قياس رضا العملاء حول الموظف السؤال	نسبة الردود %				
		غير راضٍ جداً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
2	اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمراجع دون الانشغال في أمور أخرى خلال تقديم الخدمة.	1%	1%	10%	30%	58%



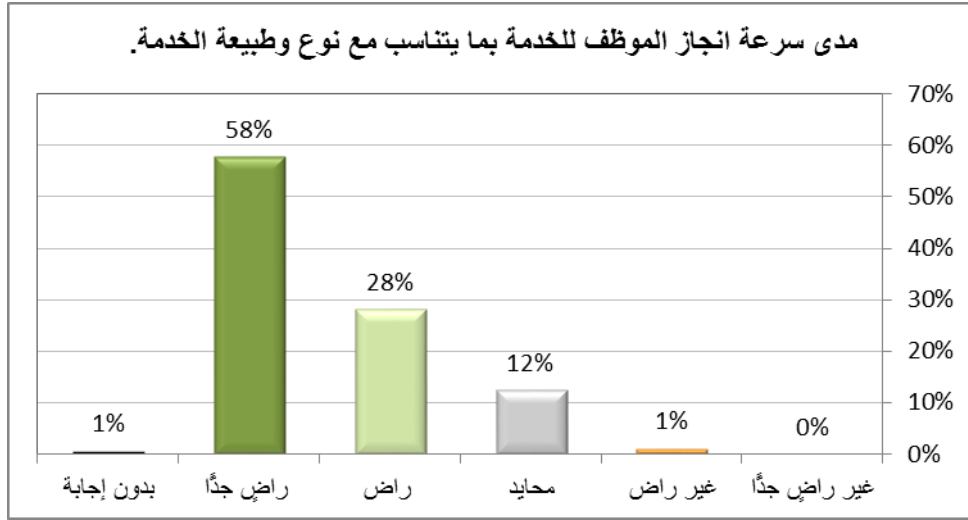
## 1.3 معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة :

#	قياس رضا العملاء حول الموظف السؤال	نسبة الردود %				
		غير راضٍ جداً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
3	مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والاجابة على استفسارات المراجع حول الخدمة.	1%	2%	10%	36%	51%



## 1.4 سرعة انجاز الموظف للخدمة :

نسبة الردود %						قياس رضا العملاء حول الموظف	#
بدون إجابة	راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ جداً	السؤال	
1%	58%	28%	12%	1%	0%	مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة.	4

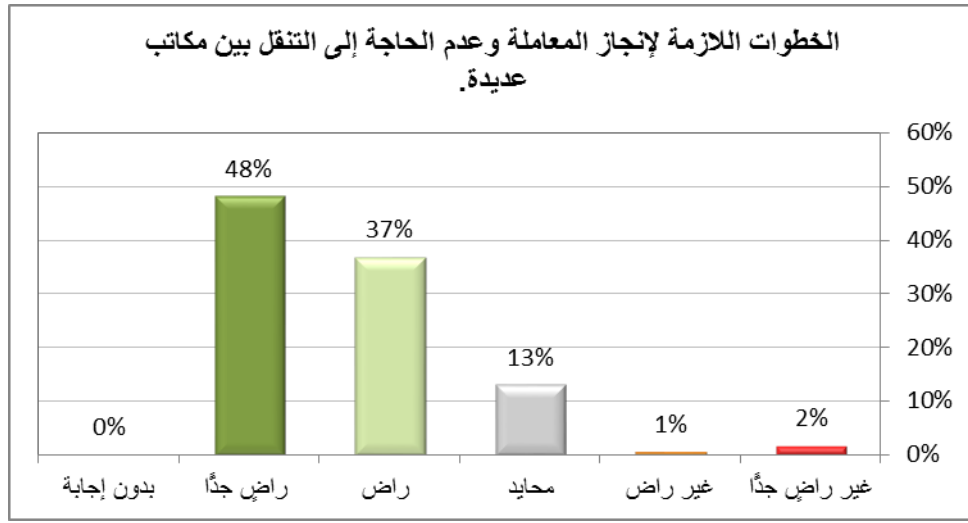


## 2) القسم الثاني

يوجد سؤالين في هذا البند بخصوص مدى الرضا حول الخدمة .

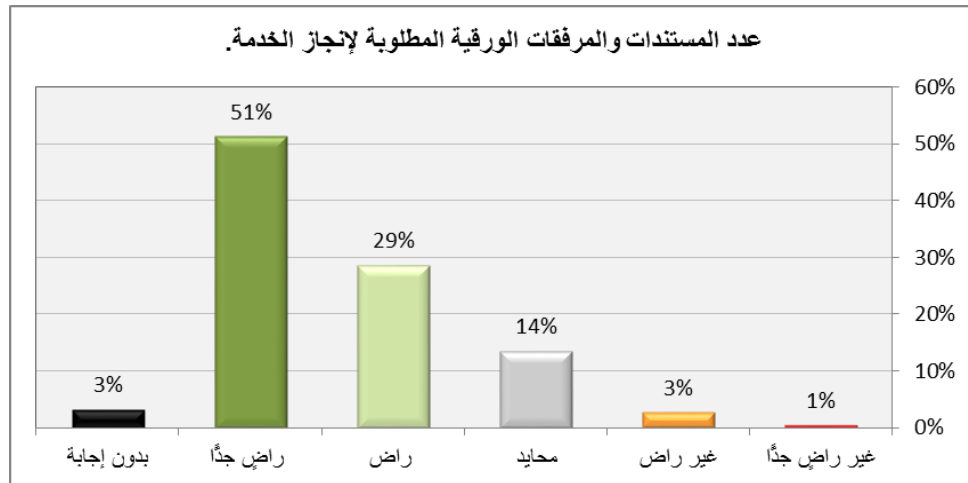
### 2.1 الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة :

#	قياس رضا العملاء حول الخدمة السؤال	نسبة الردود %				
		غير راضٍ جداً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
5	الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة.	2%	1%	13%	37%	48%
						بدون إجابة 0%



### 2.2 المستندات والمرفات الورقية :

#	قياس رضا العملاء حول الخدمة السؤال	نسبة الردود %				
		غير راضٍ جداً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
6	عدد المستندات والمرفات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة.	1%	3%	14%	29%	51%
						بدون إجابة 3%

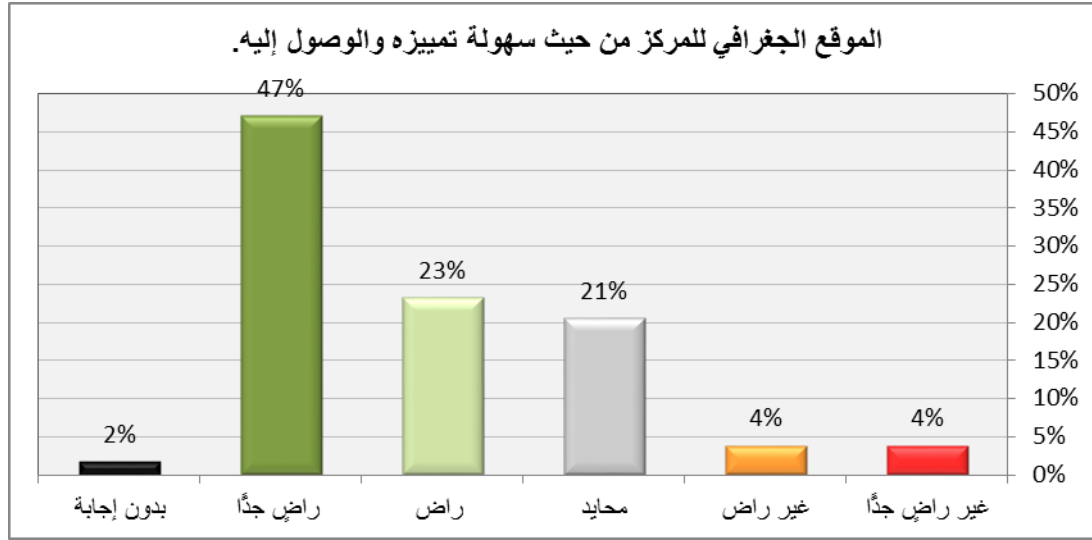


## 3 القسم الثالث

يوجد أربعة أسئلة في هذا البند بخصوص مدى الرضا مركز الاستقبال.

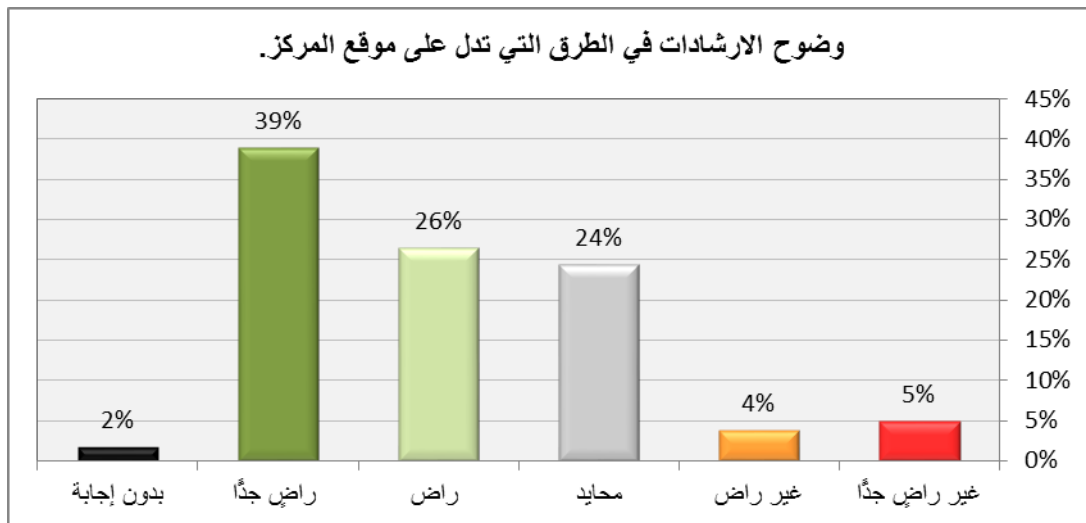
## 3.1 الموقع الجغرافي للمركز:

#	السؤال	قياس رضا العملاء حول الخدمة					
		غير راضٍ جداً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً	بدون إجابة
7	الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه.	4%	4%	21%	23%	47%	2%



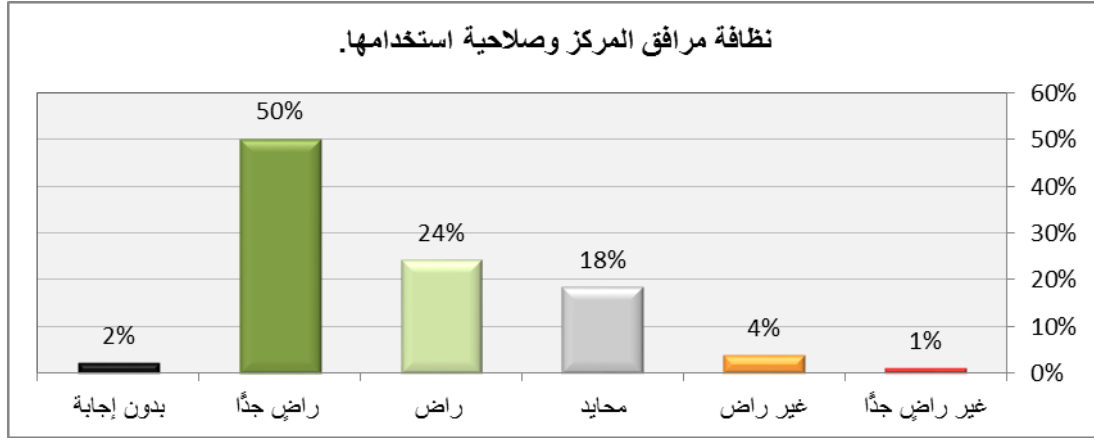
## 3.2 الارشادات في الطرق المؤدية لموقع المركز:

#	السؤال	قياس رضا العملاء حول الخدمة					
		غير راضٍ جداً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً	بدون إجابة
8	وضوح الارشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز.	5%	4%	24%	26%	39%	2%



### 3.3 نظافة مرافق المركز :

#	قياس رضا العملاء حول الخدمة السؤال	نسبة الردود %				
		غير راضٍ جداً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
9	نظافة مرافق المركز وصلاحيه استخدامها.	1%	4%	18%	24%	50%



### 3.4 مدى توافر مواقف للسيارات للوصول إلى المركز :

#	قياس رضا العملاء حول الخدمة السؤال	نسبة الردود %				
		غير راضٍ جداً	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ جداً
10	مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز.	12%	8%	21%	18%	39%

