

## إستبانة

### قياس رضا المراجعين

بواسطة : إدارة بوابة المستفيد

#### عن الإستبانة :

يهدف هذا الاستبيان الى قياس أداء وفاعلية الإجراءات المستخدمة للإدارة وتقديم افضل الخدمات  
أخي المراجع  
نأمل التكرم بالإجابة على جميع أسئلة الاستبيان مع مراعاة الدقة في تعبئته ،

#### مستوى التعامل مع المستفيد

1 - يمكن التواصل والمتابعة مع إدارة التعليم لإنجاز المعاملات عن طريق الإنترنت.

- موافق بدرجة كبيرة جدا  
 موافق بدرجة كبيرة  
 موافق بدرجة متوسطة  
 غير موافق

2 - تتوفر في إدارة التربية والتعليم الاستعلام والرد الآلي لمتابعة سير المعاملات.

- موافق بدرجة كبيرة جدا  
 موافق بدرجة كبيرة  
 موافق بدرجة متوسطة  
 غير موافق

3 - أشعر بالرضا عن الخدمة التي قدمت لي

- موافق بدرجة كبيرة جدا  
 موافق بدرجة كبيرة  
 موافق بدرجة متوسطة  
 غير موافق

4 - هناك تحسن ملموس في مستوى الخدمة التي تقدمها إدارة التعليم.

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

5 - يوجد حرص واهتمام من منسوبي الإدارة على تحقيق رضا المراجع.

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

6 - يتواجد الموظفون في مكاتبهم وقت الدوام.

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

7 - يؤدي الموظفون أعمالهم في إدارة التعليم بشكل مناسب

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

8 - يحظى المراجع بالعناية والاهتمام من الموظفين في إدارة التعليم

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

ملاحظات ومقترحات

9 - ملاحظات ومقترحات ترغب في اضافتها

مستوى الرضا العام

10 - رسالة إدارة التعليم ورؤيتها واضحة ومعلنة..

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

11 - مرافق الإدارة منظمة

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

12 - المستندات المطلوبة لإنجاز المعاملات في إدارة التعليم واضحة.

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

13 - تحظى ملاحظات وآراء المراجعين باهتمام ادارة التعليم.

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

14 - تقوم ادارة التعليم ببناء جسور تعاون مع افراد المجتمع ومؤسساته.

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

15 - يمكن الإتصال بسهولة مع المسؤولين في ادارة التعليم.

موافق بدرجة كبيرة جدا

موافق بدرجة كبيرة

موافق بدرجة متوسطة

غير موافق

#### البيانات الرئيسية

16 - اسم القسم الذي تمت مراجعته

17 - موضوع المراجعة

18 - اسم المراجع