

## حسب الاستبيان المنجز خلال الفترة الممتدة من 23 جوان إلى 10 جويلية

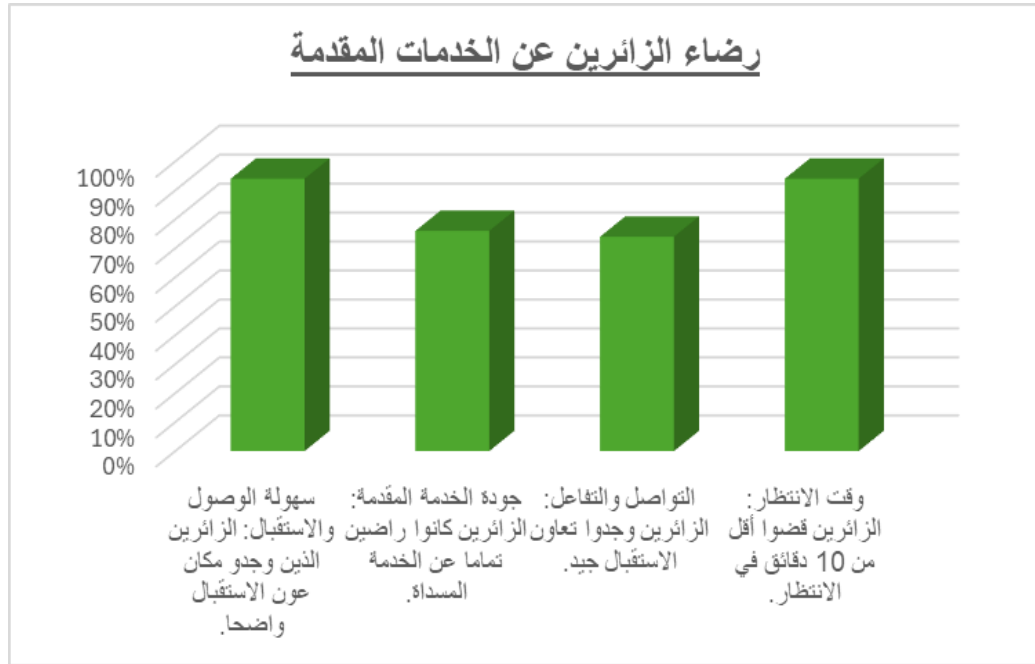
### -المحور الأول: رضا الزائرين عن الخدمات المقدمة:

سهولة الوصول والاستقبال: 94% من الزائرين الذين وجدوا مكان عون الاستقبال واضحا.

جودة الخدمة المقدمة: 76% من الزائرين كانوا راضين تماما عن الخدمة المسداة.

التواصل والتفاعل: 74% من الزائرين وجدوا تعاون الاستقبال جيد.

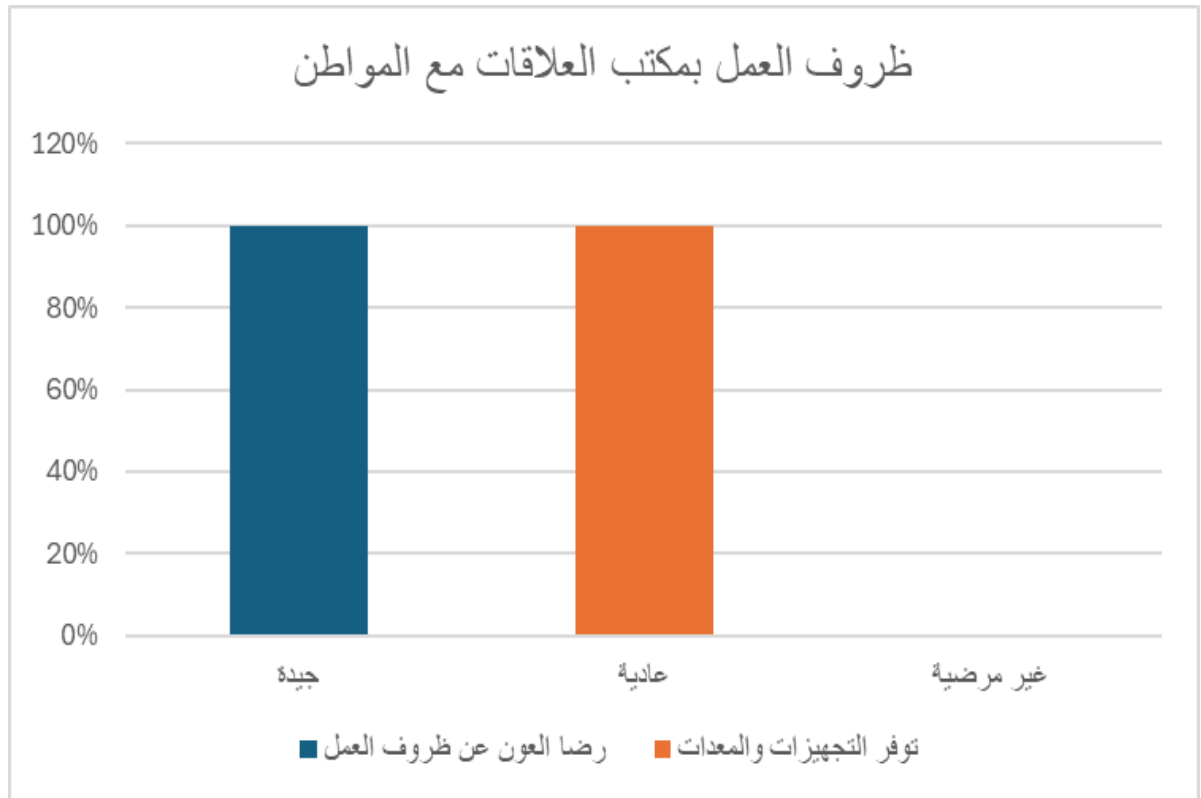
وقت الانتظار: 94% من الزائرين قضوا أقل من 10 دقائق في الانتظار.



## 2/ المحور الثاني: بيئة العمل بمكاتب العلاقة مع المواطن

### ظروف العمل:

المؤشر	جيدة	عادية	غير مرضية
رضا العون عن ظروف العمل	% 100	% 0	% 0
المؤشر	متوفرة بالكامل	متوفرة جزئياً	غير متوفرة
توفر التجهيزات والمعدات	% 0	% 100	% 0

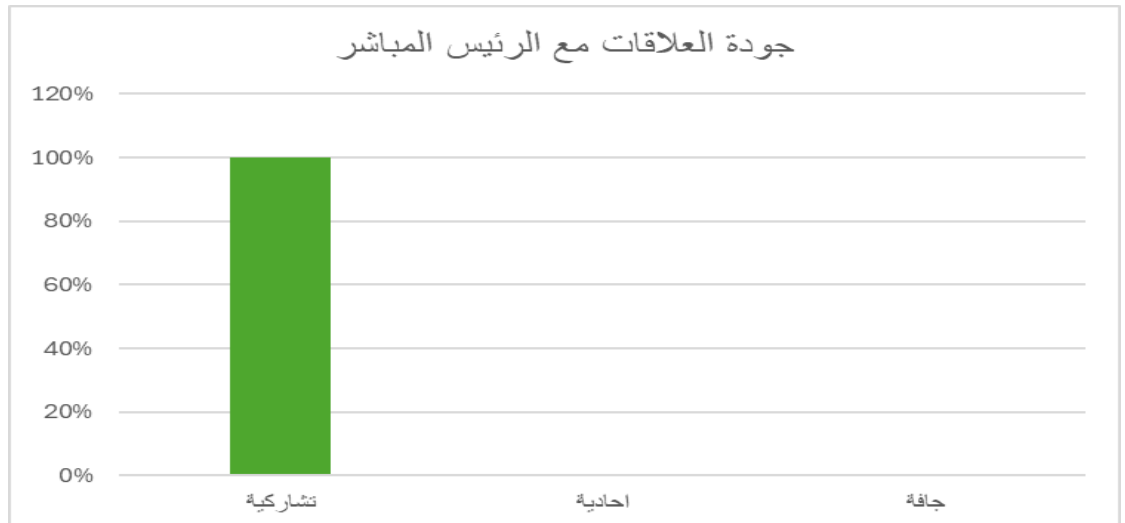


المندوبية الجهوية للتربية بالمهدية  
مكتب العلاقات مع المواطن



العلاقات داخل المكتب:

المؤشر	جيدة	عادية	متوترة
جودة العلاقات مع الزملاء	% 100	% 0	% 0
المؤشر	تشاركية	احادية	جافة
جودة العلاقات مع الرئيس المباشر	% 100	% 0	% 0

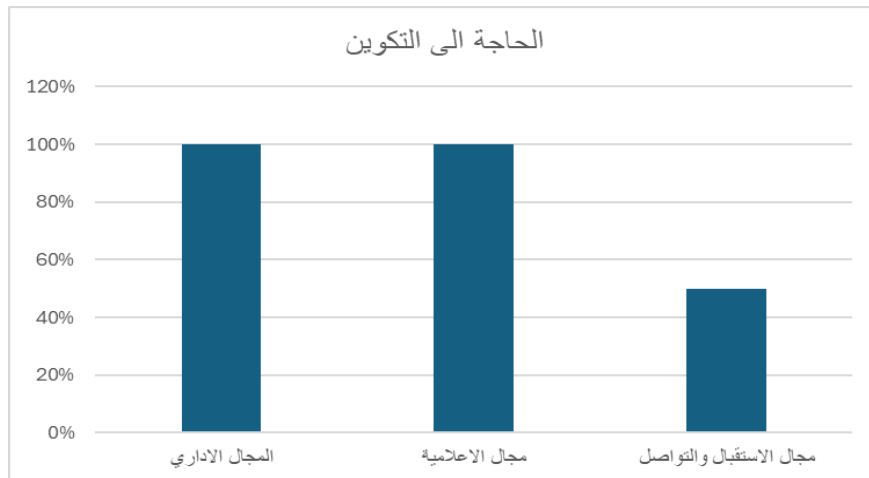


## المندوبية الجهوية للتربية بالمهدية مكتب العلاقات مع المواطن



### التكوين والمهارات:

المؤشر	المجال الاداري	مجال الاعلامية	مجال الاستقبال والتواصل
الحاجة الى التكوين	% 100	% 100	%50
المؤشر	اطلاع كامل	اطلاع جزئي	ليس لديهم اطلاع
اطلاع العون على أنشطة الوزارة	% 0	%0	% 100

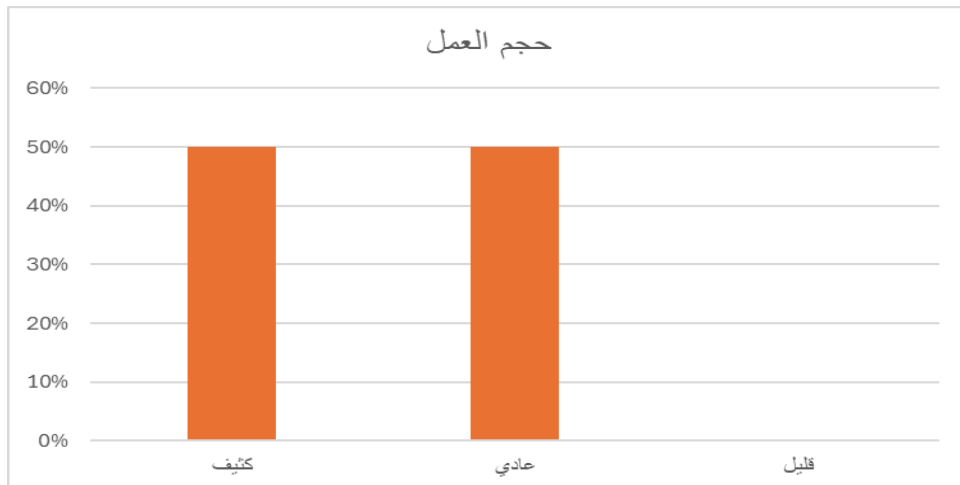
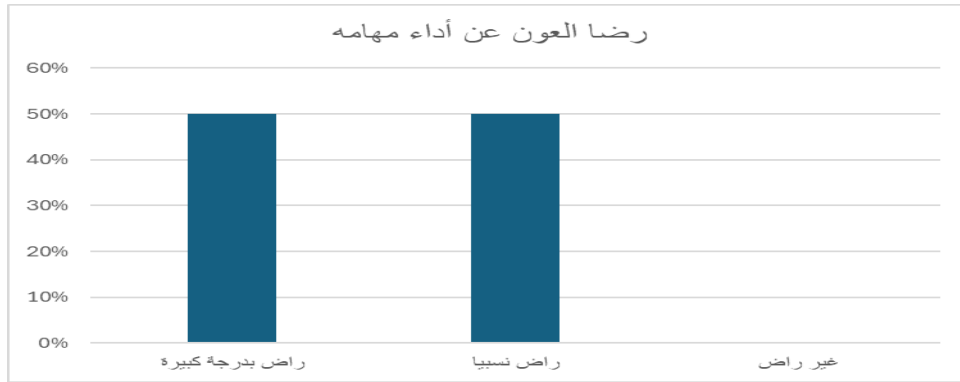


المندوبية الجهوية للتربية بالمهدية  
مكتب العلاقات مع المواطن



الرضا الوظيفي:

المؤشر	راض بدرجة كبيرة	راض نسبيا	غير راض
رضا العون عن أداء مهامه	% 50	% 50	%0
المؤشر	كثيف	عادي	قليل
حجم العمل	% 50	%50	% 0

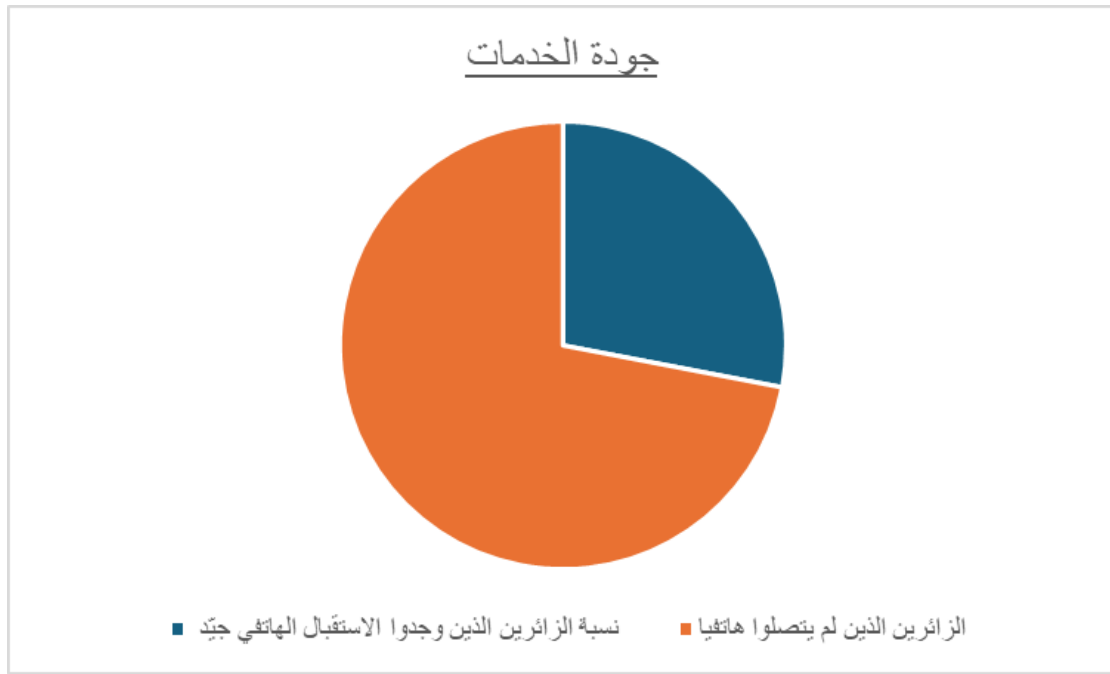


### 3/ المحور الثالث: قياس أداء العاملين لتحسين العمليات وجودة الخدمات:

#### جودة الخدمات:

جودة الاستقبال الهاتفي: نسبة الزائرين الذين وجدوا الاستقبال الهاتفي جيد 28%

ملاحظة: (بقية الزائرين حسب الاستبيان لم يتصلوا هاتفيا)



المندوبية الجهوية للتربية بالمهدية  
مكتب العلاقات مع المواطن

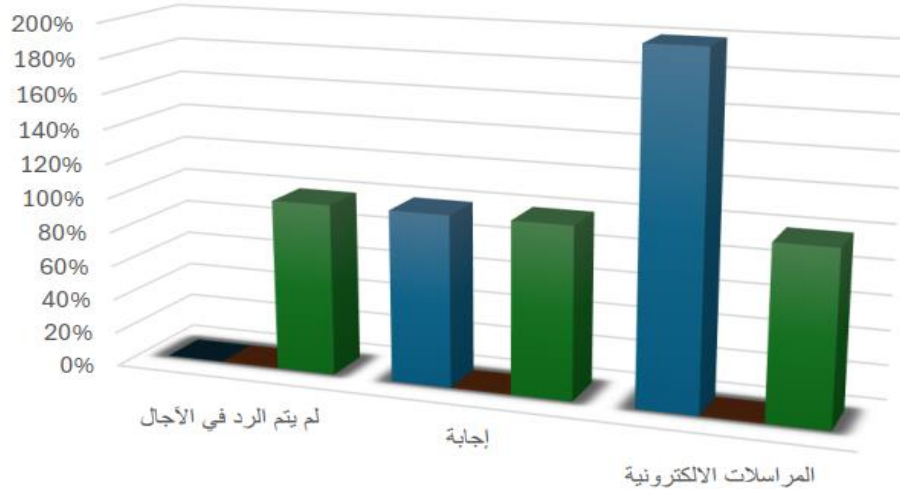


جودة الاستقبال الالكتروني:

المراسلات الالكترونية	لم يتم الرد في الآجال
02	0%
العرائض الالكترونية	لم يتم الرد في الآجال
01	100%

\*لم يتم الرد في الآجال لان المراسلات الالكترونية ترد عبر البريد الالكتروني للمندوبية وليس مباشرة عبر البريد الالكتروني للمكتب.

جودة الاستقبال الوارد من المراسلات



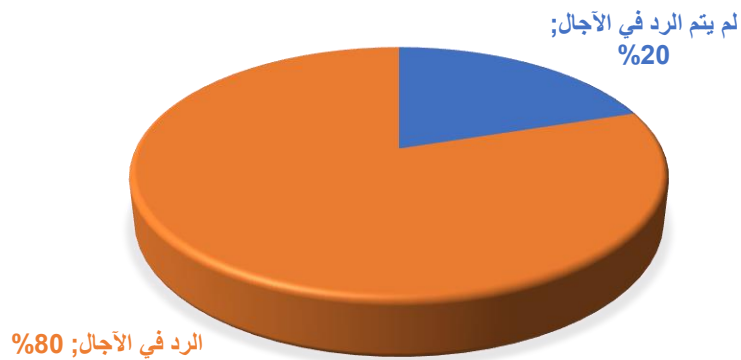
## المندوبية الجهوية للتربية بالمهدية مكتب العلاقات مع المواطن



### جودة الاستقبال الوارد من المراسلات والعرائض:

لم يتم الرد في الآجال	الرد في الآجال
28.57%	71.43%
لم يتم الرد في الآجال	الرد في الآجال
20%	80%

### جودة الاستقبال الوارد من العرائض





المندوبية الجهوية للتربية بالمهدية  
مكتب العلاقات مع المواطن



✿ تحسين العمليات: نسبة الذين قدموا اقتراحات:

-الأعوان 100%.

-الزائرين 12%.

