

# قياس رضا العملاء في مركز الخدمات بمبنى عالي (1-09-2025)

## قياس رضا العملاء حول الخدمة

1- ترحيب الموظف بالعميل في بداية تقديم الطلب

2- اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمتعامل دون الانشغال في أمور أخرى خلال تقديم الخدمة

3- مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات العميل حول الخدمة

4- مدى سرعة إنجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة

5- الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب عديدة



# قياس رضا العملاء في مركز الخدمات بمبنى عالي (1-09-2025)

## قياس رضا العملاء حول الخدمة

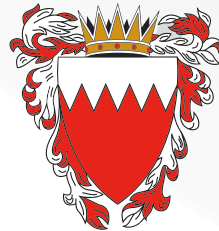
٦- عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة  
لإنجاز الخدمة

٧- الموقع الجغرافي من حيث سهولة  
تمييزه والوصول إليه

٨- وضوح الإرشادات في الطريق التي تدل على  
موقع المركز

٩- نظافة مرافق المركز وصلاحيه استخدامها

١٠- مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول  
على موقف للوصول للمركز



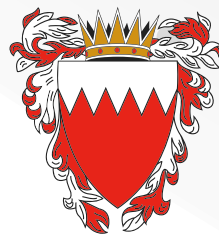
# قياس رضا العملاء في مركز الخدمات بمبنى عالي (2025-09-1) قياس رضا العملاء حول الخدمة

١١- تقوم الجهة الحكومية بشكر العميل في بداية ردها والاعتذار عن المشكلة التي واجهت العميل

١٢- قامت الجهة الحكومية بالرد على موضوع الشكوى وليس الطلب من العميل التواصل مع جهات أخرى

١٣- قامت الجهة الحكومية بإعطاء معلومات واضحة من حيث سبب المشكلة وآلية الحل ووقت الحل المتوقع (إن لم يتم الحل)

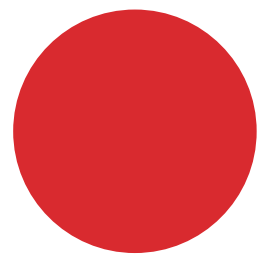
١٤ - تقوم الجهة الحكومية بتحفيز العميل للتواصل معها مستقبلاً في حالة الحاجة إلى المساعدة



# قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز عالي)

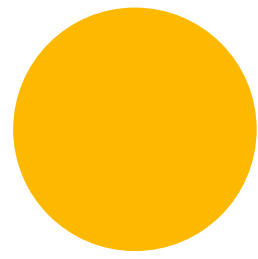
100%

راضي جداً



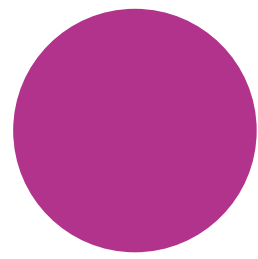
0%

راضي



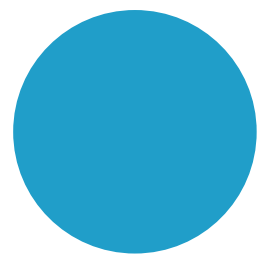
0%

راضي جزئياً



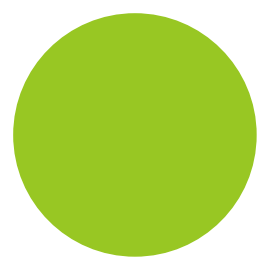
0%

غير راضي

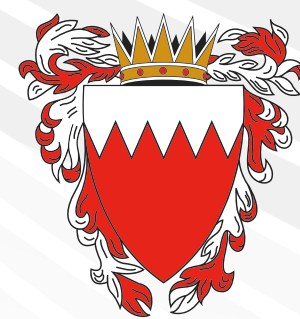


0%

غير راضي جداً



ترحيب الموظف  
بالعميل في بداية  
تقديم الطلب



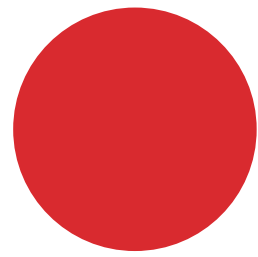
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز عالي)

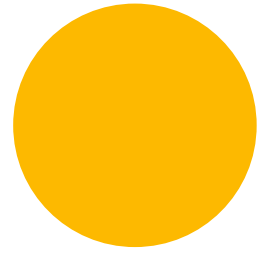
98%

راضي جداً



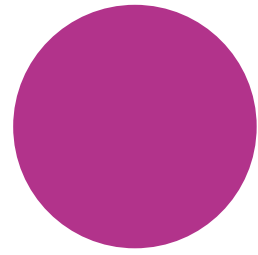
2%

راضي



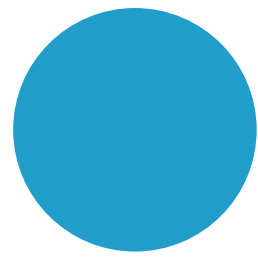
0%

راضي جزئياً



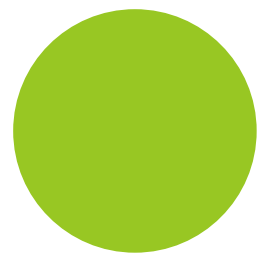
0%

غير راضي

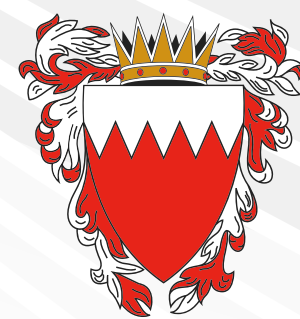


0%

غير راضي جداً



اهتمام الموظف  
بتقديم الخدمة  
للمتعامل دون  
الانشغال في أمور  
أخرى خلال تقديم  
الخدمة



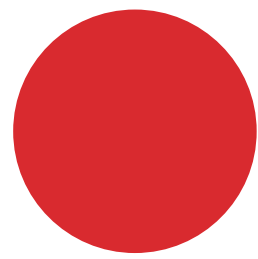
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز عالي)

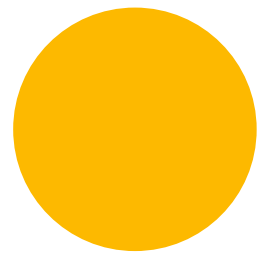
99%

راضي جداً



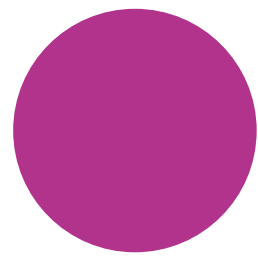
1%

راضي



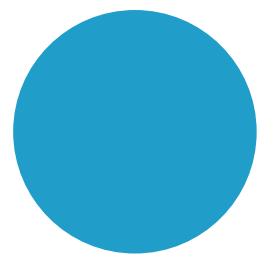
0%

راضي جزئياً



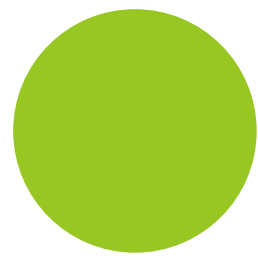
0%

غير راضي

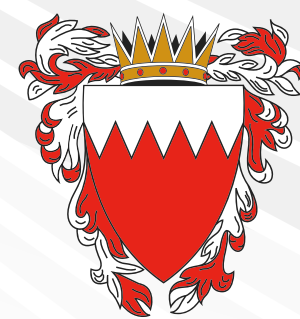


0%

غير راضي جداً



مدى معرفة الموظف  
بالمعلومات  
المتعلقة بالخدمة  
والإجابة على  
استفسارات العميل  
حول الخدمة



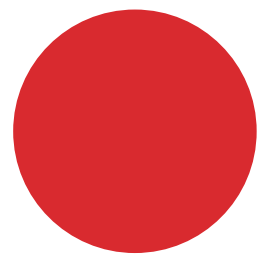
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز عالي)

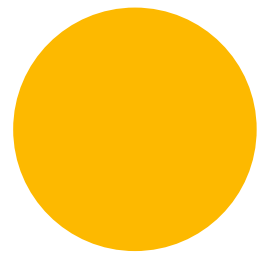
99%

راضي جداً



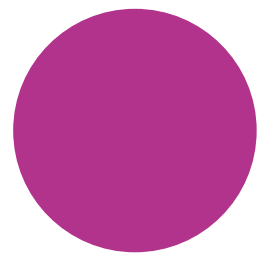
1%

راضي



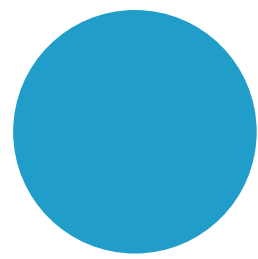
0%

راضي جزئياً



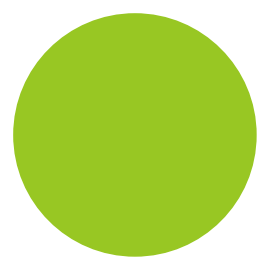
0%

غير راضي

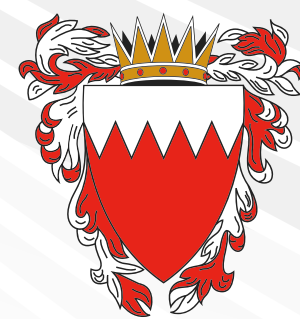


0%

غير راضي جداً



مدى سرعة إنجاز  
الموظف للخدمة  
بما يتناسب مع  
نوع وطبيعة  
الخدمة



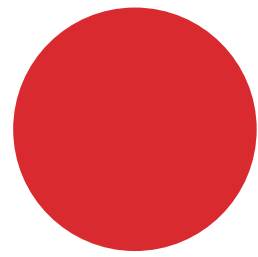
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز عالي)

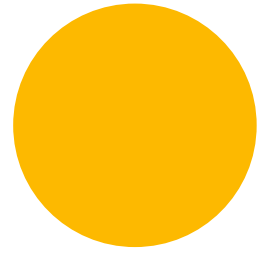
99%

راضي جداً



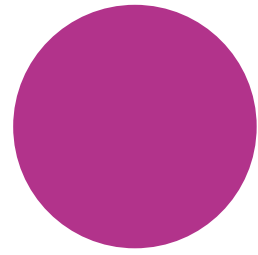
1%

راضي



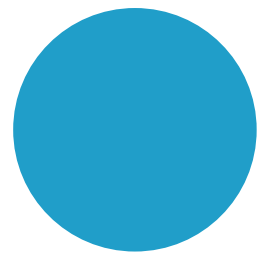
0%

راضي جزئياً



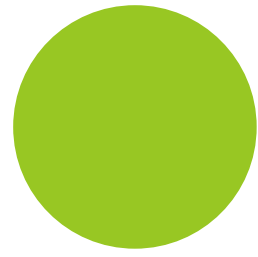
0%

غير راضي

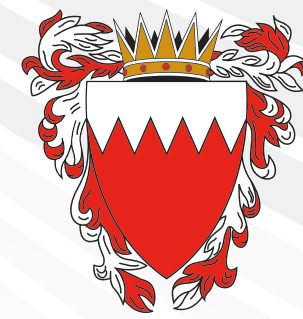


0%

غير راضي جداً



الخطوات اللازمة  
لإنجاز المعاملة  
وعدم الحاجة إلى  
التنقل إلى مكاتب  
عديدة



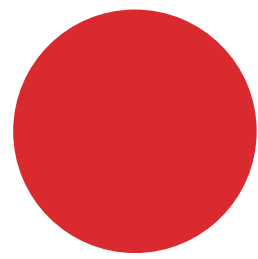
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز عالي)

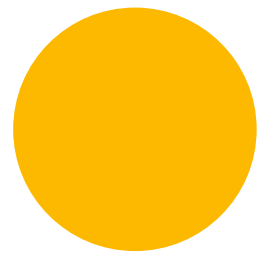
100%

راضي جداً



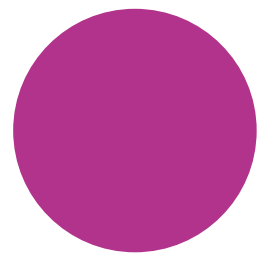
0%

راضي



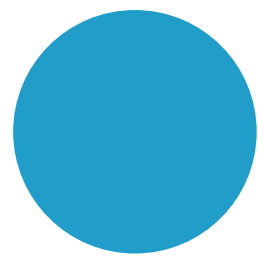
0%

راضي جزئياً



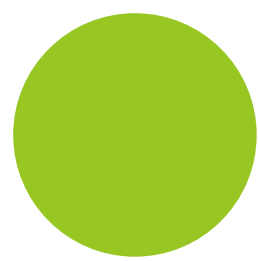
0%

غير راضي

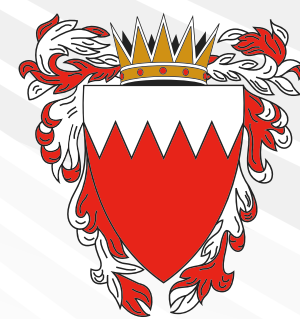


0%

غير راضي جداً



عدد المستندات  
والمرفقات  
الورقية المطلوبة  
لإنجاز الخدمة



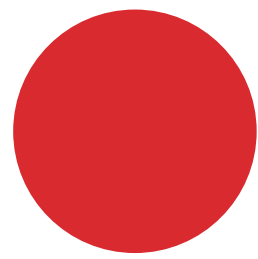
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز عالي)

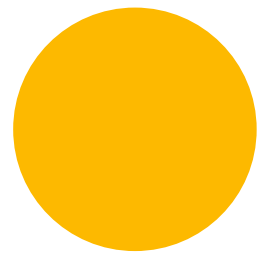
100%

راضي جداً



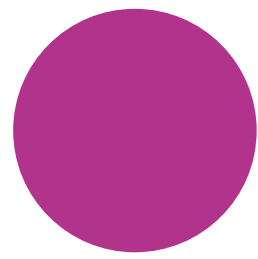
0%

راضي



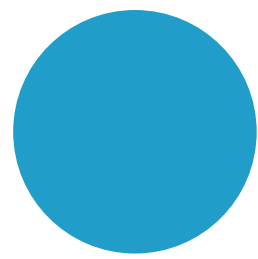
0%

راضي جزئياً



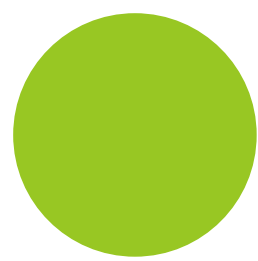
0%

غير راضي

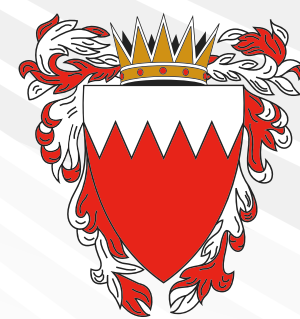


0%

غير راضي جداً



نظافة مرافق  
المركز وصلاحيّة  
استخدامها



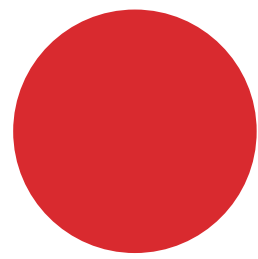
بلدية المنطقة الشماليّة

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز عالي)

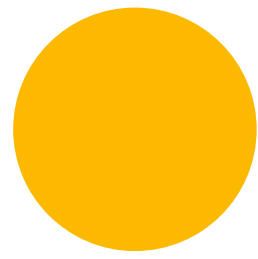
100%

راضي جداً



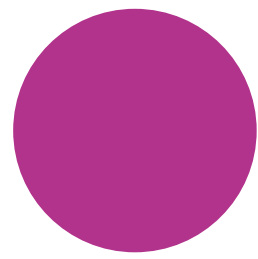
0%

راضي



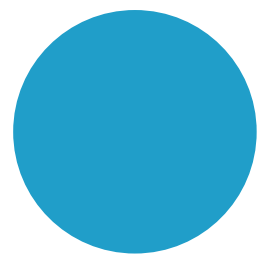
0%

راضي جزئياً



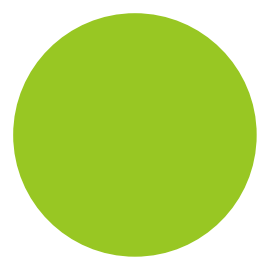
0%

غير راضي

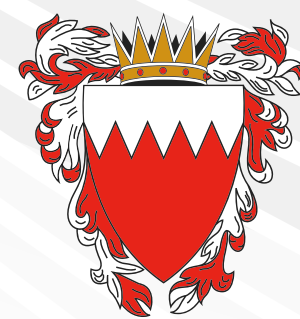


0%

غير راضي جداً



مدى توافر مواقف  
للسيارات  
وسهولة الحصول  
على موقف  
للوصول للمركز



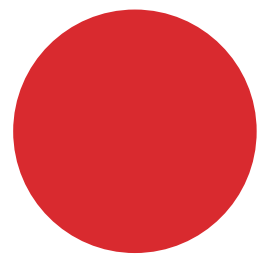
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز عالي)

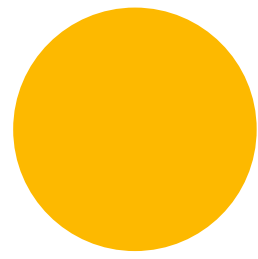
100%

راضي جداً



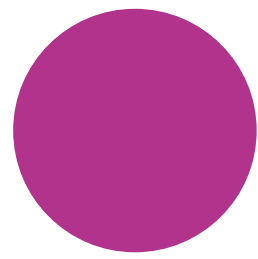
0%

راضي



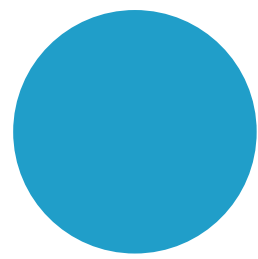
0%

راضي جزئياً



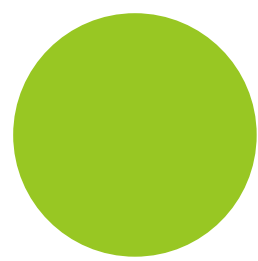
0%

غير راضي

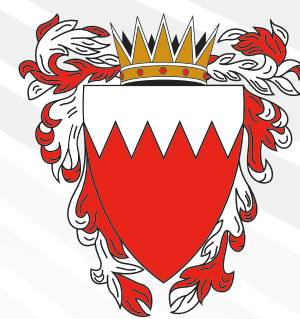


0%

غير راضي جداً



الموقع الجغرافي  
من حيث سهولة  
تميزه والوصول  
إليه



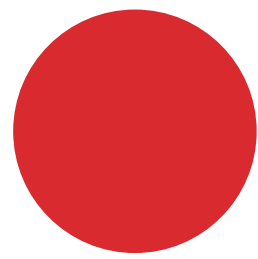
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز عالي)

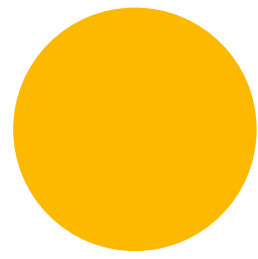
100%

راضي جداً



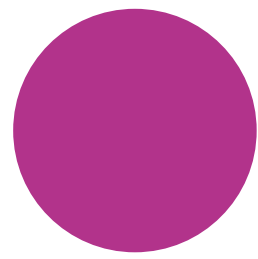
0%

راضي



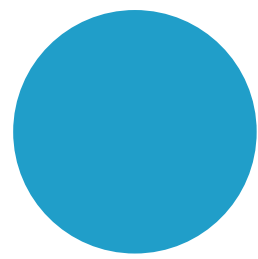
0%

راضي جزئياً



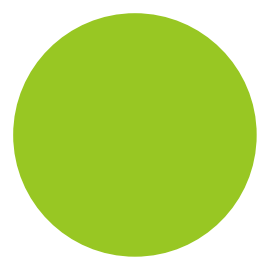
0%

غير راضي

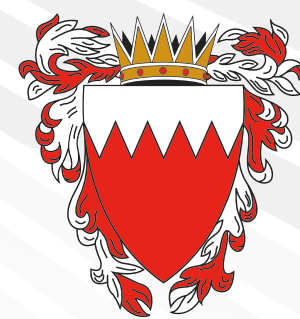


0%

غير راضي جداً



وضوح الإرشادات  
في الطريق التي  
تدل على موقع  
المركز



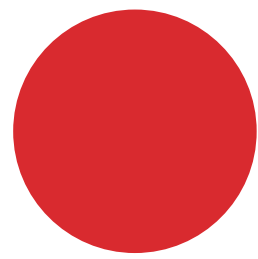
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل: (مركز عالي)

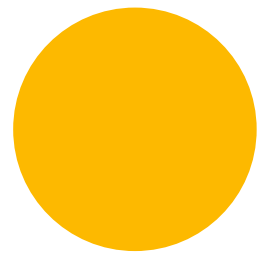
100%

راضي جداً



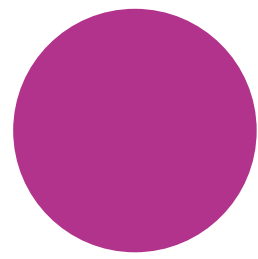
0%

راضي



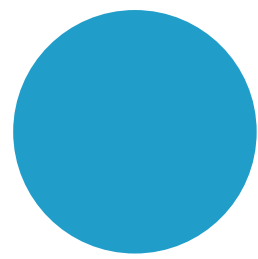
0%

راضي جزئياً



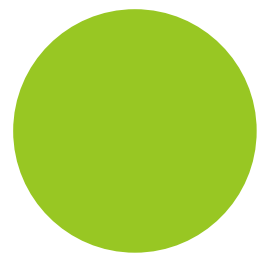
0%

غير راضي

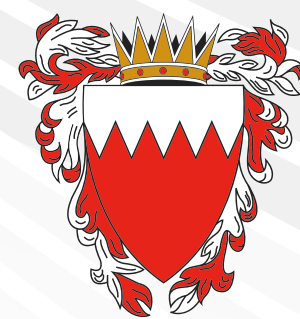


0%

غير راضي جداً



تقوم الجهة  
الحكومية بشكر  
العميل في بداية  
ردها والاعتذار عن  
المشكلة التي  
واجهت العميل



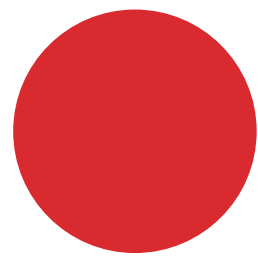
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل: (مركز عالي)

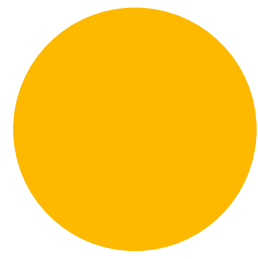
100%

راضي جداً



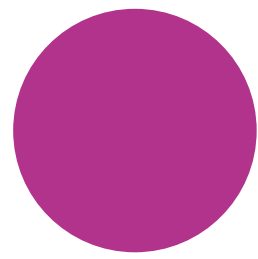
0%

راضي



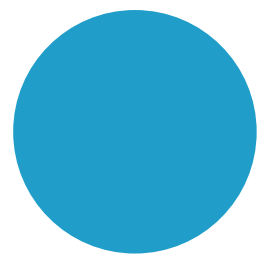
0%

راضي جزئياً



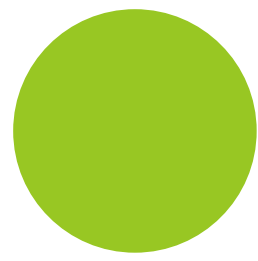
0%

غير راضي

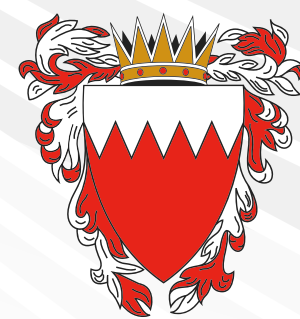


0%

غير راضي جداً



قامت الجهة  
الحكومية بالرد  
على موضوع  
الشكاوى وليس  
الطلب من العميل  
التواصل مع  
جهات أخرى



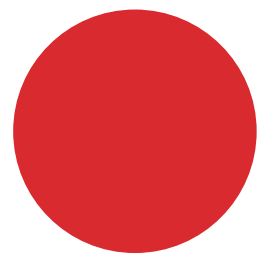
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل: (مركز عالي)

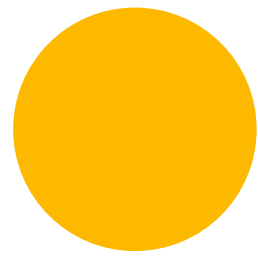
100%

راضي جداً



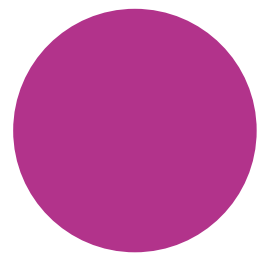
0%

راضي



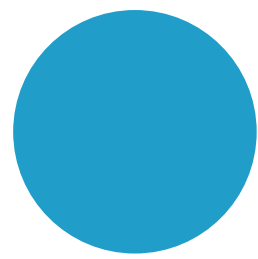
0%

راضي جزئياً



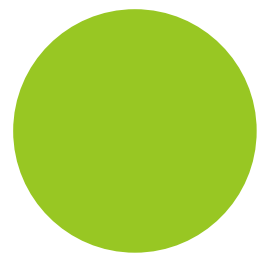
0%

غير راضي

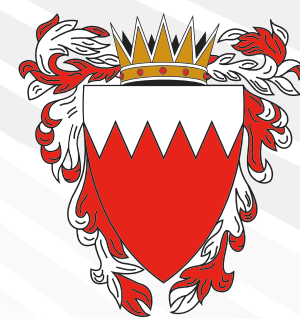


0%

غير راضي جداً



قامت الجهة  
الحكومية بإعطاء  
معلومات واضحة  
من حيث سبب  
المشكلة وآلية  
الحل ووقت الحل  
المتوقع  
(إن لم يتم الحل)



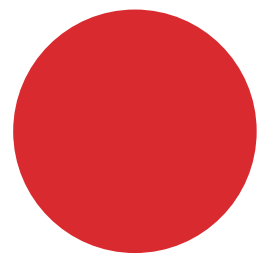
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل: (مركز عالي)

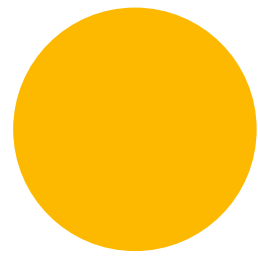
100%

راضي جداً



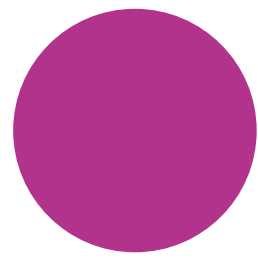
0%

راضي



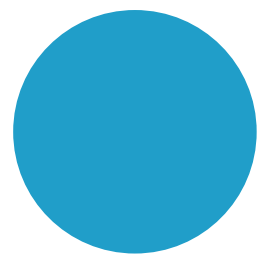
0%

راضي جزئياً



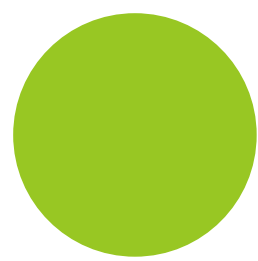
0%

غير راضي

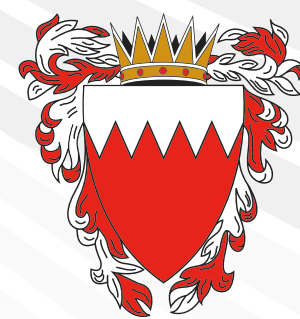


0%

غير راضي جداً



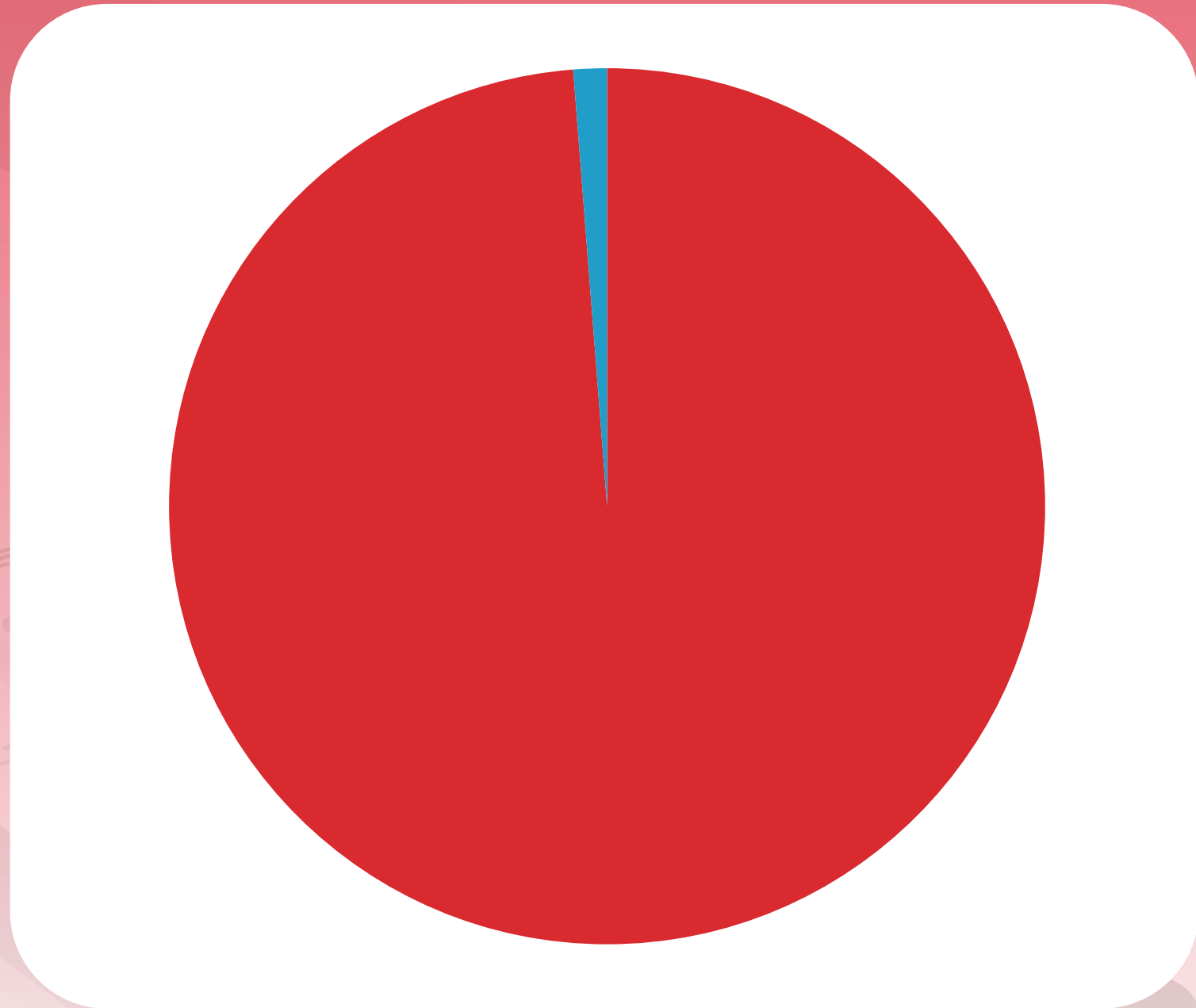
تقوم الجهة  
الحكومية بتحفيز  
العميل للتواصل  
معها مستقبلاً  
في حالة الحاجة  
إلى المساعدة



بلدية المنطقة الشمالية

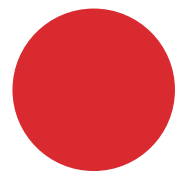
Northern Area Municipality

# هل استخدمت برنامج تواصل؟



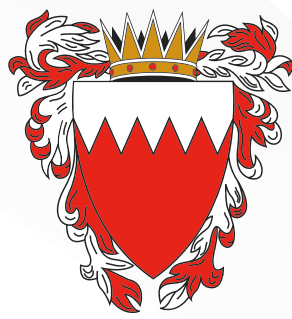
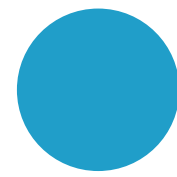
86.6%

لا (181)



13.4%

نعم (28)



بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء في مركز الخدمات بمبنى عالي (1-05-2025)

## قياس رضا العملاء حول الخدمة

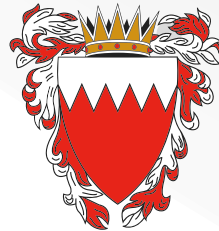
1- ترحيب الموظف بالعميل في بداية تقديم الطلب

2- اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمتعامل دون الانشغال في أمور أخرى خلال تقديم الخدمة

3- مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات العميل حول الخدمة

4- مدى سرعة إنجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة

5- الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب عديدة



# قياس رضا العملاء في مركز الخدمات بمبنى عالي (1-05-2025)

## قياس رضا العملاء حول الخدمة

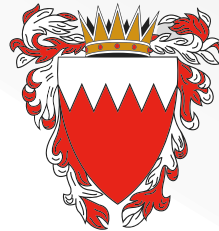
٦- عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة  
لإنجاز الخدمة

٧- الموقع الجغرافي من حيث سهولة  
تمييزه والوصول إليه

٨- وضوح الإرشادات في الطريق التي تدل على  
موقع المركز

٩- نظافة مرافق المركز وصلاحيه استخدامها

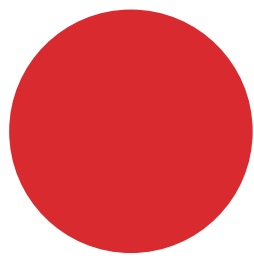
١٠- مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول  
على موقف للوصول للمركز



# قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز عالي)

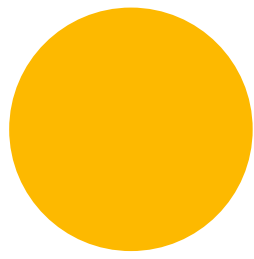
99.5%

راضي جداً



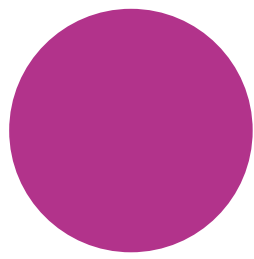
0.5%

راضي



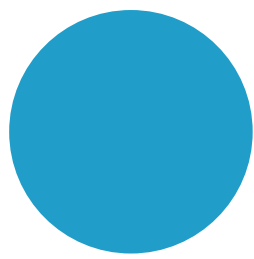
0%

راضي جزئياً



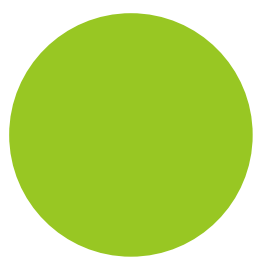
0%

غير راضي

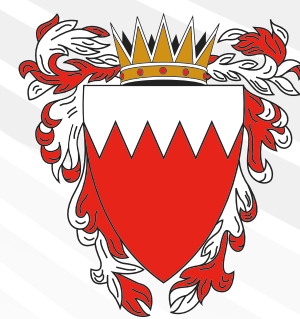


0%

غير راضي جداً



ترحيب الموظف  
بالعمل في بداية  
تقديم الطلب



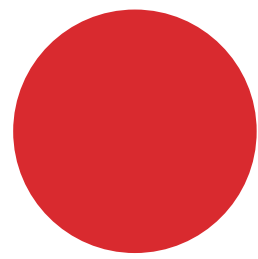
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز عالي)

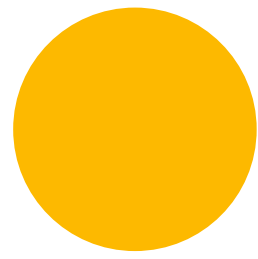
98.1%

راضي جداً



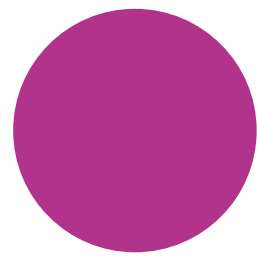
1.9%

راضي



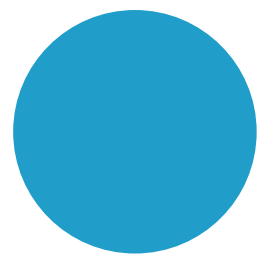
0%

راضي جزئياً



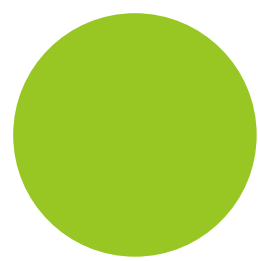
0%

غير راضي

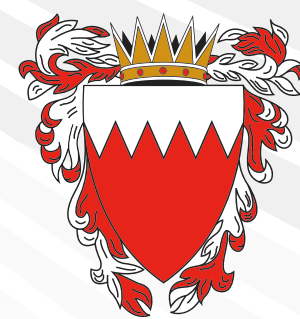


0%

غير راضي جداً



اهتمام الموظف  
بتقديم الخدمة  
للمتعامل دون  
الانشغال في أمور  
أخرى خلال تقديم  
الخدمة



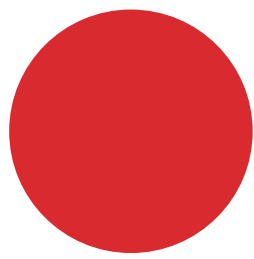
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز عالي)

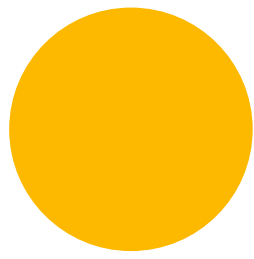
98.1%

راضي جداً



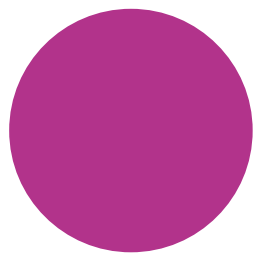
1.9%

راضي



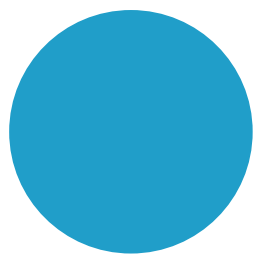
0%

راضي جزئياً



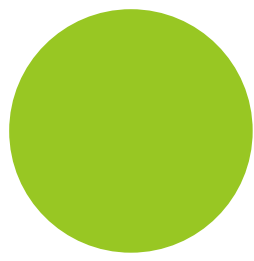
0%

غير راضي

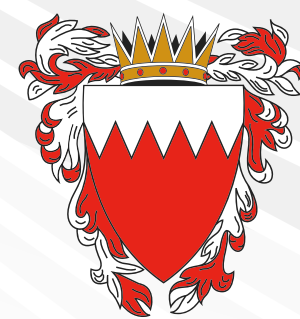


0%

غير راضي جداً



مدى معرفة الموظف  
بالمعلومات  
المتعلقة بالخدمة  
والإجابة على  
استفسارات العميل  
حول الخدمة



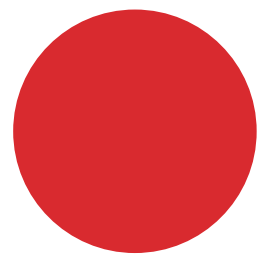
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز عالي)

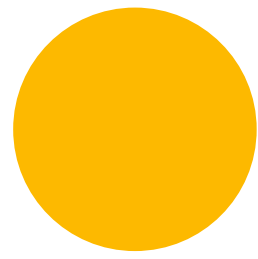
97.6%

راضي جداً



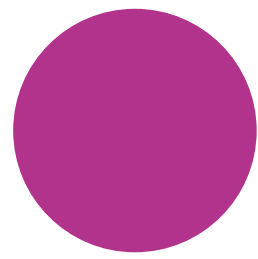
2.4%

راضي



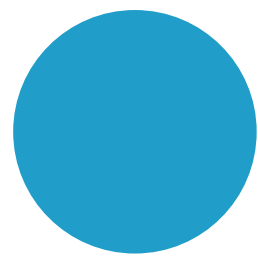
0%

راضي جزئياً



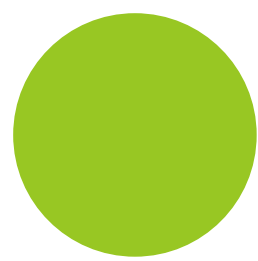
0%

غير راضي

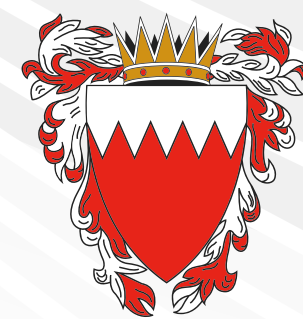


0%

غير راضي جداً



مدى سرعة إنجاز  
الموظف للخدمة  
بما يتناسب مع  
نوع وطبيعة  
الخدمة



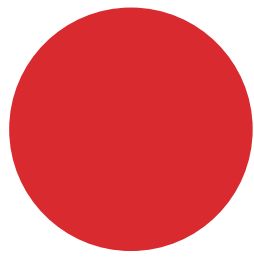
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز عالي)

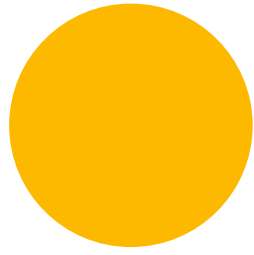
98.6%

راضي جداً



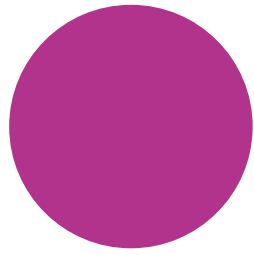
1.4%

راضي



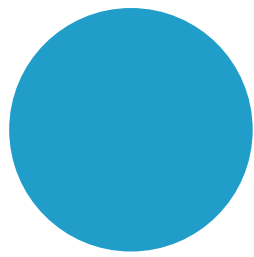
0%

راضي جزئياً



0%

غير راضي

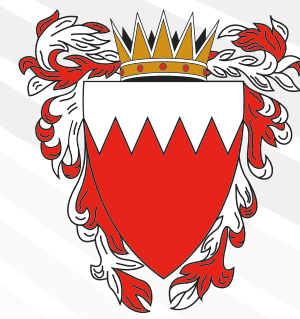


0%

غير راضي جداً



الخطوات اللازمة  
لإنجاز المعاملة  
وعدم الحاجة إلى  
التنقل إلى مكاتب  
عديدة



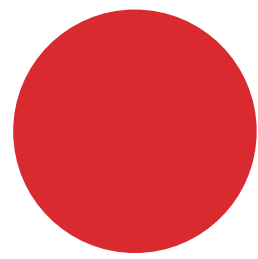
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز عالي)

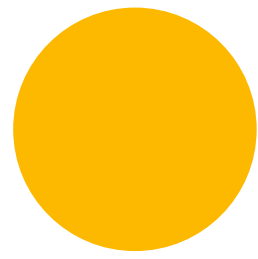
95.2%

راضي جداً



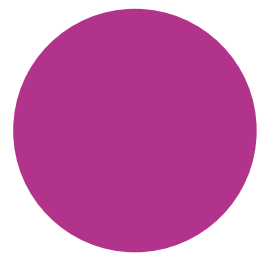
4.3%

راضي



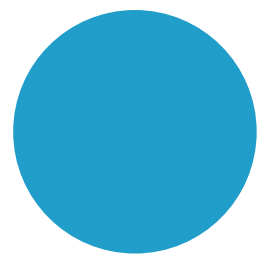
0.5%

راضي جزئياً



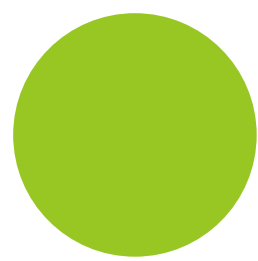
0%

غير راضي

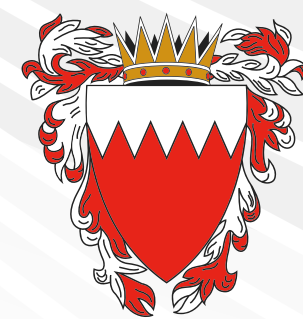


0%

غير راضي جداً



عدد المستندات  
والمرفقات  
الورقية المطلوبة  
لإنجاز الخدمة



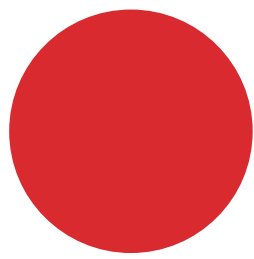
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز عالي)

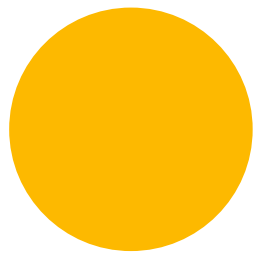
95.2%

راضي جداً



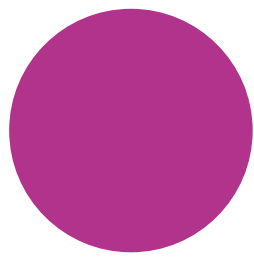
4.8%

راضي



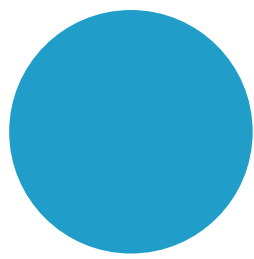
0%

راضي جزئياً



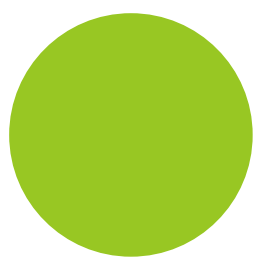
0%

غير راضي

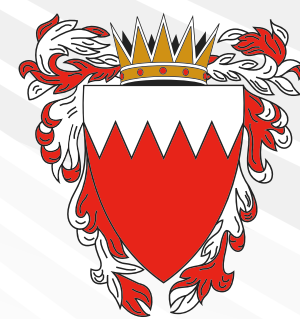


0%

غير راضي جداً



نظافة مرافق  
المركز وصلاحيّة  
استخدامها



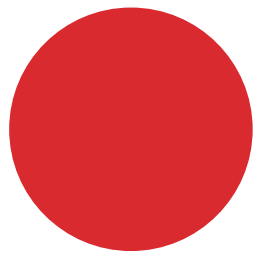
بلدية المنطقة الشماليّة

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز عالي)

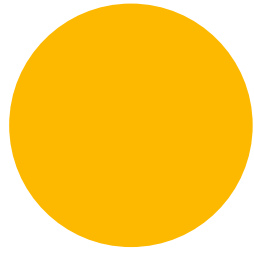
95.7%

راضي جداً



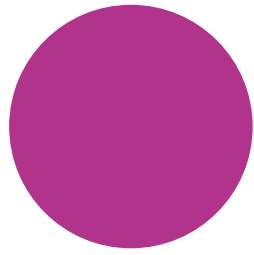
4.3%

راضي



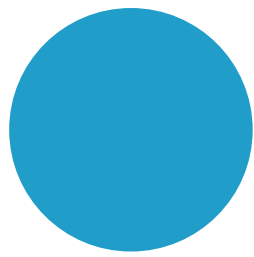
0%

راضي جزئياً



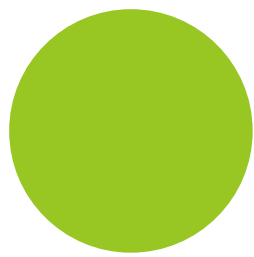
0%

غير راضي

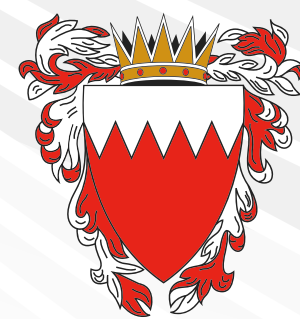


0%

غير راضي جداً



مدى توافر مواقف  
للسيارات  
وسهولة الحصول  
على موقف  
للوصول للمركز



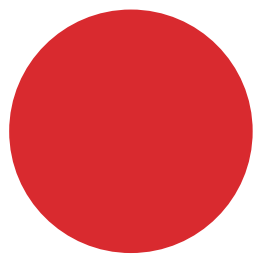
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز عالي)

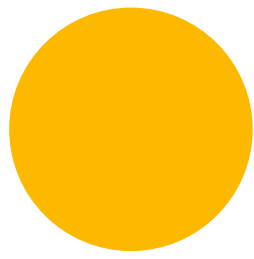
99%

راضي جداً



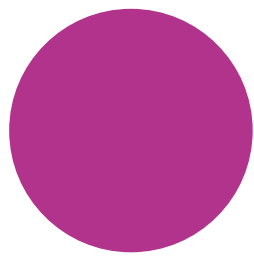
1%

راضي



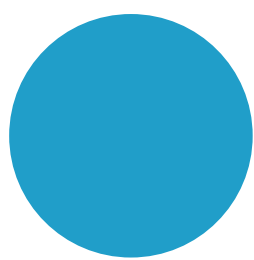
0%

راضي جزئياً



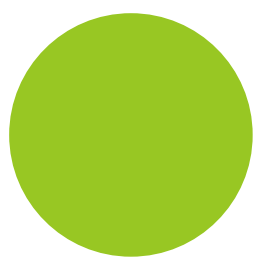
0%

غير راضي

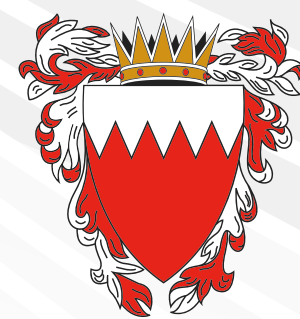


0%

غير راضي جداً



الموقع الجغرافي  
من حيث سهولة  
تميزه والوصول  
إليه



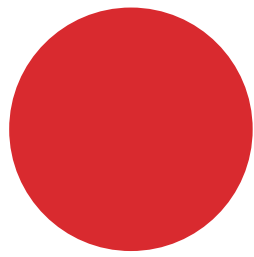
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

# قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز عالي)

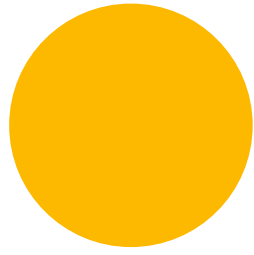
96.2%

راضي جداً



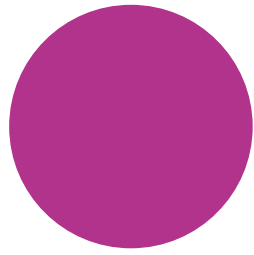
3.8%

راضي



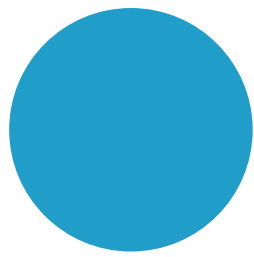
0%

راضي جزئياً



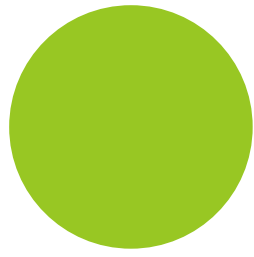
0%

غير راضي

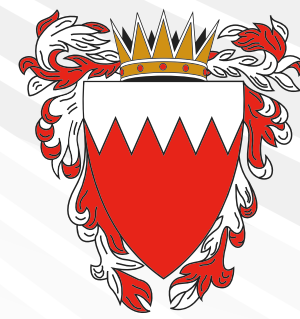


0%

غير راضي جداً



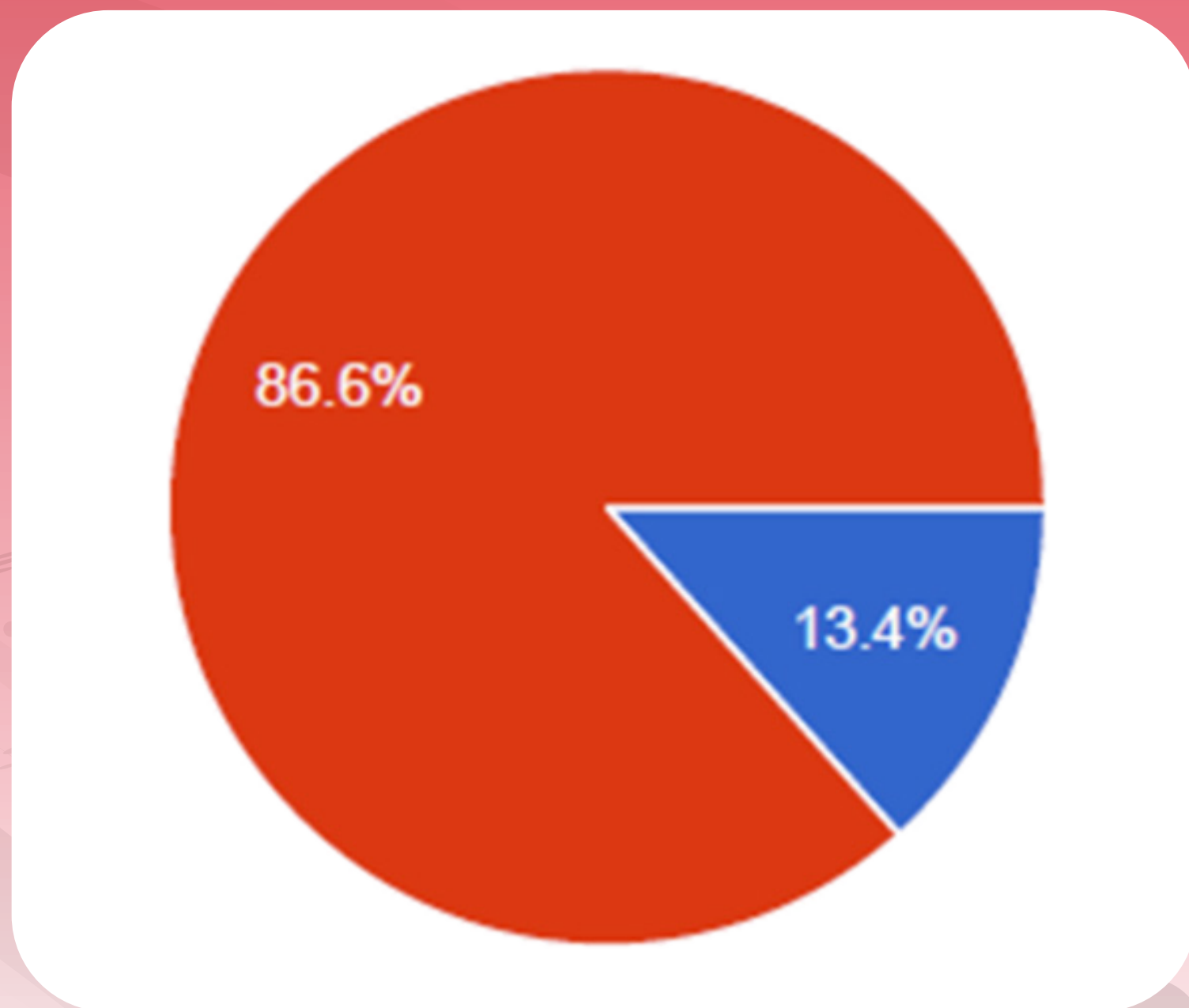
وضوح الإرشادات  
في الطريق التي  
تدل على موقع  
المركز



بلدية المنطقة الشمالية

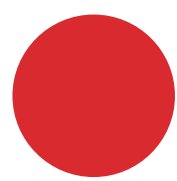
Northern Area Municipality

# هل استخدمت برنامج تواصل؟



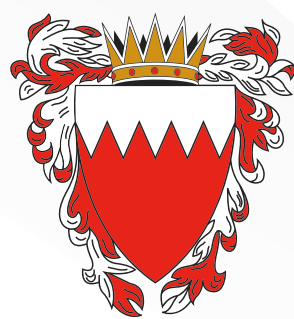
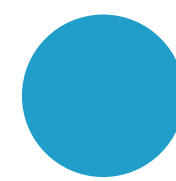
86.6%

لا (181)



13.4%

نعم (28)



بلدية المنطقة الشمالية  
Northern Area Municipality