

الرمز: ج 03	بلدية القلعة الكبرى	
الإصدار: 00		
عدد الصفحات: 03	جذاذة استقصاء رضا المواطن	

## استقصاء درجة رضا المواطن

سعيًا منها على تطوير خدماتها وإرضاء المواطن المتعامل معه تقوم بلدية القلعة الكبرى بدراسة ومتابعة جودة خدماتها وتبحث باستمرار عن فرص تحسينها وحرصًا على تحقيق النجاعة المرجوة والبلوغ إلى الأهداف المنشودة فإن إعداد هذه الدراسة يهدف أساس إلى تحقيق ذلك.

نرجو منكم التفضل بمدنا بأرائكم وإجاباتكم على هذه الأسئلة:

### 1- المحيط الخارجي:

- هل من السهل إيجاد موقع البلدية عند أول زيارة:

- نعم  
 لا

- ما رأيك في المحيط الخارجي للبلدية:

- ممتاز  
 جيد  
 مقبول  
 سيء

### 2- الاستقبال عبر الموقع الإلكتروني:

- ممتاز  
 جيد  
 مقبول  
 سيء

### 3- الاستقبال الهاتفي:

- ما رأيك في الاستقبال الهاتفي:

- ممتاز (يرفع السماعه قبل الرنة الخامسة، يعرف بالبلدية مع صيغة ترحيب ويوجه نحو المصلحة المعنية)  
 جيد

الرمز: ج 03	بلدية القلعة الكبرى	
الإصدار: 00		
عدد الصفحات: 03	جذابة استقصاء رضاء المواطن	

مقبول

سيء

#### 4- الاستقبال المباشر:

- كيف ترون استقبال المواطنين ؟

ممتاز

جيد

مقبول

سيء

#### - ما رأيك في عون الاستقبال بالبلدية؟

بشوش

له قدرة على التخاطب

غير ملائم

صفات أخرى .....

- هل تشعر أن العون الذي يتولى مخاطبتك يكون في كل الأوقات ملما بما تطلبه ويعطي الإجابة المرجوة؟

نعم

لا

أحيانا فقط

#### - هل أن فضاء الاستقبال جد منظم ونظيف؟

نعم

لا

ممكن

الرمز: ج 03	بلدية القلعة الكبرى	
الإصدار: 00		
عدد الصفحات: 03	جذابة استقصاء رضاء المواطن	

- هل أن الإشارات المعلقة واللوحات الحائطية كافية لتوجيهك إلى المصلحة والعون الذي تنوي الاتصال به؟

- نعم  
 لا

- هل ثمة استجابة سريعة لطلبك خاصة إذا استوفى الشروط القانونية المطلوبة؟

- نعم  
 لا

#### 4- اقتراحات:

- اذكر بعض الاقتراحات التي تفضل أن تكون موجودة داخل بلدية القلعة الكبرى ؟

.....

.....

.....

.....

.....