

مقارنة نتائج رضا متلقي الخدمة للعام ٢٠٠٩ مع نتائج رضا متلقي الخدمة للعام ٢٠٠٨

التغير (نمو/تراجع)	2008	2009	البيان
9%	77%	86%	قياس درجة الرضا العام عن مبنى وموقع الهيئة وتوفير المستلزمات الضرورية
5%	58%	63%	ملائمة وسهولة الوصول إلى موقع الهيئة
4%	82%	86%	مكان وجو مكاتب الهيئة (التهوية والجو المناسب صيفاً وشتاءً)
3%	95%	98%	نظافة المبنى
3%	92%	95%	المظهر العام لمكاتب الموظفين
6%	76%	82%	يوفر الموقع الإلكتروني للهيئة المعلومات اللازمة والضرورية
31%	57%	88%	توفر الهيئة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات إلكترونية....)
11%	81%	92%	الانطباع العام
3%	82%	85%	قياس درجة الرضا عن التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة
7%	81%	88%	كفاءة وسرعة الخدمات المقدمة
-1%	86%	85%	الإجراءات التي يتم إتباعها عند تقديم الخدمة (شفافة، حيادية، سهلة)
6%	84%	90%	سهولة وسرعة تعبئة النماذج المستخدمة عند تقديم الخدمة
1%	87%	88%	مستوى المعلومات والإرشادات التي تم تقديمها لك
-8%	80%	72%	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة
14%	72%	86%	وضوح التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة
2%	81%	83%	فعالية الخدمات المساندة للخدمة مثل التصوير والطباعة والأقلام....
2%	84%	86%	درجة الرضا عن الخدمة المقدمة بشكل عام
-	87%	87%	قياس درجة الرضا عن مقدم الخدمة (الموظف)
-1%	99%	98%	المظهر العام للموظفين
-8%	89%	81%	تواجد الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة على مكاتبهم لتقديم الخدمة
3%	90%	93%	أسلوب تعامل الموظف الذي تمت مراجعته
1%	84%	85%	يقوم الموظف بالإجابة على الاستفسارات وحل المشاكل بمهنية عالية
2%	83%	85%	معرفة الموظف بالقوانين والأنظمة المتعلقة بمجال عمله
1%	84%	85%	مستوى فهم الموظف للخدمات التي يقدمها
6%	78%	84%	الوقت المستغرق من الموظف لتقديم الخدمة
4%	72%	76%	هل يوجد أي تحسن في نوعية الخدمة المقدمة عن سابقتها من حيث النوعية والوقت المستغرق
3%	78%	81%	المعدل العام لرضا متلقي الخدمة