

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

-المحور الأول: رضاء الزائرين عن الخدمات المقدمة:

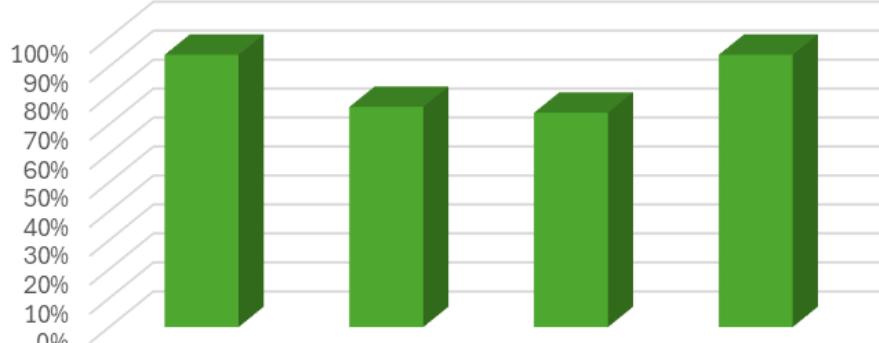
سهولة الوصول والاستقبال: 94% من الزائرين الذين وجدوا مكان عون الاستقبال واضحا.

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

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

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

رضا الزائرين عن الخدمات المقدمة



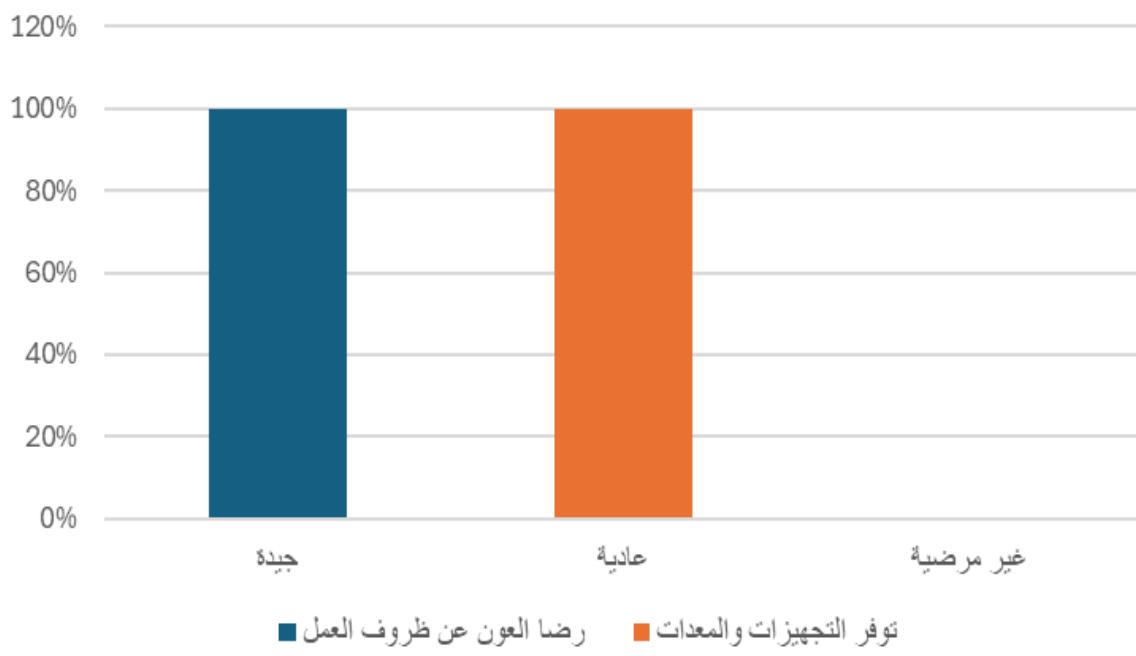
وقت الانتظار: 94% من الزائرين قضوا أقل من 10 دقائق في الانتظار.
التواصل والتفاعل: 74% من الزائرين وجدوا تعاون الاستقبال جيد.
جودة الخدمة المقدمة: 76% من الزائرين كانوا راضين تماما عن الخدمة المقدمة.
سهولة الوصول: 94% من الزائرين الذين وجدوا مكان عون الاستقبال واضحا.

2/ المحور الثاني: بيئة العمل بمكاتب العلاقة مع المواطن

ظروف العمل:

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

ظروف العمل بمكتب العلاقة مع المواطن

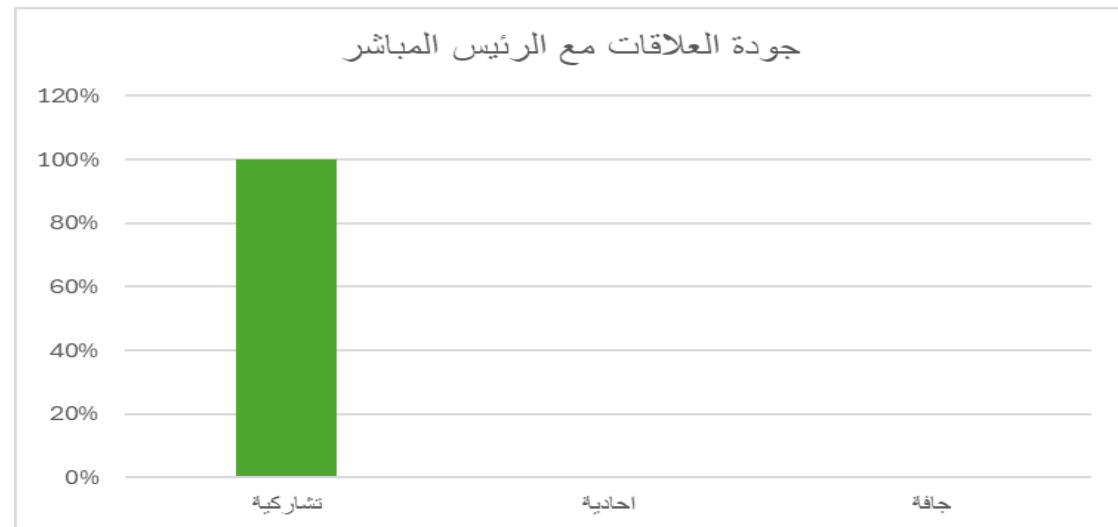


المندوبية الجهوية للتربية بالمهديّة
مكتب العلاقات مع المواطن



العلاقات داخل المكتب:

المؤشر	جيدة	عادية	متواترة
جودة العلاقات مع الزملاء	% 100	% 0	% 0
المؤشر	مشاركة	احادية	جافة
جودة العلاقات مع الرئيس المباشر	% 100	% 0	% 0

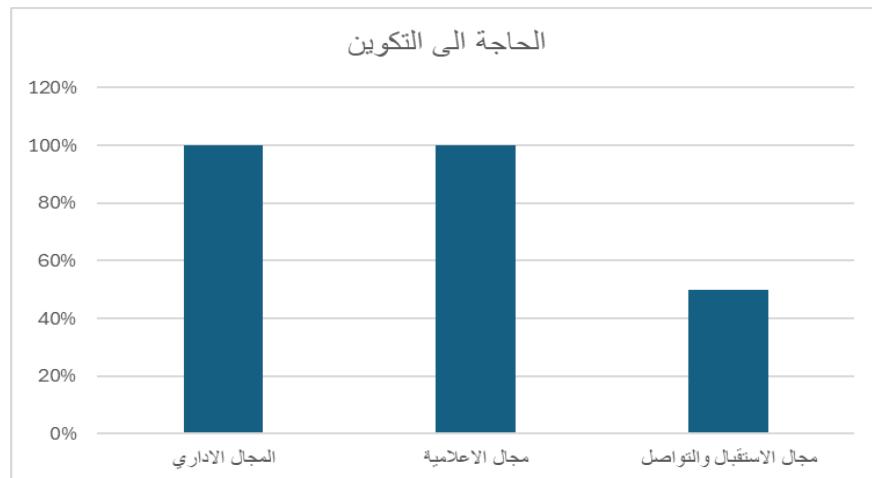


المندوبية الجهوية للتربية بالمهديّة
مكتب العلاقات مع المواطن



التكوين والمهارات:

المؤشر	اطلاع العون على أنشطة الوزارة	اطلاع كامل	اطلاع جزئي	مجال الاعلامية	مجال الاستقبال والتواصل
النسبة المئوية	% 0	% 100	% 100	% 100	% 50
البيان	اطلاع العون على أنشطة الوزارة	اطلاع كامل	اطلاع جزئي	مجال الاعلامية	ليس لديهم اطلاع
القيمة	اطلاع العون على أنشطة الوزارة	اطلاع كامل	اطلاع جزئي	مجال الاعلامية	ليس لديهم اطلاع

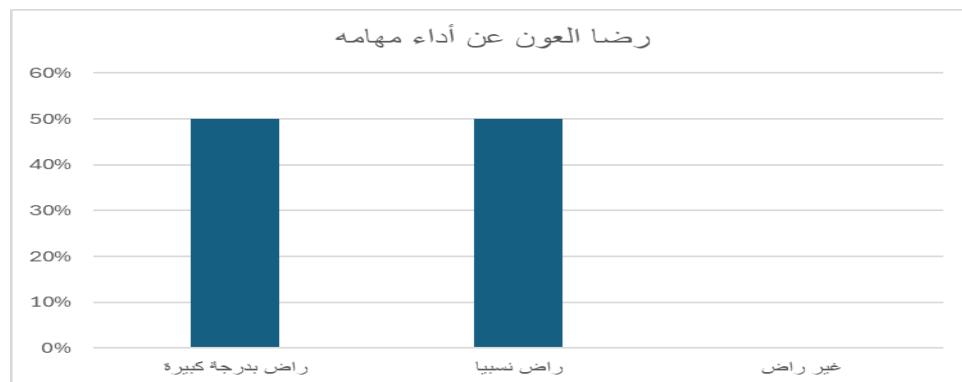


المندوبيّة الجهوية للتربية بالمهديّة
مكتب العلاقات مع المواطن



✿ الرضا الوظيفي:

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



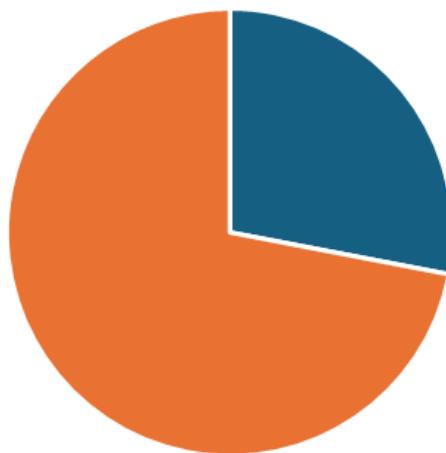
3/ المحور الثالث: قياس أداء العاملين لتحسين العمليات وجودة الخدمات:

❖ جودة الخدمات:

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

ملاحظة: (بقية الزائرين حسب الاستبيان لم يتصلوا هاتفيًا)

جودة الخدمات



الزائرين الذين لم يتصلوا هاتفيًا ■ نسبة الزائرين الذين وجدوا الاستقبال الهاتفي جيداً ■

المندوبية الجهوية للتربية بالمهديّة
مكتب العلاقات مع المواطن



❖ جودة الاستقبال الالكتروني:

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

*لم يتم الرد في الآجال لأن المراسلات الالكترونية ترد عبر البريد الالكتروني للمندوبيّة وليس مباشرة عبر البريد الالكتروني للمكتب.

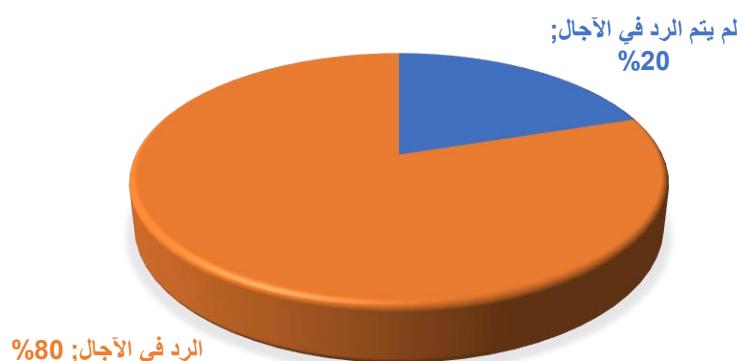
جودة الاستقبال الوارد من المراسلات



❖ جودة الاستقبال الوارد من المراسلات والعرائض:

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

جودة الاستقبال الوارد من العرائض



❖ تحسين العمليات: نسبة الذين قدموا اقتراحات:

-الأعوان **%100**.

-الزائرين **%12**.

