



تحليل

استبيان قياس رضا العملاء

من (يناير_ ديسمبر) 2020م

وحدة الاستعلامات والشكاوى



استبيان قياس رضا العملاء

❖ **موضوع التقييم:** مركز خدمة العملاء 2020

❖ **مدة التقييم:** 2020/1/1-2020/12/31

❖ **وصف التقييم:** قياس رضا العملاء عن مدى رضاهم عن جودة وسرعة الخدمات التي تقدمها المحافظة الجنوبية بالإضافة إلى أداء الموظفين، وتقييم مرافق المركز وسهولة الوصول إليه.

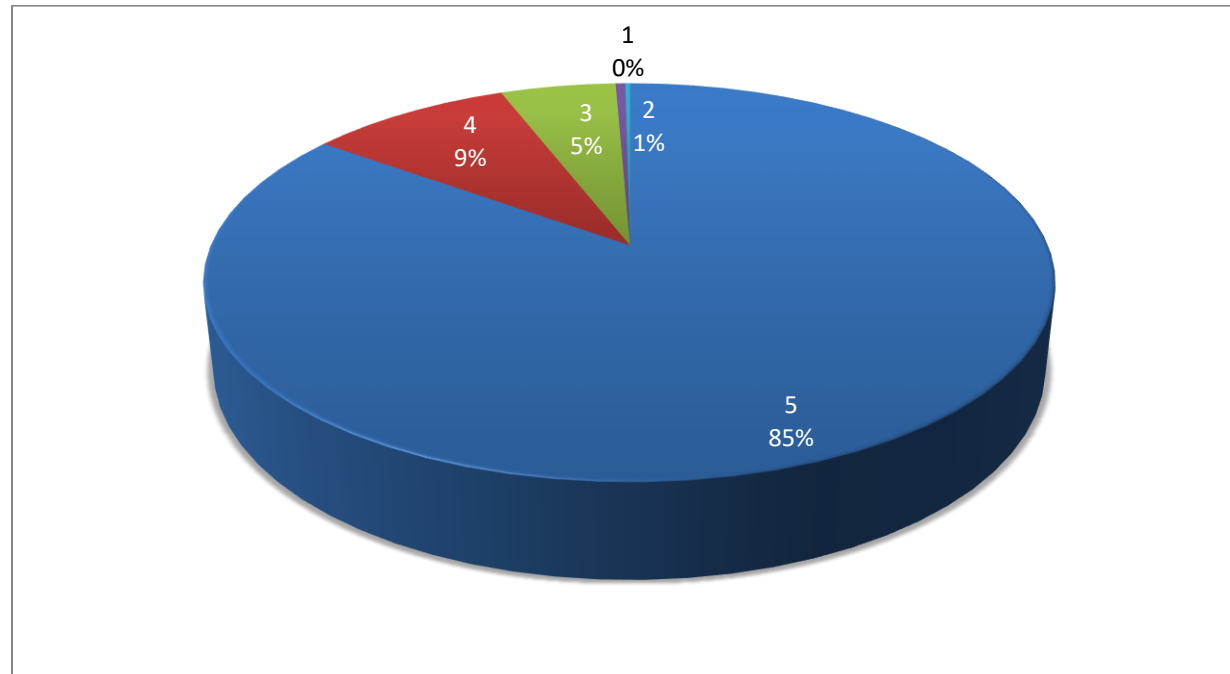
❖ **الفئة المستفيدة من التقييم:** جميع المراجعين.

❖ **عدد المشاركين في التقييم:** 43

❖ **التقييم العام:** 4.59%

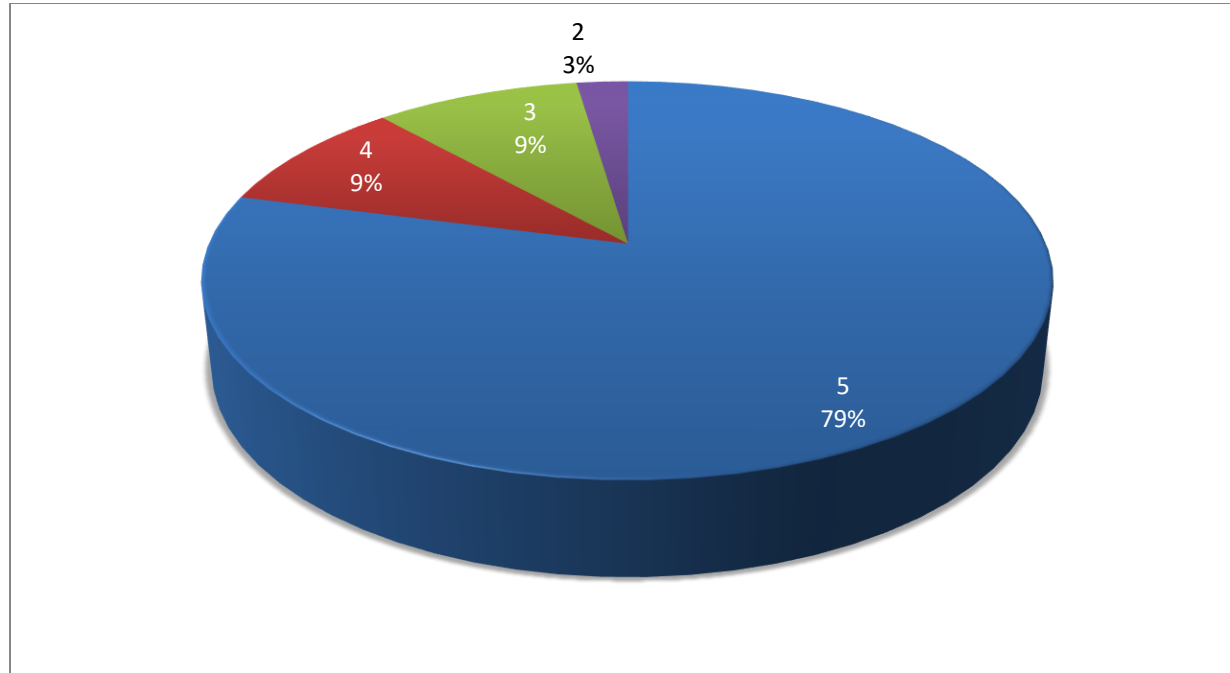


التقييم العام = 4.59 %



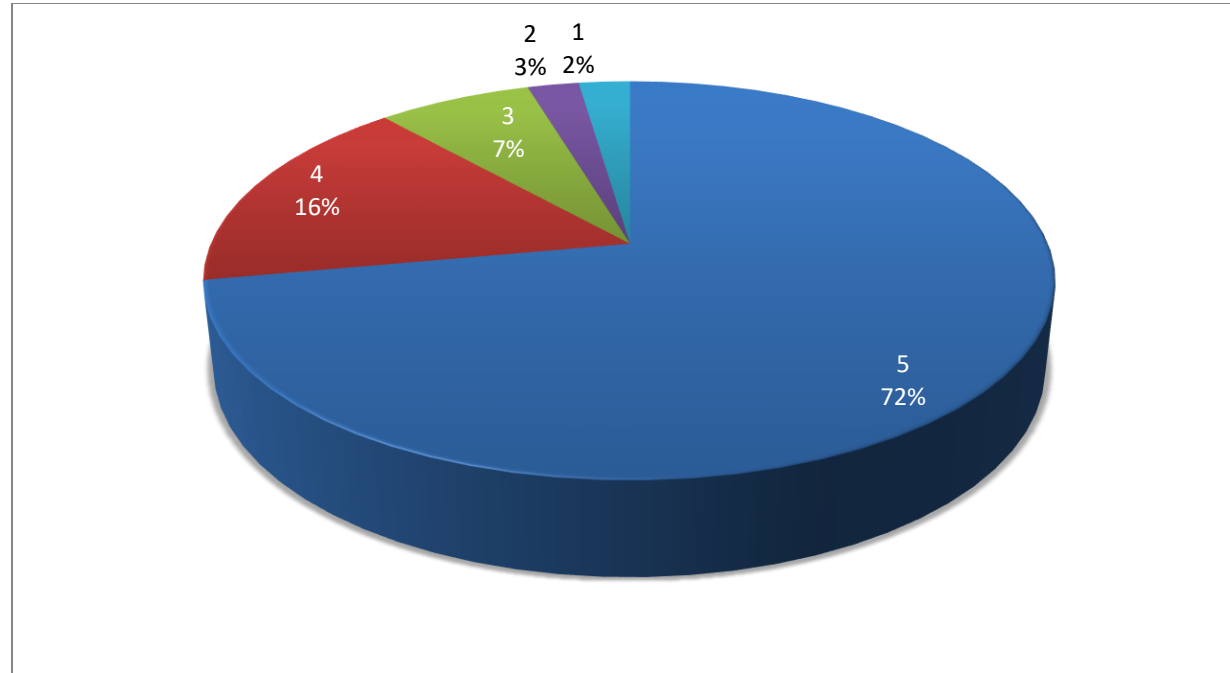


كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على الإجابة على الاستفسارات



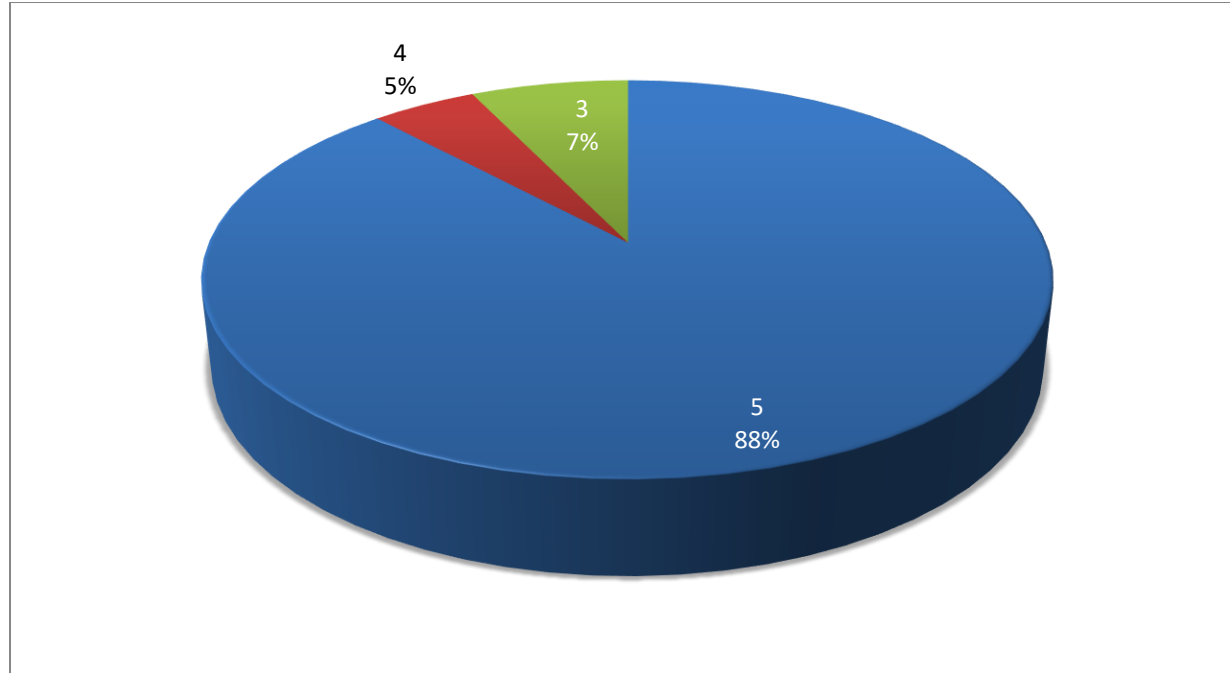


إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات





دقة إنجاز الخدمة وتوفر المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب





سهولة الوصول إلى موقع المركز وملاءمة مرافقه بشكل عام

