

العلاقات العامة قياس رضی المواطنين	النخبة للإستشارات الإدارية	البيرة - فلسطين
أكتوبر ٢٠١١		إعداد: طاقم النخبة

استبيان رضا المؤسسات والشركات

السادة مسؤولي المؤسسات المحترمين
 نرجو منكم تعبئة الاستبانة بموضوعية وذلك بهدف تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها البلدية.
 وفقنا الله وإياكم لما فيه مصلحة شعبنا

الرجاء وضع إشارة "X" على الإجابة المناسبة

➤ معلومات أساسية

نوع المؤسسة:

شركة مقاولات مكتب هندسي مؤسسة اهلية مؤسسة حكومية شركة توريد غير ذلك

معدل عدد الزيارات التي تقوم بها للبلدية شهرياً؟

زيارة زيارتين ثلاث زيارات أكثر من ذلك

➤ ما هو تقييمك للامور التنظيمية والادارية للخدمات التي تقدمها البلدية؟

#	الخدمات	ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مرضية	غير مرضية
١	أسلوب تعامل الموظفين في البلدية					
٢	الفترة الزمنية لانجاز الخدمات					
٣	وضوح الأنظمة والتعليمات					
٤	وضوح متطلبات الخدمة					
٥	السرعة في انجاز الخدمات					
٦	الدقة في المواعيد					
٧	الاتصال والتنسيق مع الأقسام المعنية في البلدية					
٨	الاتصال والتنسيق الداخلي في القسم					
٩	حصولي على المعلومات والوثائق من أول مرة					
١٠	الموضوعية في حل المشاكل والعدالة مع الجميع					
١١	الشفافية في حل المشاكل					

Form No.: PRD-PRS/٠٩

Issue No.: ١/٠٠

Issue Date:

البيرة - فلسطين	النجبة للإستشارات الإدارية	للاقات العامة قياس رضى المواطنين
إعداد: طاقم النجبة		أكتوبر ٢٠١١

					١٢	سرعة معالجة الشكاوى وحل المشاكل
					١٣	ازدواجية القرارات

ما هو رأيك بالخدمات التي تقدمها بلدية البلدية ؟

#	الخدمات التي يقدمها مركز الخدمات	ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مرضية	غير مرضية
١	توفر الحدائق والمنتزهات					
٢	فتح وتعبيد الشوارع الجديدة					
٣	تشجير المدينة					
٤	تنظيم الاسواق					
٥	نظافة المدينة (تراكم النفايات عند الحاويات وفي الشوارع)					
٦	السرعة في صيانة الشوارع القائمة والتخلص من الحفر ومتابعة الاعمال الحفرية والانشائية					

➤ ما هي أهم المشاكل التي تواجهك في التعامل مع البلدية؟

ما هي اقتراحاتك لتطوير العمل في البلدية؟

شاكرين حسن تعاونكم،،،

Form No.: PRD-PRS/٠٩	Issue No.: ١/٠٠	Issue Date:
----------------------	-----------------	-------------

البيرة - فلسطين	النخبة للإستشارات الإدارية	للاقات العامة قياس رضى المواطنين
إعداد: طاقم النخبة	 IDMC	أكتوبر ٢٠١١

Form No.: PRD-PRS/٠٩	Issue No.: ١/٠٠	Issue Date:
----------------------	-----------------	-------------