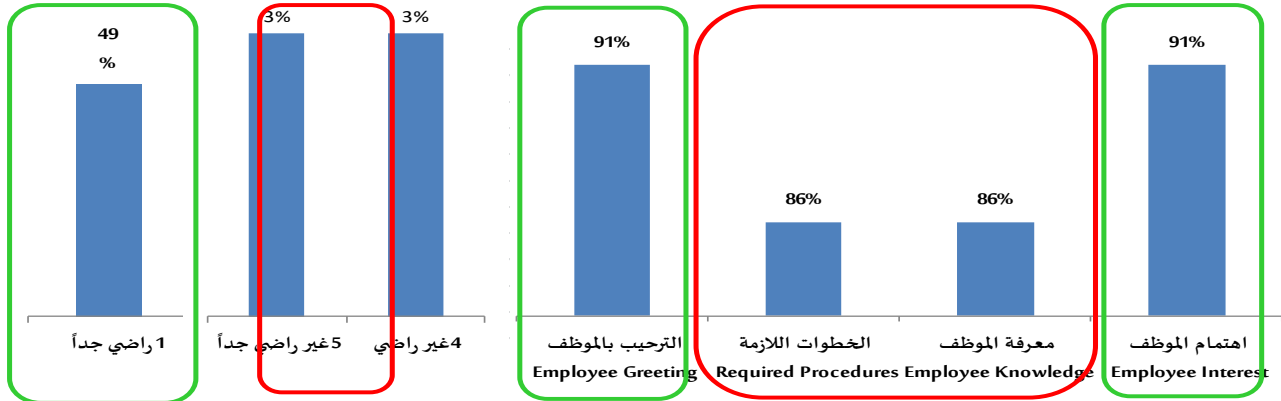


## تقييم جودة الشكاوى

### الإدارة العامة للمرور

5 غير راضي جداً	4 غير راضي	3 محايد	2 راضي	1 راضي جداً	التقييم - Rating
Very Dissatisfied	Not Satisfied	Neutral	Satisfied	Very Satisfied	
1	1	1	14	18	تقوم الجهة الحكومية بشكر العميل في بداية ردها والإعتذار عن المشكلة التي واجهت العميل
3%	3%	3%	40%	51%	
1	1	3	16	14	قامت الجهة الحكومية بالرد على موضوع الشكاوى وليس الطلب من العميل التواصل مع جهات أخرى
3%	3%	9%	46%	40%	
1	0	4	14	16	قامت الجهة الحكومية بإعطاء معلومات واضحة في الرد من حيث سبب المشكلة وألية الحل ووقت الحل المتوقع (إن لم يتم الحل)
3%	0%	11%	40%	46%	
1	2	0	12	20	تقوم الجهة الحكومية بتحفيز العميل للتواصل معها مستقبلاً في حالة الحاجة إلى المساعدة
3%	6%	0%	34%	57%	
4	4	8	56	68	الجميع - ALL
3%	3%	6%	40%	49%	

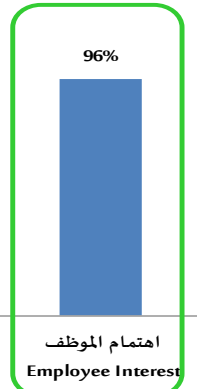
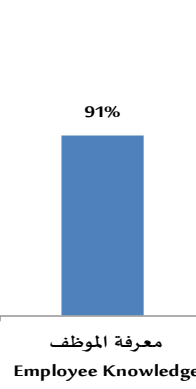
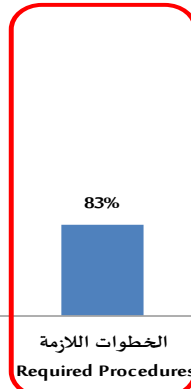
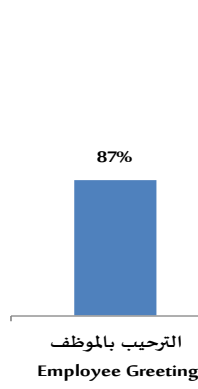
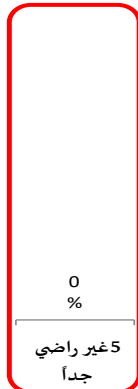
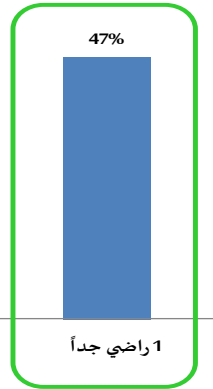
متوسط الأسئلة	اهتمام الموظف	معرفة الموظف	الخطوات اللازمة	الترحيب بالموظف	الأسئلة
Average	Employee Interest	Employee Knowledge	Required Procedures	Employee Greeting	Questions
49%	57%	46%	40%	51%	1 راضي جداً
					Very Satisfied
					2 راضي
					Satisfied
					3 محايد
					Neutral
					4 غير راضي
					Not Satisfied
					5 غير راضي جداً
					Very Dissatisfied
95%	91%	97%	95%	94%	حصول المركز على مستوى التقييم من 1 إلى 3 عن كل سؤال
89%	91%	86%	86%	91%	حصول المركز على مستوى التقييم 1 و 2 عن كل سؤال



## الإدارة العامة للمرور - المجمع الأمني

5 غير راضي جداً	4 غير راضي	3 محايد	2 راضي	1 راضي جداً	التقييم - Rating
Very Dissatisfied	Not Satisfied	Neutral	Satisfied	Very Satisfied	
0	0	3	6	14	تقوم الجهة الحكومية بشكر العميل في بداية ردها والإعتذار عن المشكلة التي واجهت العميل
0%	0%	13%	26%	61%	
0	0	4	13	6	قامت الجهة الحكومية بالرد على موضوع الشكوى وليس الطلب من العميل التواصل مع جهات أخرى
0%	0%	17%	57%	26%	
0	1	1	14	8	قامت الجهة الحكومية بإعطاء معلومات واضحة في الرد من حيث سبب المشكلة وآلية الحل ووقت الحل المتوقع (إن لم يتم الحل)
0%	4%	4%	58%	33%	
0	0	1	6	16	تقوم الجهة الحكومية بتحفيز العميل للتواصل معها مستقبلاً في حالة الحاجة إلى المساعدة
0%	0%	4%	26%	70%	
0	1	9	39	44	الجميع - ALL
0%	1%	10%	42%	47%	

متوسط الأسئلة	اهتمام الموظف	معرفة الموظف	الخطوات اللازمة	الترحيب بالموظف	الأسئلة
Average	Employee Interest	Employee Knowledge	Required Procedures	Employee Greeting	Questions
47%	70%	33%	26%	61%	1 راضي جداً Very Satisfied
42%	26%	58%	57%	26%	2 راضي Satisfied
10%	4%	4%	17%	13%	3 محايد Neutral
1%	0%	4%	0%	0%	4 غير راضي Not Satisfied
0%	0%	0%	0%	0%	5 غير راضي جداً Very Dissatisfied
99%	100%	95%	100%	100%	حصول المركز على مستوى التقييم من 1 إلى 3 عن كل سؤال
89%	96%	91%	83%	87%	حصول المركز على مستوى التقييم 1 و 2 عن كل سؤال



## الإدارة العامة للمرور - مدرسة السياقة

5 غير راضي جداً	4 غير راضي	3 محايد	2 راضي	1 راضي جداً	التقييم - Rating
Very Dissatisfied	Not Satisfied	Neutral	Satisfied	Very Satisfied	
0	1	5	6	8	تقوم الجهة الحكومية بشكر العميل في بداية ردها والإعتذار عن المشكلة التي واجهت العميل
0%	5%	25%	30%	40%	
0	1	3	9	7	قامت الجهة الحكومية بالرد على موضوع الشكوى وليس الطلب من العميل التواصل مع جهات أخرى
0%	5%	15%	45%	35%	
0	1	2	11	6	قامت الجهة الحكومية بإعطاء معلومات واضحة في الرد من حيث سبب المشكلة وألية الحل ووقت الحل المتوقع (إن لم يتم الحل)
0%	5%	10%	55%	30%	
0	0	1	8	11	تقوم الجهة الحكومية بتحفيز العميل للتواصل معها مستقبلاً في حالة الحاجة إلى المساعدة
0%	0%	5%	40%	55%	
0	3	11	34	32	الجميع - ALL
0%	4%	14%	43%	40%	

متوسط الأسئلة	اهتمام الموظف	معرفة الموظف	الخطوات اللازمة	الترحيب بالموظف	الأسئلة
Average	Employee Interest	Employee Knowledge	Required Procedures	Employee Greeting	Questions
40%	55%	30%	35%	40%	1 راضي جداً
43%	40%	55%	45%	30%	2 راضي
14%	5%	10%	15%	25%	3 محايد
4%	0%	5%	5%	5%	4 غير راضي
0%	0%	0%	0%	0%	5 غير راضي جداً
97%	100%	95%	95%	95%	حصول المركز على مستوى التقييم من 1 إلى 3 عن كل سؤال
83%	95%	85%	80%	70%	حصول المركز على مستوى التقييم 1 و 2 عن كل سؤال

