


الرمز: إ ج و 08	دليل إجراءات علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال	 وزارة التربية الديوان مكتب العلاقات مع المواطن
التاريخ: 12 مارس 2025		
إصدار: -01-		

### قائمة المؤشرات

وقيس مدى رضا طالبي الخدمة اعتمادا على استبيان استهدف 50 زائرا  
خلال شهري جانفي وفيفري 2026

بيئة العمل بمكتب العلاقات مع المواطن بوزارة التربية										
أدوات القيس					المؤشرات			العنصر		
%0	0	لا	%100	50	نعم	مؤشر سهولة الوصول الى المبنى الاداري			1-سهولة الوصول والاستقبال	
%4	02	لا	%96	48	نعم	مؤشر وضوح مكان عون الاستقبال				
%8	04	لا	%92	46	مريحة	مؤشر جودة الفضاء المخصص بالاستقبال				
%14	07	لا	%86	45	نعم	مؤشر سرعة الاستجابة			2-جودة الخدمة المقدمة	
%12	06	لا	%88	44	نعم	مؤشر جودة الاستجابة				
%8	04	لا	%92	46	نعم	مؤشر رضا الزائرين عن الخدمة				
%6	03	غير جيد	%94	47	جيد	مؤشر تعاون عون الاستقبال			3-التفاعل والتواصل	
%4	02	لا	%96	48	نعم	مؤشر وضوح المعلومات المقدمة				
%4	04	أكثر من 20 دق	%12	بين 10 و 20 دق	%80	اقل من 10 دق	مؤشر وقت الانتظار			4-وقت الانتظار
%24	12	انتظار الدور	%76	38	استقبال سريع	مؤشر أسباب التأخر				
%90					النسبة العامة عن أداء عون الاستقبال			النتيجة		
درجة الرضا العام للزائرين عن المحيط الخارجي										

%20	غير نظيف	%80	نظيف	مؤشر نظافة المحيط الخارجي	المحيط الخارجي
-----	----------	-----	------	---------------------------	-------------------