

استمارة قياس رضا المتعاملين

رقم الكاونتر: (.....)

١. جنسية المراجع:				
<input type="checkbox"/> إماراتي	<input type="checkbox"/> خليجي	<input type="checkbox"/> عربي	<input type="checkbox"/> آسيوي	<input type="checkbox"/> أخرى
٢. نوع الرخصة:				
<input type="checkbox"/> مهني	<input type="checkbox"/> تجاري	<input type="checkbox"/> صناعي	<input type="checkbox"/> رخصة الغد	
٣. نوع المعاملة:				
<input type="checkbox"/> جديد	<input type="checkbox"/> تجديد	<input type="checkbox"/> تعديل	<input type="checkbox"/> تجديد وتعديل	<input type="checkbox"/> إلغاء
<input type="checkbox"/> طلب رسالة	<input type="checkbox"/> طلب تصريح	<input type="checkbox"/> أخرى (.....)		
٤. عدد مرات الزيارة:				
<input type="checkbox"/> أول مرة		<input type="checkbox"/> أكثر من مرة		
٥. صفة المراجع:				
<input type="checkbox"/> صاحب الرخصة	<input type="checkbox"/> شريك	<input type="checkbox"/> مندوب خاص	<input type="checkbox"/> مندوب تخلص المعاملات	<input type="checkbox"/> الوكيل المخول

فيما يلي نص الاستبانة التي يُبين من خلالها المتعامل مدى موافقته مع العبارات التالية مع إعطاء علامات تبعا للمقاييس التالية:

(١) غير موافق بشدة (٢) غير موافق (٣) غير موافق إلى حد ما (٤) محايد (٥) موافق إلى حد ما (٦) موافق (٧) موافق بشدة

م	السؤال	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
١.	يقدم موظفو المؤسسة الخدمات بالشكل المطلوب							
٢.	يمكن الاعتماد على الموظف في معالجة المشاكل التي تواجه العميل							
٣.	ينجز موظفو المؤسسة خدمات صحيحة من أول مرة							
٤.	يوفر موظفو المؤسسة الخدمات في الوقت المحدد							
٥.	يُعلم موظفو المؤسسة عملاءها بمواعيد إنجاز الخدمات							
٦.	يوفر موظفو المؤسسة الخدمة للعملاء بسرعة							
٧.	يبيدي موظفو المؤسسة الرغبة في مساعدة العملاء							
٨.	موظفو المؤسسة على استعداد دائم للاستجابة إلى طلبات العملاء							
٩.	يغرس موظفو المؤسسة الثقة في العملاء							
١٠.	يشعر موظفو المؤسسة العملاء بالأمان في معاملاتهم							
١١.	موظفو المؤسسة مهذبون ولطفاء دائما							
١٢.	يمتلك موظفو المؤسسة المعرفة التامة للإجابة على أسئلة العميل							
١٣.	يولي موظفو المؤسسة العملاء اهتماماً فردياً							
١٤.	يتعامل موظفو المؤسسة مع العملاء بعناية فائقة							
١٥.	يضع موظفو المؤسسة مصلحة العميل فوق كل اعتبار							
١٦.	يتفهم موظفو المؤسسة احتياجات العملاء							
١٧.	تمتلك المؤسسة معدات حديثة							
١٨.	تمتلك المؤسسة مرافق جذابة واضحة							
١٩.	يتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق							
٢٠.	أوقات عمل المؤسسة مناسبة							
٢١.	رسوم معاملات الدائرة مناسبة							
٢٢.	عموما أنا راضٍ عن جودة الخدمة التي تلقيتها							

يتبع،،،،،

١- هل واجهتك أي مشكلة في الدائرة؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك (نعم) فاذكرها:

.....
٢- هل سبق أن تقدمت بشكوى أو اقتراح؟
لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>
إذا كانت إجابتك (نعم)، حدد الطريقة التي استخدمتها؟
.....
٣- هل استجابت الدائرة للشكوى أو الاقتراح؟
لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>
٤- هل أنت على علم برؤية الدائرة ورسالتها؟
لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>
إذا كانت إجابتك (نعم)، ما هي الوسيلة التي تعرفت بها على الرؤية والرسالة؟
.....
٥- أي ملاحظات أو اقتراحات
.....

نشكر لكم تعاونكم،،،