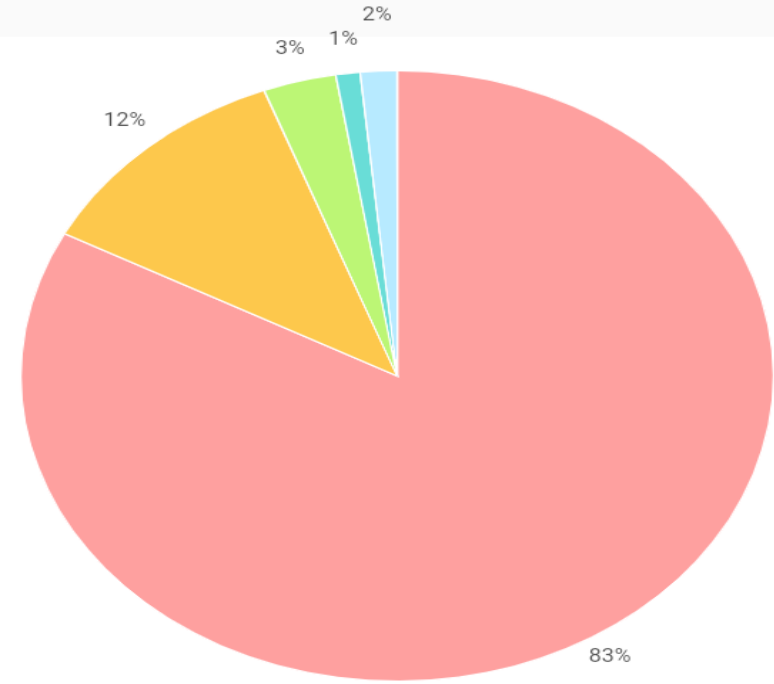


### ترحيب الموظف بالعميل في البداية



#### Answer

راضي جدا

راضي

محايد

غير راضي

غير راضي جدا

#### Count

158

22

6

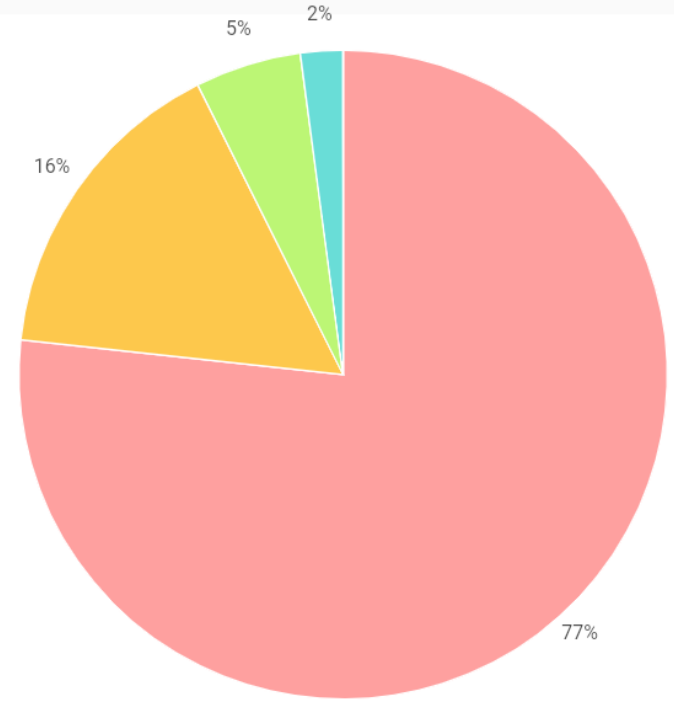
2

3

بلغت نسبة رضا العملاء في بند ترحيب الموظف بهم إلى 83%، في حين بلغت نسبة الحصول على محايد 3%، أما نسبة عدم رضا العميل عن الترحيب فقد بلغت 1%.

نسبة اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للعميل خلال تقديم الخدمة بلغت 77% وهي عبارة عن رضا العميل و 5% كانت محايدة و 2% غير راضي

اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمتعامل دون الانشغال في امور اخرى خلال تقديم الخدمة



Answer

Count

راضي جدا

145

راضي

30

محايد

10

غير راضي

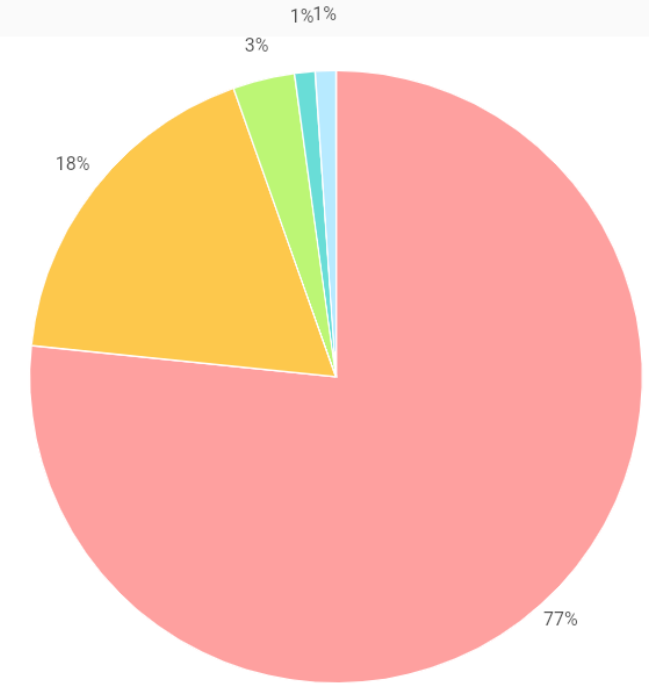
4

غير راضي جدا

0

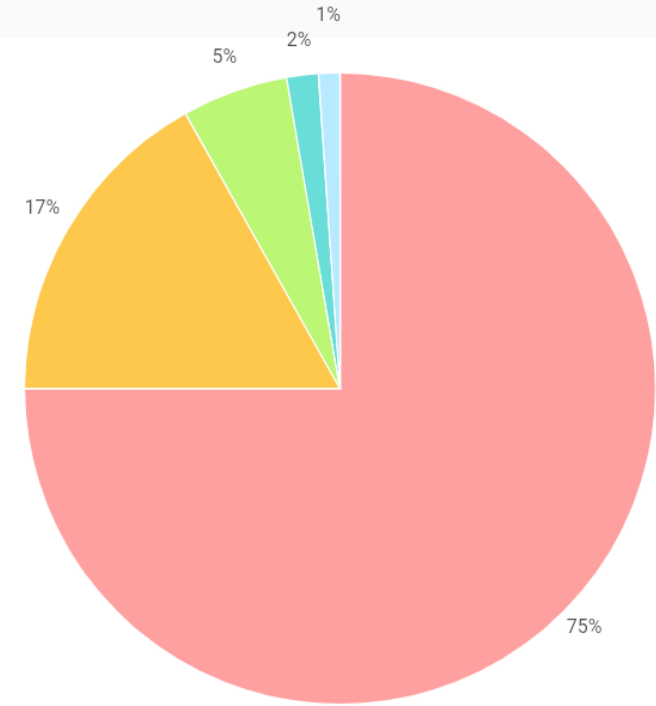
نسبة مدى معرفه الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة و الإجابة على استفسارات العميل حول الخدمة وصلت النسبة إلى 77% وهي عبارة عن رضا العميل و 3% محايد و 1% غير راضي

\* مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والاجابة على استفسارات العميل حول الخدمة



Answer	Count
راضي جدا	141
راضي	33
محايد	6
غير راضي	2
غير راضي جدا	2

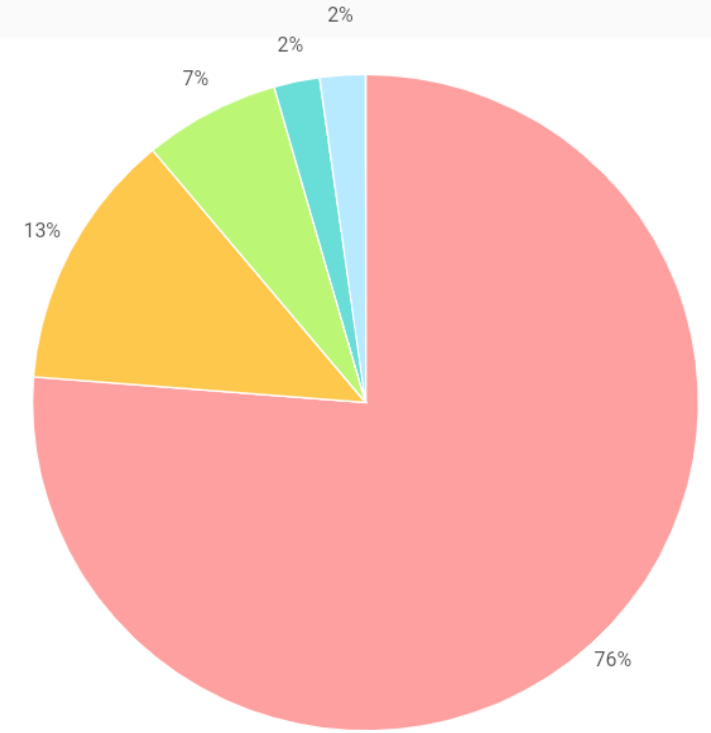
\* مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة



نسبة مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة هي 75%  
عباره عن رضا العميل و 5% محايد و 1% غير راضي

Answer	Count
راضي جدا	138
راضي	31
محايد	10
غير راضي	3
غير راضي جدا	2

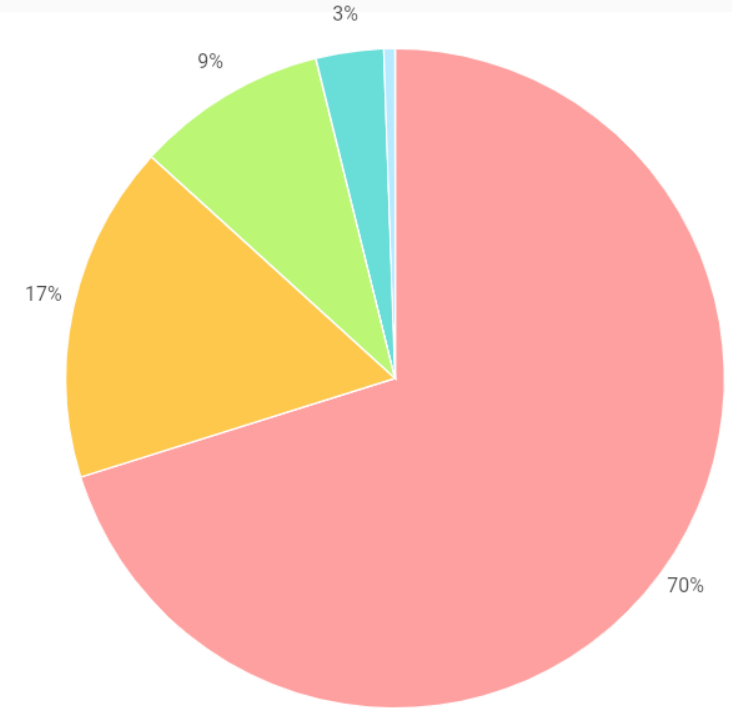
\* الخطوات اللازمة لانجاز المعاملة وعدم الحاجة الى التنقل بين مكاتب عديدة



نسبة رضا العميل عن الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة وصلت إلى 76% و 7% محايد و 2% غير راضي

Answer	Count
راضي جدا	138
راضي	23
محايد	12
غير راضي	4
غير راضي جدا	4

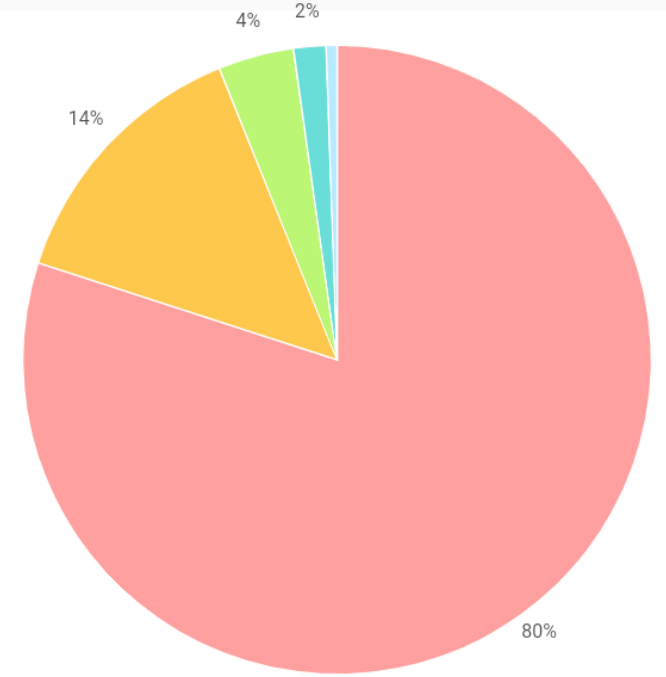
\* عدد المستندات والمرفات الورقية المطلوبة لانجاز الخدمة



نسبة رضا العميل بالنسبة إلى عدد المستندات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة بلغت 70% و 9% محايد و 3% غير راضي

Answer	Count
راضي جدا	127
راضي	30
محايد	17
غير راضي	6
غير راضي جدا	1

\* الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول اليه

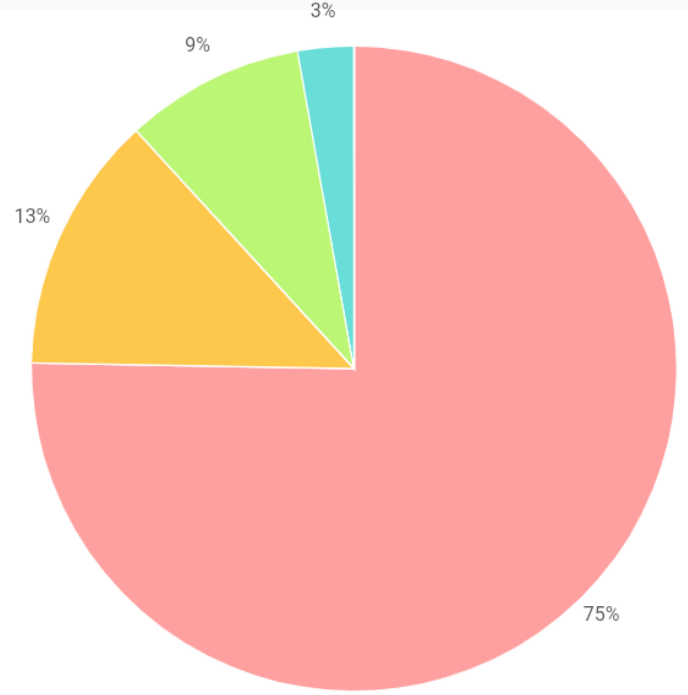


نسبة رضا العميل بالنسبة إلى الموقع الجغرافي للمركز من حيث  
السهولة إلى الوصول إليه بلغت 80% و 4% محايد و 2% غير  
راضي

Answer	Count
راضي جدا	144
راضي	25
محايد	7
غير راضي	3
غير راضي جدا	1

نسبة رضا العميل فيما يتعلق بوضوح الارشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز  
التي تدل على موقع المركز بلغت 75% و 9% محايد و 3% غير راضي

\* وضوح الارشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز



Answer

Count

راضي جدا

134

راضي

23

محايد

16

غير راضي

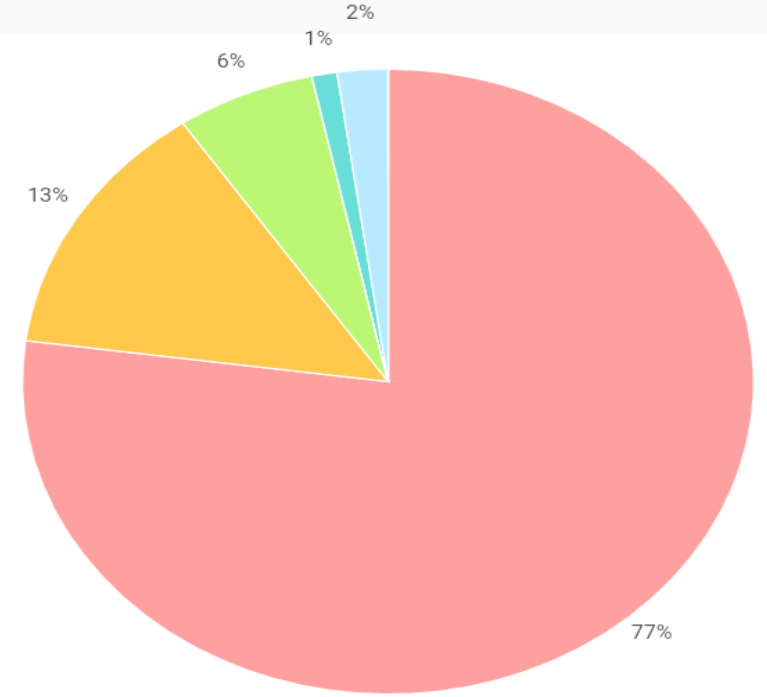
5

غير راضي جدا

0



\* نظافة مرافق المركز وصلاحيه استخدامها

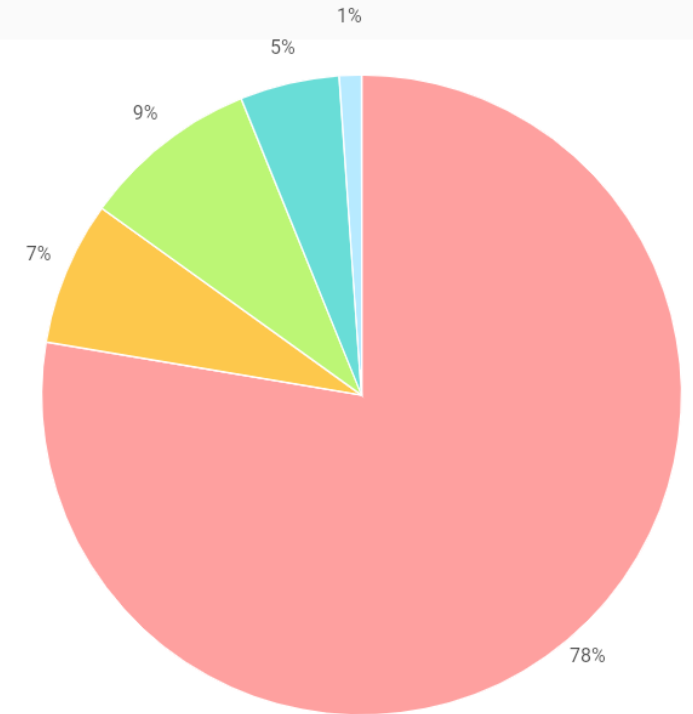


بلغ مدى رضا نظافة مرافق المركز وملائمة استخدامها  
77%، و 6% محايد و 2% غير راضي

Answer	Count
راضي جدا	138
راضي	24
محايد	11
غير راضي	2
غير راضي جدا	4

مدى الرضا عن توفر مواقف للسيارات وسهولة الحصول عليها هي  
78% و 9% محايد و 5% غير راضي

\* مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول الى المركز



Answer	Count
راضي جدا	139
راضي	13
محايد	16
غير راضي	9
غير راضي جدا	2