



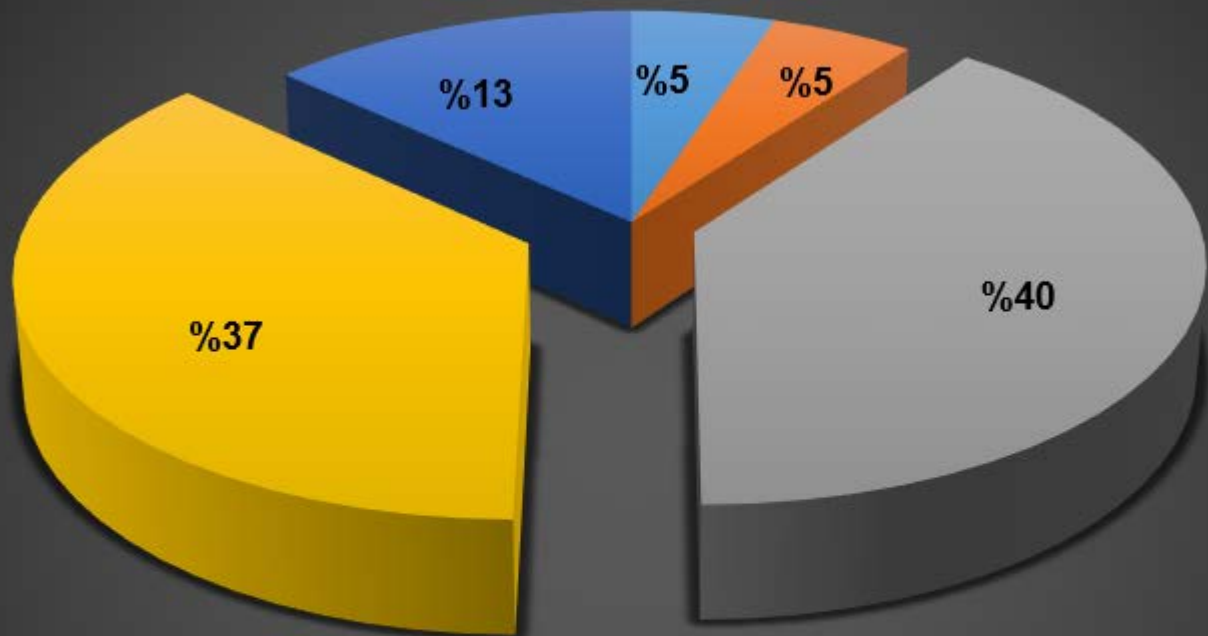
تقييم جودة الرد على الشكاوي في نظام تواصل (2019)

يهدف هذا الاستبيان الى قياس و تقييم جودة الرد على الشكاوي المستلمة في النظام الوطني للاقتراحات و الشكاوي (تواصل) وذلك بهدف رفع جودة الاداء في ايجاد الحلول الملائمة

تمت دراسة

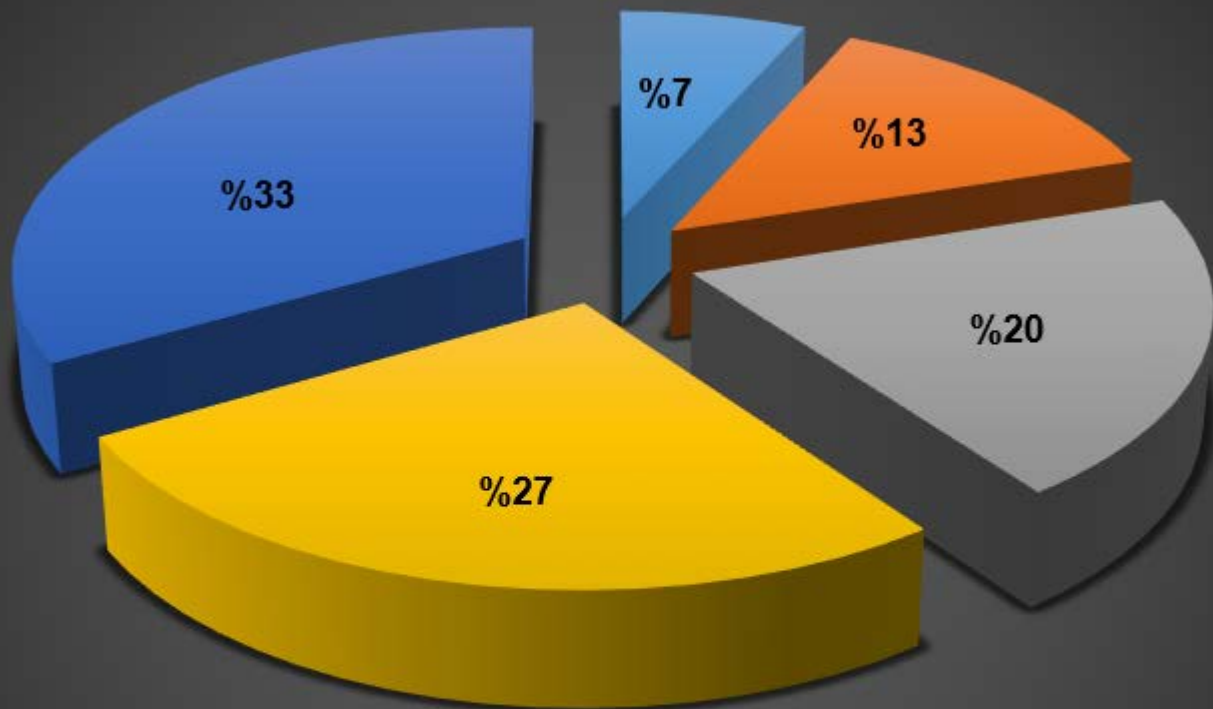
عدد

113 عينه



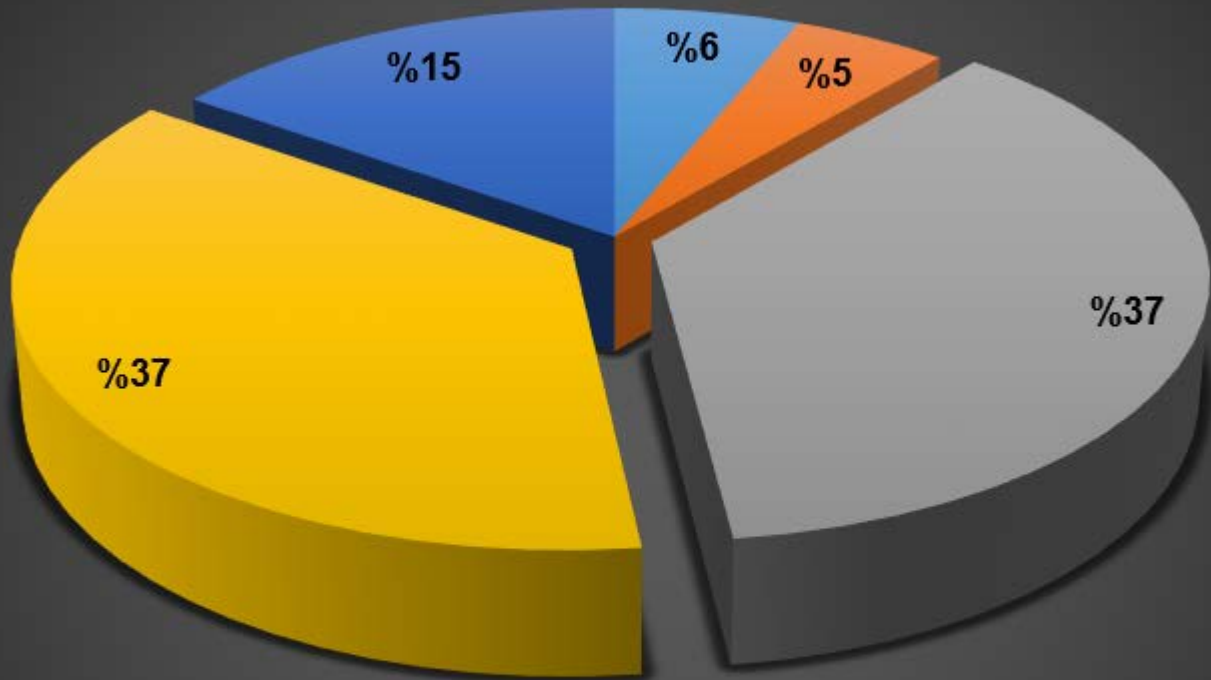
شكر العميل في بداية الرد على الشكوى و الاعتذار عن المشكلة التي واجهة العميل

أوافق بشدة 5 لا أوافق بشدة 1 2 3 4



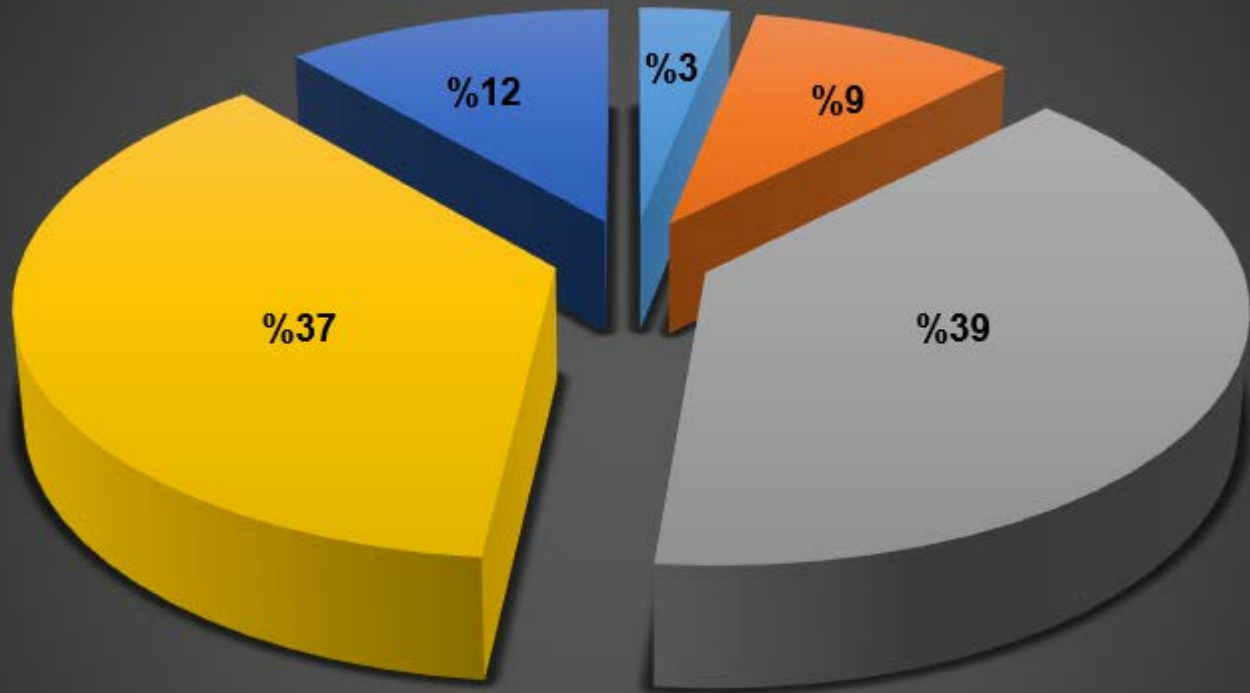
الرد على موضوع الشكوى من غير طلب التواصل مع الجهات الأخرى

أوافق بشدة 5 أوافق 4 متوسط 3 لا أوافق 2 لا أوافق بشدة 1



إعطاء معلومات واضحة في الرد
 من حيث سبب المشكلة و آلية الحل ووقت الحل المتوقع (إن لم يتم الحل).

أوافق بشدة 5 4 3 2 1 لا أوافق بشدة



تحفيز العميل للتواصل مع البلدية مستقبلا في حالة الحاجة إلى المساعدة

أوافق بشدة 5 4 3 2 1 لا أوافق بشدة