

نتائج قياس رضا المستفيدين ٢٠٢٠م:

م	العنصر	الاستجابة بالنسبة المئوية%					اجمالي	
		سعيد	راضي	غير راضي	غاضب	المعدل		
١	معدل الرضا العام	٥٧.٧%	٢٤.٢%	٣.٥٤%	١٤.٥%	٨١.٣٠%	٢٩٨	
٢	جودة الخدمات	٥٨.٦%	٢١.٢%	٥.١٢%	١٤.٩%	٨٠.٩١%	٢٩٨	
٣	سهولة الوصول إلى الخدمات	٥٤.٣%	٢٦.٧%	٣.٥٤%	١٥.٣%	٨٠.٠٢%	٢٩٨	
٤	المدة الزمنية لتقديم الخدمات						٨٦.٩١%	٢٩٨
٥	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة	٦٠.٢%	٢٢.٠%	٣.١٥%	١٤.٥%	٨١.٩٩%	٢٩٨	
٦	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين	٥٥.١%	٢٥.٩%	٤.٧٢%	١٤.١%	٨٠.٥١%	٢٩٨	
٧	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات						٨٦.٢٢%	٢٩٨
٨	المرونة	٦٠.٢%	٢٢.٨%	٢.٣٦%	١٤.٥%	٨٢.١٩%	٢٩٨	
٩	التواصل	٦٠.٦%	٢٢.٠%	٣.٥٤%	١٣.٧%	٨٢.٣٨%	٢٩٨	
١٠	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين						٨٦.٥٨%	٢٩٨
١١	معالجة شكاوي المستفيدين	٥١.٥%	٢٤.٨%	٧.٨٧%	١٥.٧%	٧٨.٠٥%	٢٩٨	
١٢	العدل والمساواة في تقديم الخدمات						٨١.٣٠%	٢٩٨
التقييم الإجمالي							٧٩.٦٤%	٢٩٨