

قياس رضا العملاء في مركز الخدمات بمبنى مدينة حمد (1-09-2025)

قياس رضا العملاء حول الخدمة

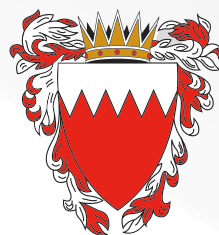
1- ترحيب الموظف بالعميل في بداية تقديم الطلب

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 مدينة حمد (1-09-2025)

قياس رضا العملاء حول الخدمة

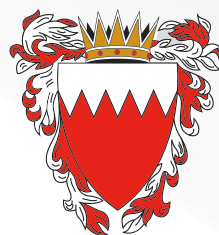
٦- عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة
لإنجاز الخدمة

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



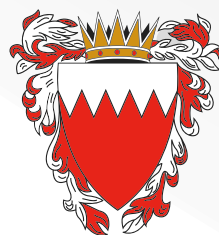
قياس رضا العملاء في مركز الخدمات بمبنى مدينة حمد (2025-09-1) قياس رضا العملاء حول الخدمة

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)

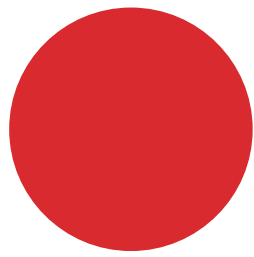
١٤ - تقوم الجهة الحكومية بتحفيز العميل للتواصل معها مستقبلاً في حالة الحاجة إلى المساعدة



قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز مدينة حمد)

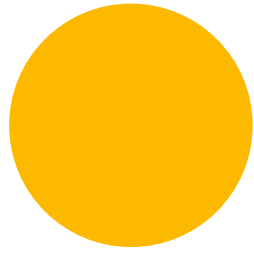
78%

راضي جداً



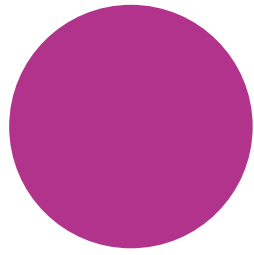
17%

راضي



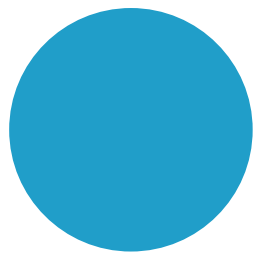
0%

راضي جزئياً



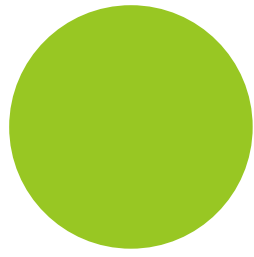
5%

غير راضي

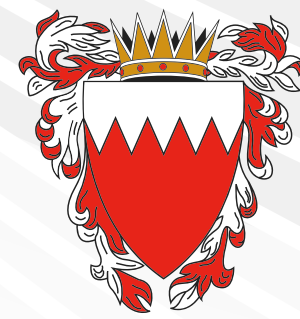


0%

غير راضي جداً



ترحيب الموظف
بالعميل في بداية
تقديم الطلب



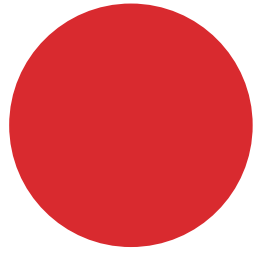
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز مدينة حمد)

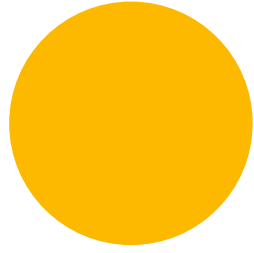
90.0%

راضي جداً



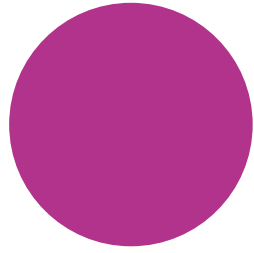
5%

راضي



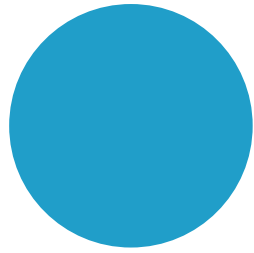
0%

راضي جزئياً



5%

غير راضي

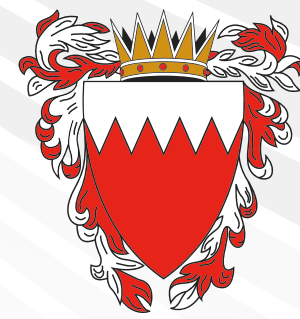


0%

غير راضي جداً



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



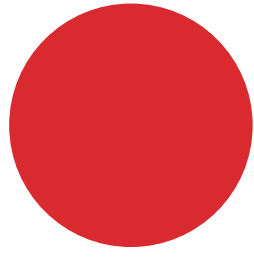
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز مدينة حمد)

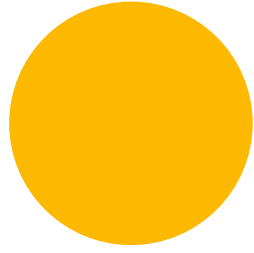
95%

راضي جداً



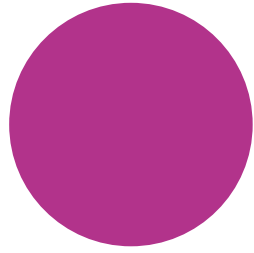
10.4%

راضي



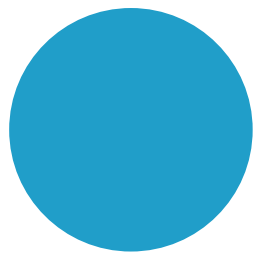
0%

راضي جزئياً



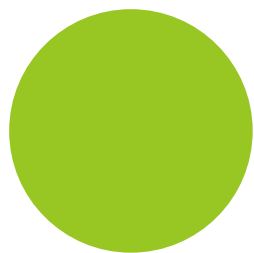
5%

غير راضي

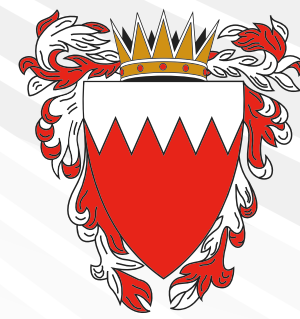


0%

غير راضي جداً



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



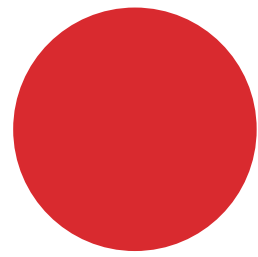
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز مدينة حمد)

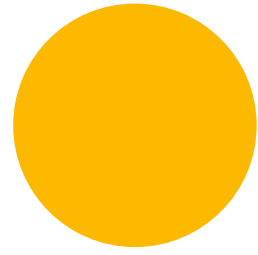
88%

راضي جداً



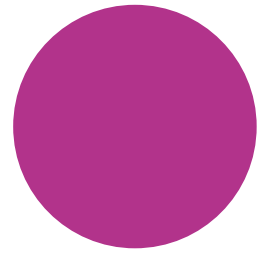
7%

راضي



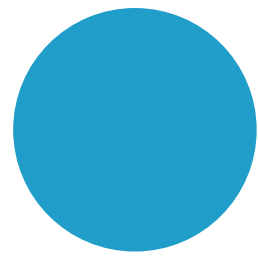
0%

راضي جزئياً



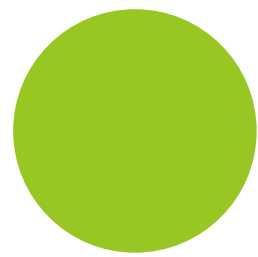
5%

غير راضي

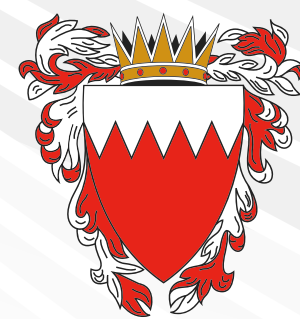


0%

غير راضي جداً



مدى سرعة إنجاز
الموظف للخدمة
بما يتناسب مع
نوع وطبيعة
الخدمة



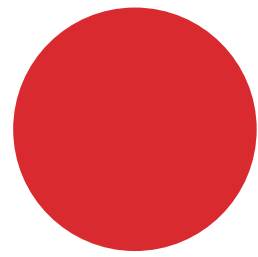
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز مدينة حمد)

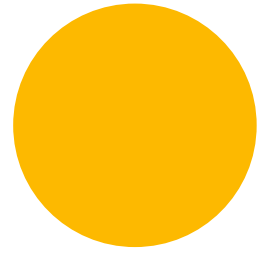
95%

راضي جداً



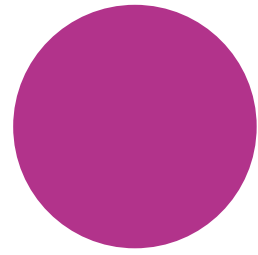
0%

راضي



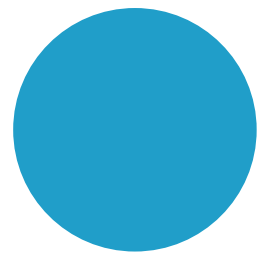
0%

راضي جزئياً



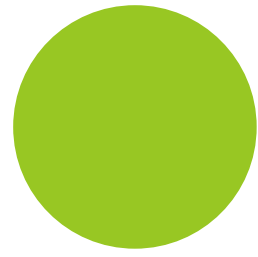
5%

غير راضي

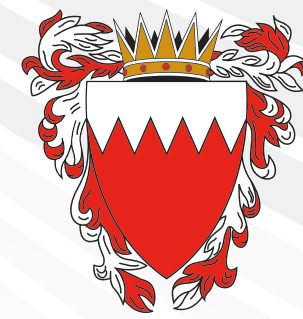


0%

غير راضي جداً



الخطوات اللازمة
لإنجاز المعاملة
وعدم الحاجة إلى
التنقل إلى مكاتب
عديدة



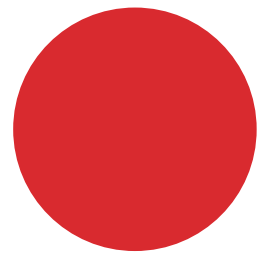
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز مدينة حمد)

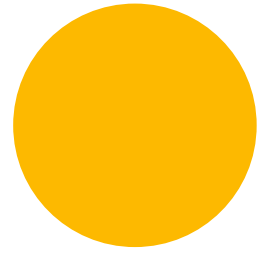
95%

راضي جداً



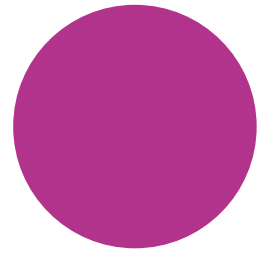
5.5%

راضي



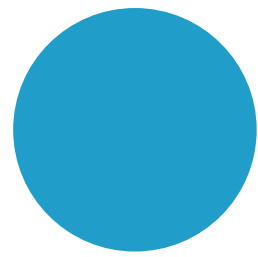
0%

راضي جزئياً



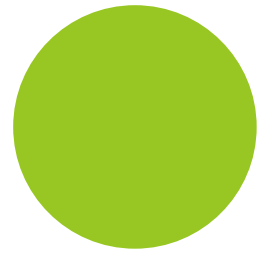
5%

غير راضي

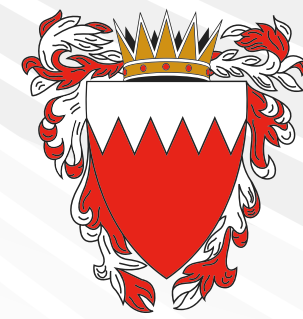


0%

غير راضي جداً



عدد المستندات
والمرفقات
الورقية المطلوبة
لإنجاز الخدمة



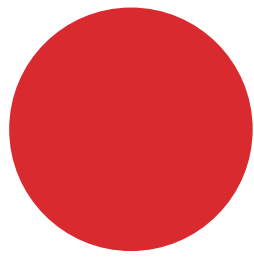
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز مدينة حمد)

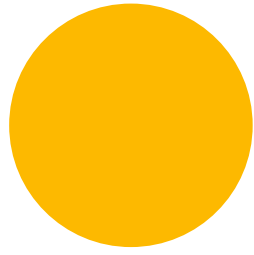
88%

راضي جداً



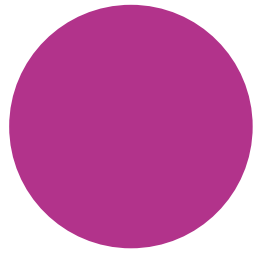
7%

راضي



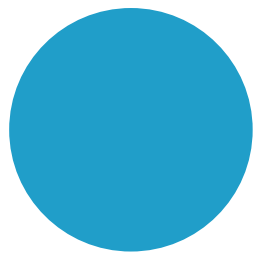
0%

راضي جزئياً



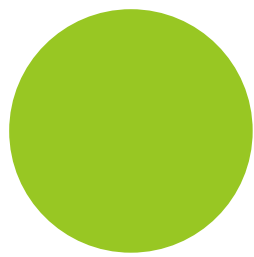
5%

غير راضي

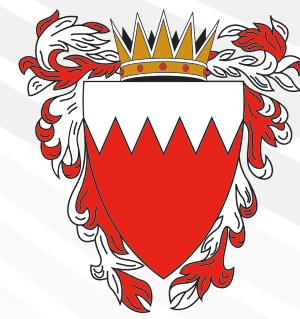


0%

غير راضي جداً



الموقع الجغرافي
من حيث سهولة
تميزه والوصول
إليه



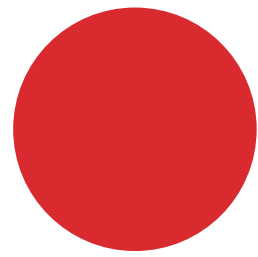
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز مدينة حمد)

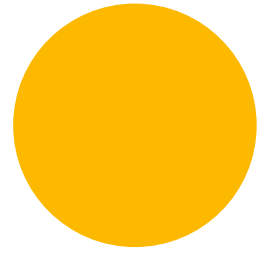
95%

راضي جداً



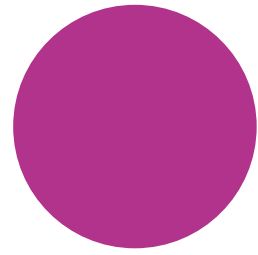
0%

راضي



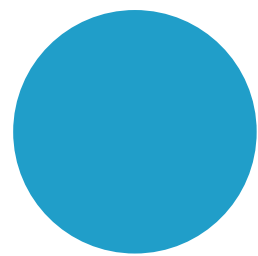
0%

راضي جزئياً



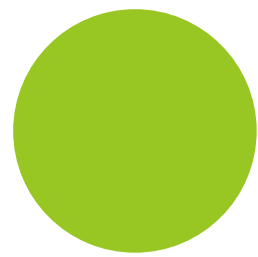
5%

غير راضي

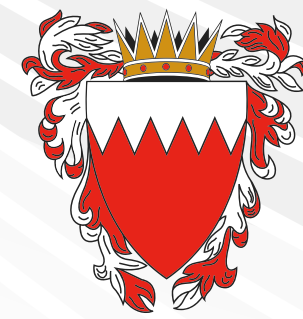


0%

غير راضي جداً



وضوح الإرشادات
في الطريق التي
تدل على موقع
المركز



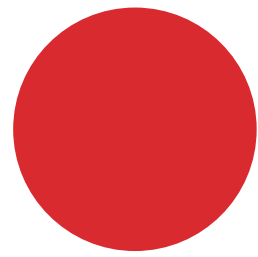
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز مدينة حمد)

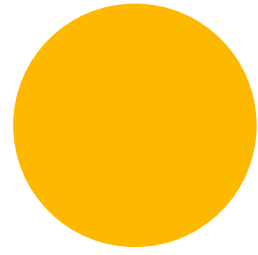
95%

راضي جداً



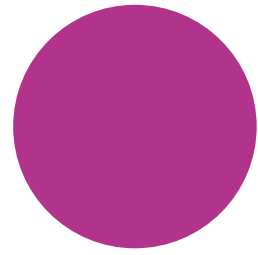
0%

راضي



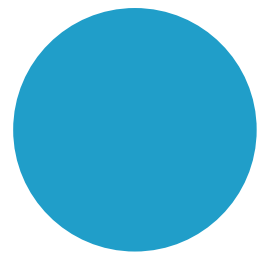
0%

راضي جزئياً



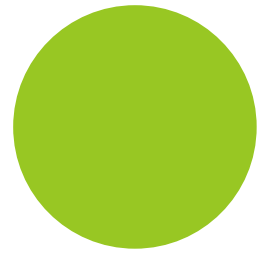
5%

غير راضي

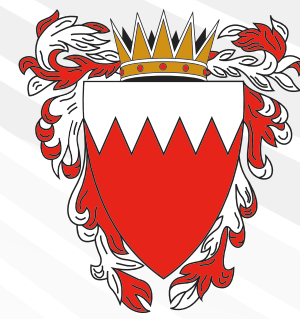


0%

غير راضي جداً



نظافة مرافق
المركز وصلاحيّة
استخدامها



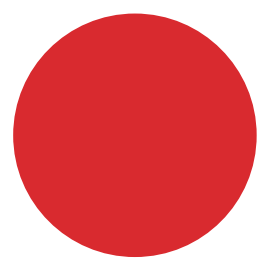
بلدية المنطقة الشماليّة

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز مدينة حمد)

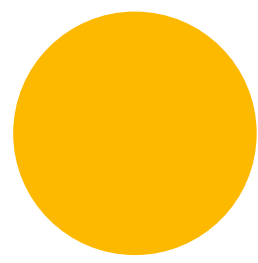
95%

راضي جداً



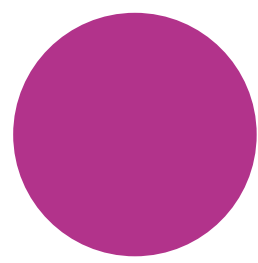
0%

راضي



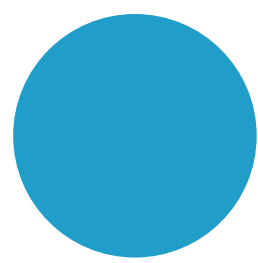
0%

راضي جزئياً



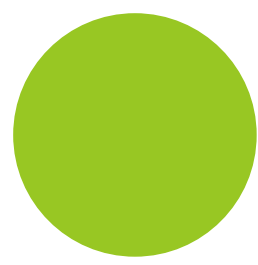
5%

غير راضي

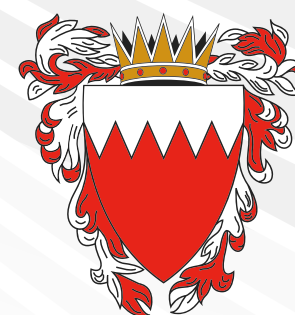


0%

غير راضي جداً



مدى توافر مواقف
للسيارات
وسهولة الحصول
على موقف
للوصول للمركز



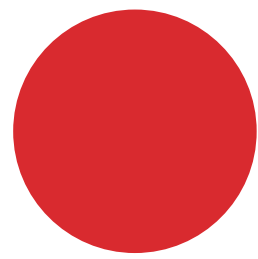
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل: (مركز مدينة حمد)

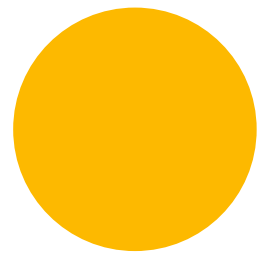
100%

راضي جداً



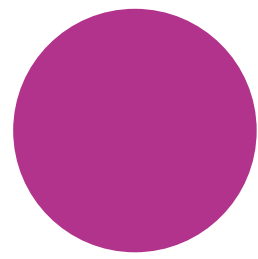
0%

راضي



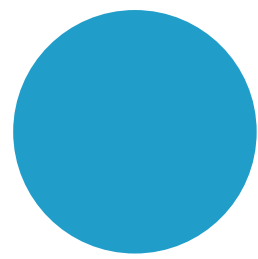
0%

راضي جزئياً



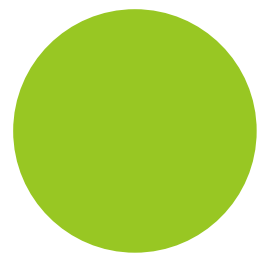
0%

غير راضي

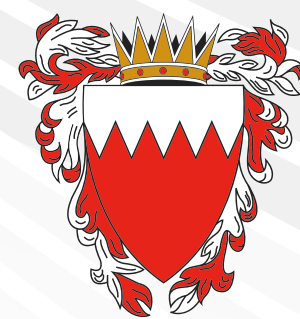


0%

غير راضي جداً



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



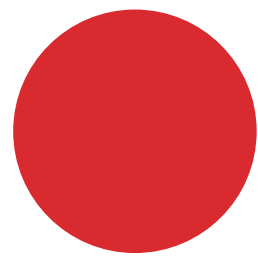
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل: (مركز مدينة حمد)

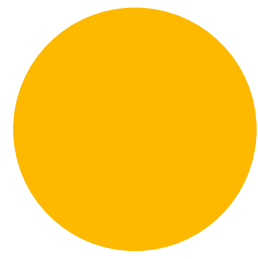
100%

راضي جداً



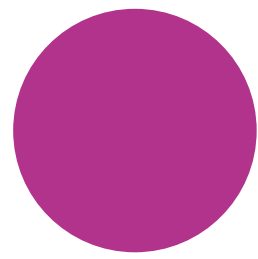
0%

راضي



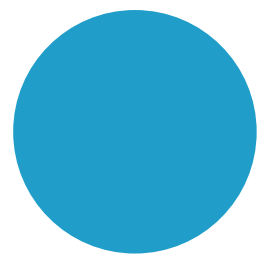
0%

راضي جزئياً



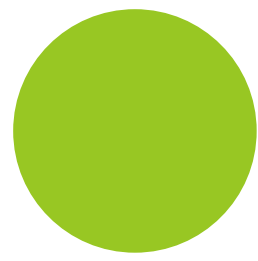
0%

غير راضي

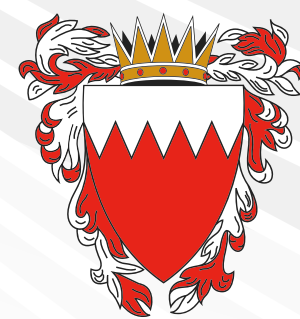


0%

غير راضي جداً



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



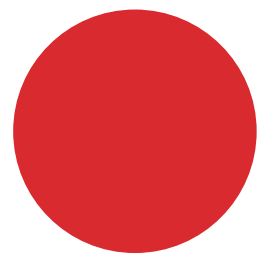
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل: (مركز مدينة حمد)

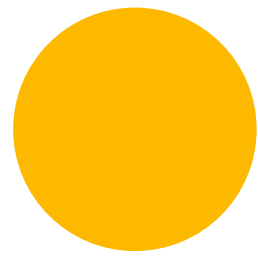
100%

راضي جداً



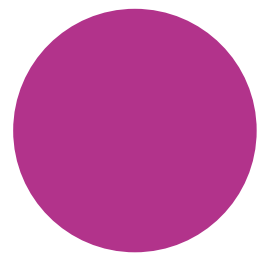
0%

راضي



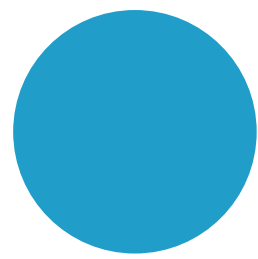
0%

راضي جزئياً



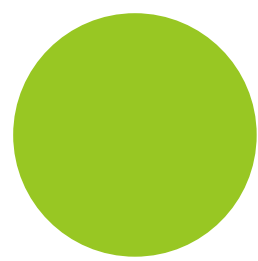
0%

غير راضي

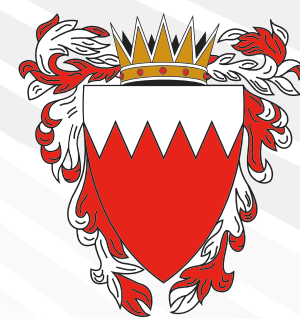


0%

غير راضي جداً



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



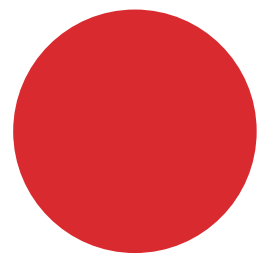
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل: (مركز مدينة حمد)

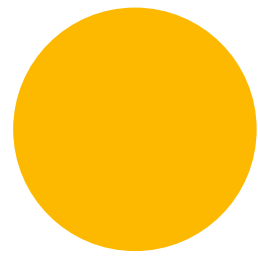
100%

راضي جداً



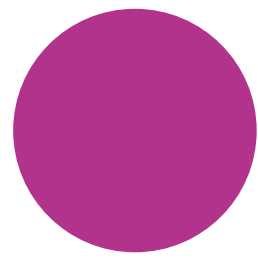
0%

راضي



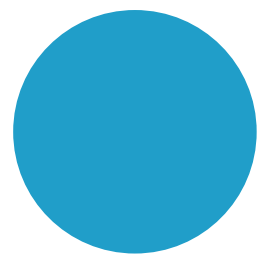
0%

راضي جزئياً



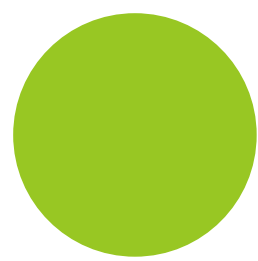
0%

غير راضي

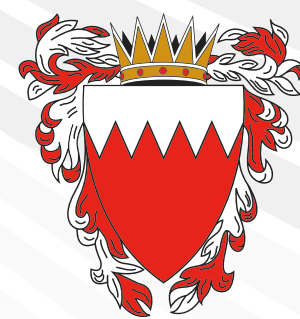


0%

غير راضي جداً



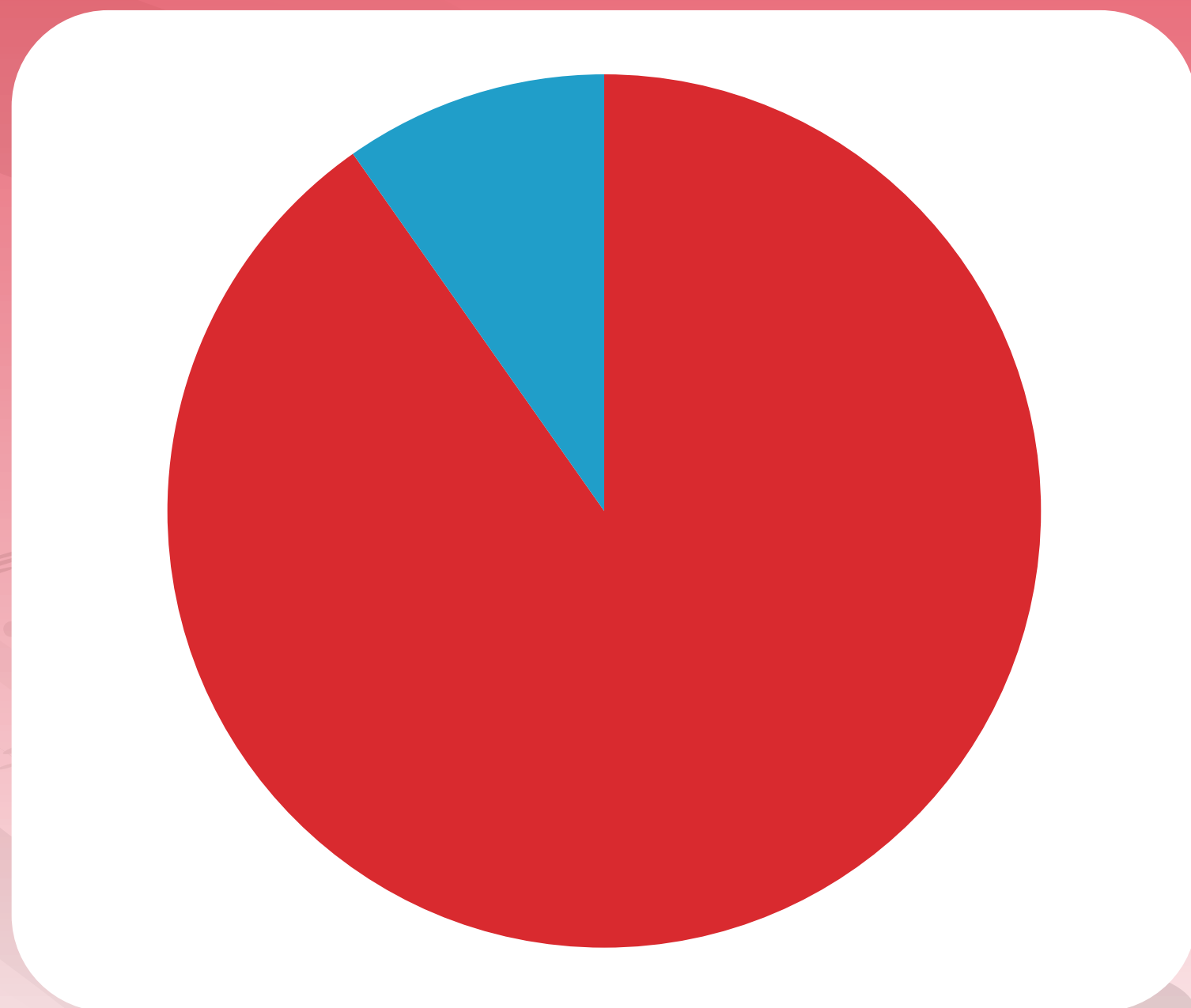
تقوم الجهة
الحكومية بتحفيز
العميل للتواصل
معها مستقبلاً
في حالة الحاجة
إلى المساعدة



بلدية المنطقة الشمالية

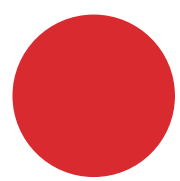
Northern Area Municipality

هل استخدمت برنامج تواصل؟



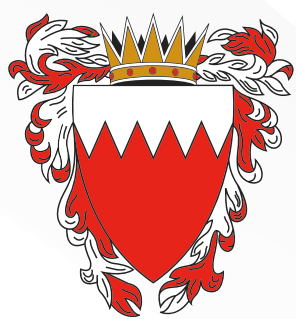
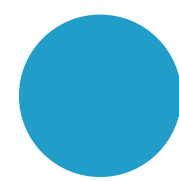
99.4%

لا (153)



0.6%

نعم (1)



بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء في مركز الخدمات بمبنى مدينة حمد (1-05-2025)

قياس رضا العملاء حول الخدمة

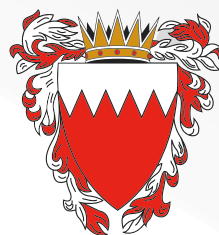
1- ترحيب الموظف بالعميل في بداية تقديم الطلب

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 مدينة حمد (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 وصلاحيّة استخدامها

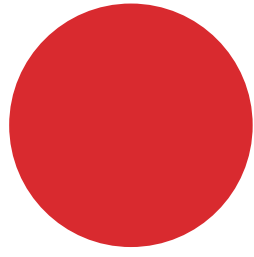
١٠- مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول
على موقف للوصول للمركز



قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز مدينة حمد)

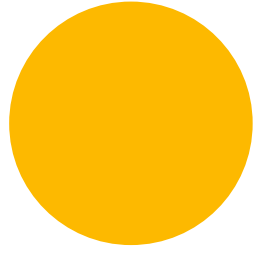
92.5%

راضي جداً



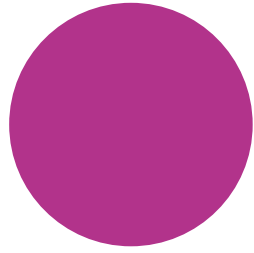
7.5%

راضي



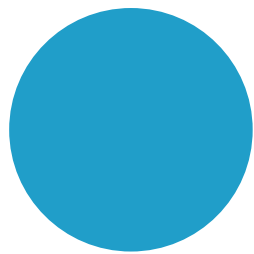
0%

راضي جزئياً



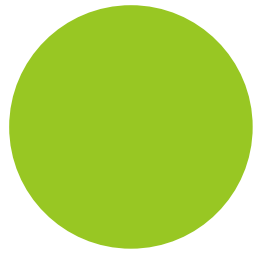
0%

غير راضي

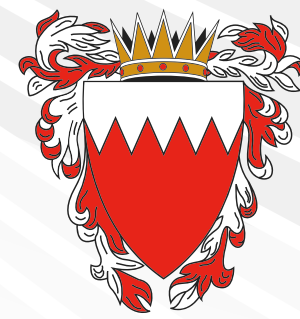


0%

غير راضي جداً



ترحيب الموظف
بالعمل في بداية
تقديم الطلب



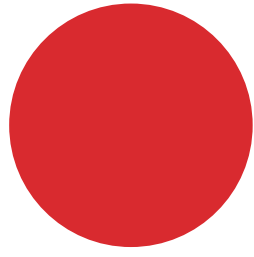
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز مدينة حمد)

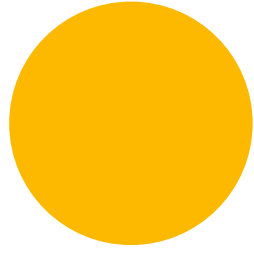
90.9%

راضي جداً



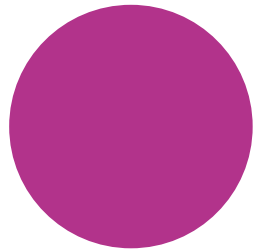
9.1%

راضي



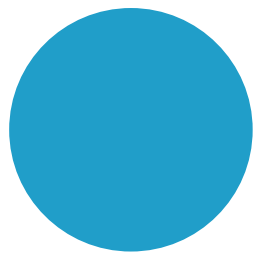
0%

راضي جزئياً



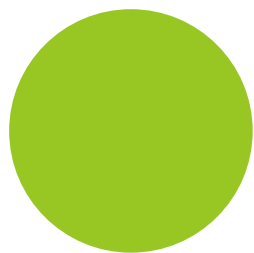
0%

غير راضي

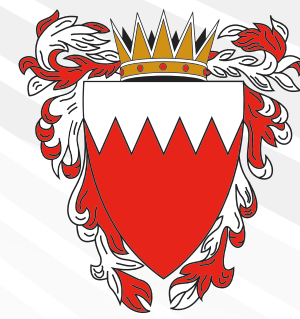


0%

غير راضي جداً



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



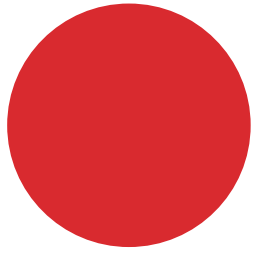
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز مدينة حمد)

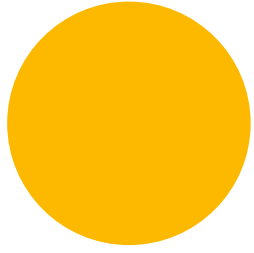
89.6%

راضي جداً



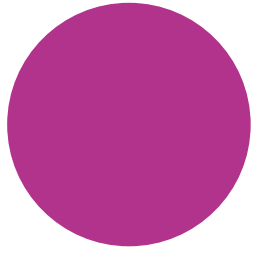
10.4%

راضي



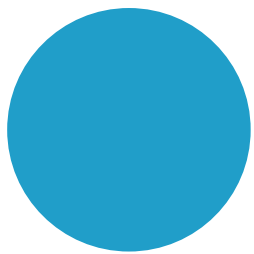
0%

راضي جزئياً



0%

غير راضي

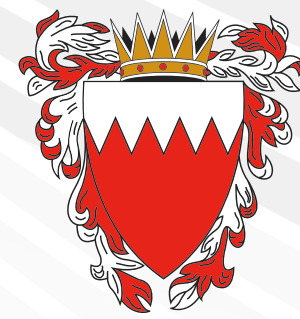


0%

غير راضي جداً



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



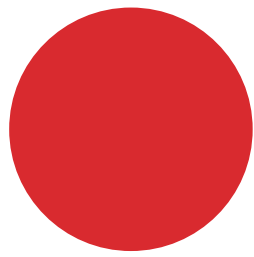
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الموظف: (مركز مدينة حمد)

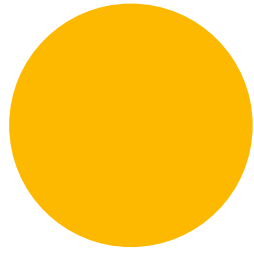
94.2%

راضي جداً



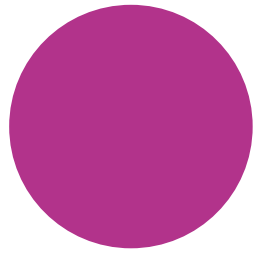
5.8%

راضي



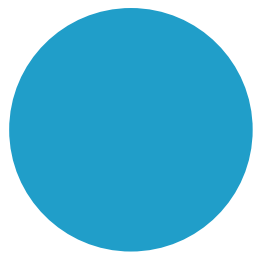
0%

راضي جزئياً



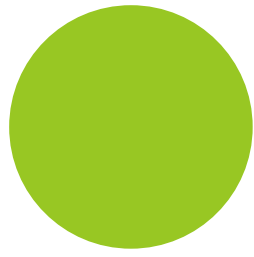
0%

غير راضي

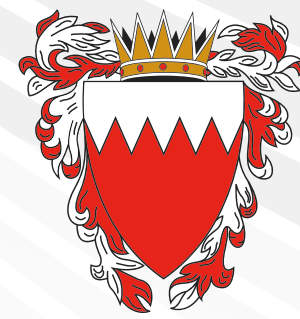


0%

غير راضي جداً



مدى سرعة إنجاز
الموظف للخدمة
بما يتناسب مع
نوع وطبيعة
الخدمة



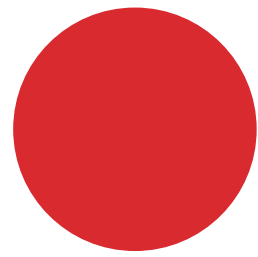
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز مدينة حمد)

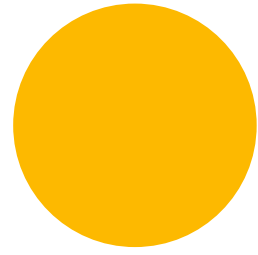
86%

راضي جداً



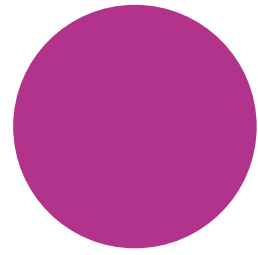
14%

راضي



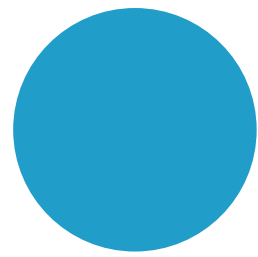
0%

راضي جزئياً



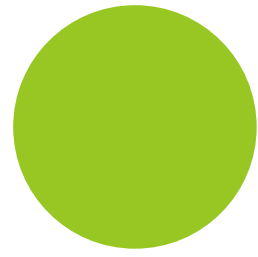
0%

غير راضي

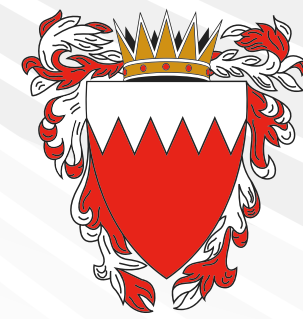


0%

غير راضي جداً



الخطوات اللازمة
لإنجاز المعاملة
وعدم الحاجة إلى
التنقل إلى مكاتب
عديدة



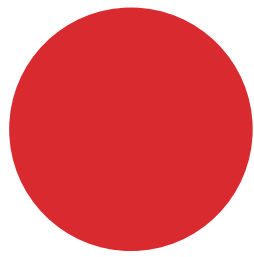
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول الخدمة: (مركز مدينة حمد)

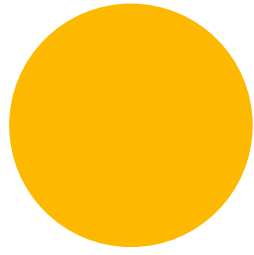
94.5%

راضي جداً



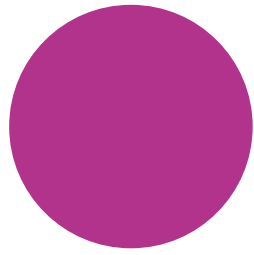
5.5%

راضي



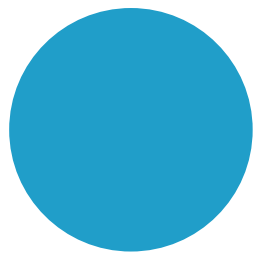
0%

راضي جزئياً



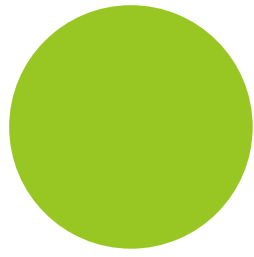
0%

غير راضي

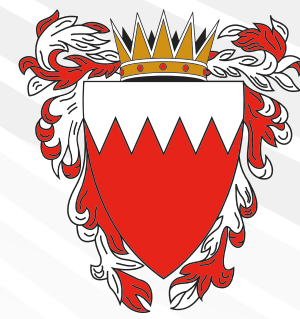


0%

غير راضي جداً



عدد المستندات
والمرفقات
الورقية المطلوبة
لإنجاز الخدمة



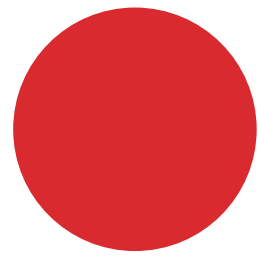
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز مدينة حمد)

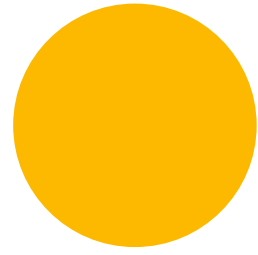
81.2%

راضي جداً



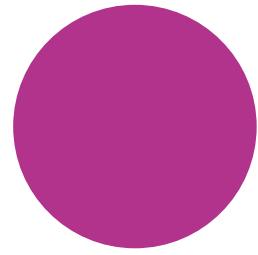
18.8%

راضي



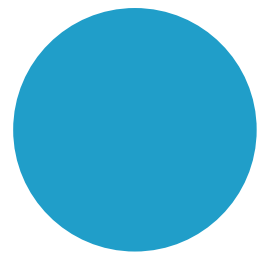
0%

راضي جزئياً



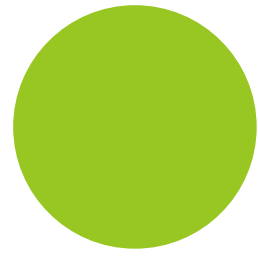
0%

غير راضي

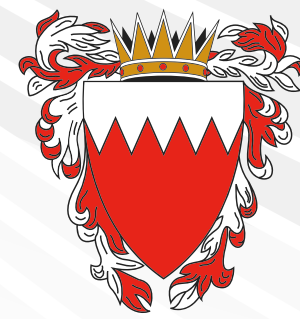


0%

غير راضي جداً



الموقع الجغرافي
من حيث سهولة
تمييزه والوصول
إليه



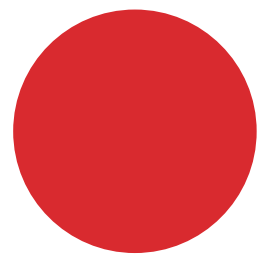
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز مدينة حمد)

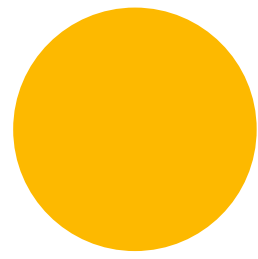
90.9%

راضي جداً



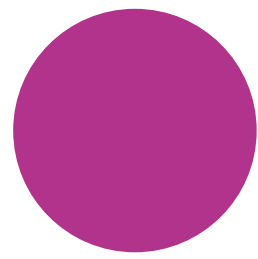
9.1%

راضي



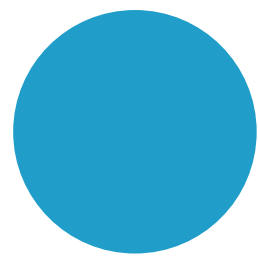
0%

راضي جزئياً



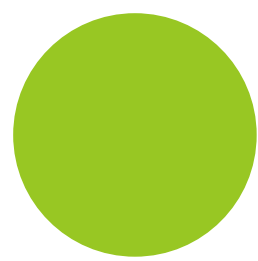
0%

غير راضي

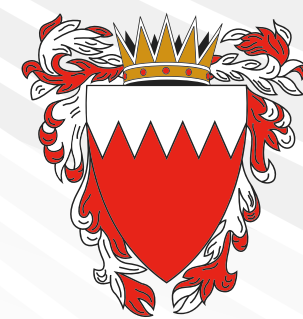


0%

غير راضي جداً



وضوح الإرشادات
في الطريق التي
تدل على موقع
المركز



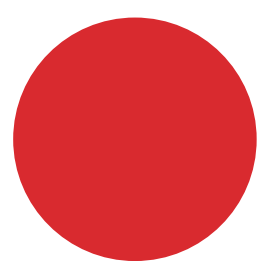
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز مدينة حمد)

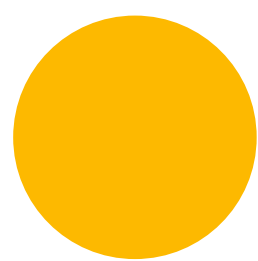
90.3%

راضي جداً



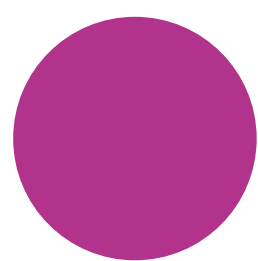
9.7%

راضي



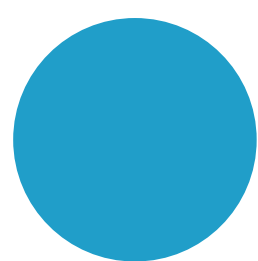
0%

راضي جزئياً



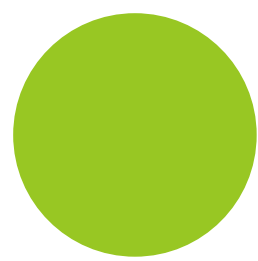
0%

غير راضي

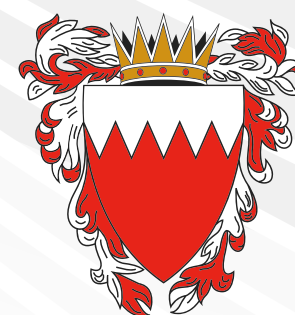


0%

غير راضي جداً



نظافة مرافق
المركز وصلاحيّة
استخدامها



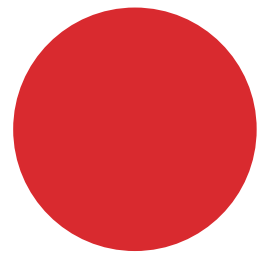
بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality

قياس رضا العملاء حول مركز الخدمة : (مركز مدينة حمد)

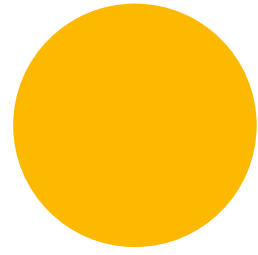
91.1%

راضي جداً



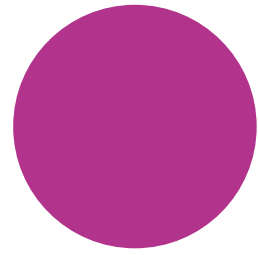
8.9%

راضي



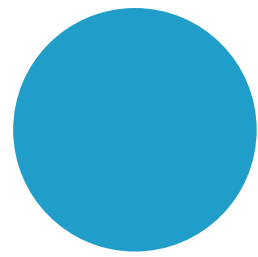
0%

راضي جزئياً



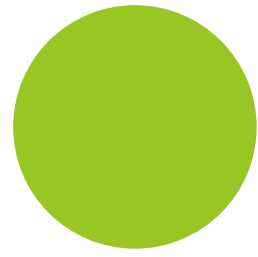
0%

غير راضي

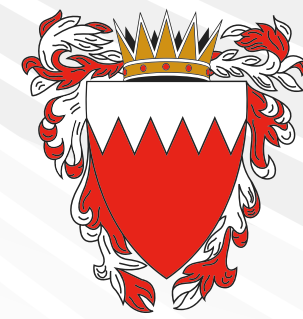


0%

غير راضي جداً



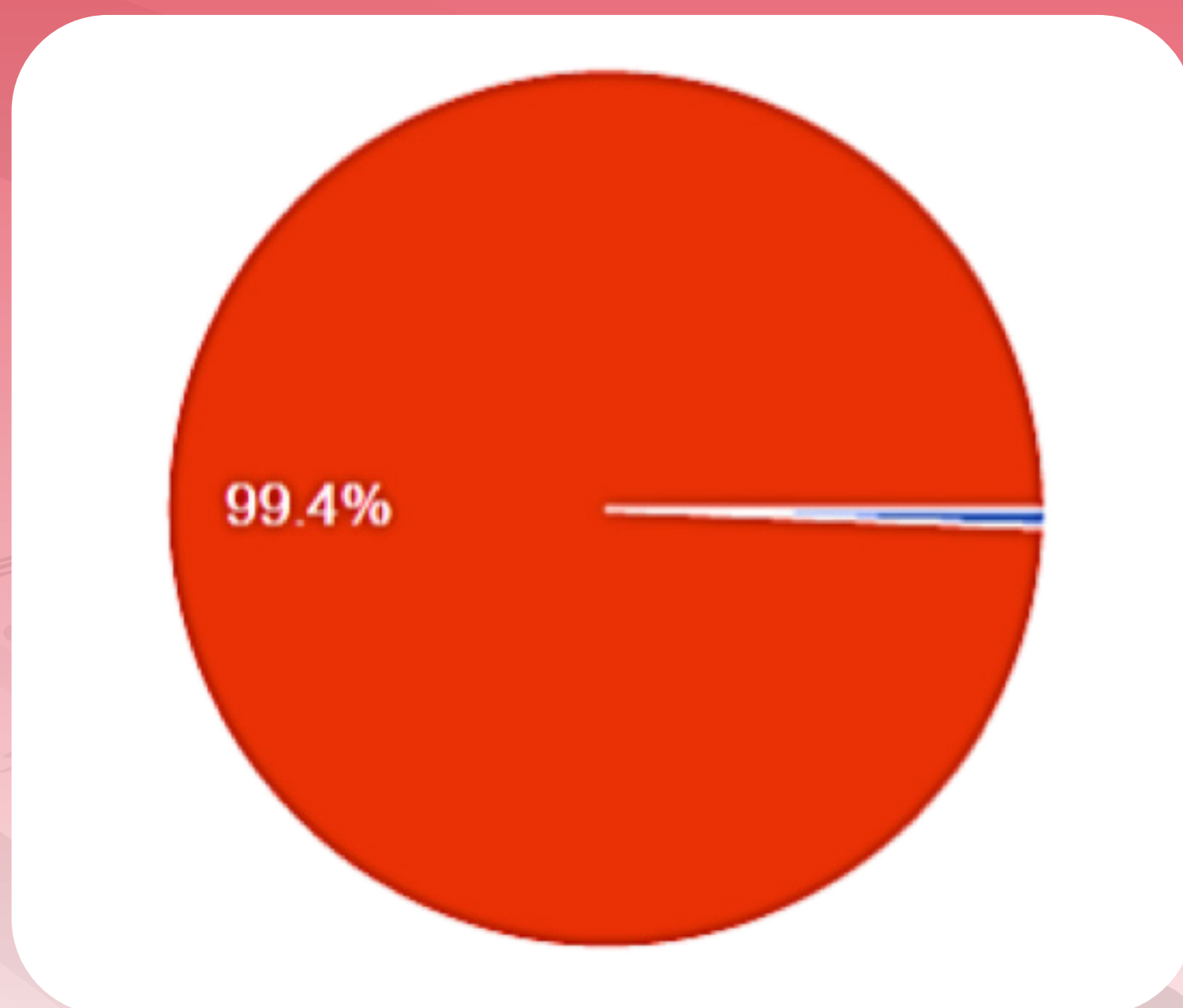
مدى توافر مواقف
للسيارات
وسهولة الحصول
على موقف
للوصول للمركز



بلدية المنطقة الشمالية

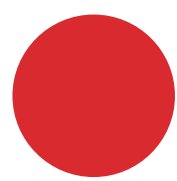
Northern Area Municipality

هل استخدمت برنامج تواصل؟



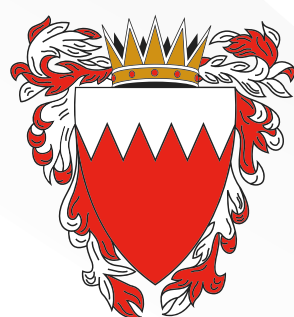
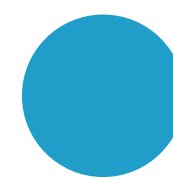
99.4%

لا (153)



0.6%

نعم (1)



بلدية المنطقة الشمالية

Northern Area Municipality