

**استبيان قياس رضا العملاء**

**حرصاً من الجمعية على رفع مستوى أدائها ، فقد صممت استبانة لقياس مستوى رضاك عن خدماتها ، فلتتفضل عزيزي العميل بتخصيص جزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة ، شاكرين لك تعاونك معنا ، تعاونك معنا سيساعد في تطوير خدماتنا المقدمة لك ، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.**

**عزيزي العميل كن مطمئناً … هذا الاستبيان في غاية السرية ويستخدم لتحسين خدمات الجمعية.**

**البريد الالكتروني \***

**الفئة العمرية \***

**تحت 18 س**

**الاسم \***

**رقم الجوال \***

**الجنسية \***

1. **يستغرق إنجاز الإجراءات والمعاملات في الجمعية فترة قصيرة \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **سهولة التواصل مع الجمعية عبر الهاتف أو الخدمات الإلكترونية \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **المبادرة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **معالجة اقتراحات وشكاوي العملاء بشفافية وفعالية \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **توفر المعلومات عن الإجراءات والمسؤوليات وزمن إنجاز الخدمات \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **سلوك وكفاءة الموظفين وقدرتهم على انجاز الخدمة وحسن تصرفهم \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **جودة الخدمات المقدمة للعملاء \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **دقة الخدمات المقدمة وإنجازها في الوقت المحدد \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **ملائمة الخدمات من حيث الإجراءات والزمن وتلبيتها لاحتياجات العملاء \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **دائماً / غالباً ما يتواجد الموظف في مكان عمله \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **الموظف متفرغ لتقديم الخدمة للعميل \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **جودة خدمة تواصل ما بعد البيع \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **سهولة الوصول للمعلومات المتعلقة بالمؤسسة \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **توفر المعلومات اللازمة عن متطلبات الحصول على خدمات الجمعية \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **تقييمك العام لمستوى ومستقبل الجمعية \***

**ممتاز جيد جداً جيد ضعيف (يحتاج إلى تحسين)**

1. **في رأيك كيف تتمكن الجمعية من تحسين خدماتها للعملاء ؟ \***

**...............................................................................................................**

**..............................................................................................................**

1. **ملاحظات أخرى تود ذكرها \***

**..............................................................................................................**

**.............................................................................................................**

**ارسل عبر ايميل الجمعية hal288bbbb@ail.om**

**موقعنا: حائل / الصناعية /جوار مطابع المعرفة**

**رقم الهاتف: - 0505158085**

