

نتائج إستبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء 2025

اعتماد سعادة المدير العام



نتائج إستبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

في إطار سعي بلدية المنطقة الجنوبية المستمر نحو الارتقاء بجودة الخدمات وتعزيز رضا المتعاملين، تم تنفيذ إستبيان لقياس رضا العملاء حول مستوى الخدمات المقدمة في مركز خدمة العملاء (الكونتر)، وذلك ضمن جهود البلدية الرامية إلى تطوير تجربة المتعاملين وتحسين كفاءة وجودة الخدمات بشكل مستمر.

ويهدف هذا الإستبيان إلى رصد مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، وتحديد مجالات التحسين الممكنة بما يساهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق رضا الجمهور، انسجامًا مع توجهات البلدية في تطبيق معايير الجودة واستدامة التطوير المؤسسي.

كما يتم عرض نتائج هذا الإستبيان على لجنة دراسة وتحليل التغذية الراجعة، لمراجعة الملاحظات والمقترحات الواردة من العملاء، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين سير المعاملات وتطوير الخدمات، وبما يحقق الاستدامة في التحسين ورفع مستوى رضا العملاء.

وقد تم تحليل النتائج بناءً على (69) عينة من المشاركين في الإستبيان، تمثل فئة من المتعاملين مع مركز خدمة العملاء من بداية يناير حتى نهاية أكتوبر 2025م.

نتائج إستبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.

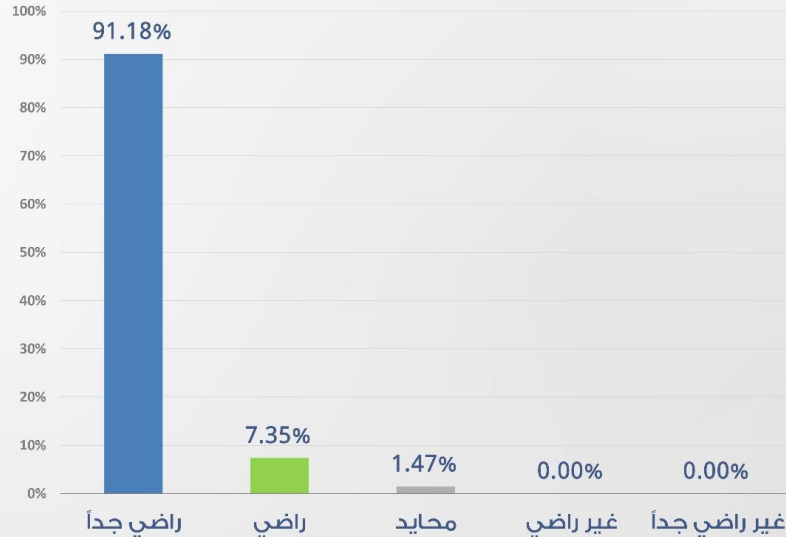
وعليه تم رصد النتائج التالية:

المستوى العام
راضي جداً



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

<< إنجاز الخدمة المطلوبة



- مستوى إنجاز الخدمة المطلوبة:

التقييم	عدد الأشخاص	النسبة
راضي جداً	62	91.8%
راضي	5	7.35%
محايد	2	1.47%
غير راضي	0	0.00%
غير راضي جداً	0	0.00%

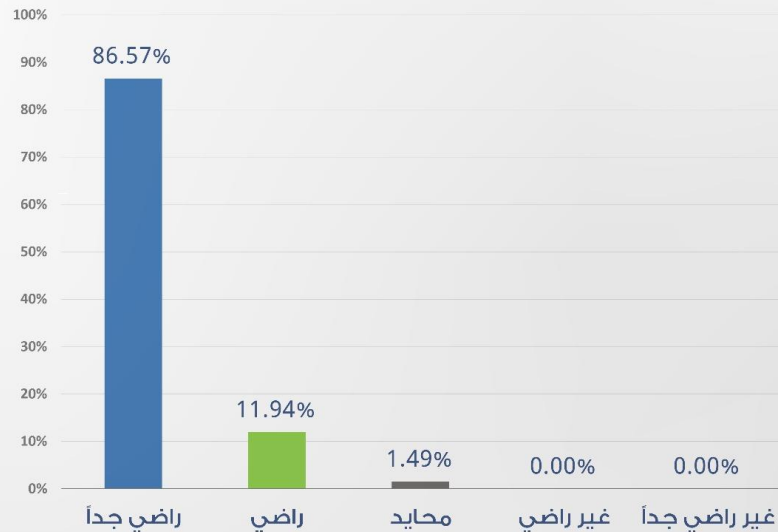
نتائج إستبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

<< الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة



المستوى العام

راضي جداً

- مستوى الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة:

التقييم	عدد الأشخاص	النسبة
راضي جداً	58	86.57%
راضي	8	11.94%
محايد	2	1.49%
غير راضي	0	0.00%
غير راضي جداً	0	0.00%

نتائج إستبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.

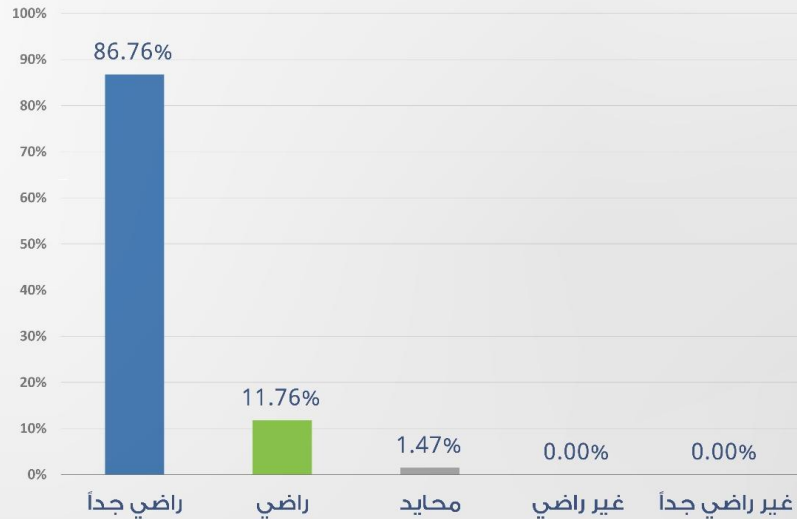


المستوى العام
راضي جداً

نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

<< كفاءة الموظف المهنية وإلمامه بتفاصيل العمل

- مستوى كفاءة الموظف المهنية وإلمامه بتفاصيل العمل:



التقييم	عدد الأشخاص	النسبة
راضي جداً	59	86.76%
راضي	8	11.76%
محايد	2	1.47%
غير راضي	0	0.00%
غير راضي جداً	0	0.00%

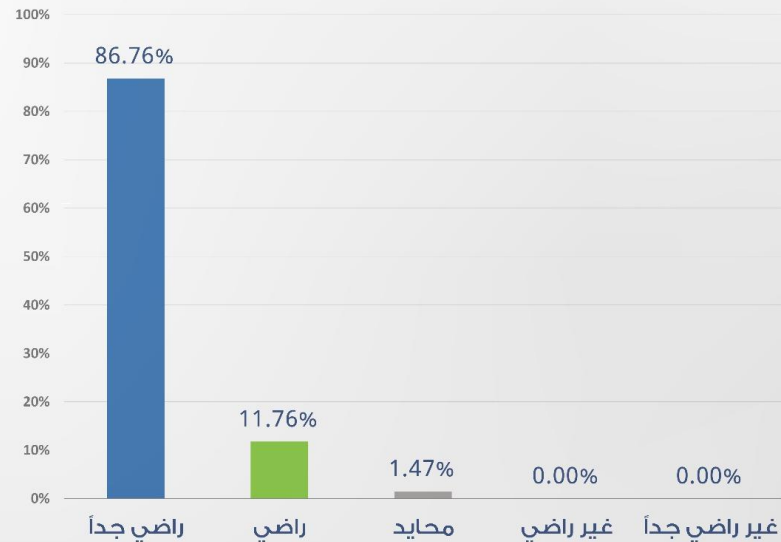
نتائج إستبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

<< أسلوب تعامل الموظف مع العميل ولباقته



المستوى العام
راضي جداً

- مستوى أسلوب تعامل الموظف مع العميل ولباقته:

التقييم	عدد الأشخاص	النسبة
راضي جداً	59	86.76%
راضي	9	11.76%
محايد	1	1.47%
غير راضي	0	0.00%
غير راضي جداً	0	0.00%

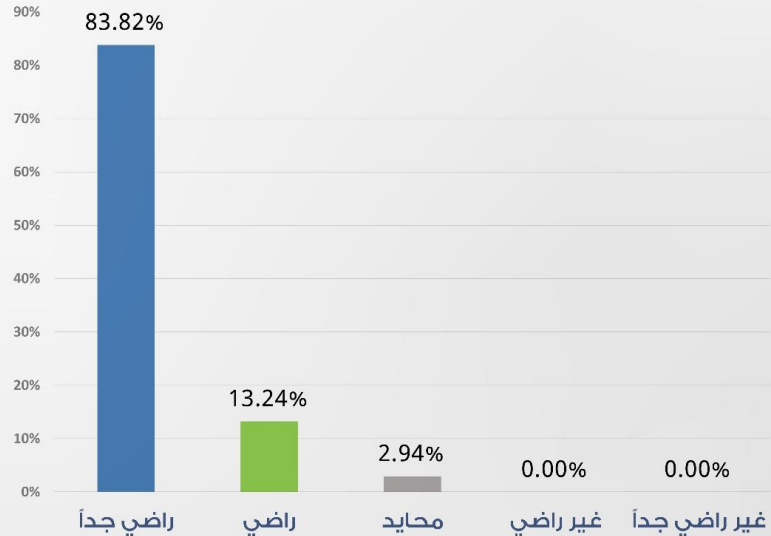
نتائج إستبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

<< سهولة الوصول إلى موقع المركز



المستوى العام

راضي جداً

- مستوى سهولة الوصول إلى موقع المركز:

التقييم	عدد الأشخاص	النسبة
راضي جداً	57	83.82%
راضي	9	13.24%
محايد	3	2.94%
غير راضي	0	0.00%
غير راضي جداً	0	0.00%

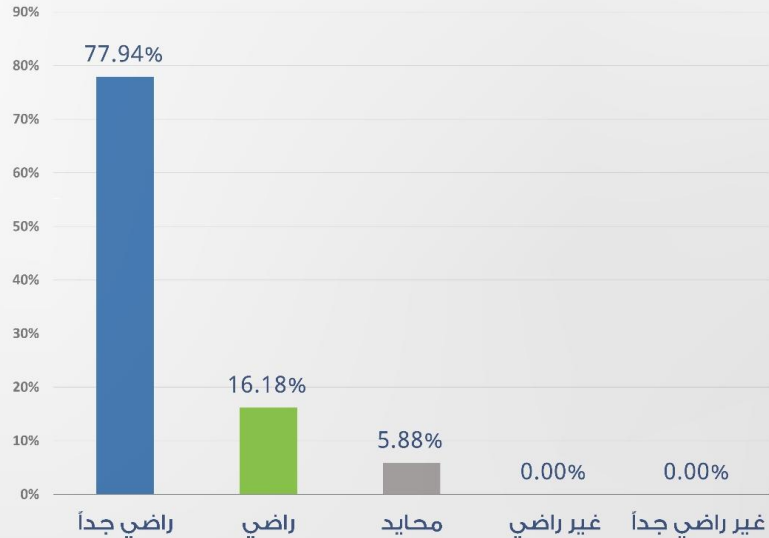
نتائج إستبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

<< توافر مواقف للسيارات



المستوى العام
راضي جداً

- مستوى توافر مواقف للسيارات:

التقييم	عدد الأشخاص	النسبة
راضي جداً	53	77.94%
راضي	12	16.18%
محايد	4	5.88%
غير راضي	0	0.00%
غير راضي جداً	0	0.00%

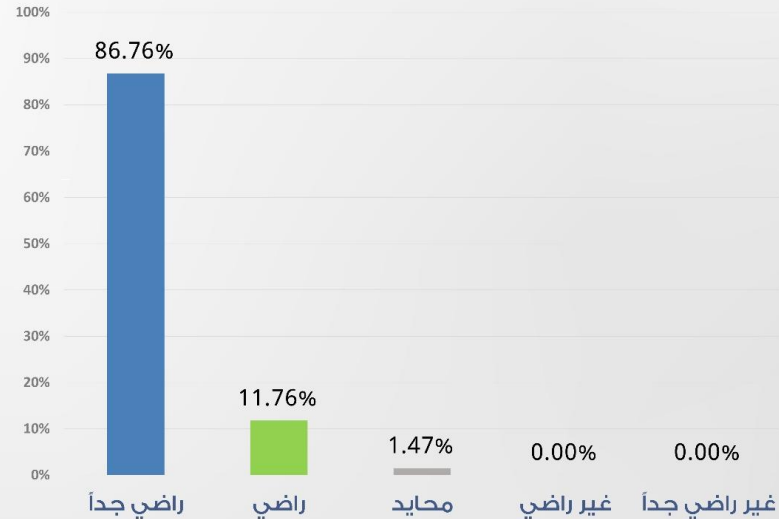
نتائج إستبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن مركز خدمة العملاء

<< ملاءمة المكان والجو العام الداخلي للمركز



المستوى العام

راضي جداً

- مستوى ملاءمة المكان والجو العام الداخلي للمركز:

التقييم	عدد الأشخاص	النسبة
راضي جداً	59	86.76%
راضي	9	11.76%
محايد	1	1.47%
غير راضي	0	0.00%
غير راضي جداً	0	0.00%



الملاحظات

بمطيك المافية	192164747	10/16/2025
الموظفه سعاد المعامله كانت جدا ممتازه تتاهل كل الخير	190977029	10/06/2025
اشكر بلدية الجنوبية وايضاً اشكر الكادر الذي يقوم بأكثر من عمله مع المراجع وشكر خاص للأستاذ احمد والأستاذ خليل	188745959	09/23/2025
موظفين نوق واخلاق وماتصروا الصراحة كان عندي استفسار وفادوني وماخلوني امشي الا وانا فاهم كل شيء الله يميزكم بالبلدية الجنوبية	187839453	09/16/2025
شكراً على التعامل الراقي...والسرعة في إنجاز المعاملات	185152427	08/26/2025
المظف جدا ملم بالعمل	171444262	05/19/2025
نبتنكم على هذا المستوى المتميز من الخدمة ونحن فخورون بتميزكم والله الموفق	168569027	04/21/2025
شكراً لكل العاملين في المركز	168510671	04/20/2025
ماتصرت الأخت التي في كونتر رقم 4 اخلاق ومساعدته بمطيك المافية	168509290	04/20/2025
الشكر موسول للأستاذ الفاضل خليل الشيخ على الدعم ورحابة الصدر لنا كمرابيين	161537942	03/13/2025



الملاحظات

شكرا جزاك الله خير على حسن المعاملة	159164425	02/24/2025
الله يوفقكم	158527837	02/19/2025
الخدمة ممتازة ويتم انجاز المعاملات بوقت قياسي	158113157	02/17/2025
يملئكم الماتيه بسرحة وماتسوا	158112311	02/17/2025
لا يوجد لا يوجد	158108041	02/17/2025



هل لديك مقترح لنا

شكرا	188745959	09/23/2025
وين الواحد بقدر يكتب مقترح ماشاء الله عليكم كاملين ومكملين ومومضرين	187839453	09/16/2025
كلا وشكرا لكم	168569027	04/21/2025
كثرتوا ووفيتو	158112311	02/17/2025
لا	158108041	02/17/2025





استبانة قياس الرضا العام عن مركز خدمة العملاء بالرفاع خلال النصف الأول من العام 2024

تسعى بلدية المنطقة الجنوبية لتقديم كل ما هو أفضل لخدمة مملكة البحرين بشكل عام والمنطقة الجنوبية بشكل خاص، وسعيًا لذلك قامت بفتح قنوات التواصل مع الجمهور ومتابعة الملاحظات المقدمة من أهالي المنطقة بهدف تحقيق الرضا العام.

وعلى ذلك قامت بعمل استبيان لقياس رضى الجمهور عن مدى الرضا العام من نتائج استبيان مركز خدمات المراجعين 2024. بالإضافة إلى الاخذ بملاحظات ومقترحات المواطنين ان وجدت.

تم رصد عدد الاستبيانات المقدمة للبلدية حتى يونيو 2024 حيث تم تلقي (137) استبيان عبر الرابط الالكتروني <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfH0ErNtABQkButUvR6EKwAZAENs0ZRYNHww9s8UQMgIN9tcQ/vi> [ewform](#)

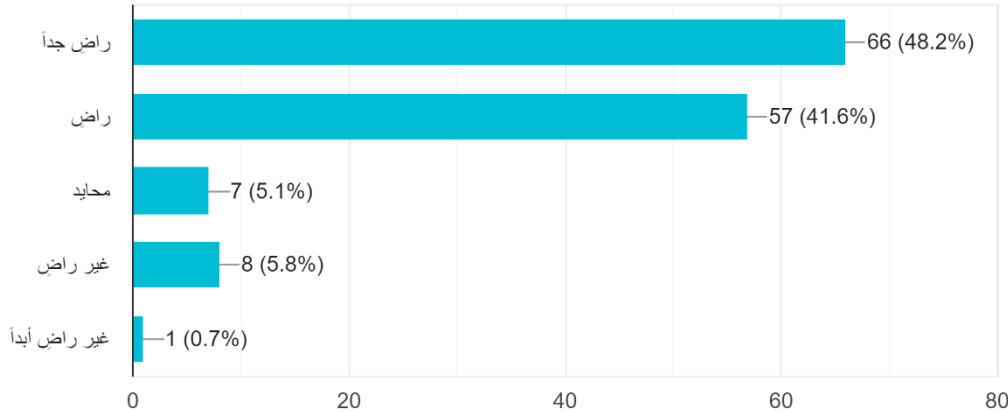
مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.

وعليه تم رصد النتائج التالية:

1. مدى إنجاز الخدمة المطلوبة:

- 48.2% راضي جداً، بما يعادل عدد 66 شخص.
- 41.6% راضي، بما يعادل عدد 57 شخص.
- 0.7% غير راض أبداً بما يعادل عدد 1 اشخاص.

راضي جداً





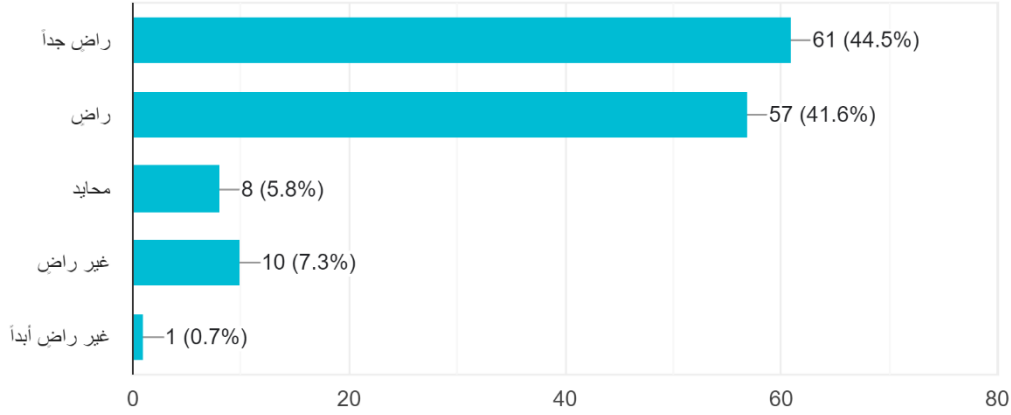
2. مدى الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة:

44.5% راضي جداً، بما يعادل عدد 61 شخص.

41.6% راضي، بما يعادل عدد 57 شخص.

0.7% غير راضٍ، بما يعادل عدد 1 شخص.

راضي جداً



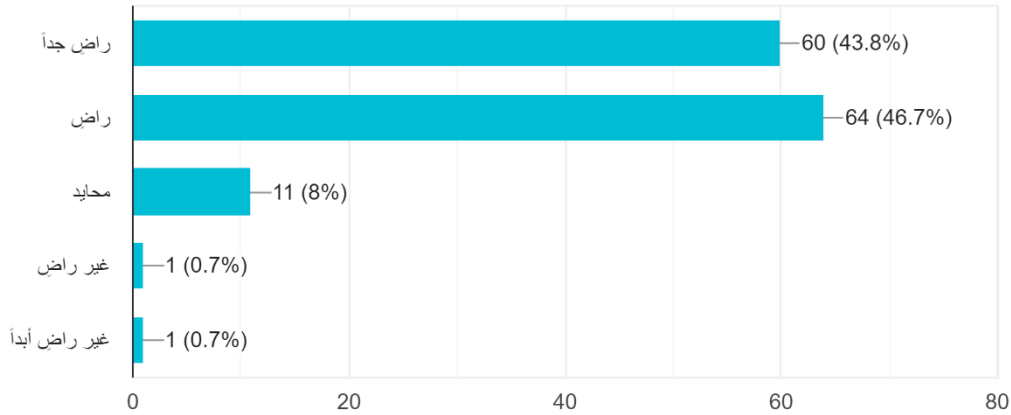
3. مدى كفاءة الموظف المهنية وإلمامه بتفاصيل العمل:

46.7% راضي، بما يعادل عدد 60 شخص.

43.8% راضي جداً، بما يعادل عدد 64 شخص.

0.7% غير راضٍ وغير راضٍ أبداً، بما يعادل عدد شخص واحد.

راضي





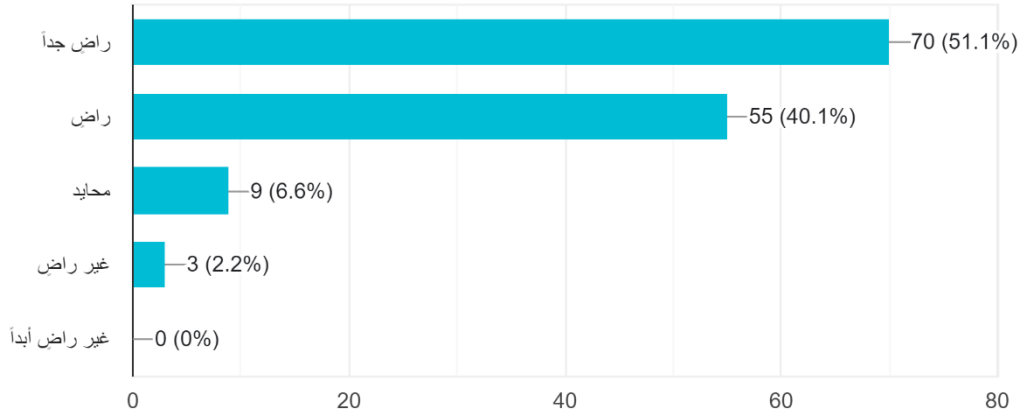
4. أسلوب تعامل الموظف مع العميل ولباقتة:

51.1% راضي جداً، بما يعادل عدد 70 شخص.

40.1% راضي، بما يعادل عدد 55 شخص.

2.2% غير راض، بما يعادل عدد 3 اشخاص

راضي جداً



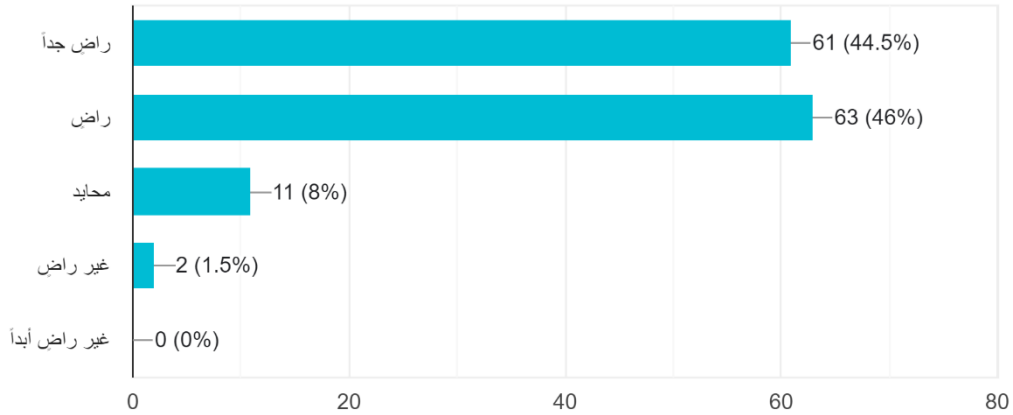
5. سهولة الوصول إلى موقع المركز:

46% راضي، بما يعادل عدد 63 شخص.

44.5% راض جداً، بما يعادل عدد 61 شخص.

1.5% غير راض، بما يعادل 2 اشخاص.

راضي





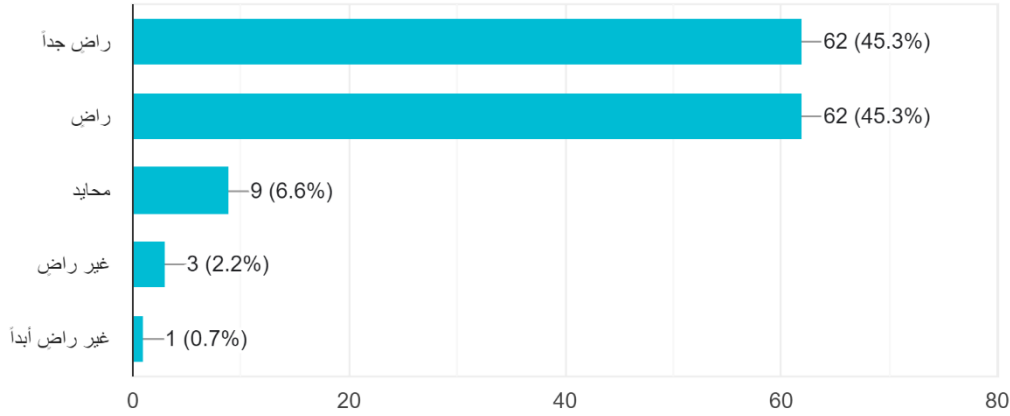
6. مدى الرضا عن توافر مواقف للسيارات:

45.3% راضي جداً، بما يعادل عدد 62 شخص.

45.3% راضي، بما يعادل عدد 62 اشخاص.

0.7% غير راضي أبداً، بما يعادل شخص واحد.

راضي جداً



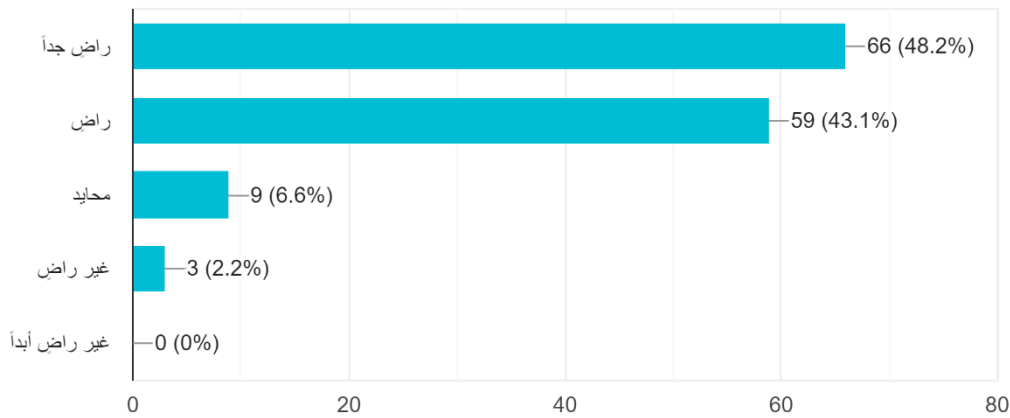
7. مدى ملائمة المكان والجو العام الداخلي للمركز:

48.2% راضي جداً، بما يعادل عدد 66 شخص.

43.1% راضي، بما يعادل عدد 59 اشخاص.

2.2% غير راضي، بما يعادل 3 اشخاص.

راضي جداً





نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية لعام 2023

تسعى بلدية المنطقة الجنوبية لتقديم كل ما هو أفضل لخدمة مملكة البحرين بشكل عام والمنطقة الجنوبية بشكل خاص، وسعيًا لذلك قامت بفتح قنوات التواصل مع الجمهور لمتابعة الملاحظات المقدمة من أهالي المنطقة بهدف تحقيق الرضا العام.

وعلى ذلك قامت بعمل استبيان لقياس رضى الجمهور لمركز خدمة العملاء الخاص وكفاءة موظف الخدمة ومدى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها بلدية المنطقة الجنوبية. بالإضافة إلى الاخذ بملاحظات ومقترحات المواطنين.

تم رصد عدد الاستبيانات المقدمة للبلدية حتى يونيو 2023 حيث تم تلقي (122) استبيان عبر الرابط الالكتروني

<https://forms.gle/8y7wMgZ3zmaZ6r2C8>

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.

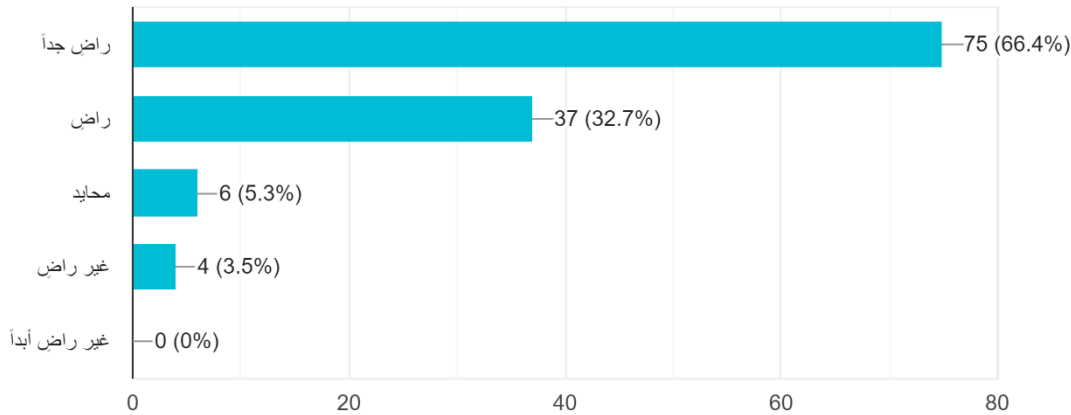
وعليه تم رصد النتائج التالية:

1. بأن نسبة سرعة وفعالية انجاز الخدمة المطلوبة في الوقت المحدد نتج عنها:

66.4% راضي جداً، بما يعادل عدد 75 اشخاص.

32.7% راضي، بما يعادل عدد 37 اشخاص.

0% غير راضٍ أبداً. (لا يوجد)



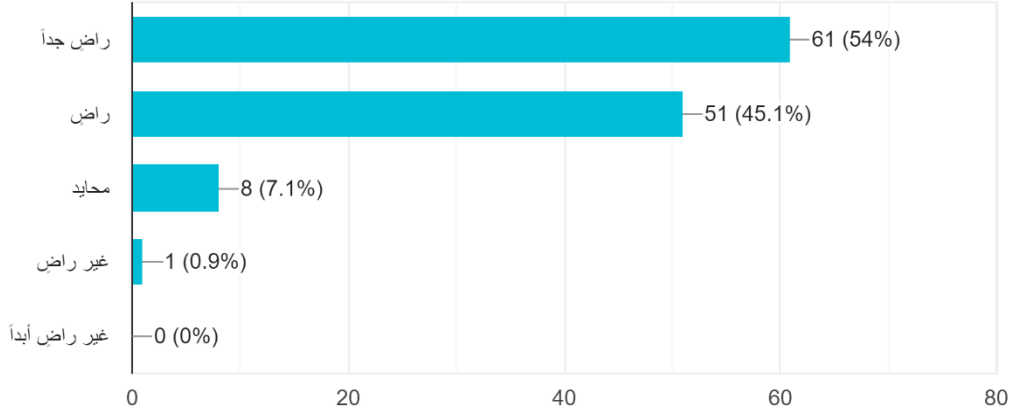


2. نسبة رضا العملاء عن الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة، نتج عنها:

54% راضي جداً، بما يعادل عدد 61 اشخاص.

45.1% راضي، بما يعادل عدد 51 اشخاص.

0% غير راض أبداً. (لا يوجد)

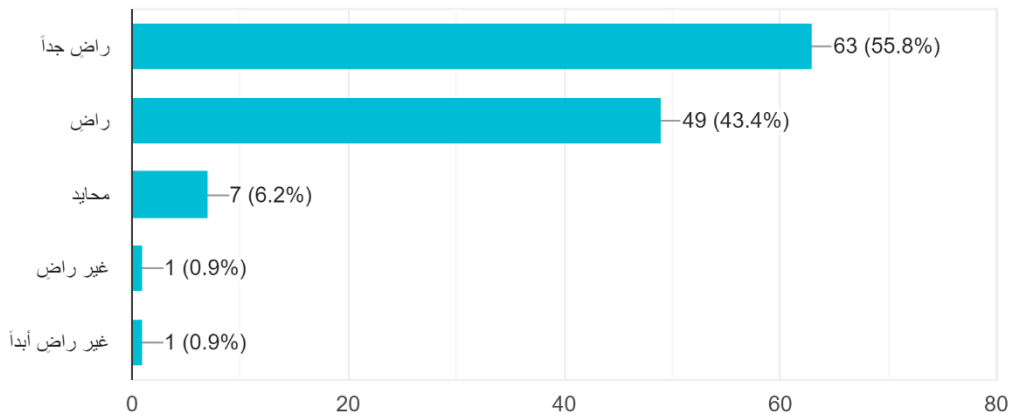


3. نسبة رضا العملاء عن مدى كفاءة الموظف المهنية والمهامه بتفاصيل العمل، نتج عنها:

55.8% راضي، بما يعادل عدد 63 اشخاص.

43.4% راضي جداً، بما يعادل عدد 49 اشخاص.

0.9% غير راض أبداً، بما يعادل شخص واحد فقط.



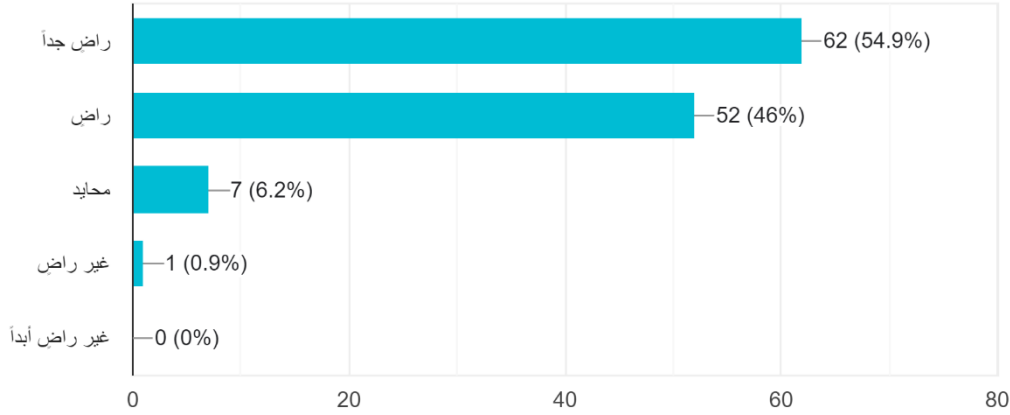


4. نسبة رضا العملاء عن أسلوب تعامل الموظف مع العميل ولباقته، نتج عنها:

54.9% راضي جداً، بما يعادل عدد 62 اشخاص.

46% راضي، بما يعادل عدد 52 اشخاص.

0% غير راضٍ أبداً. (لا يوجد)

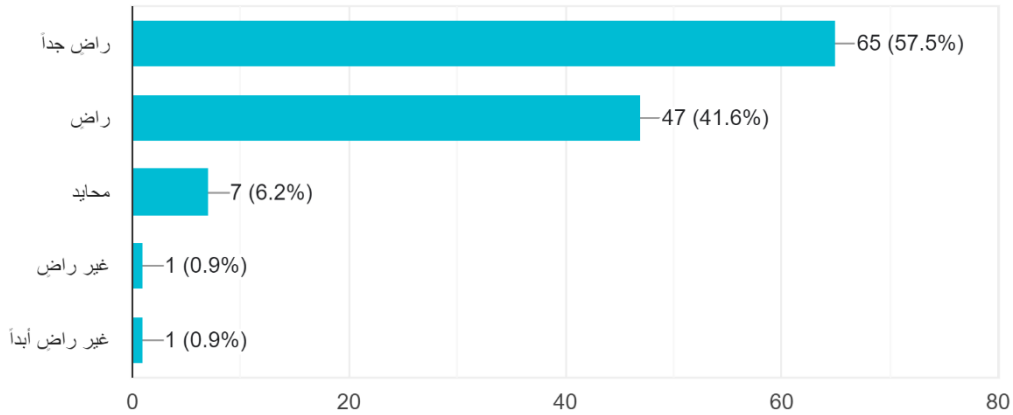


5. نسبة رضا العملاء عن سهولة الوصول إلى موقع المركز، نتج عنها:

57.5% راضي، بما يعادل عدد 65 اشخاص.

41.6% راضي جداً، بما يعادل عدد 47 اشخاص.

0.9% غير راضٍ أبداً، بما يعادل شخص واحد.



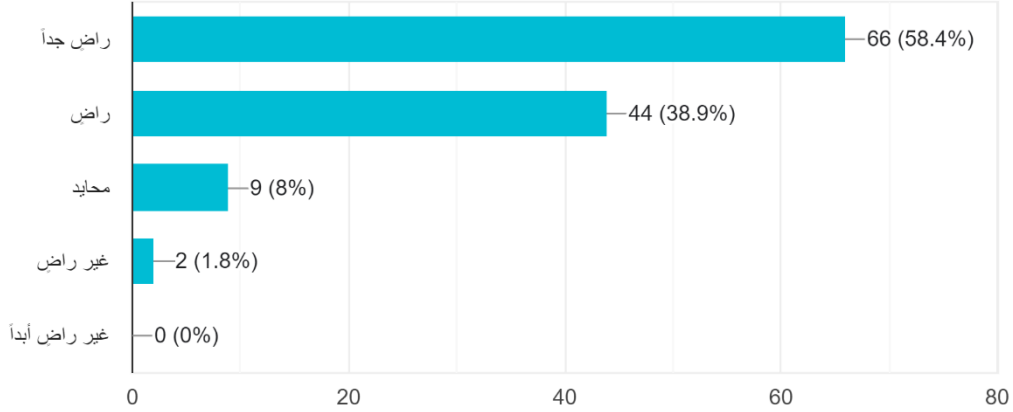


6. نسبة رضا العملاء عن توافر مواقف للسيارات، نتج عنها:

58.4% راضي جداً، بما يعادل عدد 66 اشخاص.

38.9% راضي، بما يعادل عدد 44 اشخاص.

0% غير راضي أبداً. (لا يوجد)

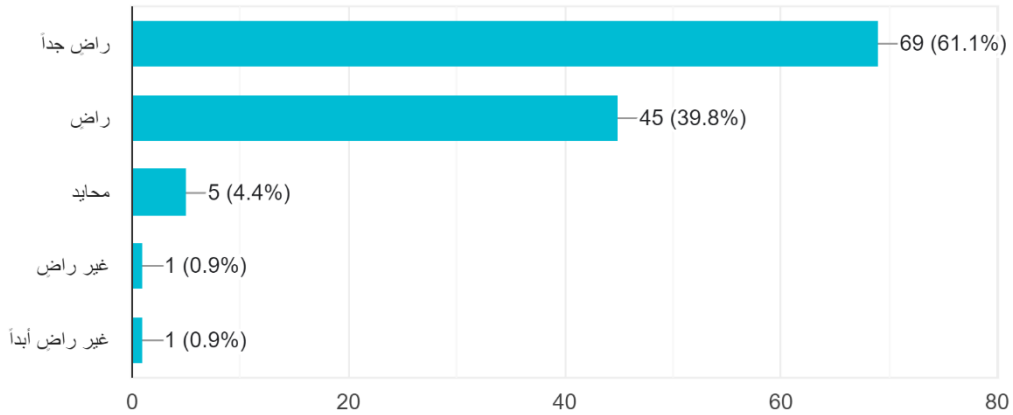


7. نسبة الرضا العملاء عن انجاز ملائمة المكان والجو العام الداخلي للمركز، نتج عنها:

61.1% راضي جداً، بما يعادل عدد 69 اشخاص.

39.8% راضي، بما يعادل عدد 45 اشخاص.

0.9% غير راضٍ أبداً، بما يعادل شخص واحد فقط.





الملاحظات

4 responses

بلدية المنطقة الجنوبية من البلديات التي تمتلك موظفين رافعين في التعامل شكرا لكم

مشكورين

لكم جزيل الشكر

شكرا لكم

هل لديك مقترح لنا

1 response

هناك بعض المحلات التجارية غير ملتزمة في ما يخص متعهم من عرض البضائع خارج المحل
القضاء على الباعة الجائلين
سرعة ازالة المنازل الايلة للسقوط



هل لديك مقترح لنا

4 responses

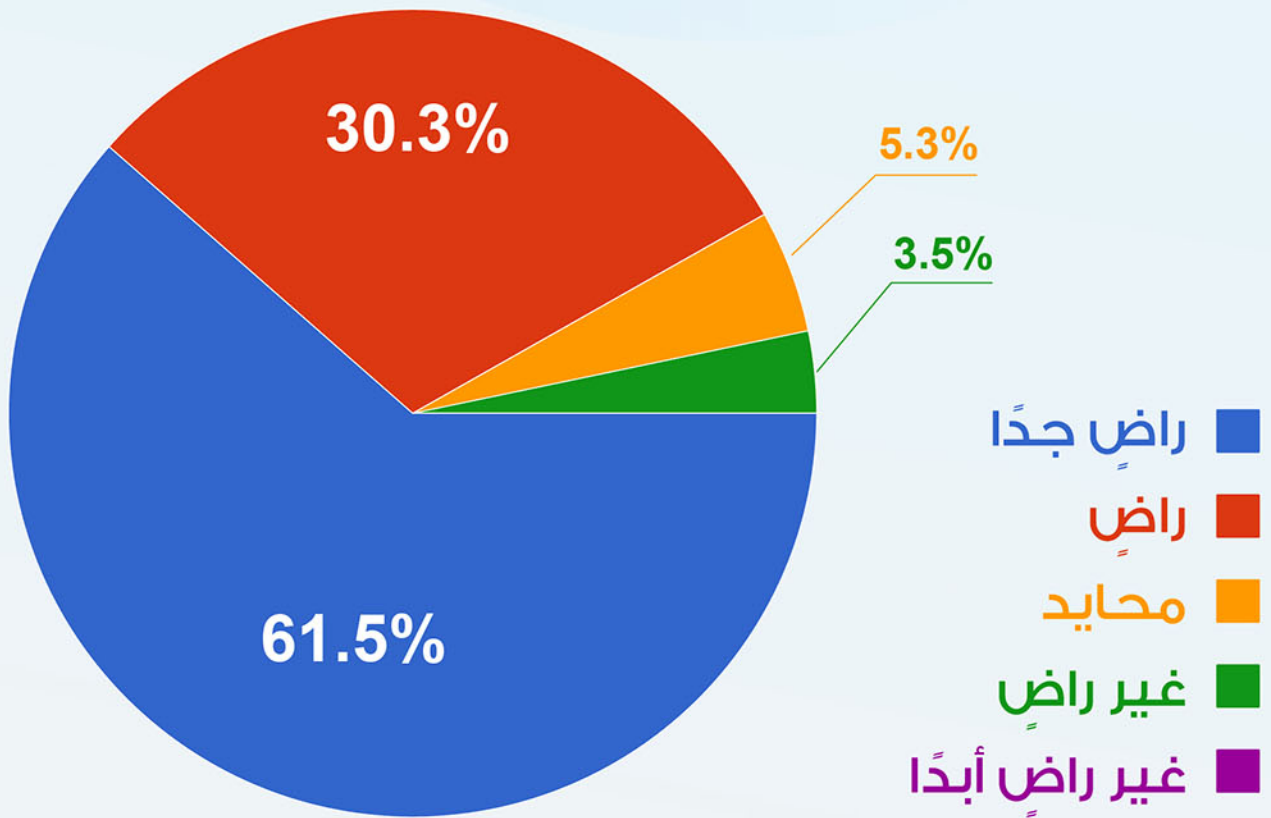
لا يوجد

العمل على تطبيق او عن طريق موقع الوزارة لأخذ مواعيد للمراجعات
مشابهه لمواعيد المراكز الصحية او مواعيد وزارة الداخلية
لضمان وجود الموظف المختص
ذلك يساعد في توفير الجهد والتعب وتوحيد الجهود

الله يعطيكم العافية

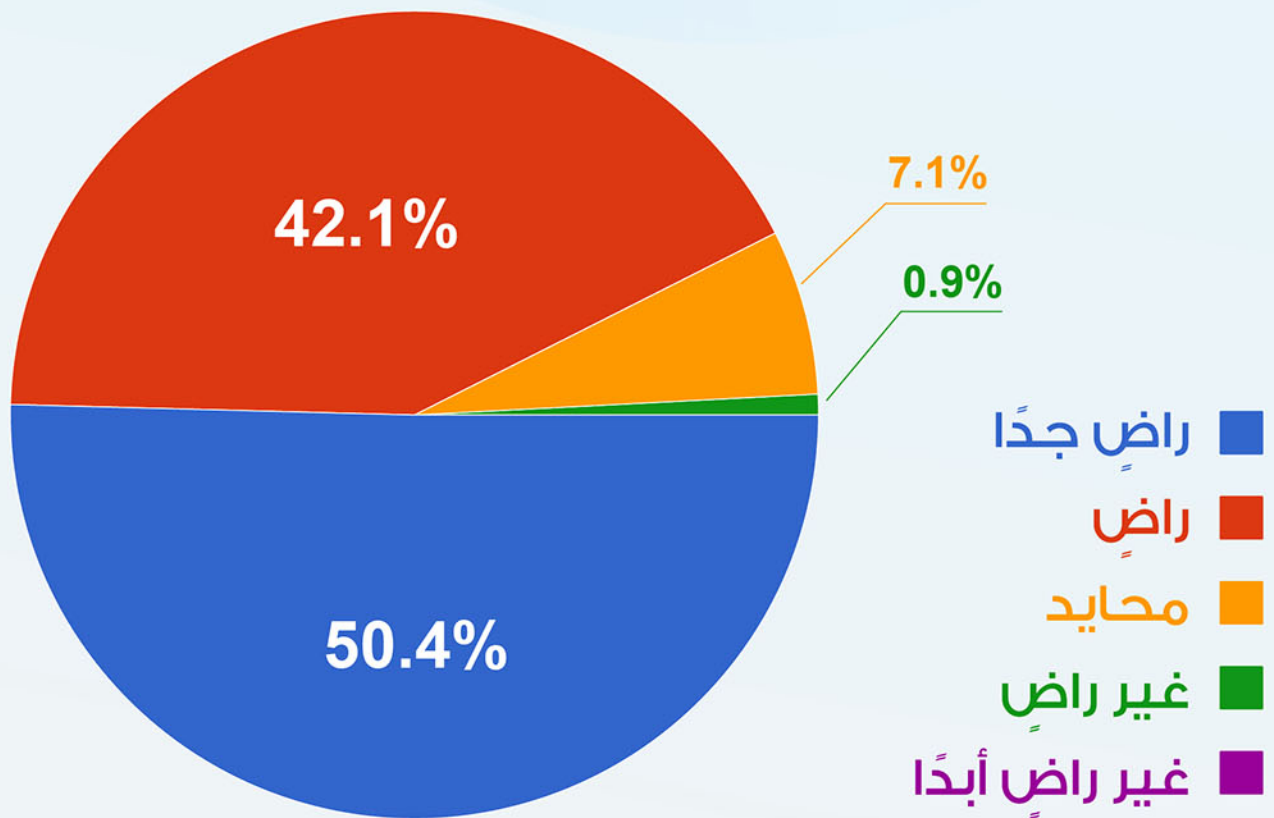
نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
للعام 2023

نسبة رضا العملاء عن
إنجاز الخدمة المطلوبة



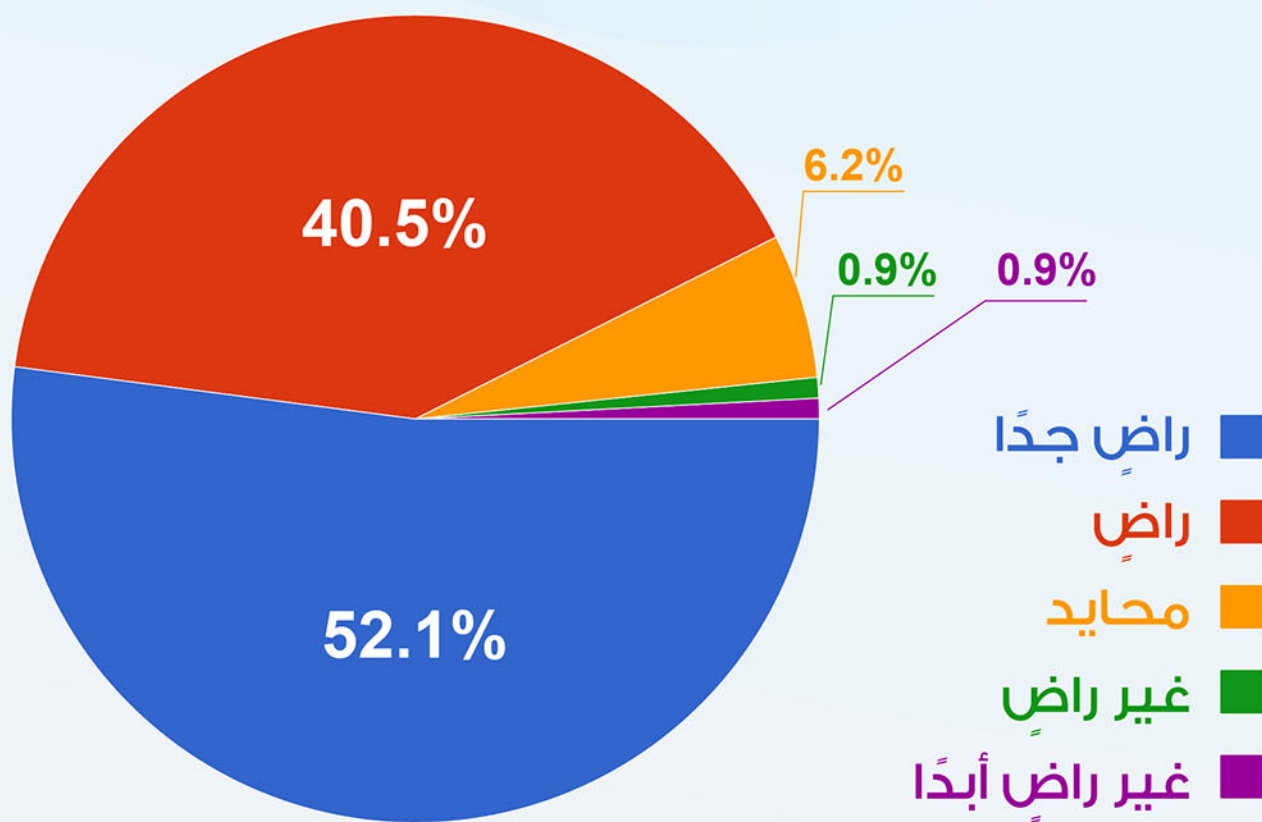
نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
للعام 2023

نسبة رضا العملاء عن
الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة



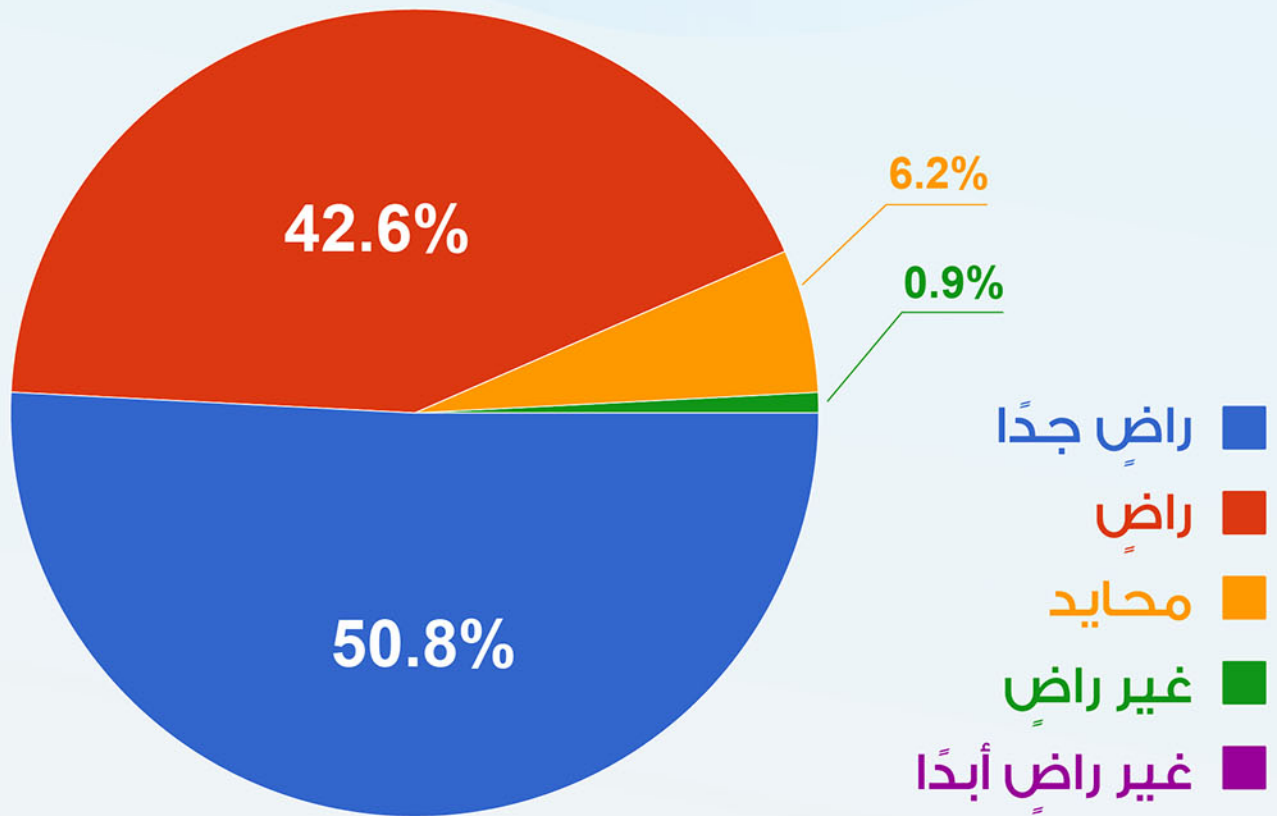
نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
للعام 2023

نسبة رضا العملاء عن
كفاءة الموظف المهنية والمهام بتفاصيل العمل



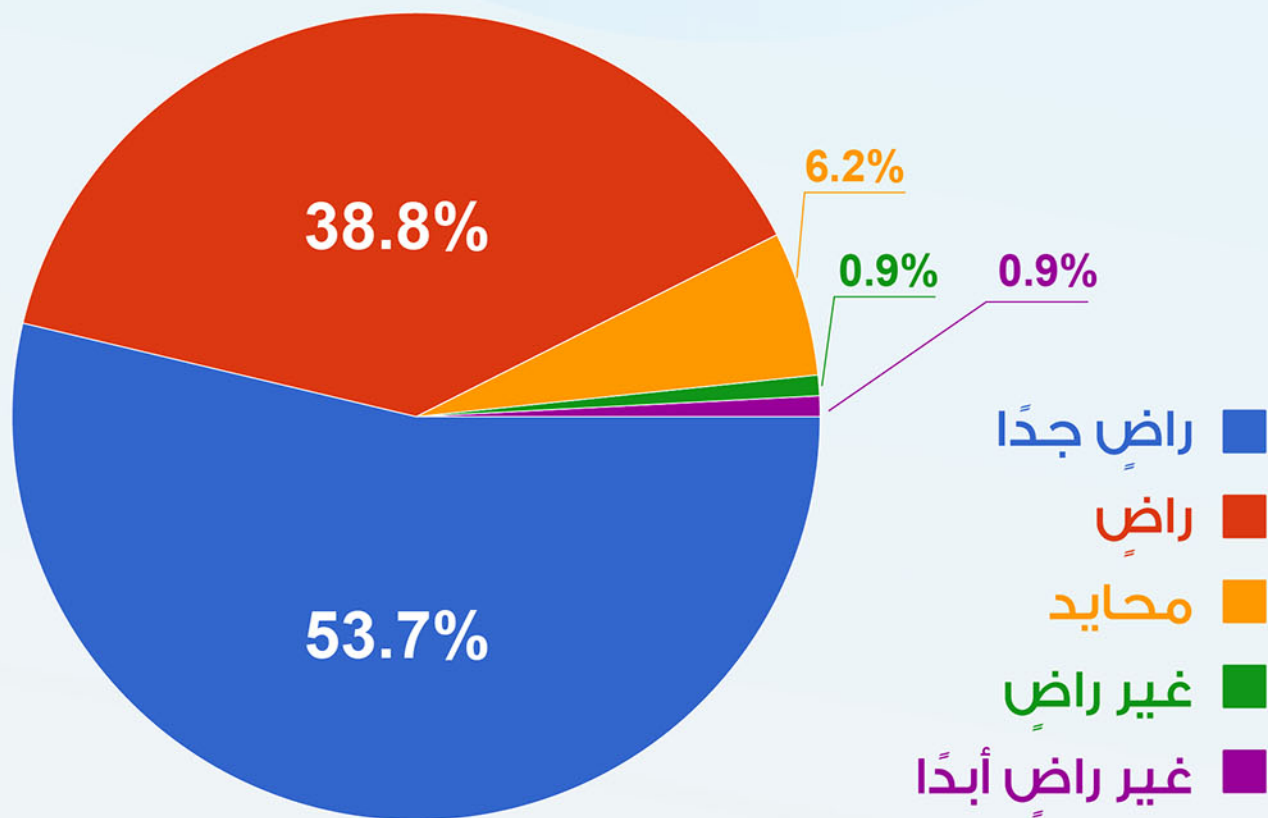
نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
للعام 2023

نسبة رضا العملاء عن
أسلوب تعامل الموظف مع العميل ولباقته



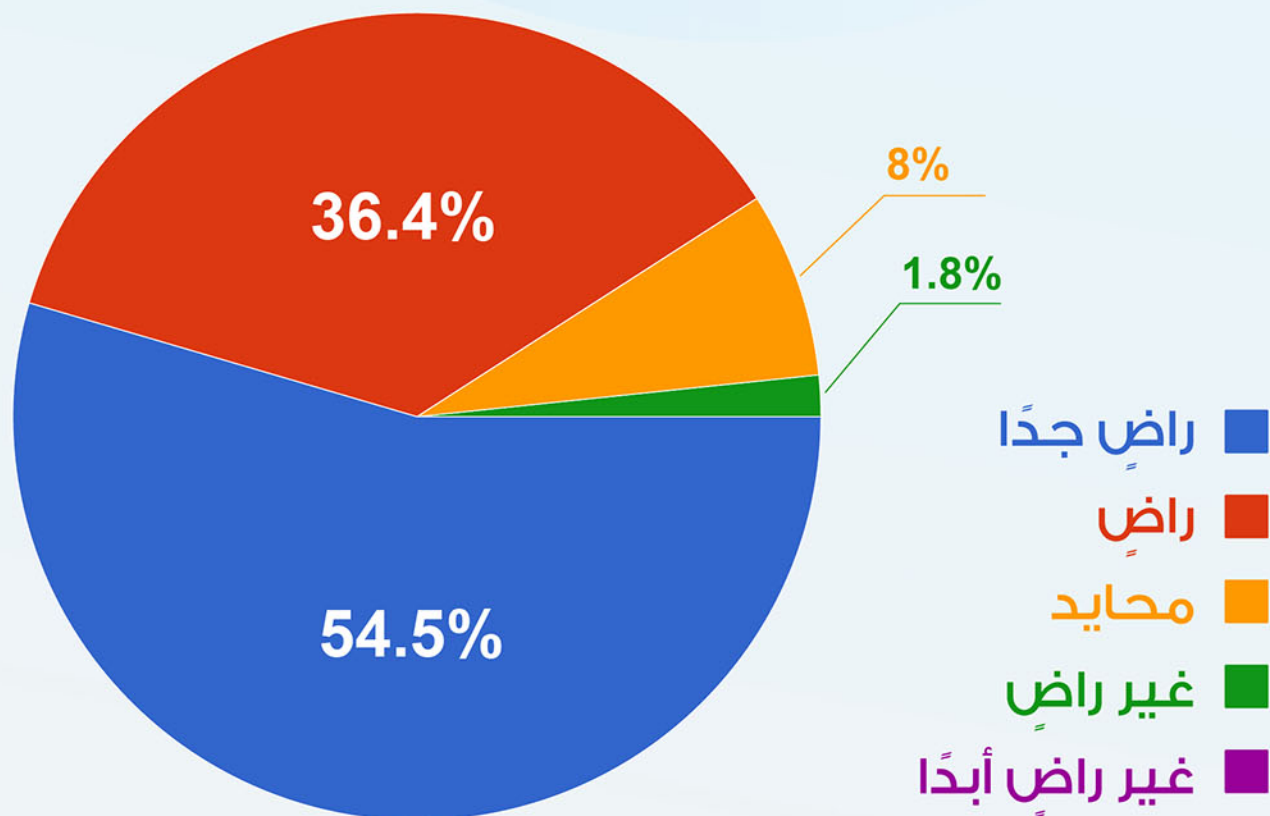
نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
للعام 2023

نسبة رضا العملاء عن
سهولة الوصول إلى موقع المركز



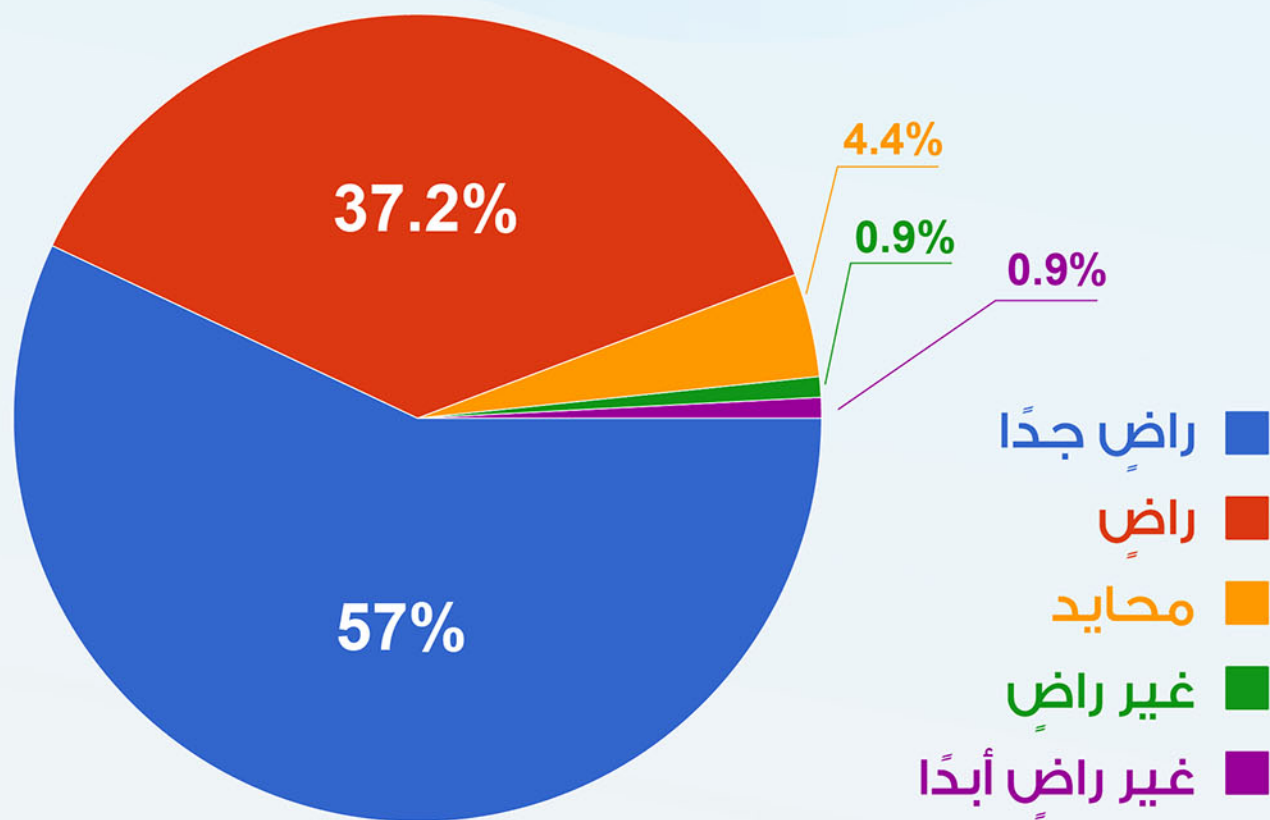
نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
للعام 2023

نسبة رضا العملاء عن
توافر مواقف للسيارات



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
للعام 2023

نسبة رضا العملاء عن
انجاز ملائمة المكان والجو العام الداخلي للمركز





نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية لعام 2022

تسعى بلدية المنطقة الجنوبية لتقديم كل ما هو أفضل لخدمة مملكة البحرين بشكل عام والمنطقة الجنوبية بشكل خاص، وسعيًا لذلك قامت بفتح قنوات التواصل مع الجمهور لمتابعة الملاحظات المقدمة من أهالي المنطقة بهدف تحقيق الرضا العام.

وعلى ذلك قامت بعمل استبيان لقياس رضى الجمهور لمركز خدمة العملاء الخاص وكفاءة موظف الخدمة ومدى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها بلدية المنطقة الجنوبية. بالإضافة إلى الاخذ بملاحظات ومقترحات المواطنين.

تم رصد عدد الاستبيانات المقدمة للبلدية حتى يونيو 2022 حيث تم تلقي (131) استبيان عبر الرابط الالكتروني <https://forms.gle/1Dv1h6KCy99E1MRz5>

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا.

وعليه تم رصد النتائج التالية:

1. بأن نسبة سرعة وفعالية انجاز الخدمة المطلوبة في الوقت المحدد نتج عنها:

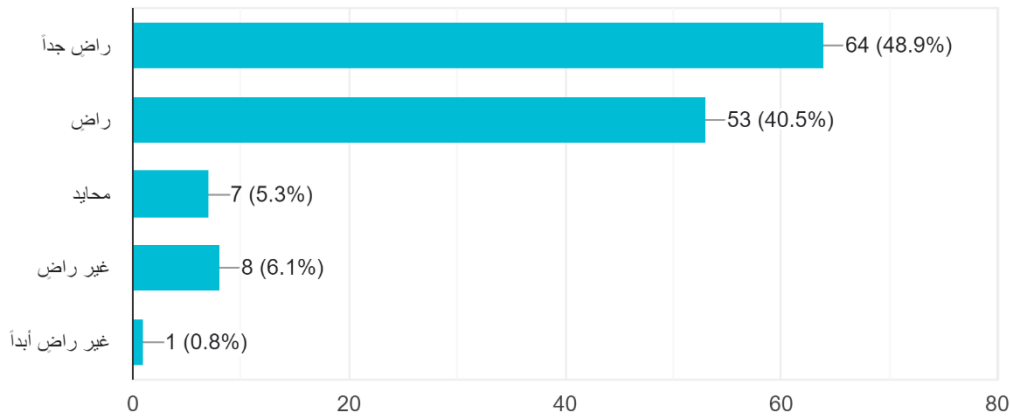
48.9% راضي جداً، بما يعادل عدد 64 اشخاص.

40.5% راضي، بما يعادل عدد 53 اشخاص.

0.8% غير راضٍ أبداً، بما يعادل عدد شخص واحد فقط.

انجاز الخدمة المطلوبة

131 responses





2. نسبة رضا العملاء عن الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة، نتج عنها:

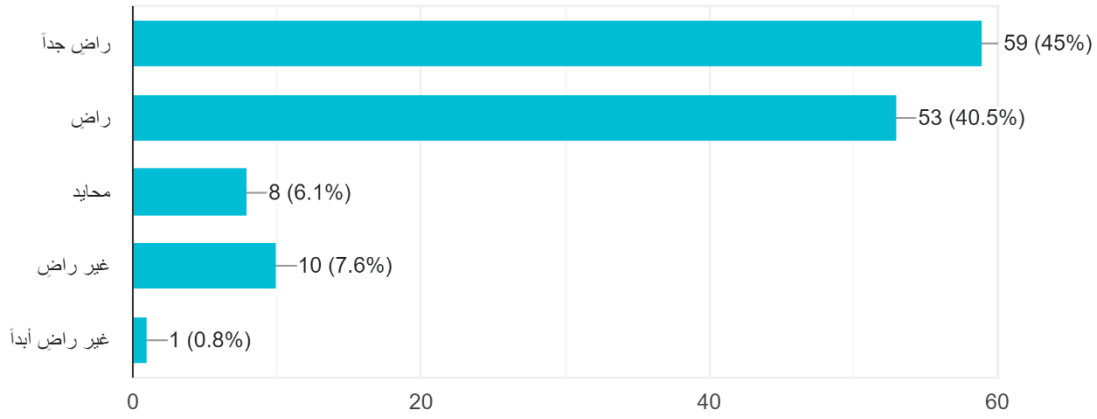
45% راضي جداً، بما يعادل عدد 59 اشخاص.

40.5% راضي، بما يعادل عدد 53 اشخاص.

0.8% غير راضٍ أبداً، بما يعادل عدد شخص واحد فقط.

الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة

131 responses



3. نسبة رضا العملاء عن مدى كفاءة الموظف المهنية والمهام بتفاصيل العمل، نتج عنها:

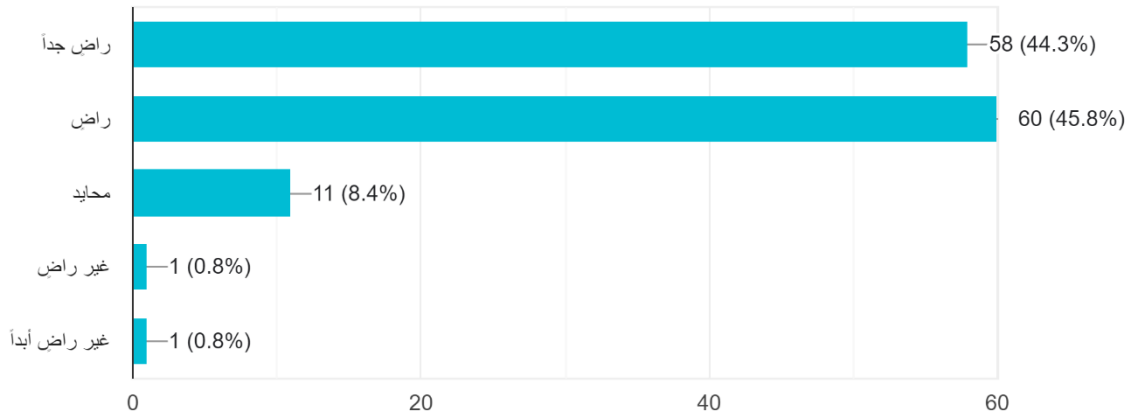
45.8% راضي، بما يعادل عدد 60 اشخاص.

44.3% راضي جداً، بما يعادل عدد 58 اشخاص.

0.8% غير راضٍ أبداً، بما يعادل عدد شخص واحد فقط، كذلك 0.8% غير راضٍ بما يعادل شخص واحد فقط.

كفاءة الموظف المهنية والمهام بتفاصيل العمل

131 responses





4. نسبة رضا العملاء عن أسلوب تعامل الموظف مع العميل ولباقته، نتج عنها:

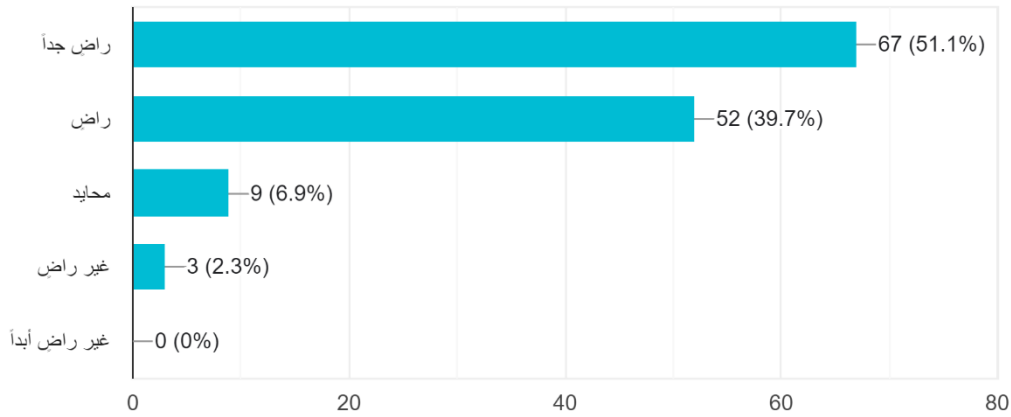
51.1% راضي جداً، بما يعادل عدد 67 اشخاص.

39.7% راضي، بما يعادل عدد 52 اشخاص.

2.3% غير رضى، بما يعادل عدد 3 اشخاص.

أسلوب تعامل الموظف مع العميل ولباقته

131 responses



5. نسبة رضا العملاء عن سهولة الوصول إلى موقع المركز، نتج عنها:

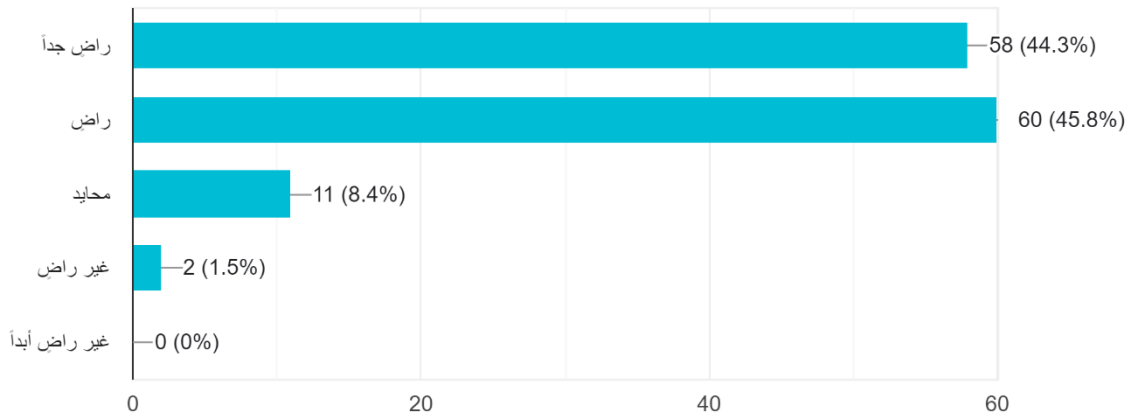
45.8% راضي، بما يعادل عدد 60 اشخاص.

44.3% راضي جداً، بما يعادل عدد 58 اشخاص.

1.5% أقل رضا، بما يعادل عدد 2 اشخاص.

سهولة الوصول إلى موقع المركز

131 responses





6. نسبة رضا العملاء عن توافر مواقف للسيارات، نتج عنها:

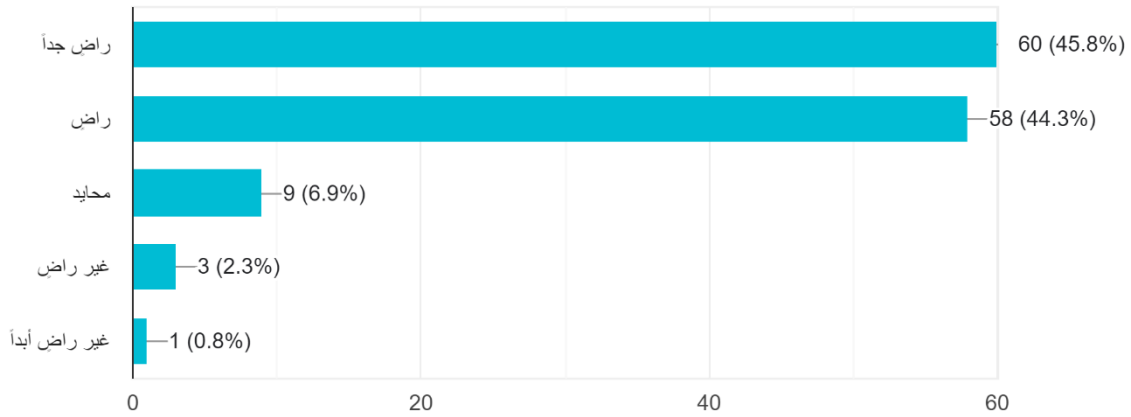
45.8% راضي جداً، بما يعادل عدد 60 اشخاص.

44.3% راضي، بما يعادل عدد 58 اشخاص.

0.8% غير راضي أبداً، بما يعادل عدد شخص واحد فقط.

توافر مواقف للسيارات

131 responses



7. نسبة الرضا العملاء عن انجاز ملائمة المكان والجو العام الداخلي للمركز، نتج عنها:

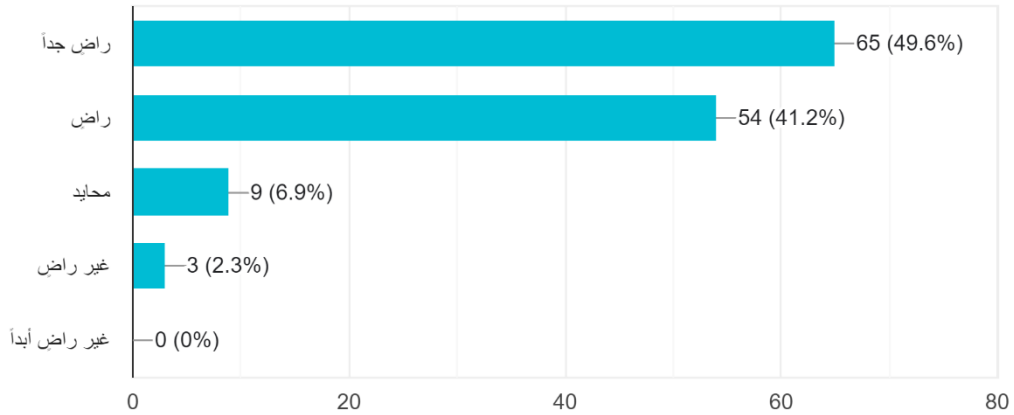
49.6% راضي جداً، بما يعادل عدد 65 اشخاص.

41.2% راضي، بما يعادل عدد 54 اشخاص.

2.3% غير راضي، بما يعادل عدد 3 اشخاص.

انجاز ملائمة المكان والجو العام الداخلي للمركز

131 responses





الملاحظات

11 responses

Mr Khalil is always very helpful and full of knowledge about his job.

قام بمساعدتي الموظف خليل الشيخ جدا رافي وذو اخلاق وقمة الاحترام وجدا ملم ومتقن في عملة مساعدتي بأقصى امكانياته لاجاد الحل موظف في المكان الصحيح ويعمل بذمة وضمير انا ممتنة جدا له واود اشكره جزيل الشكر لتعاونه ومساعدته لي واشكر الوزاره لتسهيل خدماتها للمراجعين

الحمد لله كل الموظفين بشوشين
وانا تعاملت مع موظف ا خلق اسمة خليل

غير راضي عن عدم التواصل وحل المشكلة

الموظف خليل لبق جدا في التعامل و مستاعد في فهم المراجع و تلبية مايجتاج اليه بصورة واضحة

تم تقدير الرسوم بخلاف واقع الاجازات في المنطقه

الله يعطيكم العافية

غير راضي عن المده اللتي استغرقت 3 اشهر

تحياتي لكم بصفه زي التعامل مع الدوائر الحكوميه منذ 45 عاما وانا مقيم بمملكه البحرين فاصبح لدي القدره على كيفيه تقييم الحوار مع الموظف المختص او الموظفات في الاستقبال والحق يقال ببشاشته وترحابه والاجابه على كل التساؤلات التي اطرحها وفي بعض الاحيان اكون لروح في الاستفسارات والطلبات ولكنها تقابل من الموظف او الموظفه المختصه بكل ترحاب وشفافيه وكلهم سواسيه ولا يحضرنى اسمائهم ولكني تقابلت اليوم مع احد موظفي ادارة الخدمات ويدعى خليل وقد عملت معه قبل ذلك ونفس الترحاب والمقابلة الطيبه وشكرته كثيرا الاستقبال الطيب وانا من بادرت برعبيتي في التقييم للمقابلة التي تعاملت معه بخصوصها وكان صبوراً و اجابته النموذجيه لعدة طلبات ولكثيرا من التساؤلات والتي قبلها برحابه صدر واجابته الطيبه وليس تركت في نفسي اثرا جميلا لكل ما لمسته شاهدته في حوارتي معه وهذا دليل على ان حاله النفسيه للموظف او الموظف المختصه في مقابله المراجعين يمتازوا بالكثير الكثير من الامور النفسيه الطيبه والتي تنعكس على التعامل مع الاخرين لا اود الاطاله واكتفي بملاحظات المتواضعه والتي لمستها بنفسى واعبر عنها ببارك الله فيكم وتقبل تحياتي واحترامي المراجعه الحسيني عبد الحميد نصار

الشكر الجزيل للأخ خليل الشيخ والحقيقه كلمه شكر لا توفيه حقه ومعاملته الفوق رافيه والمحترمه وكفائته وسرعته ماشاءالله في تقديم الخدمات بكل اخلاص وسهوله واريحيه .. المدح لا يوفيه حقه في تقديم واجبه فالعمل بكل حرفيه مهما تعددت طلباتنا يقابلها بسعه صدر وسرعته في اتمام المعاملات. .. بارك الله فيه والله يوفقه لأعلى المناصب ان شاءالله.. فعلاً يستاهل الخير

بصراحة نادرا ما اصادف أحد عنده طولة بال وأليق في الحديث ويعطي معلومات بدقه للعميل ويتابع تخليص المعاملات ويتعامل بالطريقة المميزه جداً..شكراً للسيد خليل الشيخ وبالتوفيق للجميع..شكراً لبلدية المنطقه الجنوبيه



هل لديك مقترح لنا

4 responses

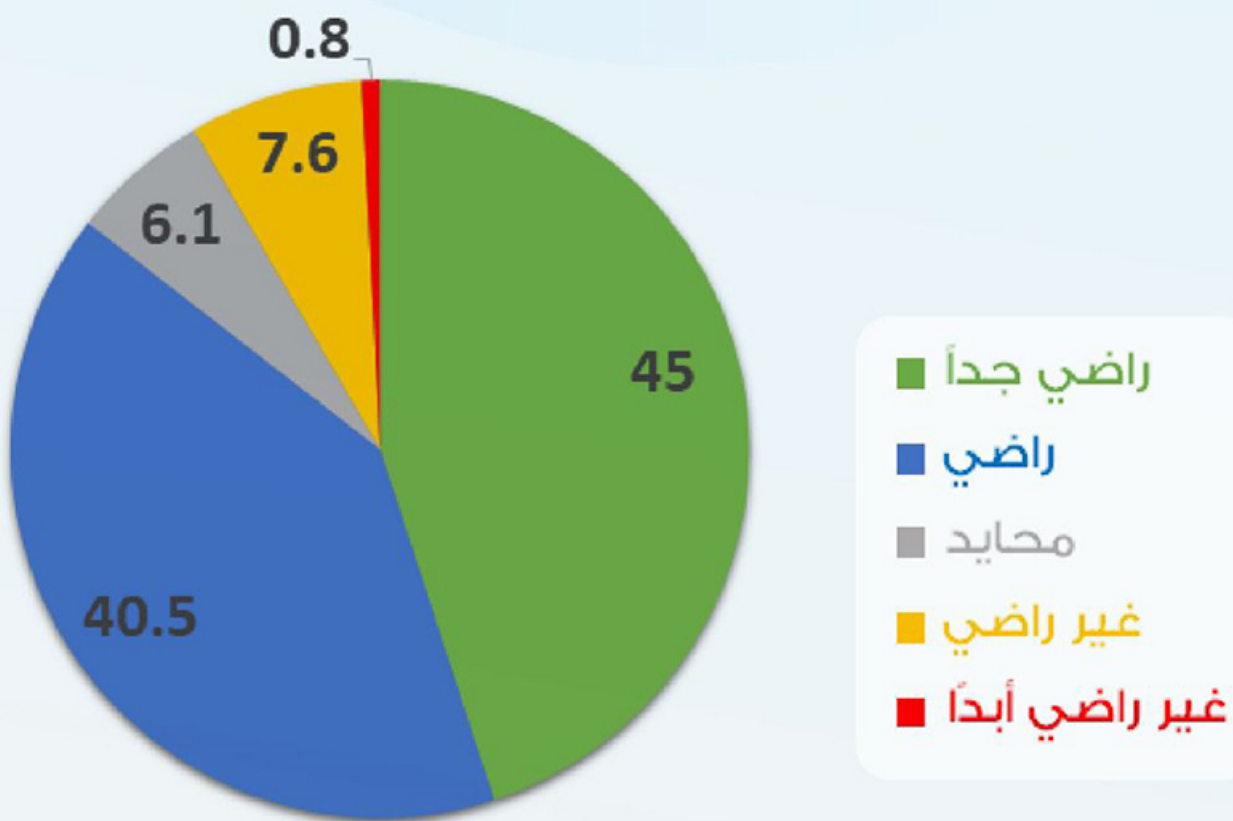
لا يوجد

العمل على تطبيق او عن طريق موقع الوزارة لأخذ مواعيد للمراجعات
مشابهه لمواعيد المراكز الصحية او مواعيد وزارة الداخلية
لضمان وجود الموظف المختص
ذلك يساعد في توفير الجهد والتعب وتوحيد الجهود

الله يعطيكم العافية

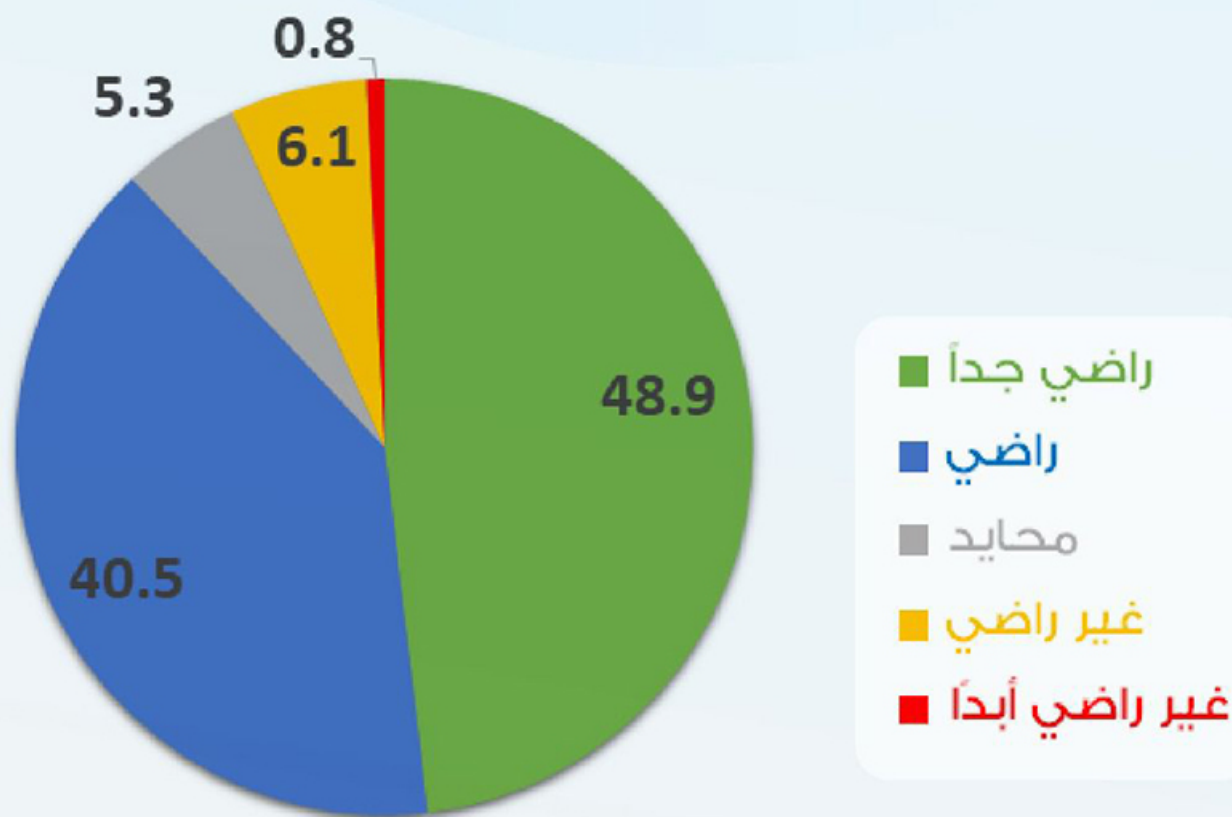
نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية 2022

نسبة رضا العملاء عن الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة



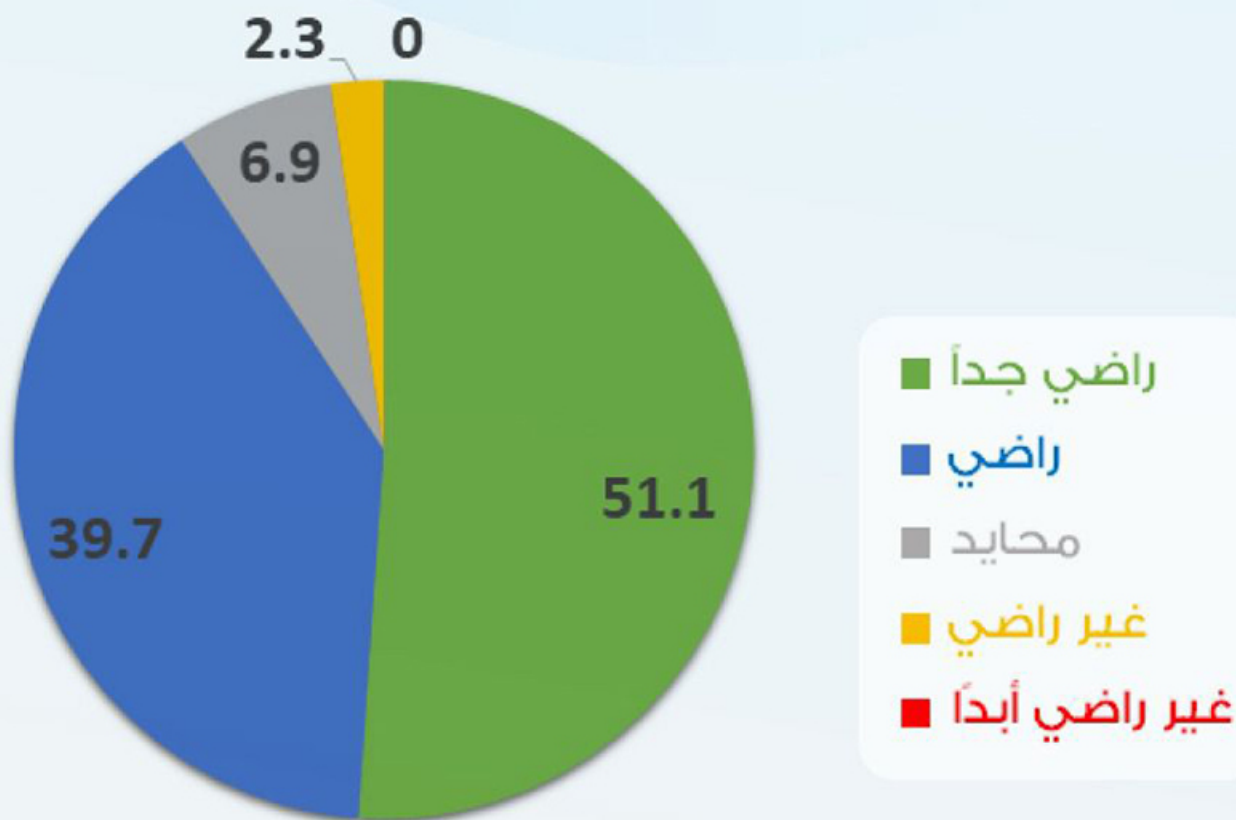
نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
2022

**سرعة وفعالية انجاز الخدمة المطلوبة
في الوقت المحدد**



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
2022

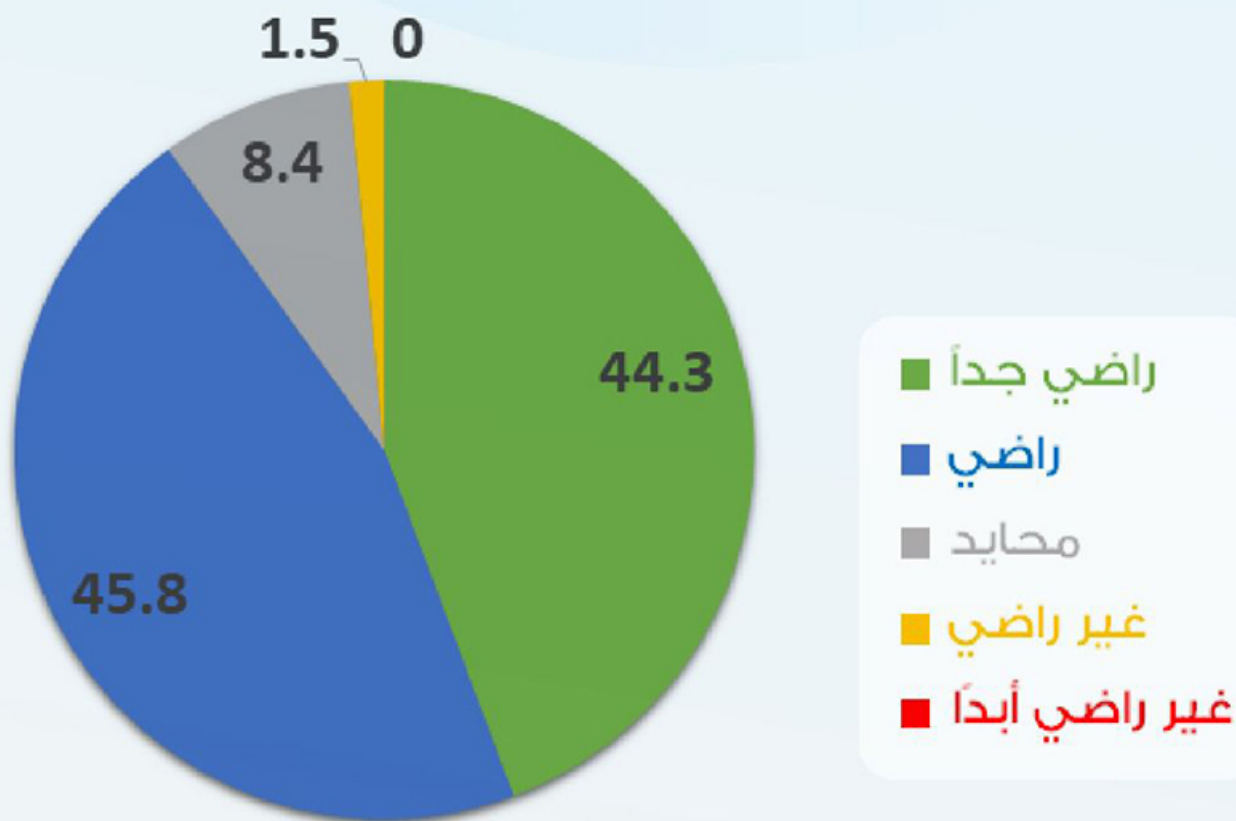
نسبة رضا العملاء عن أسلوب تعامل الموظف
مع العميل ولباقته



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية

2022

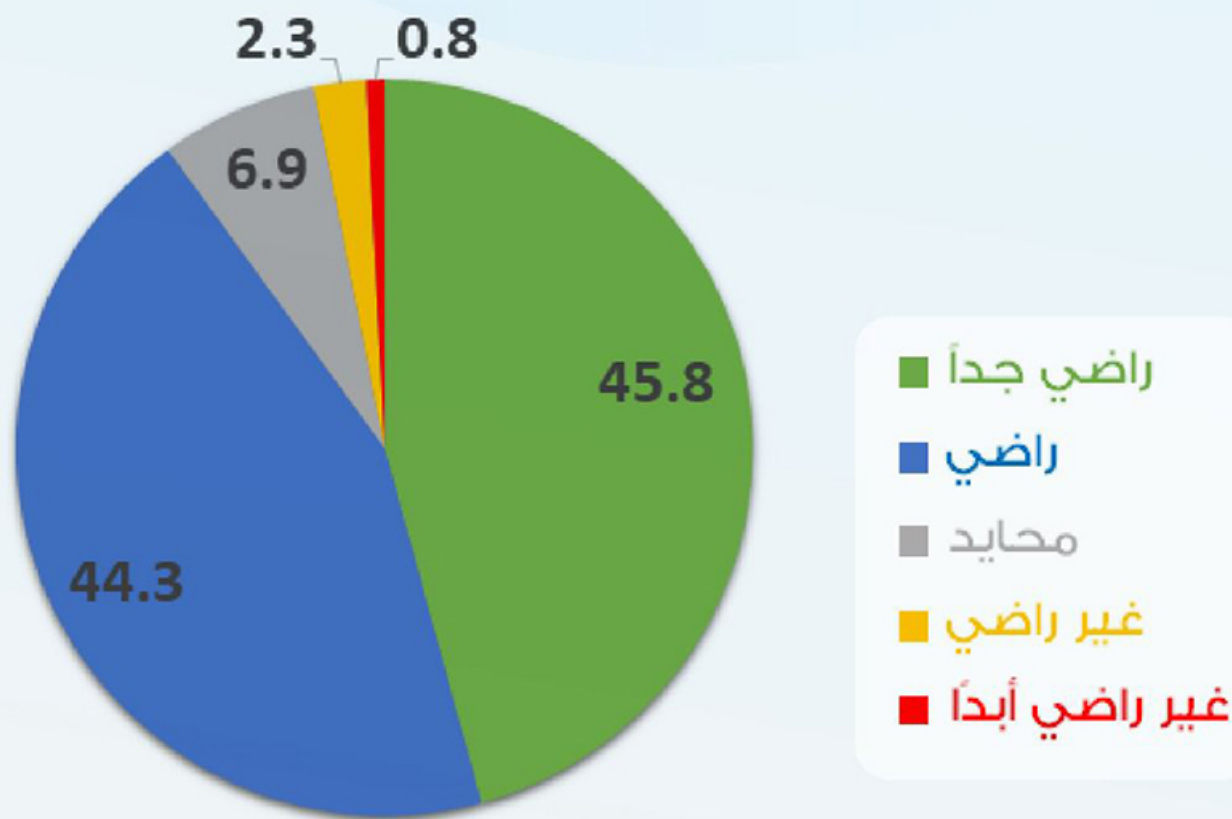
نسبة رضا العملاء عن سهولة الوصول إلى موقع المركز



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية

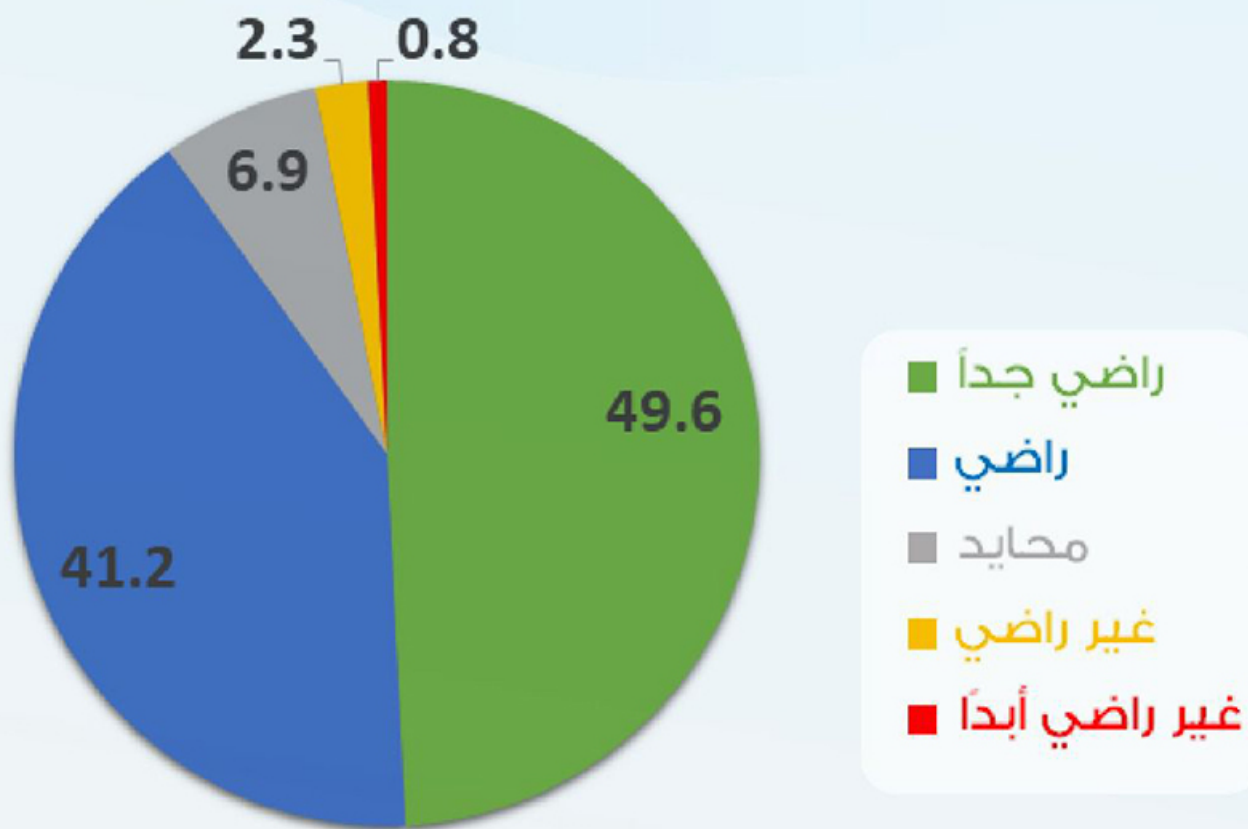
2022

نسبة رضا العملاء عن توافر مواقف للسيارات



نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها
مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية
2022

نسبة الرضا العملاء عن انجاز ملائمة المكان
والجو العام الداخلي للمركز





نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية خلال فترة تحول كل المعاملات إلى معاملات إلكترونية في ظل الظروف الراهنة لجائحة كورونا Covid-19 لعام 2021

تسعى بلدية المنطقة الجنوبية لتقديم كل ما هو أفضل لخدمة مملكة البحرين بشكل عام والمنطقة الجنوبية بشكل خاص، وسعيًا لذلك قامت بفتح قنوات التواصل مع الجمهور لمتابعة الملاحظات المقدمة من أهالي المنطقة بهدف تحقيق الرضا العام.

وعلى ذلك قامت بعمل استبيان لقياس رضى الجمهور لمركز خدمة العملاء الخاص وكفاءة موظف الخدمة ومدى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها بلدية المنطقة الجنوبية خلال فترة تحول كل المعاملات إلى معاملات إلكترونية في ظل الظروف الراهنة لجائحة كورونا Covid-19. بالإضافة إلى الاخذ بملاحظات ومقترحات المواطنين.

تم رصد عدد الاستبيانات المقدمة للبلدية حتى سبتمبر 2021 حيث تم تلقي (102) استبيان عبر الرابط الإلكتروني <https://forms.gle/U7Y7gP8z2p7S7kkf9> مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا . وعليه تم رصد النتائج التالية:

1. بأن نسبة سرعة وفعالية الموظف في تنفيذ المعاملات الإلكترونية نتج عنها:

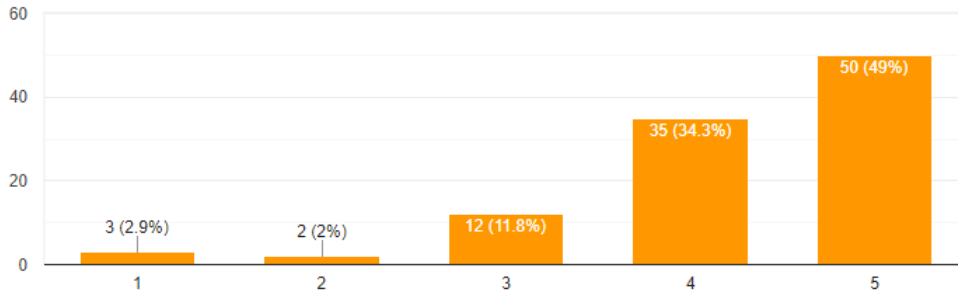
49 % راضي جداً، بما يعادل عدد 50 اشخاص.

34.3 % راضي، بما يعادل عدد 35 اشخاص.

2.2 % أقل رضا، بما يعادل عدد 2 اشخاص.

سرعة وفعالية الموظف في تنفيذ المعاملات الإلكترونية

102 رد





2. نسبة انجاز الخدمة الإلكترونية خلال فترة وجيزة من تاريخ تقديم الطلب، نتج عنها:

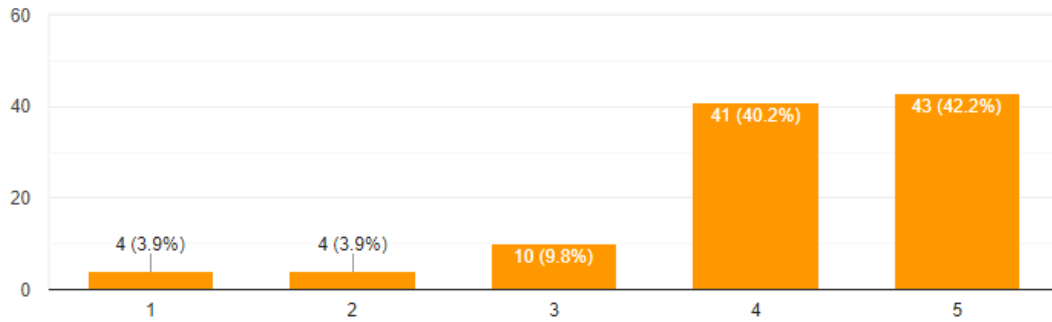
42.2 % راضي جداً، بما يعادل عدد 43 اشخاص.

40.2 % راضي، بما يعادل عدد 41 اشخاص.

3.9 % أقل رضا، بما يعادل عدد 4 اشخاص.

انجاز الخدمة الإلكترونية خلال فترة وجيزة من تاريخ تقديم الطلب

102 رد



3. نسبة رضا العملاء عن مدى توافر المعلومات وجميع المستندات المطلوبة لإتمام الخدمة،

نتج عنها:

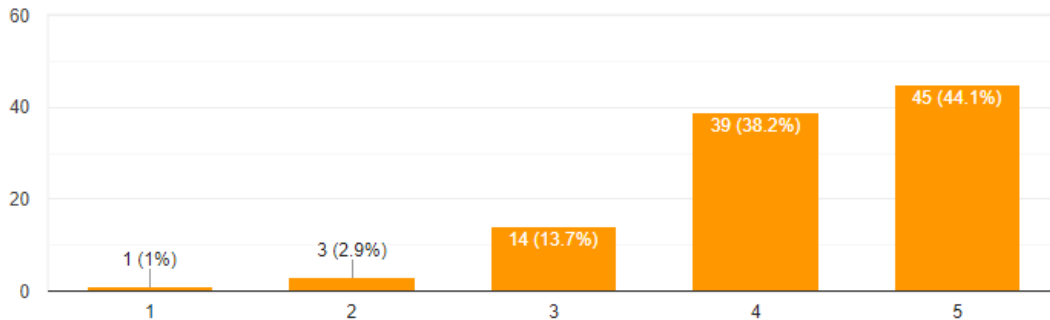
44.1 % راضي جداً، بما يعادل عدد 45 اشخاص.

38.2 % راضي، بما يعادل عدد 39 اشخاص.

1% أقل رضا، بما يعادل عدد 1 اشخاص.

مدى توافر المعلومات وجميع المستندات المطلوبة لإتمام الخدمة

102 رد





4. نسبة رضا العملاء عن سهولة الوصول إلى الخدمة، نتج عنها:

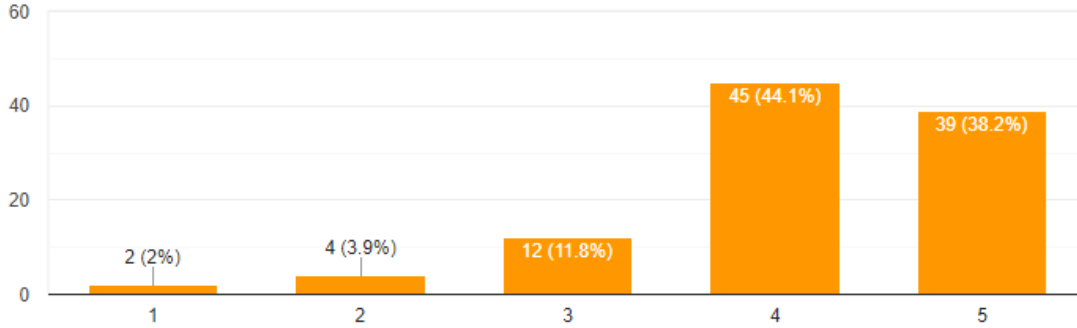
44.1 % راضي جداً، بما يعادل عدد 45 اشخاص.

38.2 % راضي، بما يعادل عدد 39 اشخاص.

11.8 % أقل رضا، بما يعادل عدد 4 اشخاص.

سهولة الوصول إلى الخدمة

102 رد



5. نسبة رضا العملاء عن سهولة التواصل مع المختصين عبر التواصل الإلكتروني، نتج عنها:

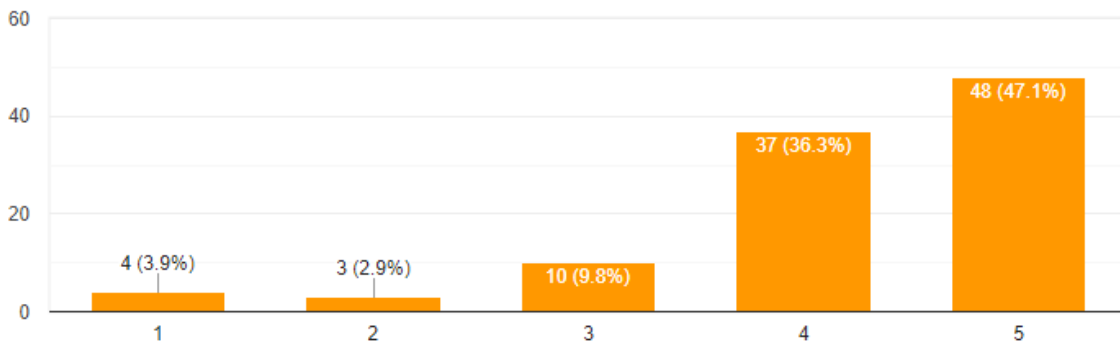
47.1 % راضي جداً، بما يعادل عدد 48 اشخاص.

36.3 % راضي، بما يعادل عدد 37 اشخاص.

2.9 % أقل رضا، بما يعادل عدد 3 اشخاص.

سهولة التواصل مع المختصين عبر التواصل الإلكتروني

102 رد

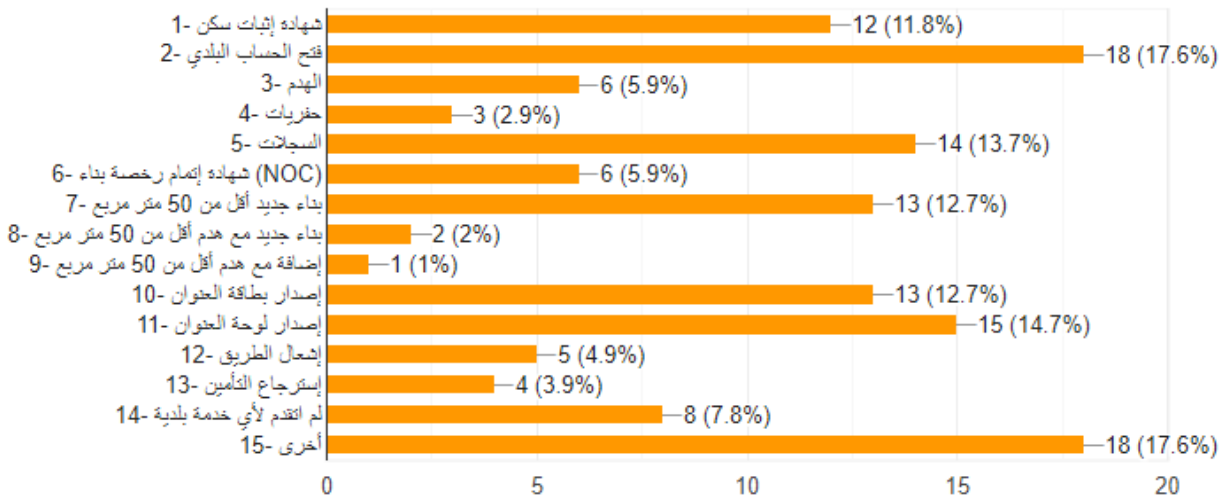




6. نسبة الأكثر والأقل من ناحية نوع الخدمة التي تقدم بها المراجع، نتج عنها:
- 17.6 % لخدمة فتح الحساب البلدي، بما يعادل عدد 18 اشخاص.
 - 14.7 % لخدمة السجلات، بما يعادل عدد 14 اشخاص.
 - 1% لخدمة إضافة مع هدم أقل من 50 متر مربع ، بما يعادل عدد 1 اشخاص.

نوع الخدمة التي تقدمت بها

102 رد

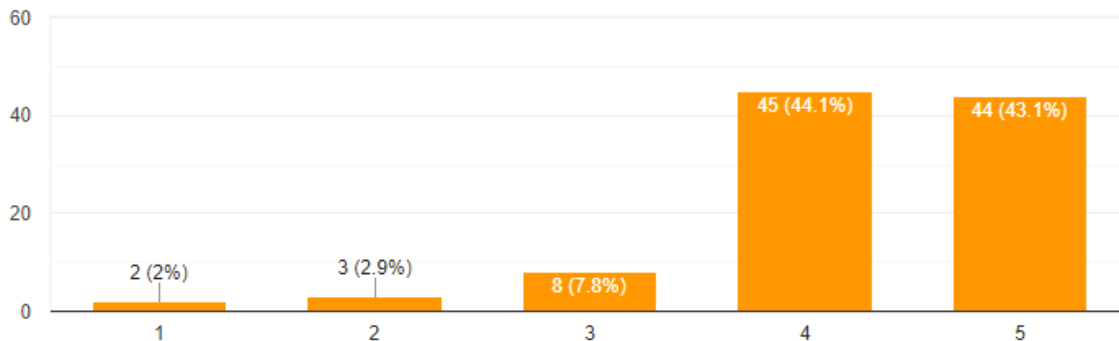


7. نسبة الرضا العام للعملاء عن الخدمة المنجزة، نتج عنها:

- 44.1 % راضي جداً، بما يعادل عدد 44 اشخاص.
- 43.1 % راضي، بما يعادل عدد 44 اشخاص.
- 2 % أقل رضا، بما يعادل عدد 2 اشخاص.

مدى رضاك العام عن الخدمة المنجزة

102 رد



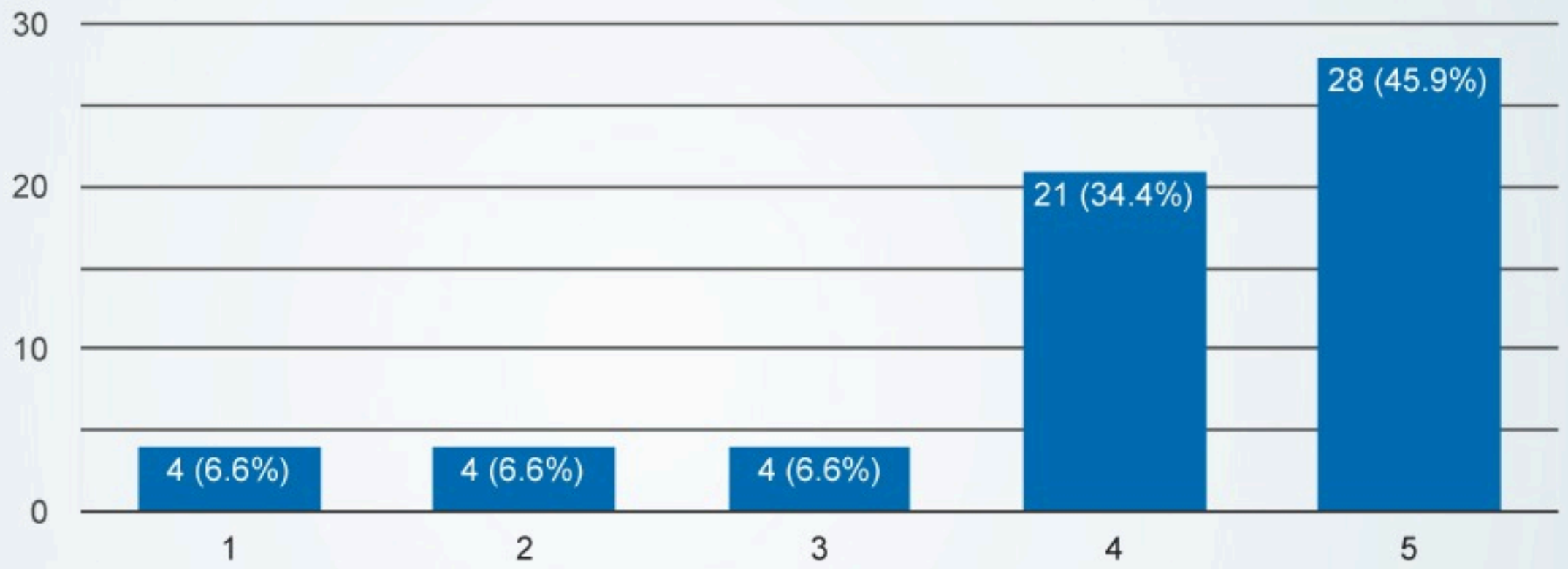
« نتائج قياس رضا العملاء »

عن خدمات «الجنوبية» بمركز خدمة العملاء خلال تحول المعاملات إلى معاملات إلكترونية أثناء جائحة كورونا Covid-19

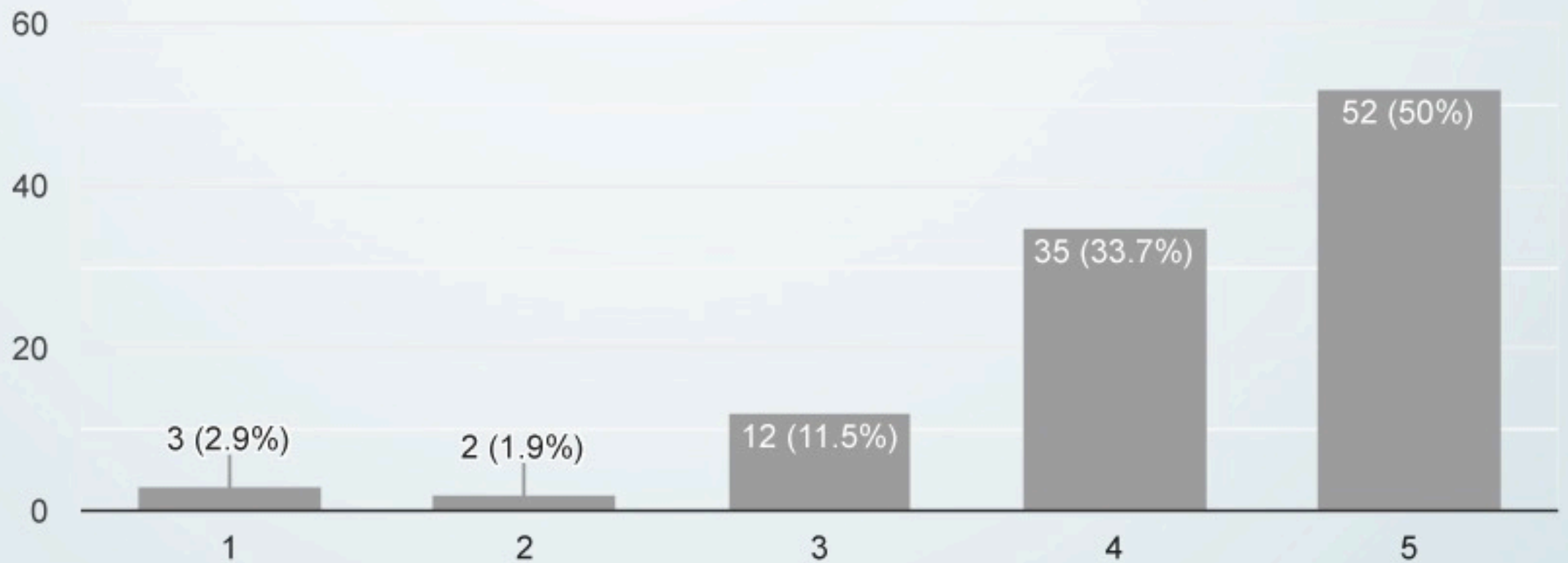
سرعة وفعالية الموظف
في تنفيذ المعاملات الإلكترونية

مستوى
رضا العميل

2021



2020



« نتائج قياس رضا العملاء »

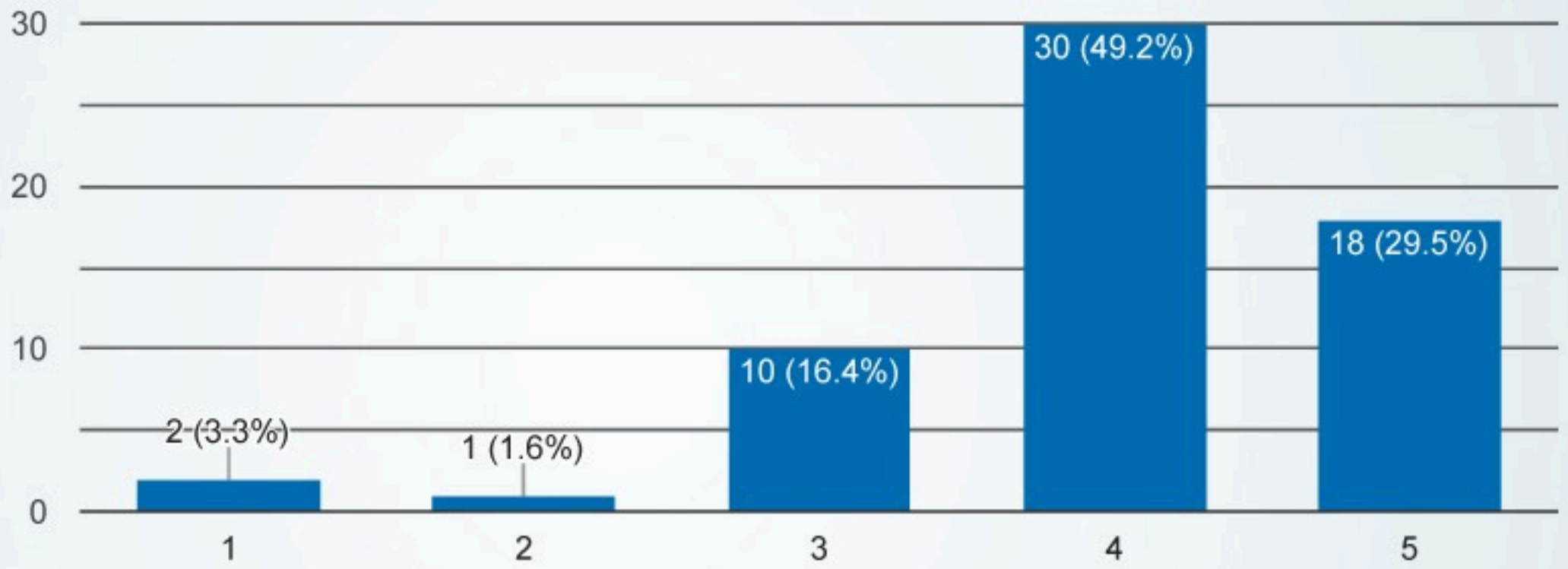
عن خدمات «الجنوبية» بمركز خدمة العملاء خلال تحول المعاملات إلى معاملات إلكترونية أثناء جائحة كورونا Covid-19

انجاز الخدمة الإلكترونية

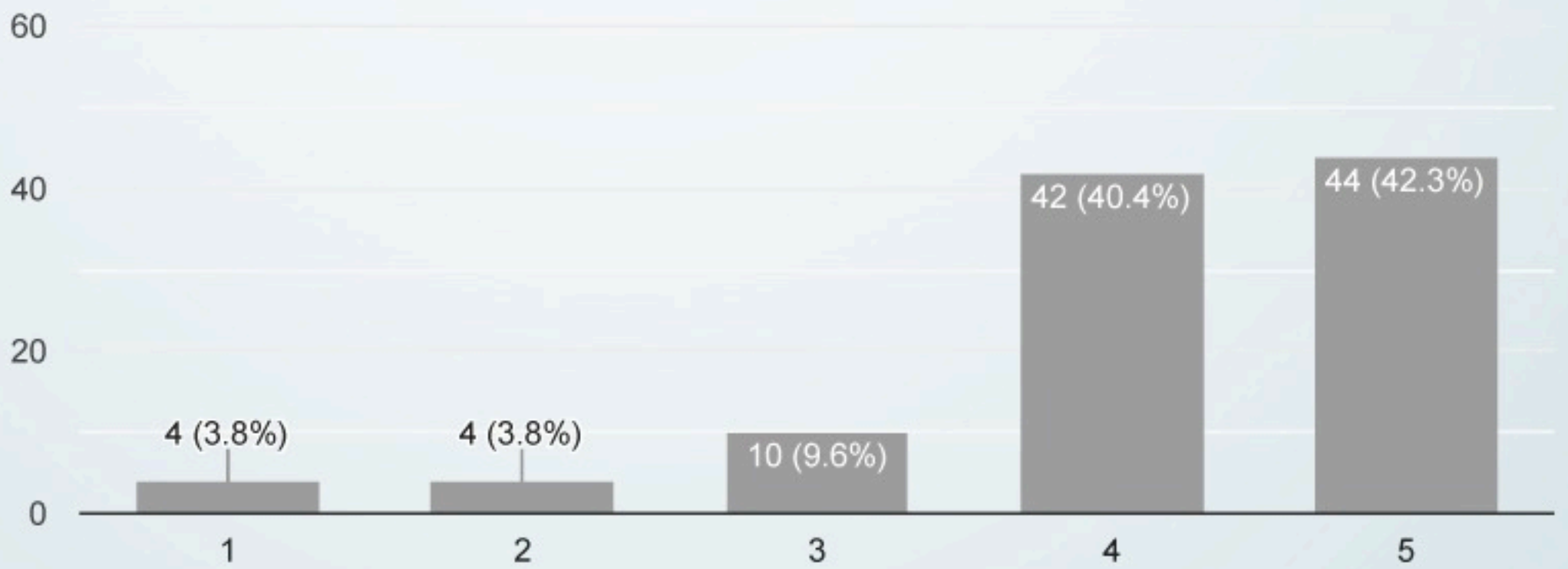
الخدمة

خلال فترة وجيزة من تاريخ تقديم الطلب

2021



2020



« نتائج قياس رضا العملاء »

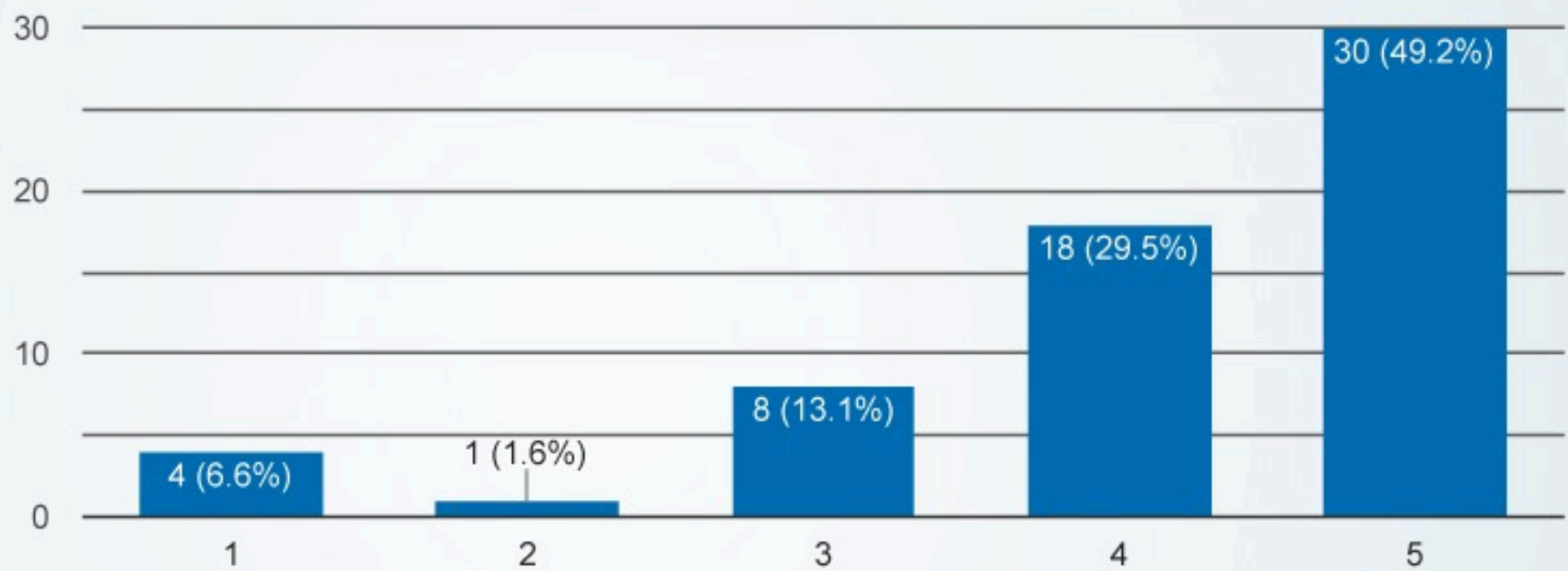
عن خدمات «الجنوبية» بمركز خدمة العملاء خلال تحول المعاملات إلى معاملات إلكترونية أثناء جائحة كورونا Covid-19

مدى توافر المعلومات

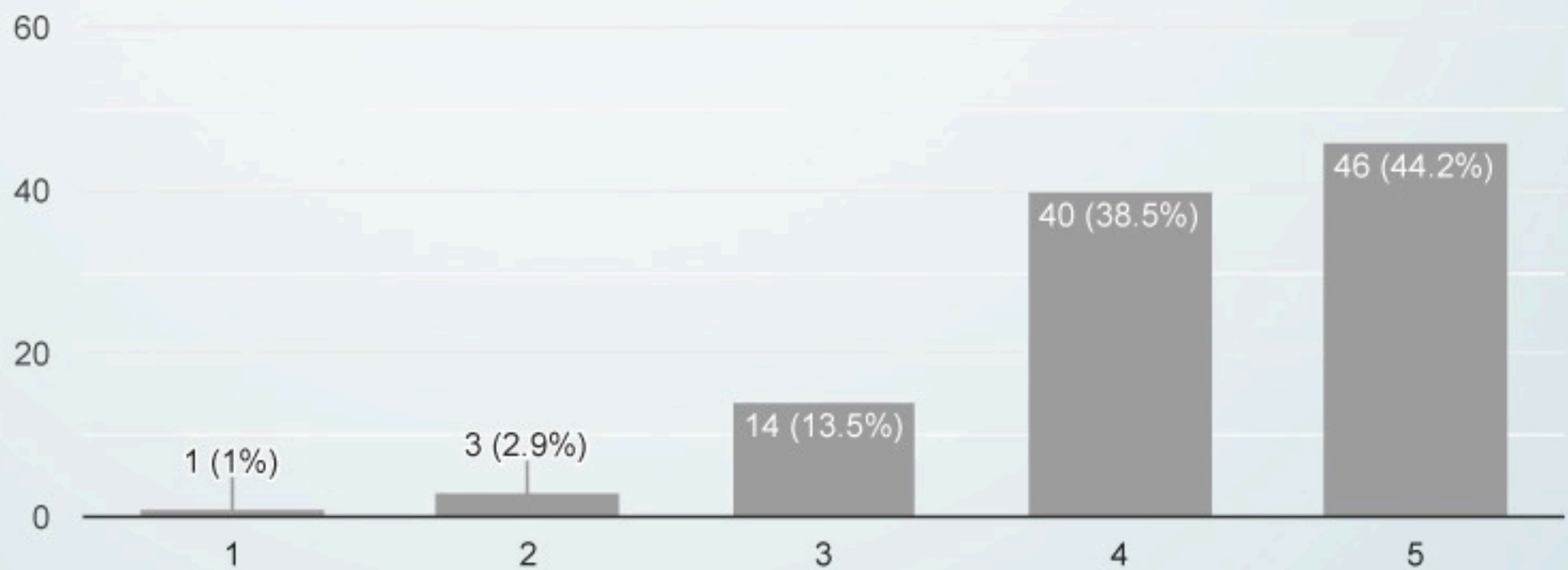
وجميع المستندات المطلوبة لإتمام الخدمة

مركز
الخدمة

2021



2020



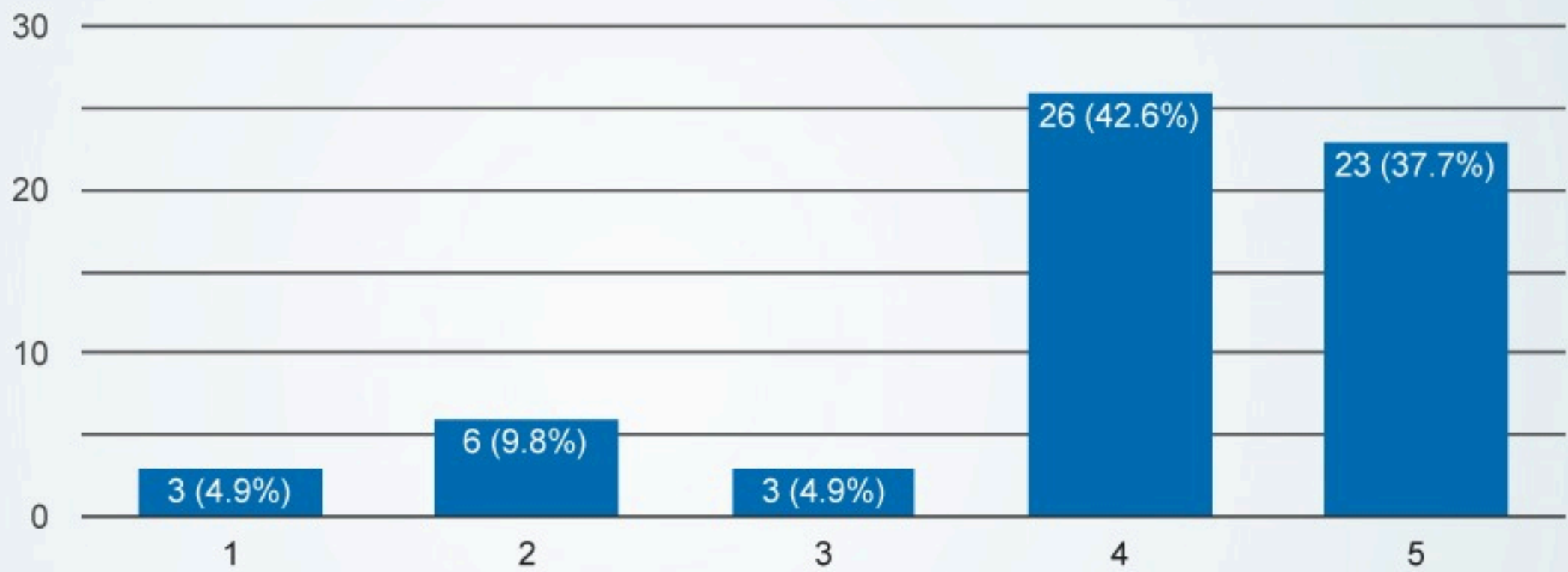
« نتائج قياس رضا العملاء »

عن خدمات «الجنوبية» بمركز خدمة العملاء خلال تحول المعاملات إلى معاملات إلكترونية أثناء جائحة كورونا Covid-19

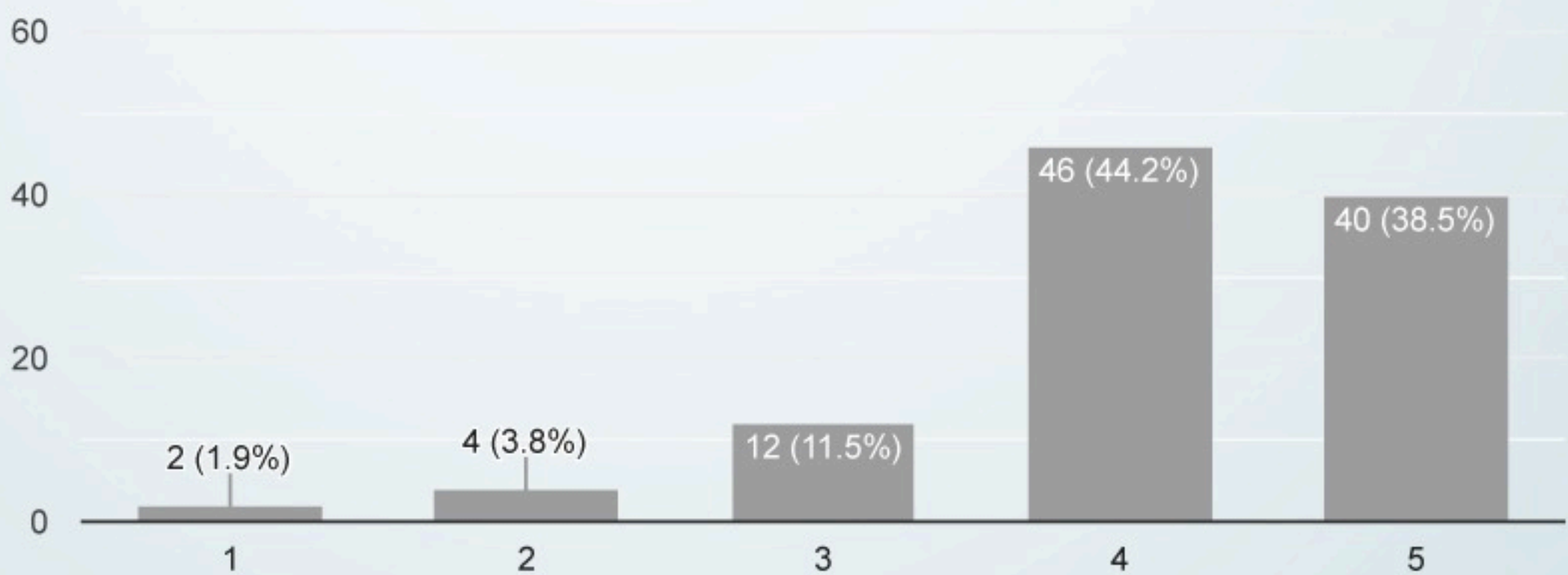
سهولة الوصول إلى الخدمة

مركز الخدمة

2021



2020



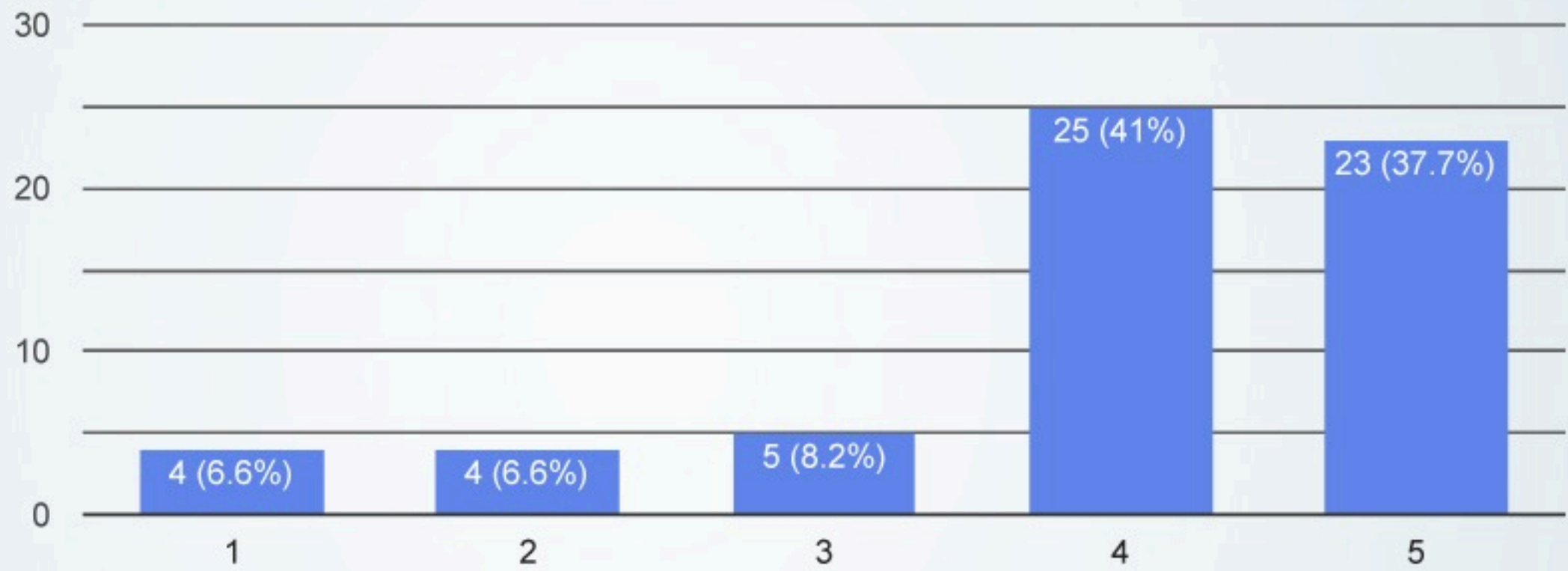
« نتائج قياس رضا العملاء »

عن خدمات «الجنوبية» بمركز خدمة العملاء خلال تحول المعاملات إلى معاملات إلكترونية أثناء جائحة كورونا Covid-19

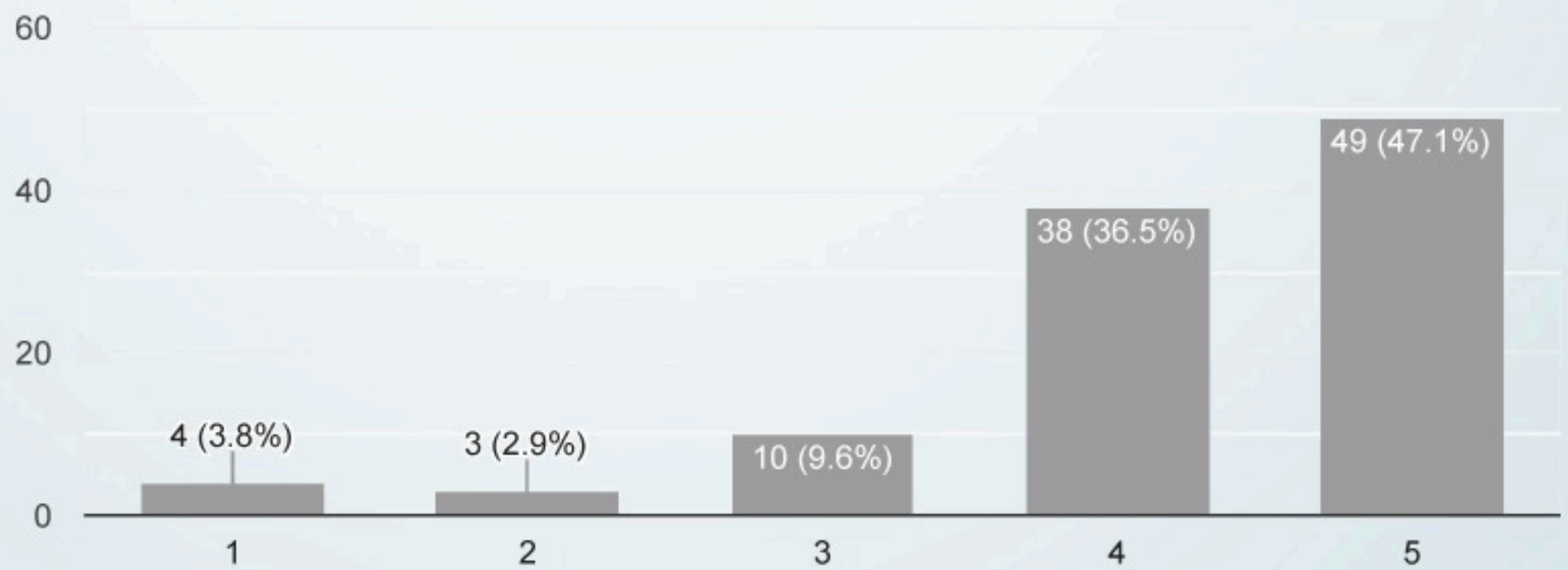
سهولة التواصل مع المختصين عبر التواصل الإلكتروني

مركز
الخدمة

2021



2020



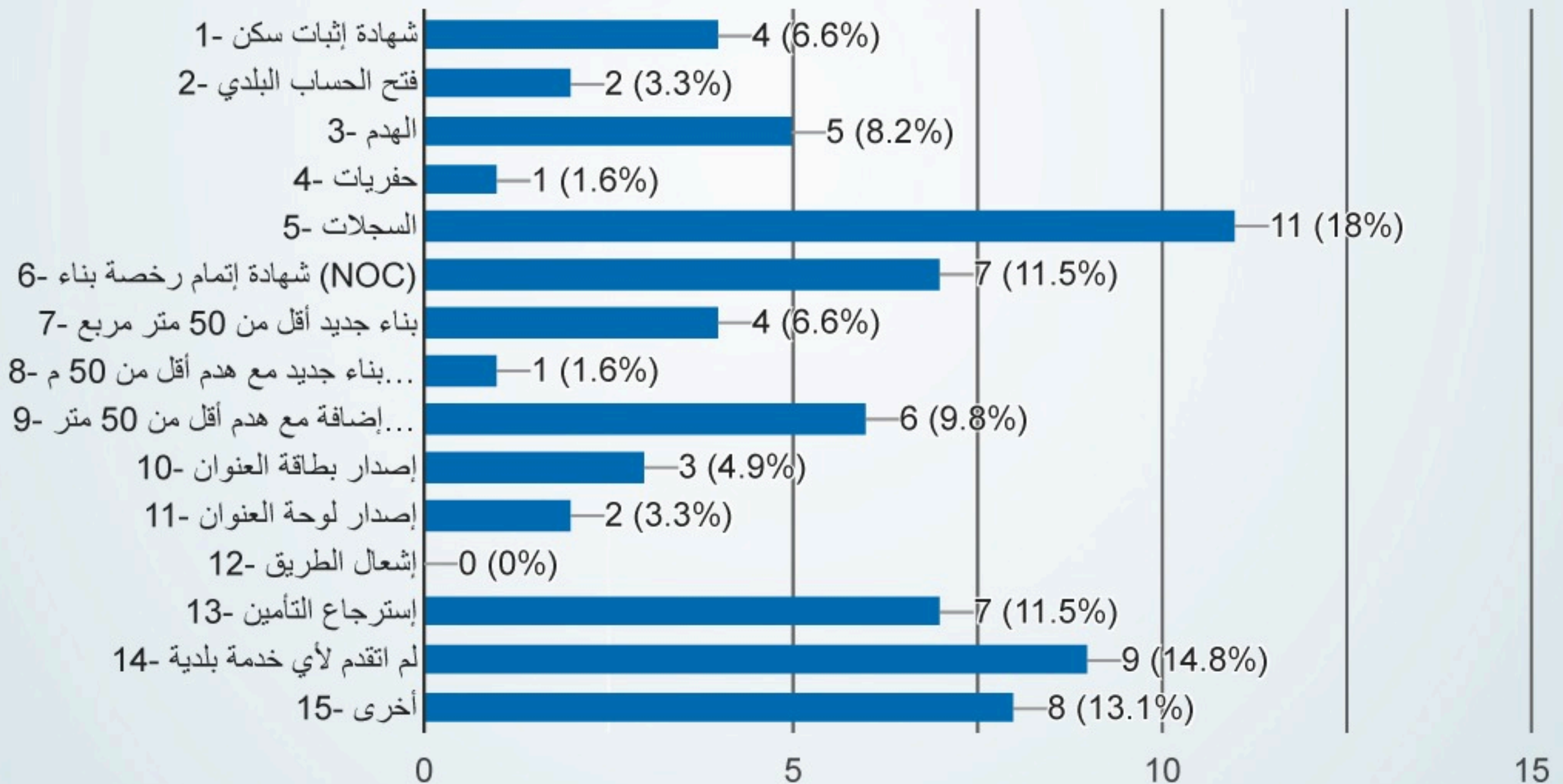
« نتائج قياس رضا العملاء »

عن خدمات «الجنوبية» بمركز خدمة العملاء خلال تحول المعاملات إلى معاملات إلكترونية أثناء جائحة كورونا Covid-19

نوع الخدمة
التي تقدمت بها

مركز
الخدمة

2021



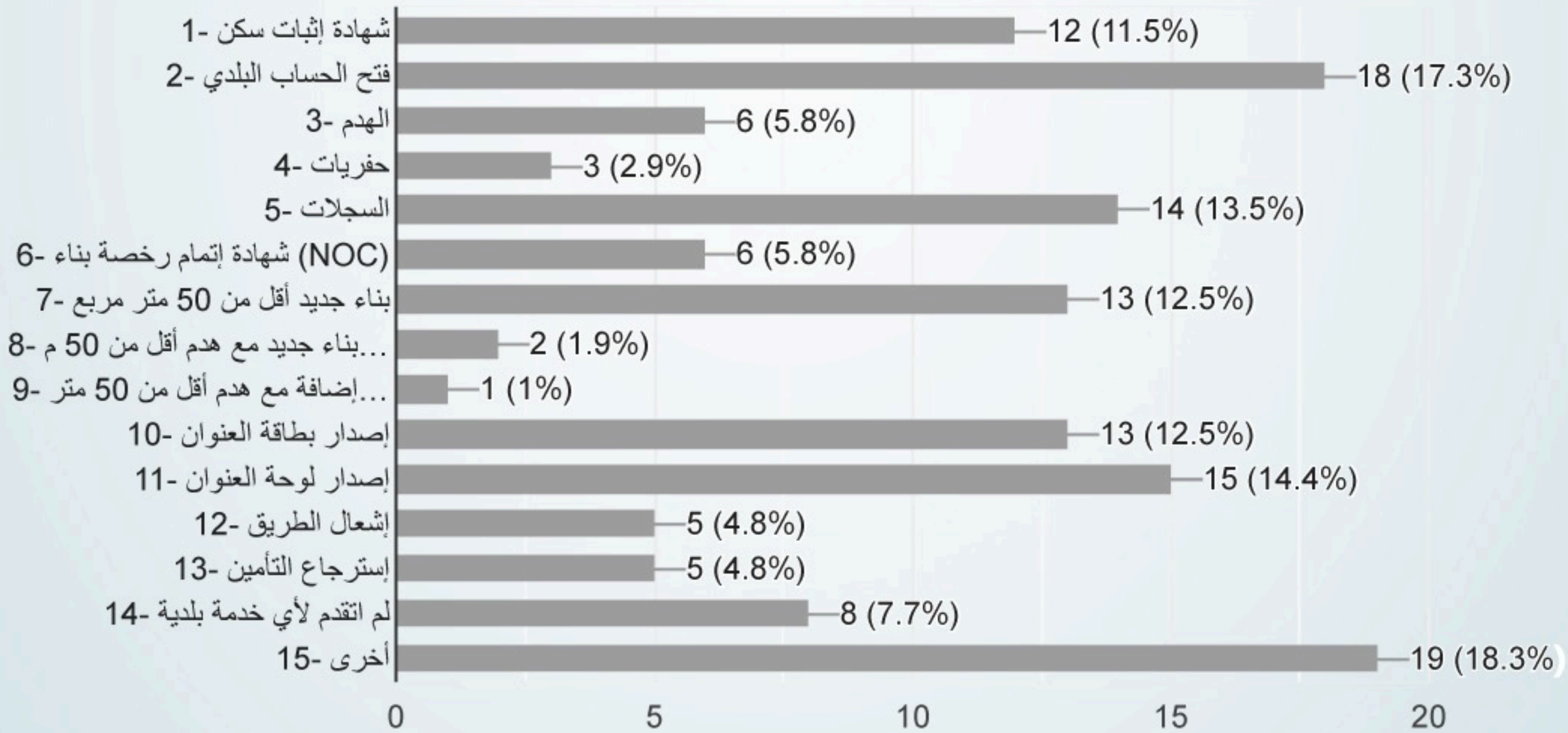
« نتائج قياس رضا العملاء »

عن خدمات «الجنوبية» بمركز خدمة العملاء خلال تحول المعاملات إلى معاملات إلكترونية أثناء جائحة كورونا Covid-19

نوع الخدمة التي تقدمت بها

مركز الخدمة

2020



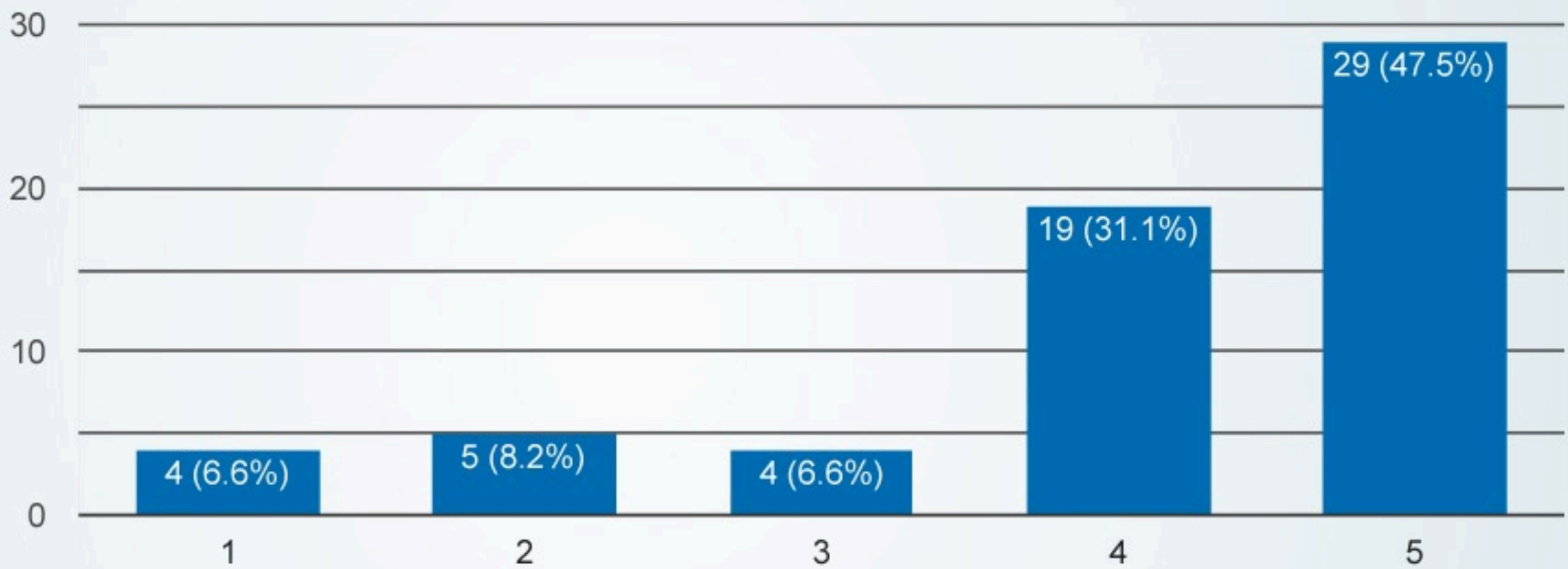
« نتائج قياس رضا العملاء »

عن خدمات «الجنوبية» بمركز خدمة العملاء خلال تحول المعاملات إلى معاملات إلكترونية أثناء جائحة كورونا Covid-19

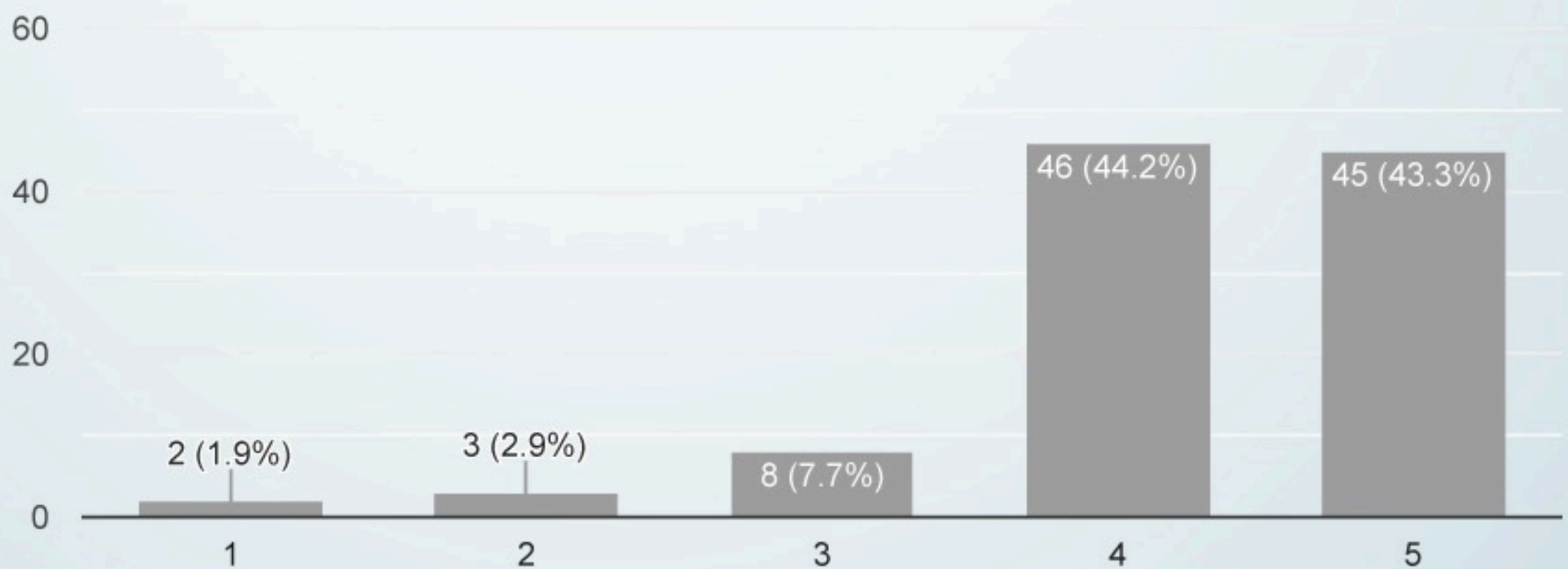
مدى رضاك
عن الخدمة الموجزة

مركز
الخدمة

2021



2020





نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية خلال فترة تحول كل المعاملات إلى معاملات إلكترونية في ظل الظروف الراهنة لجائحة كورونا Covid-19 لعام 2020

تسعى بلدية المنطقة الجنوبية لتقديم كل ما هو أفضل لخدمة مملكة البحرين بشكل عام والمنطقة الجنوبية بشكل خاص، وسعيًا لذلك قامت بفتح قنوات التواصل مع الجمهور لمتابعة الملاحظات المقدمة من أهالي المنطقة بهدف تحقيق الرضا العام.

وعلى ذلك قامت بعمل استبيان لقياس رضى الجمهور لمركز خدمة العملاء الخاص وكفاءة موظف الخدمة ومدى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها بلدية المنطقة الجنوبية خلال فترة تحول كل المعاملات إلى معاملات إلكترونية في ظل الظروف الراهنة لجائحة كورونا Covid-19. بالإضافة إلى الاخذ بملاحظات ومقترحات المواطنين.

تم رصد عدد الاستبيانات المقدمة للبلدية حتى سبتمبر 2020 حيث تم تلقي (61) استبيان عبر الرابط الإلكتروني <https://forms.gle/6NEkWZHyP4Cbb9qp9> مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا. وعليه تم رصد النتائج التالية:

1. بأن نسبة سرعة وفعالية الموظف في تنفيذ المعاملات الإلكترونية في الوقت المحدد نتج عنها:

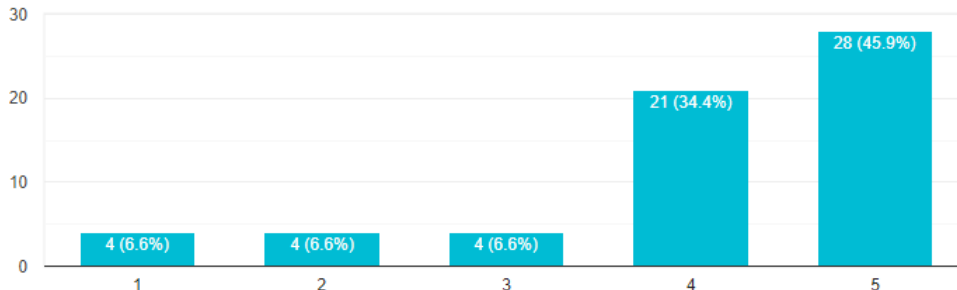
45.9% راضي جداً، بما يعادل عدد 28 اشخاص.

34.4% راضي، بما يعادل عدد 21 اشخاص.

6.6% أقل رضا، بما يعادل عدد 4 اشخاص.

سرعة وفعالية الموظف في تنفيذ المعاملات الإلكترونية

61 رداً



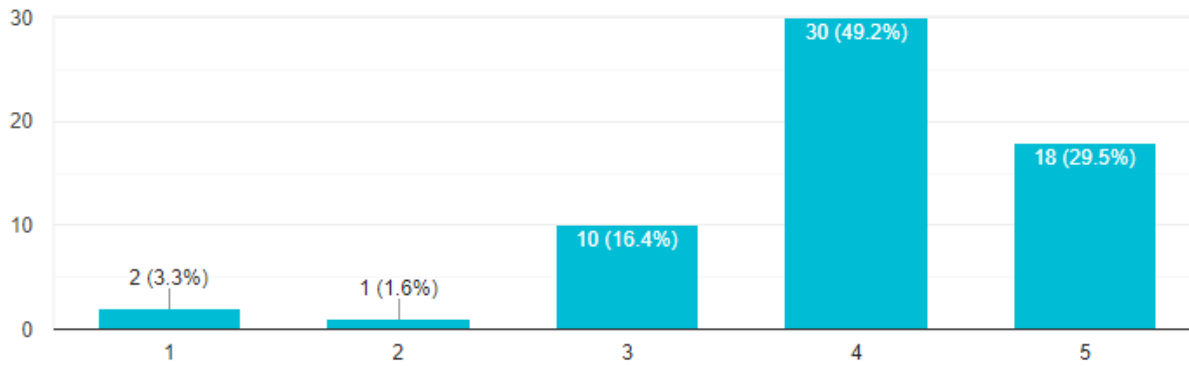


2. نسبة رضا العملاء انجاز الخدمة الإلكترونية خلال فترة وجيزة من تاريخ تقديم الطلب، نتج عنها:

- 49.2% راضي جداً، بما يعادل عدد 30 اشخاص.
- 29.5% راضي، بما يعادل عدد 18 اشخاص.
- 3.3% أقل رضا، بما يعادل عدد 2 اشخاص.

انجاز الخدمة الإلكترونية خلال فترة وجيزة من تاريخ تقديم الطلب

61 ردًا

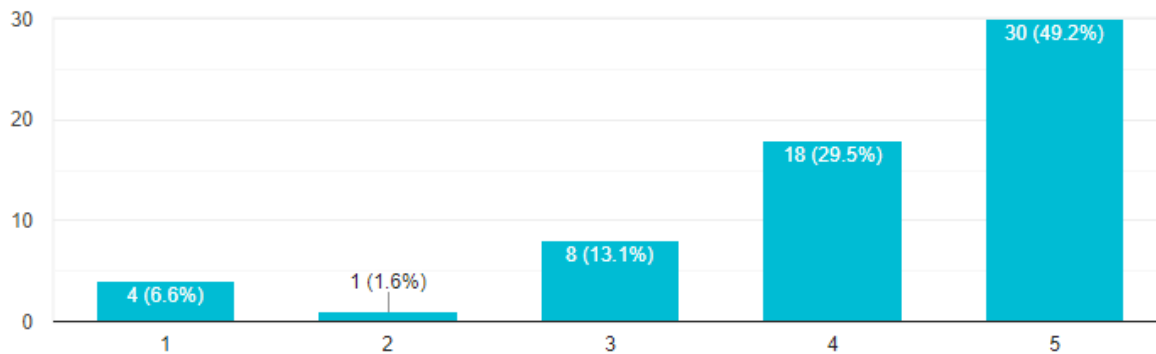


3. نسبة رضا العملاء عن مدى توافر المعلومات وجميع المستندات المطلوبة لإتمام الخدمة، نتج عنها:

- 49.2% راضي جداً، بما يعادل عدد 30 اشخاص.
- 29.5% راضي، بما يعادل عدد 18 اشخاص.
- 1.6% أقل رضا، بما يعادل عدد 1 اشخاص.

مدى توافر المعلومات وجميع المستندات المطلوبة لإتمام الخدمة

61 ردًا





4. نسبة رضا العملاء عن سهولة التواصل مع المختصين عبر التواصل الإلكتروني ، نتج عنها:

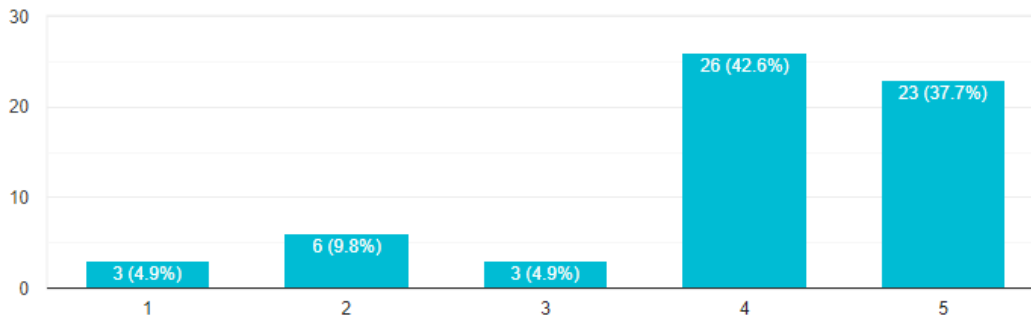
42.6% راضي جداً، بما يعادل عدد 62 اشخاص.

37.7% راضي، بما يعادل عدد 23 اشخاص.

4.9% أقل رضا، بما يعادل عدد 3 اشخاص.

سهولة الوصول إلى الخدمة

61 ردًا



5. نسبة رضا العملاء عن سهولة التواصل مع المختصين عبر التواصل الإلكتروني، نتج عنها:

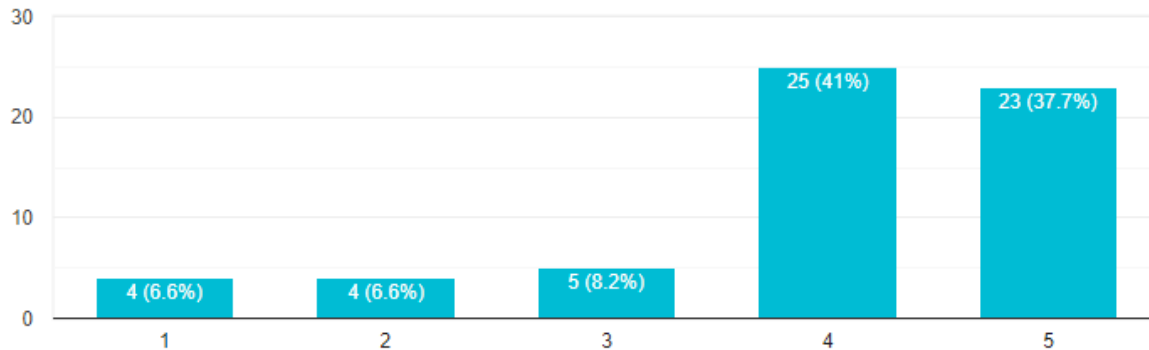
41% راضي جداً، بما يعادل عدد 25 اشخاص.

37.7% راضي، بما يعادل عدد 23 اشخاص.

6.6% أقل رضا، بما يعادل عدد 4 اشخاص.

سهولة التواصل مع المختصين عبر التواصل الإلكتروني

61 ردًا





6. نسبة الأكثر والأقل من ناحية نوع الخدمة التي تقدم بها المراجع، نتج عنها:

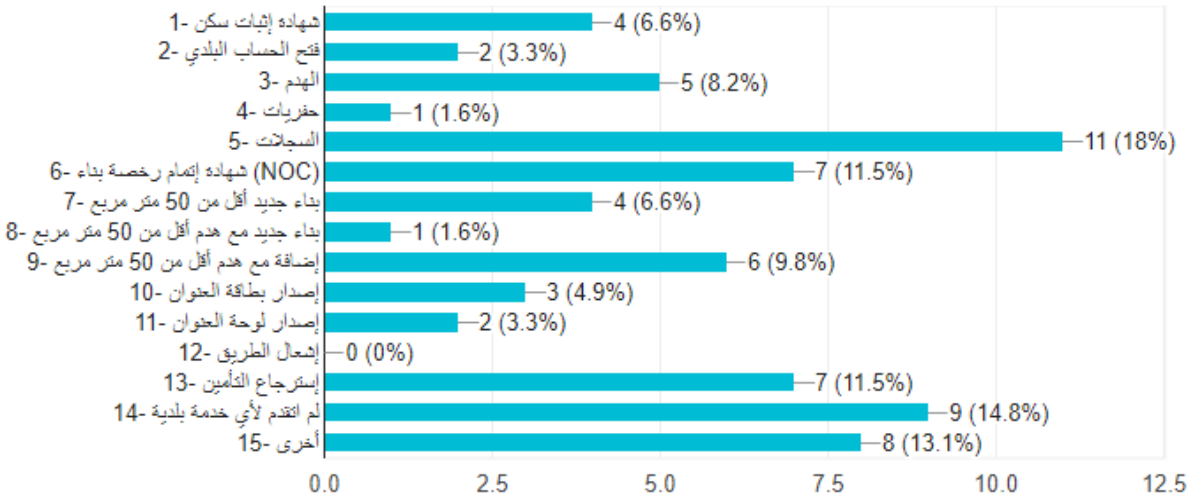
18% لخدمة السجلات، بما يعادل عدد 11 اشخاص.

14.8% لم يتقدم لأي خدمة بلدية، بما يعادل عدد 9 اشخاص.

1.6% لخدمة بناء جديد مع هدم أقل من 50 متر مربع، بما يعادل عدد 1 اشخاص.

نوع الخدمة التي تقدمت بها

61 ردًا



7. نسبة الرضا العام للعملاء عن الخدمة المنجزة، نتج عنها:

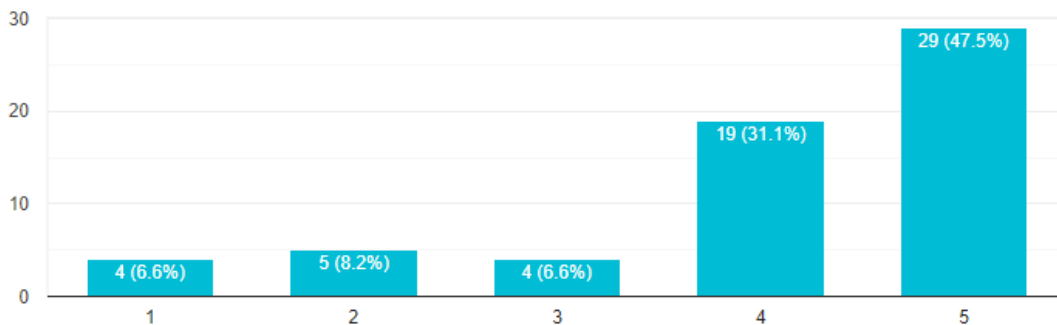
47.5% راضي جداً، بما يعادل عدد 29 اشخاص.

31.1% راضي، بما يعادل عدد 19 اشخاص.

6.6% أقل رضا، بما يعادل عدد 4 اشخاص.

مدى رضاك العام عن الخدمة المنجزة

61 ردًا





نتائج استبيان قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها

مركز خدمة العملاء في البلدية الجنوبية لعام 2019

تسعى بلدية المنطقة الجنوبية لتقديم كل ما هو أفضل لخدمة مملكة البحرين بشكل عام والمنطقة الجنوبية بشكل خاص، وسعيًا لذلك قامت بفتح قنوات التواصل مع الجمهور لمتابعة الملاحظات المقدمة من أهالي المنطقة بهدف تحقيق الرضا العام.

وعلى ذلك قامت بعمل استبيان لقياس رضى الجمهور لمركز خدمة العملاء الخاص وكفاءة موظف الخدمة ومدى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها بلدية المنطقة الجنوبية لعام 2019. بالإضافة إلى الاخذ بملاحظات ومقترحات المواطنين.

تم رصد عدد الاستبيانات المقدمة للبلدية حتى سبتمبر 2019 حيث تم تلقي (127) استبيان عبر الرابط الالكتروني <https://forms.gle/UzCZTRnPDHBDUAtY9>

مع العلم بأن (5) هي مؤشر أعلى نسبة رضا، ورقم (1) هو مؤشر أدنى نسبة رضا .

وعليه تم رصد النتائج التالية:

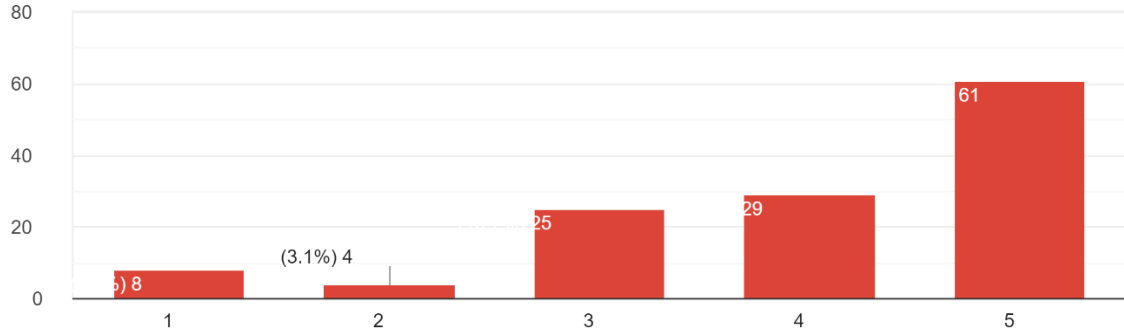
نتائج استبيان قياس رضى مركز خدمات العملاء 2019

تمت الإجابة على الاستبيان من قبل 127 فرداً



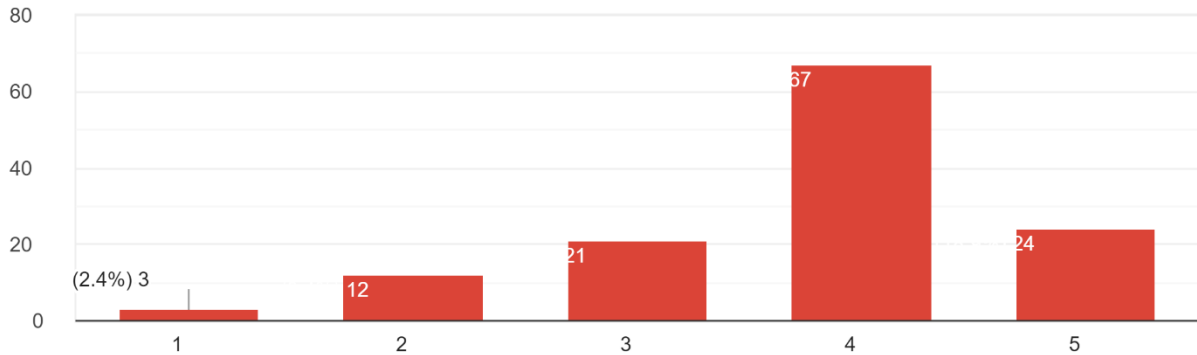
مستوى رضا العميل

كفاءة الموظف واسلوب تعامله وقدرته على الاجابة على الاستفسارات

كفاءة:
127

الخدمة

إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات و الاوراق المطلوبة

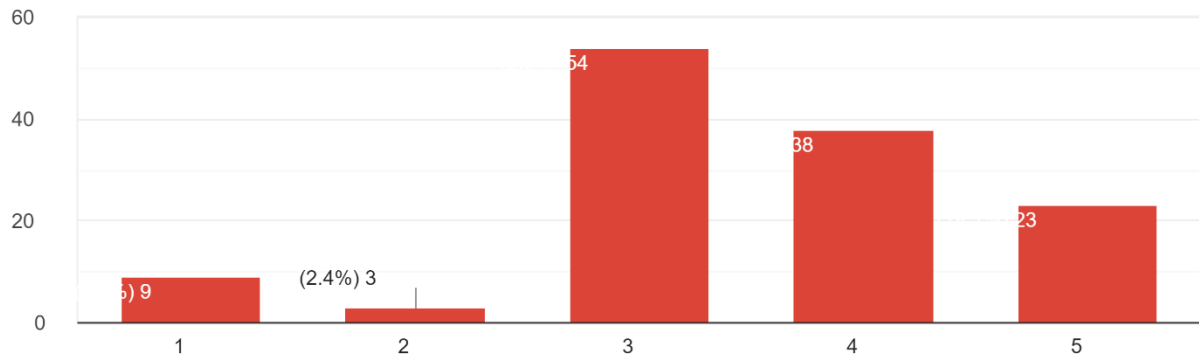
إنجاز:
127



مركز الخدمة

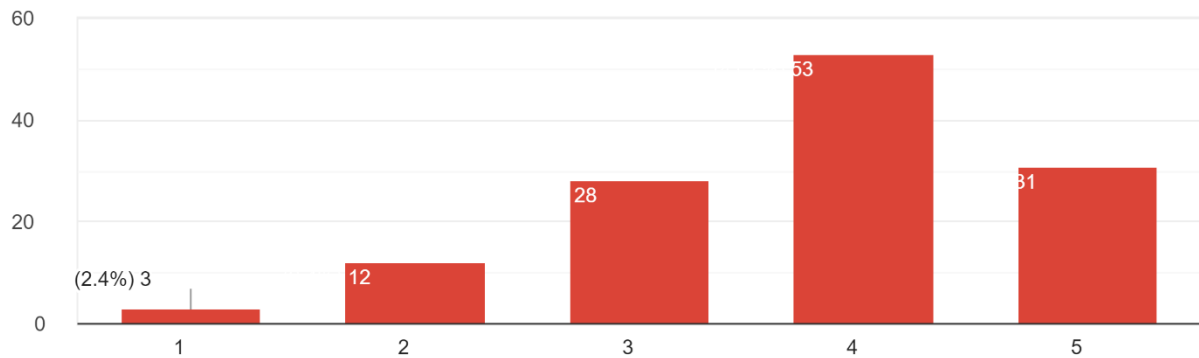
دقة إنجاز الخدمة و توفر المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب

دقة إذ
127



سهولة الوصول إلى موقع المركز

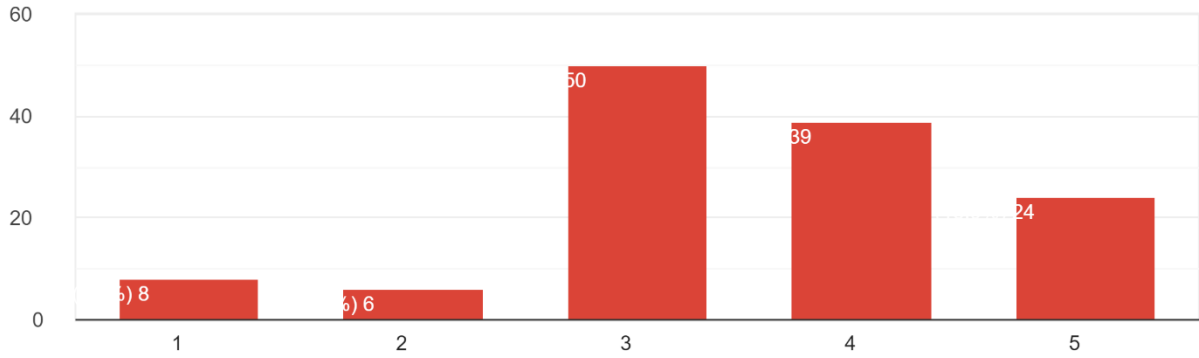
سهولة
127





مدى ملائمة مرافق مركز خدمة العملاء بشكل عام

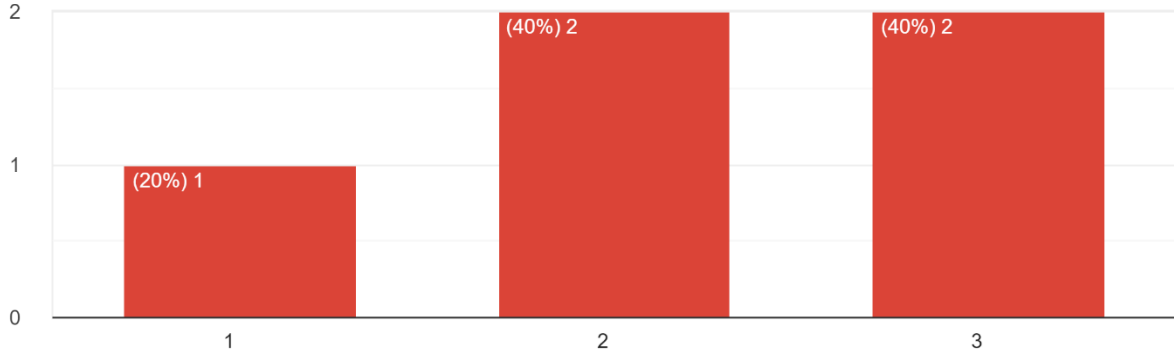
مدى
127





تفاصيل عن الخدمة التي حصلت عليها
 إدخال رقم منصة تقديم الخدمة الذي قام بخدمتك

إدخال
 5 رددو



إدخال اسم الخدمة التي قمت بزيارة المركز من أجل الحصول عليها 4 رددود



إدخال اسم الخدمة التي قمت بزيارة المركز من أجل الحصول عليها

4 ردود

2

اجازة

تراخيص البناء

زاوية

الرجاء تزويدنا بملاحظاتك لتطوير خدماتنا

4 ردود

تراخيص البناء

لا يوجد ملاحظات

الخدمة ممتازة ولكن المبنى غير مؤهل ليكون مبنى حكومي

خدمة متميزة