

نتائج الإستقصاء حول رضا المواطن بخصوص  
جودة الخدمات بمكتب العلاقات مع المواطن (2019)

غير راضي بالمرة	غير راضي	راضي	راضي جداً		
%1,00	%2,00	%12,00	%85,00	التعرف بسهولة على أعوان الاستقبال / الترحيب بطالبي الخدمات والإنصات إليهم	رأيك بخصوص كيفية استقبال طالبي الخدمات
%2,00	%4,00	%23,00	%71,00	أوقات فتح المصلحة/عنوان البريد الإلكتروني / أرقام الهواتف والفاكس	هل تتوفر بفضاء الاستقبال المعلومات الضرورية حول المصلحة؟
---	%1,00	%18,00	%81,00	الإدارة والنظافة / التنظيم / توفر تجهيزات (انترنات - ينبوع ماء ...)	ما هو رأيك بخصوص فضاء الاستقبال؟
%1,00	%4,00	%18,00	%77,00	توفير جميع المعلومات لطلبي الخدمة / المساعدة على إتمام الملفات	رأيك حول المعلومات والتوضيحات المقدمة إليك
%1,25	%5,00	%28,75	%65,00	مدة الانتظار قبل أن يتولى العون الرد على المكالمة / الترحيب بطالبي الخدمات	رأيك بخصوص الاستقبال الهاتفي
%2,70	%5,40	%35,14	%56,76	آجال الرد على تساؤلاتكم	
---	%3,75	%26,25	%70,00	اللغة المعتمدة في الرد مفهومة أم لا / تضمن المراسلة لكل المعلومات اللازمة	رأيك بخصوص الرد على المراسلات البريدية
%4,17	%11,11	%23,61	%61,11	آجال الرد على المراسلات طبقاً لالتزامات الإدارة	
%2,70	%5,41	%27,03	%64,86	اللغة المعتمدة في الرد مفهومة أم لا / تضمن المراسلات لكل المعلومات اللازمة	رأيك بخصوص الرد على البريد الإلكتروني
%4,12	%5,58	%27,80	%62,50	آجال الرد على المراسلات طبقاً لالتزامات الإدارة	
%1,89	%4,72	%23,97	%69,42	المعدل:	