


الرّمز:	<b>دليل إجراءات</b> <b>علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال</b> <b>استبيان خاص بالزائرين (معدّل)</b>	 <b>وزارة التّربية</b> <b>الديوان</b> <b>مكتب العلاقات مع المواطن</b>
التاريخ:		
الإصدار:		
صفحة:		

أخي الزائر، أختي الزائرة،  
نرجو منكم تعميم هذا الاستبيان بكامل الدقة والمصداقية حتى نتمكن من تقييم احتياجاتكم ومدى رضاكم على الخدمات المطلوبة لغاية تحسين أداء الإدارة في المستقبل وتوفير خدمة أكثر جودة في أفضل الظروف.

- تاريخ الزيارة: ..... / ..... / ..... توقيت الوصول إلى المندوبية: (الساعة والدقيقة) .....
- الجنس: ذكر:  أنثى:
- السن: بين 18 و25 سنة  بين 25 و35 سنة  بين 35 و45 سنة  أكثر من 45 سنة
- المستوى التعليمي: ابتدائي  إعدادي أو ثانوي  جامعي
- الصفة: ولي  تلميذ  موظف بوزارة التربية  صفة أخرى:  أذكرها .....
- هل أن وصولك إلى مكتب الاستقبال كان سهلاً؟  
 نعم  لا
- في حالة وجود صعوبة اذكرها: .....
- هل مكان عون الاستقبال واضح داخل المكتب؟  
 نعم  لا
- نوعية الاستقبال:  
 جيد  عادي  غير مقبول
- كيف كان تعاون عون الاستقبال معكم؟  
 جيد  عادي  غير مقبول
- إذا كانت المعاملة غير مقبولة ما سبب ذلك؟ .....
- ما رأيك في ظروف الاستقبال؟  
 مريحة  غير مريحة
- كيف كانت استجابة عون الاستقبال لطلبك؟  
 أنجز المطلوب  أنجز المطلوب جزئياً  أجل الاستجابة للطلب  رفض الاستجابة للطلب
- الرجاء ذكر سبب رفض الطلب .....
- ما هي الخدمة التي تطلبها؟  
استخراج وثيقة إدارية  مسألة بيداغوجية  طلب النفاذ إلى معلومة   
استرشاد  مطلب شغل أو انتداب
- هل وجدت صعوبات في الوصول إلى المكتب الخاص بالخدمة موضوع زيارتكم؟  
 نعم  لا
- في حالة وجود صعوبات، أذكرها: .....
- هل كنت راضياً عن الخدمة المسداة؟  
 نعم  لا
- ما هي المدة التي قضيتها في الانتظار في هو الاستقبال؟ أقل من 5 دقائق  بين 5 و10 دقيقة  أكثر من 10 دقيقة
- إذا قضيت مدة انتظار تتجاوز 10 دق، ما هي أسباب ذلك؟ .....
- هل حاولت الاتصال هاتفياً برقم المندوبية الجهوية؟  
 نعم  لا
- عند الإجابة بنعم هل تمت الاستجابة لطلبك؟  
 نعم  لا
- هل أرسلت بريداً إلكترونياً؟  
 نعم  لا
- عند الإجابة بنعم هل تم الرد عليه؟  
 نعم  لا

خالص الشكر.