

# استبيان قياس رضا العملاء





### صندوق الضمان الاجتماعي /قرع ظرايس

'' وحدة الدراسات والتخطيط ''

إستبيان قياس رضا العملاء

القناة /  متقاعد  مشترك  مضمون  وكيل  مسؤول شؤون ضمانية

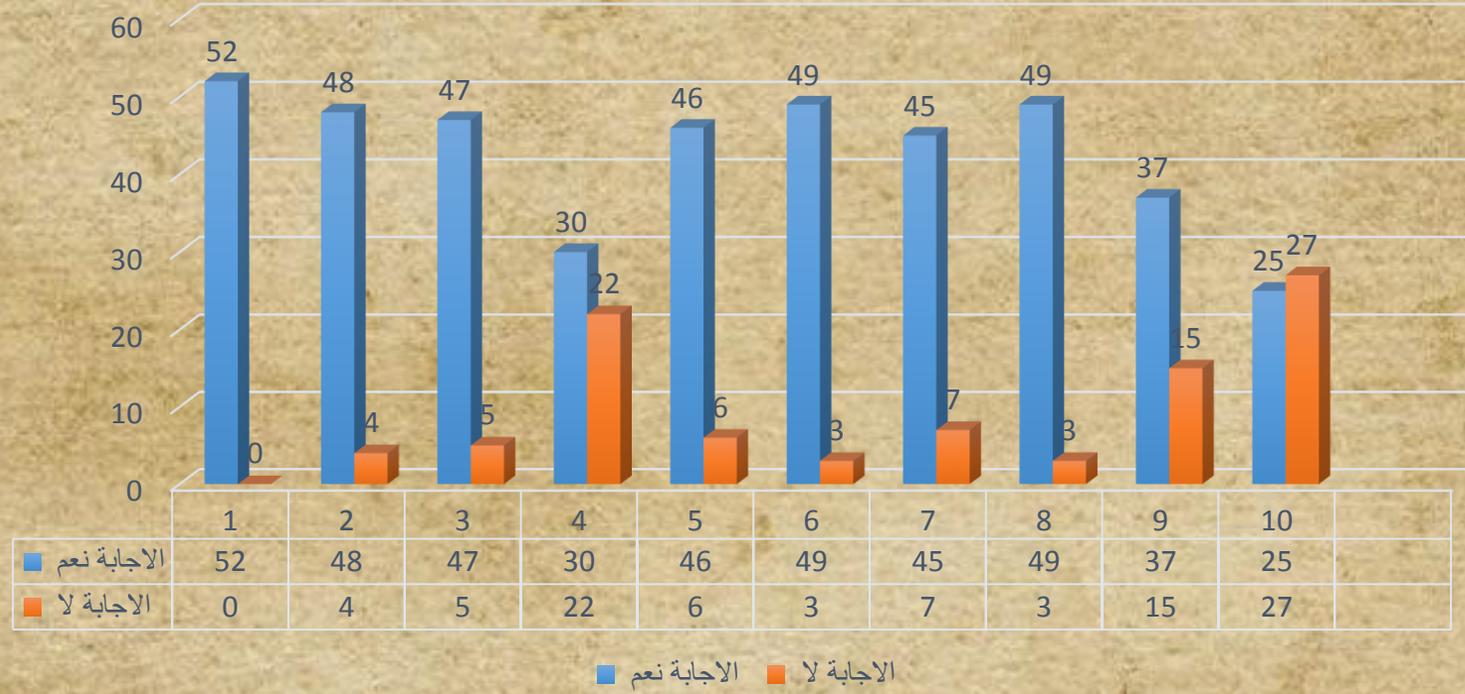
السيد الكريم نأمل نكرمكم بتجربة الاستبيان بكل شفافية وحياداً من أجل تحسين وتطوير مستوى الخدمات الضمانية

وقمنا يلي نهن الاستبيان لبدء رأيكم حسب العبارات التالية :-

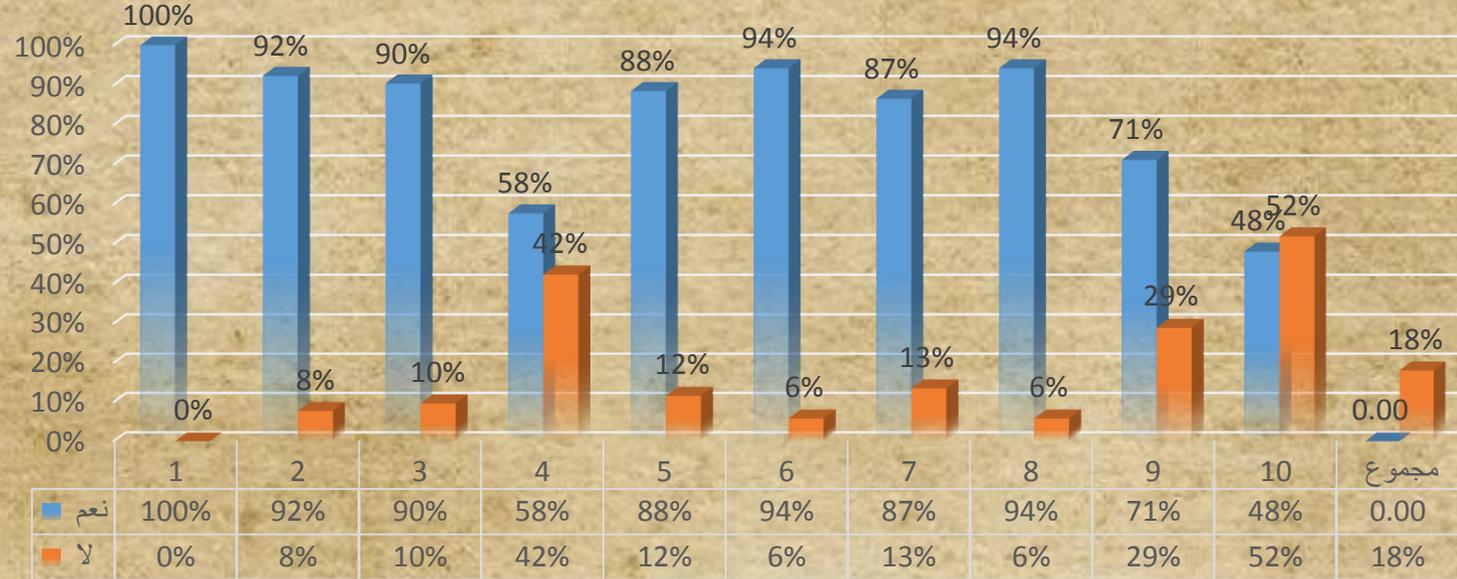
الاجابة تكون بـ ✓ / x

ت	الفقرات	✓	x	رأيك بهما
1	هل موظفي الاستقبال على ذرية كافية بربط المعاشات وتنسوية المعاشات والمنافع والمنح والمستندات المطلوبة ؟			
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية في نظرك؟			
3	هل جميع القماذج والمستندات المطلوبة والغاصة بالخدمات الضمانية متوفرة دائما ؟			
4	هل واجهت تأخيرا في إتمام ربط المعاش الضماني؟			
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عملك إتمام إجراءات ربط المعاش الخاص بك ؟			
6	هل أنت راضى على الخدمات الضمانية المقدمة لكم عن طريق الفرع ومكاتبه الخدمية؟			
7	هل عملية تنظيم الانوار لطلب الخدمة يسير بشكل منظم ؟			
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف الاستقبال سريعة ودقيقة ؟			
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق ؟			
10	هل واجهت يوما تعصيرا من أحد الموظفين كجارك؟			

## الاجابات لمكتب قصر بن عشير



## نسبة المئوية لمكتب قصر بن عشير



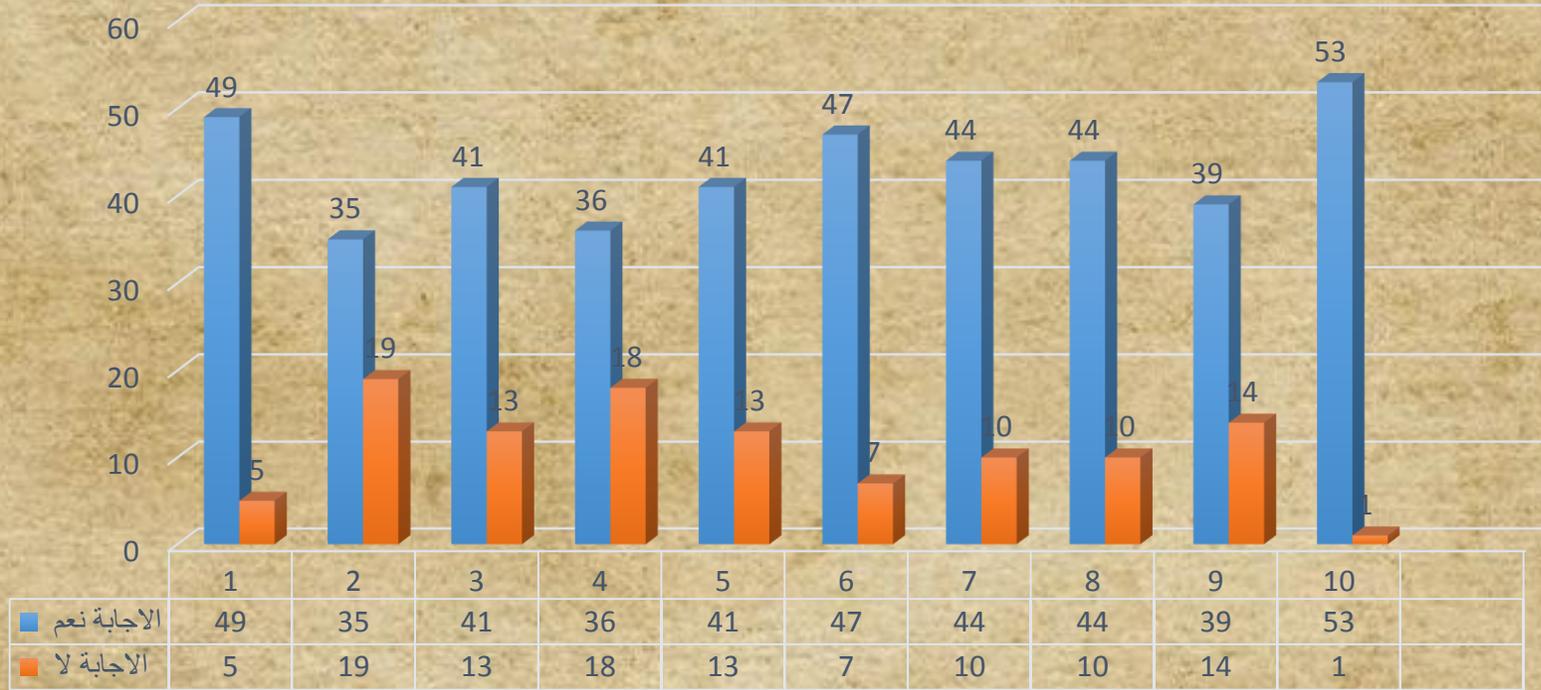
■ نعم ■ لا

المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
%100.00	%0	%100	0	52	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	52	1
%100.00	%8	%92	4	48	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	52	2
%100.00	%10	%90	5	47	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	52	3
%100.00	%42	%58	22	30	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	52	4
%100.00	%12	%88	6	46	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمك	52	5
%100.00	%6	%94	3	49	هل انت راضى الخدمات الضمانية	52	6
100.00%	%13	%87	7	45	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	52	7
%100.00	%6	%94	3	49	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	52	8
%100.00	%29	%71	15	37	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	52	9
%100.00	%52	%48	27	25	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	52	10
<b>100.00%</b>	<b>18%</b>	<b>82%</b>	<b>92</b>	<b>428</b>	<b>مجموع</b>		

فئة المضمون (6)		فئة المشترك (10)		فئة متقاعد (10)		السؤال	ر
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم		
%0	%100	%0	%100	%0	%100	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	1
17%	83%	%0	%100	%0	%100	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	2
%17	%83	%20	%80	%0	%100	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	3
17%	83%	70%	30%	%20	%80	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	4
%17	%83	%30	%70	%0	100%	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	5
%0	%100	%0	%100	%10	%90	هل انت راضى الخدمات الضمانية	6
%0	%100	%20	%80	%30	%70	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	7
%0	%100	%0	%100	%0	%100	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	8
%50	%50	%30	%70	%20	%80	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	9
%17	%83	%60	%40	%60	%40	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	10
13%	%87	23%	%77	14%	%86		مجموع

ر	السؤال	فئة الوكيل (9)		فئة مسؤل الشؤون الضمانية (6)		فئة غير محدد (11)	
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
1	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	%0	%100	%0	%100	%0	%100
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	22%	78%	%17	%83	%18	%82
3	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	%0	%100	%0	%100	%18	%82
4	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	%44	%56	%33	%67	%55	%45
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	%11	%89	%0	%100	%0	%100
6	هل انت راضى الخدمات الضمانية	%0	%100	%0	%100	%0	%100
7	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	%0	%100	%0	%100	%9	%91
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	%0	%100	%0	%100	%0	%100
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	%67	%33	%33	%67	%27	%73
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	%56	%44	%50	%50	%64	%36
	مجموع	%20	%80	%13	%87	%19	%81

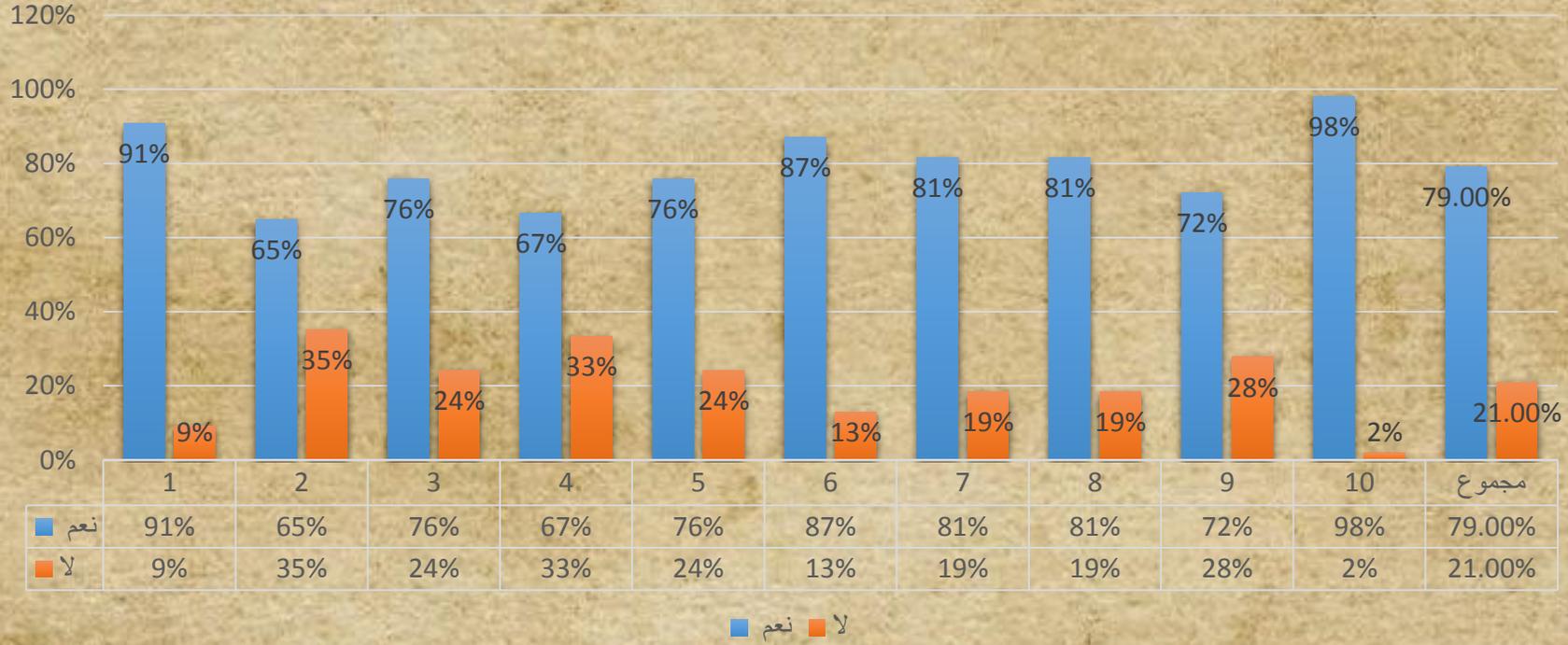
## الاجابات لمكتب غوط الشغال



مجموع عام 52

الاجابة نعم    الاجابة لا

## نسبة المنوية مكتب غوط الشغال

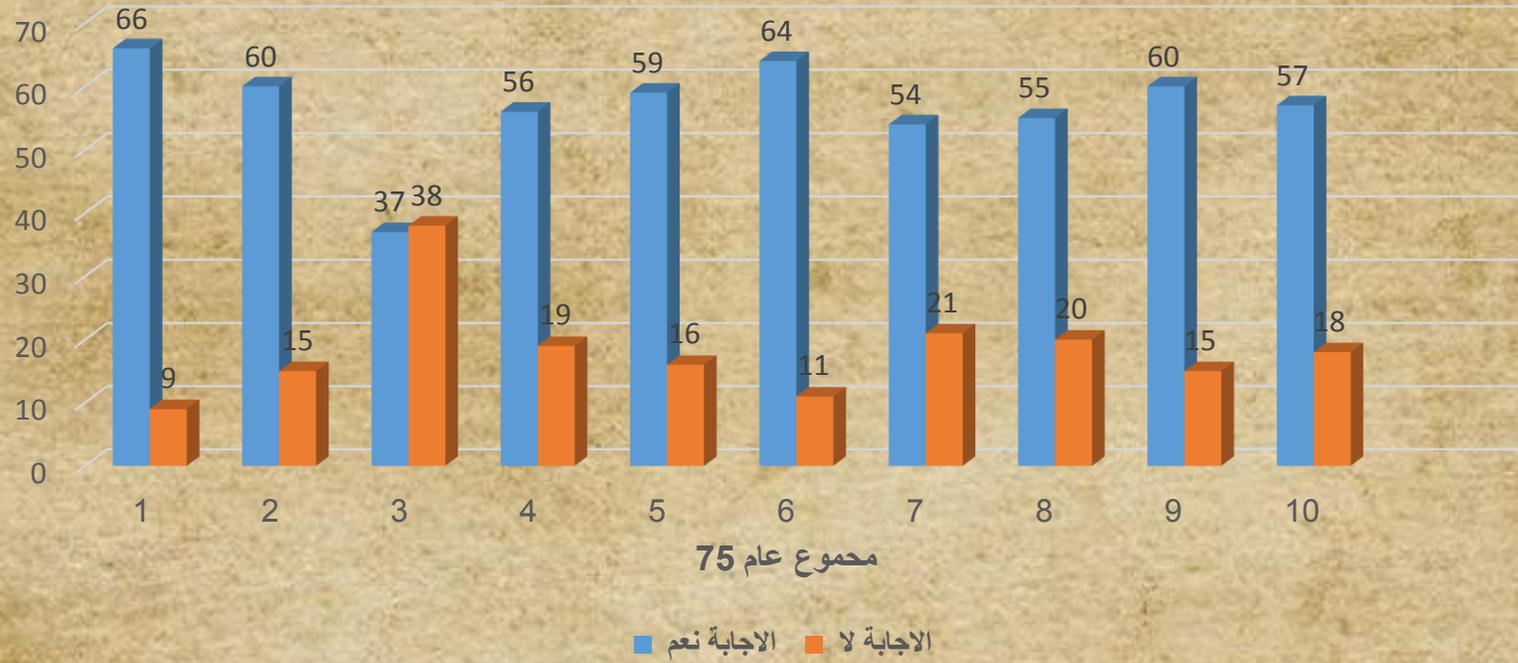


المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السوال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
%100.00	%9	%91	5	49	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	54	1
%100.00	%35	%65	19	35	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	54	2
%100.00	%24	%76	13	41	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	54	3
%100.00	%33	%67	18	36	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	54	4
%100.00	%24	%76	13	41	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	54	5
%100.00	%13	%87	7	47	هل انت راضى الخدمات الضمانية	54	6
%100.00	%19	%81	10	44	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	54	7
%100.00	%19	%81	10	44	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	54	8
%100.00	%28	%72	15	39	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	54	9
%100.00	%2	%98	1	53	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	54	10
<b>%100</b>	<b>%21</b>	<b>%79</b>	<b>111</b>	<b>429</b>	<b>مجموع</b>		

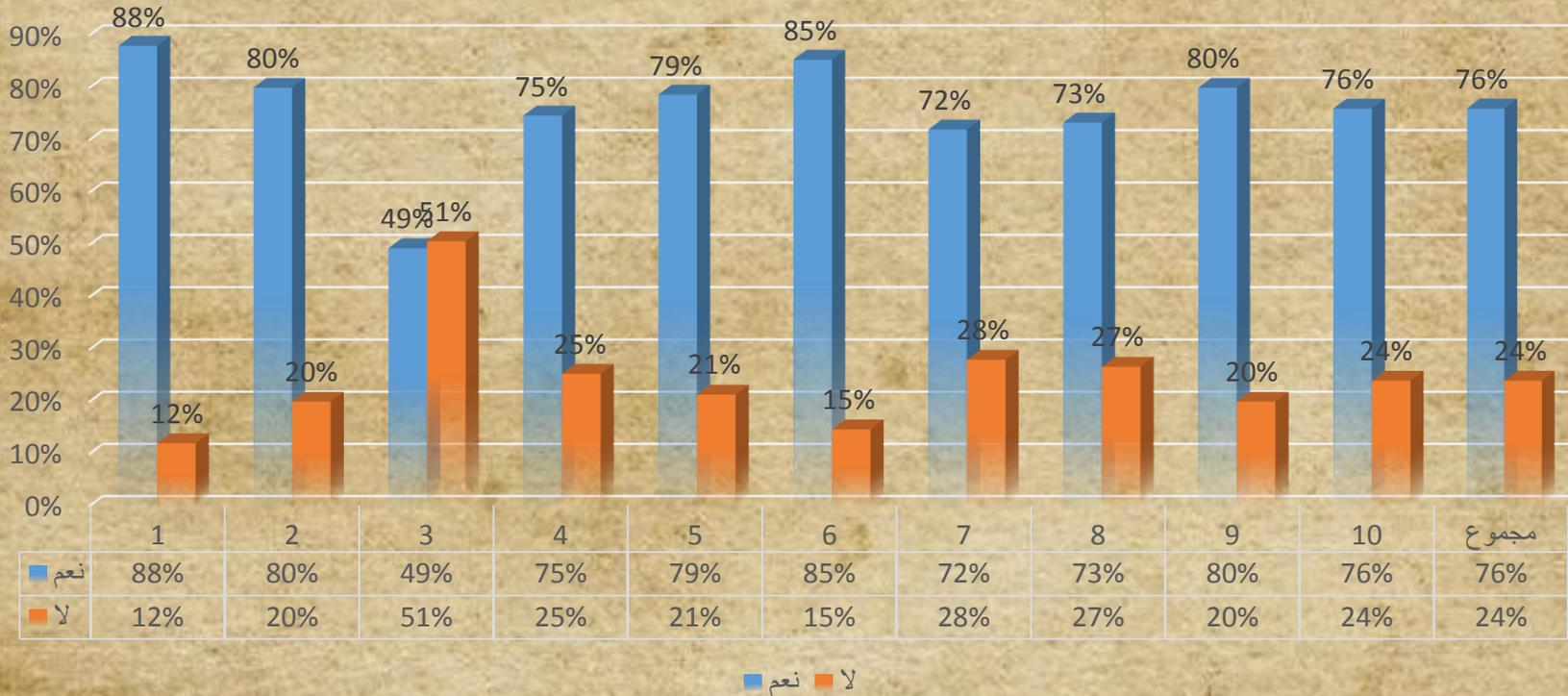
ر	السؤال	فئة متقاعد (15)		فئة المشترك (2)		فئة المضمون (5)	
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
1	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	%13	%87	%0	%100	%0	%100
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	%33	%67	%50	%50	%40	%60
3	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	%20	%80	%0	%100	%20	%80
4	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	%40	%60	%50	%50	%40	%60
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمك	%47	%53	%50	%100	%40	%60
6	هل انت راضى الخدمات الضمانية	%13	%87	%50	%50	%0	%100
7	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	%13	%87	%50	%50	%0	%100
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	%40	%60	%50	%50	%0	%100
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	%67	%33	%50	%50	%60	%40
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	%40	%60	%50	%50	%20	%80
	مجموع	%33	%67	%24	%76	%40	%65

ر	السؤال	فئة الوكيل (5)		فئة مسؤل شؤون الضمانية (4)		فئة غير محدد (23)	
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
1	هل موظف الاستقبال على ادارية كافية	%0	%100	%0	%100	%13	%87
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	%40	%60	%25	%75	%30	%70
3	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	%40	%60	%25	%75	%13	%87
4	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	%20	%80	%75	%25	%22	%57
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	%40	%60	%0	%100	%4	%96
6	هل انت راضى الخدمات الضمانية	%0	%100	%0	%100	%9	%91
7	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	%40	%60	%25	%75	%13	%87
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	%0	%100	%0	%100	%13	%87
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	%40	%60	%25	%75	%4	%96
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	%20	%80	%75	%25	%0	%100
	مجموع	%24	%76	%25	%75	%12	%86

## الاجابات لمكتب حي الاندلس



## نسبة المئوية مكتب حي الاندلس

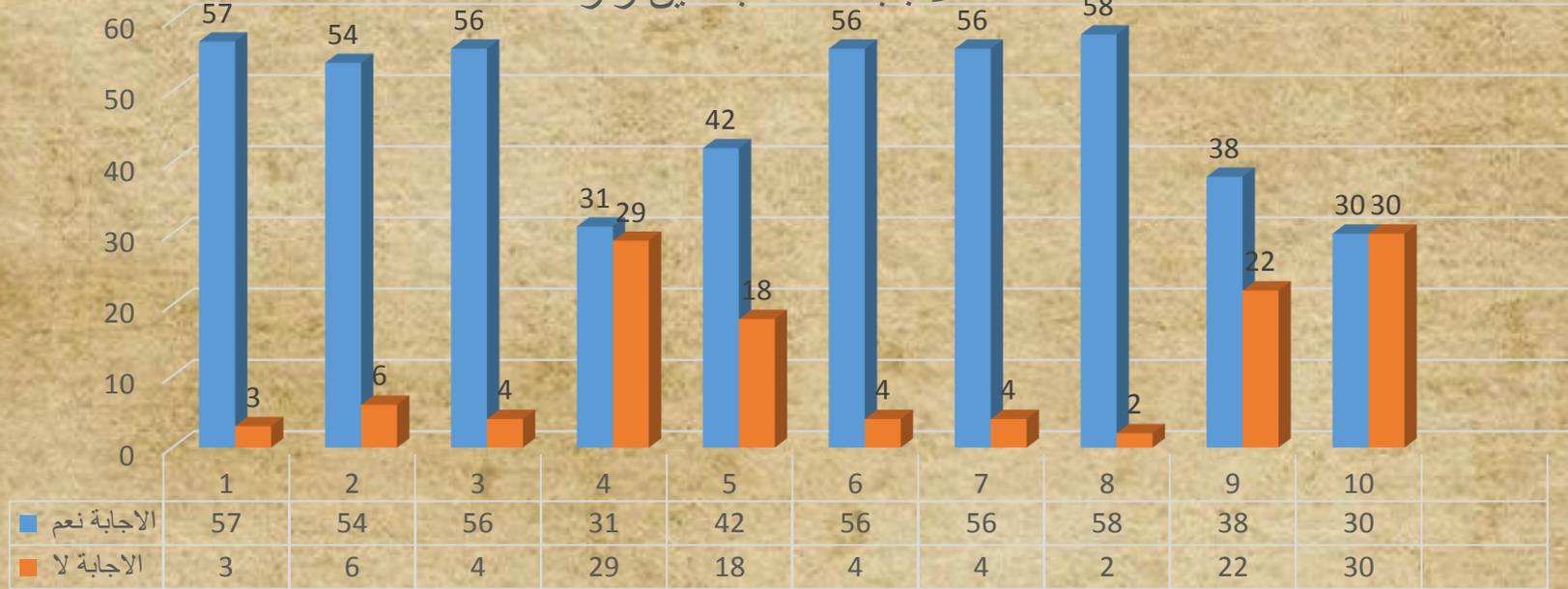


المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
%100.00	%12	%88	9	66	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	75	1
%100.00	%20	%80	15	60	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	75	2
%100.00	%51	%49	38	37	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	75	3
%100.00	%25	%75	19	56	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	75	4
%100.00	%21	%79	16	59	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	75	5
%100.00	%15	%85	11	64	هل انت راضى الخدمات الضمانية	75	6
%100.00	%28	%72	21	54	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	75	7
100.00%	%27	%73	20	55	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	75	8
%100.00	%20	%80	15	60	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	75	9
%100.00	%24	%76	18	57	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	75	10
<b>%100</b>	<b>%24</b>	<b>%76</b>	<b>182</b>	<b>568</b>	<b>مجموع</b>		

ر	السؤال	فئة متقاعد (9)		فئة المشترك (2)		فئة المضمون (39)	
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
1	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	%0	%100	%50	%50	10%	90%
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	%22	%78	%50	%50	%10	%90
3	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	44%	56%	100%	0%	51%	49%
4	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	%33	%67	%0	%100	%15	%85
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	%22	%78	%50	%50	%10	%90
6	هل انت راضى الخدمات الضمانية	%11	%89	%50	%50	%13	%87
7	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	%44	%56	%50	%50	%21	%79
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	%33	%67	%100	%0	%26	%74
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	%56	%44	%0	%100	%10	%90
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	%22	%78	%50	%50	%23	%77
	<b>مجموع</b>	<b>%29</b>	<b>%71</b>	<b>%50</b>	<b>%50</b>	<b>%19</b>	<b>%81</b>

ر	السؤال	فئة الوكيل (6)		فئة مسؤل الشؤون الضمانية(4)		فئة غير محدد (16)	
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
1	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	0%	100%	0%	100%	38%	63%
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	33%	67%	25%	75%	38%	63%
3	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	67%	33%	25%	75%	56%	44%
4	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	17%	83%	25%	75%	38%	63%
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عملك	33%	67%	25%	75%	50%	50%
6	هل انت راضى الخدمات الضمانية	17%	83%	0%	100%	13%	88%
7	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	33%	67%	0%	100%	44%	56%
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	17%	83%	0%	100%	31%	69%
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	50%	50%	0%	100%	25%	75%
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	33%	67%	25%	75%	31%	69%
	مجموع	30%	70%	13%	88%	36%	64%

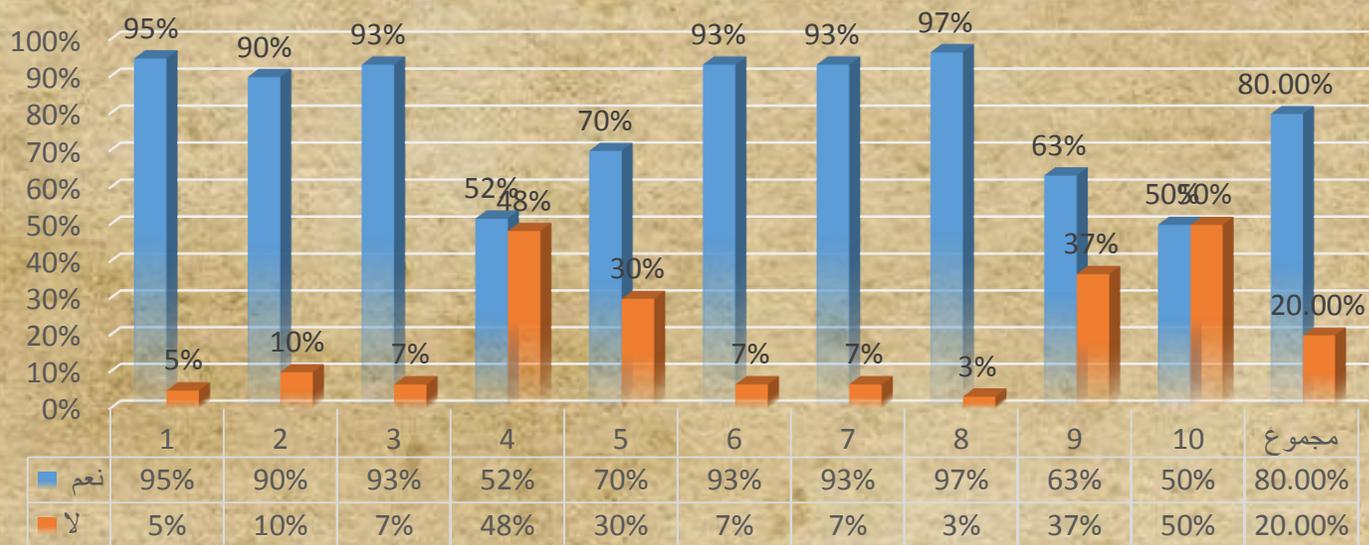
## الاجابات لمكتب عين زارة



مجموع عام 60

الاجابة نعم    الاجابة لا

## نسبة المئوية مكتب عين رارة



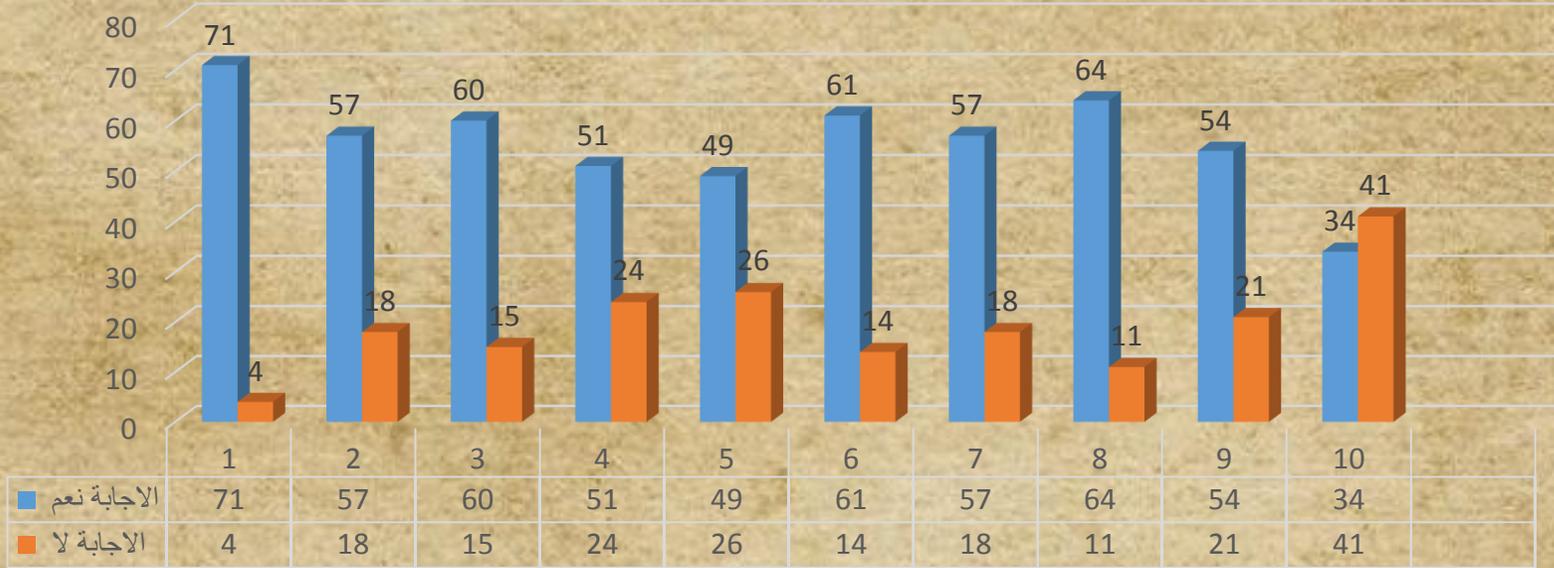
■ نعم ■ لا

المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
%100.00	%5	%95	3	57	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	60	1
%100.00	%10	%90	6	54	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	60	2
%100.00	%7	%93	4	56	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	60	3
%100.00	%48	%52	29	31	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	60	4
%100.00	%30	%70	18	42	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمك	60	5
%100.00	%7	%93	4	56	هل انت راضى الخدمات الضمانية	60	6
%100.00	%7	%93	4	56	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	60	7
%100.00	%3	97%	2	58	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	60	8
%100.00	%37	%63	22	38	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	60	9
%100.00	%50	%50	30	30	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	60	10
<b>%100</b>	<b>%20</b>	<b>%80</b>	<b>122</b>	<b>478</b>	<b>مجموع</b>		

فئة الوكيل (5)		فئة المشترك (10)		فئة متقاعد (34)		السؤال	ر
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم		
%0	%100	%10	%90	%6	%94	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	1
%0	%100	%20	%80	%6	%94	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	2
%40	%60	%10	%90	%0	%100	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	3
%0	%100	%20	%80	%0	%100	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	4
%40	%60	%40	%60	%35	%65	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	5
%0	%100	%20	%80	%0	%100	هل انت راضى الخدمات الضمانية	6
%20	%80	%20	%80	%3	%97	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	7
%0	%100	%10	%90	%3	%97	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	8
%60	%40	%70	%30	%24	%76	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	9
%80	%20	%80	%20	%71	%29	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	10
%24	%76	%30	%70	%15	%85		مجموع

ر	السؤال	فئة مسؤل الشؤون الضمانية (4)		فئة غير محدد (7)	
		لا	نعم	لا	نعم
1	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	%0	%100	%0	%100
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	%0	%100	%0	%100
3	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	%0	%100	%0	%100
4	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	%50	%50	%14	%86
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	%0	%100	%0	%100
6	هل انت راضى الخدمات الضمانية	%0	%100	%0	%100
7	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	%0	%100	%0	%100
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	%0	%100	%0	%100
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	%25	%75	%14	%86
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	%100	%0	%57	%43
	مجموع	%18	%83	%9	%91

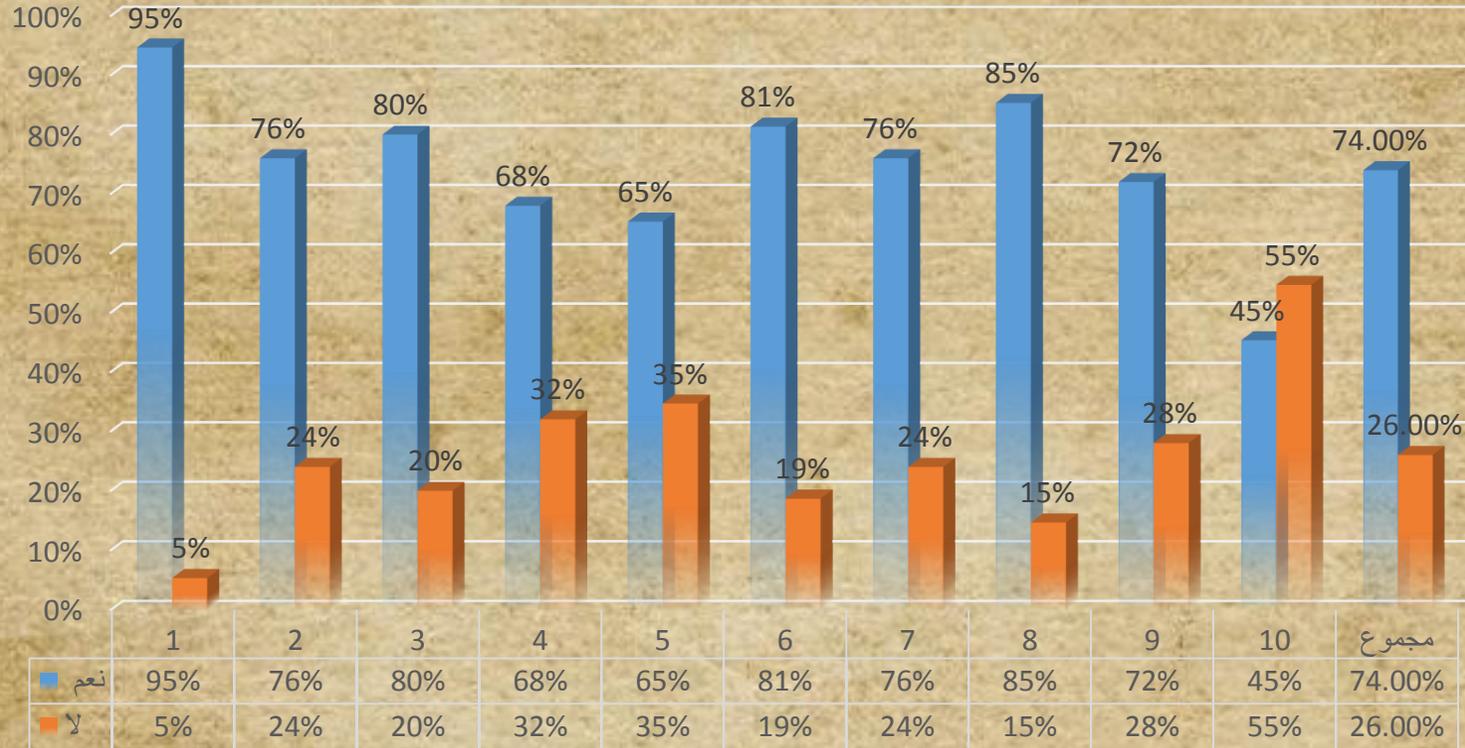
## الاجابات لمكتب سوق الجمعة



مجموع عام 75

الاجابة نعم    الاجابة لا

## نسبة المئوية مكتب سوق الجمعة

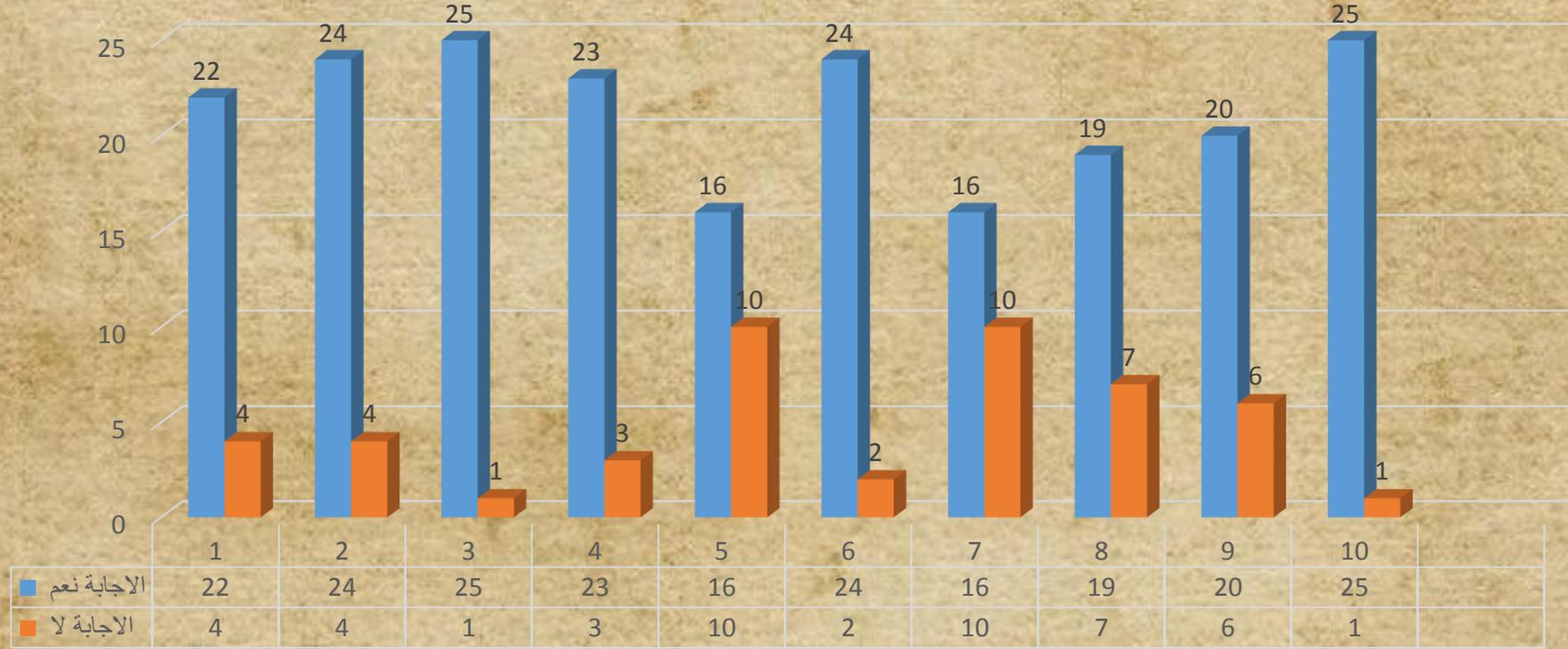


المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
%100.00	%5	%95	4	71	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	75	1
%100.00	%24	%76	18	57	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	75	2
%100.00	%20	%80	15	60	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	75	3
%100.00	%32	%68	24	51	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	75	4
%100.00	%35	%65	26	49	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمك	75	5
%100.00	%19	%81	14	61	هل انت راضى الخدمات الضمانية	75	6
%100.00	%24	%76	18	57	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	75	7
%100.00	%15	%85	11	64	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	75	8
%100.00	%28	%72	21	54	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	75	9
%100.00	%55	%45	41	34	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	75	10
<b>%100</b>	<b>%26</b>	<b>%74</b>	<b>192</b>	<b>558</b>	<b>مجموع</b>		

ر	السؤال	فئة متقاعد (9)		فئة المشترك (6)		فئة المضمون (2)	
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
1	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	%4	%96	%0	%100	%0	%100
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	%11	%89	%17	%83	%100	%0
3	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	%7	%93	%17	%83	%0	%100
4	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	%57	%43	%83	%17	%50	%50
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عملك	%39	%61	%17	%83	%50	%50
6	هل انت راضى الخدمات الضمانية	%0	%100	%17	%83	%50	%50
7	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	%4	%96	%33	%67	%50	%50
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	%7	%93	%17	%83	%0	%100
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	%32	%68	%17	%83	%50	%50
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	%57	%43	%83	%17	%50	%50
	مجموع	%22	%78	%30	%70	%40	%60

فئة غير محدد (2)		فئة مسؤل الشؤون الضمانية (3)		فئة الوكيل (6)		السؤال	ر
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم		
%3	%97	%0	%100	%0	%100	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	1
%27	%73	%33	%67	%17	%83	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	2
%13	%87	%0	%100	%0	%100	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	3
%37	%63	%33	%100	%83	%17	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	4
%30	%70	%0	%100	%17	%83	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	5
%7	%93	%0	%100	%0	%100	هل انت راضى الخدمات الضمانية	6
%13	%87	%0	%100	%0	%100	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	7
%13	%87	%0	%100	%17	%83	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	8
%50	%50	%67	%33	%67	%33	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	9
%37	%63	%67	%33	%67	%33	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	10
%23	%77	%20	%83	%27	%73		مجموع

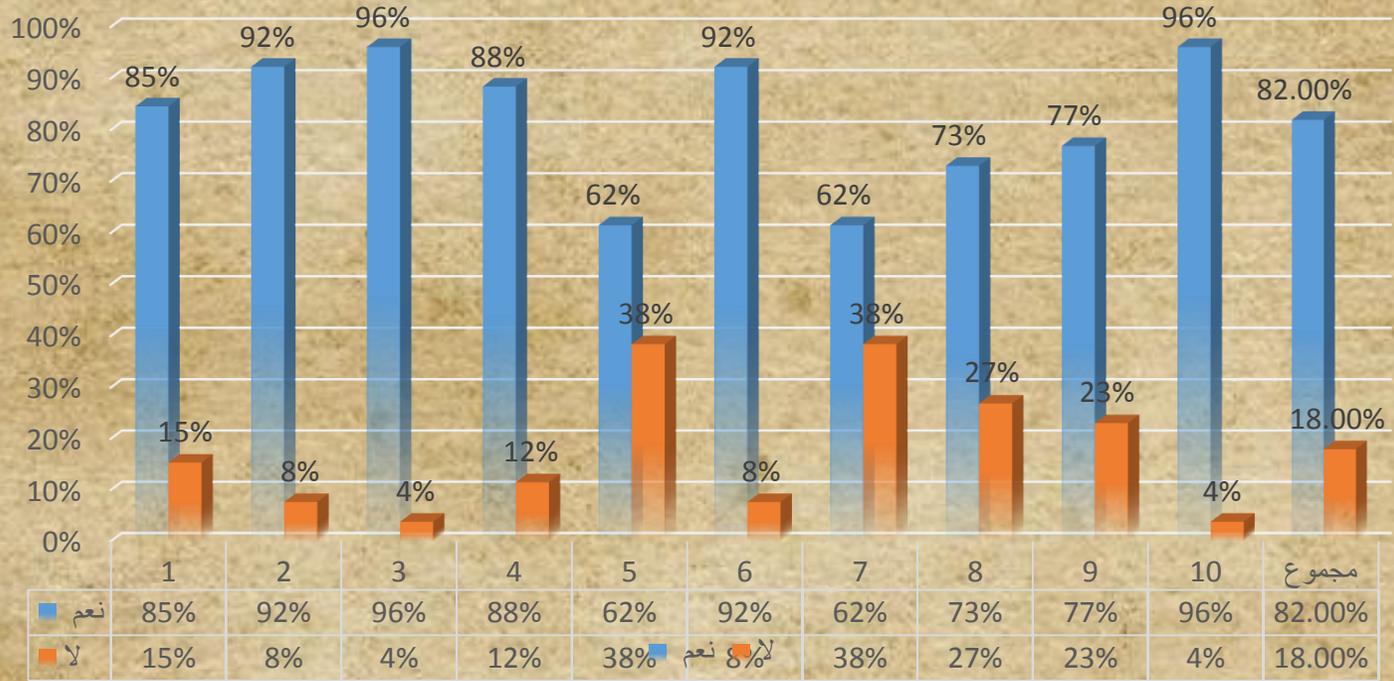
## الاجابات لمكتب ابوسليم



مجموع عام 26

الاجابة نعم    الاجابة لا

## نسبة المئوية مكتب ابوسيلم

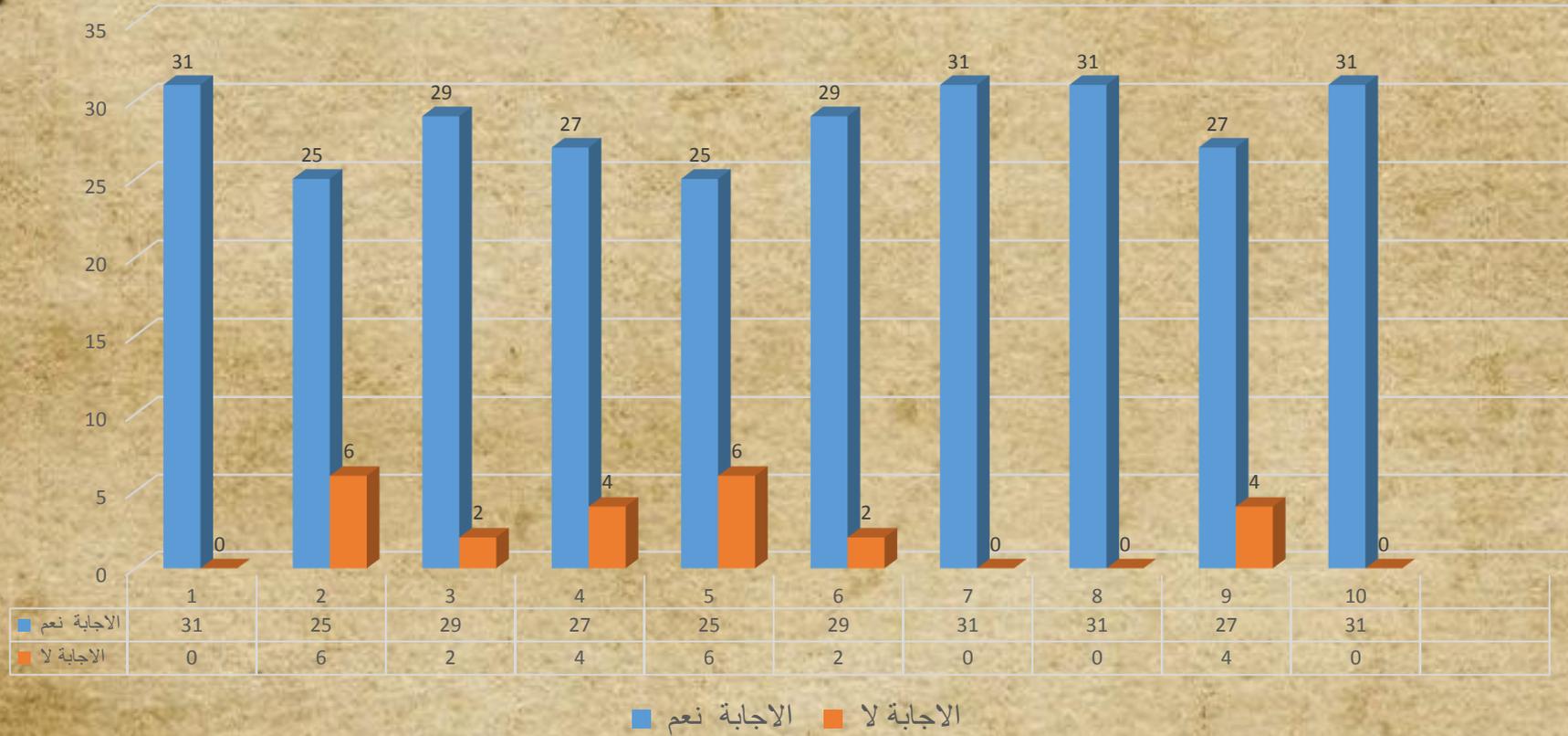


المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
%100.00	%15	%85	4	22	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	26	1
%100.00	%8	%92	2	24	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	26	2
%100.00	%4	%96	1	25	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	26	3
%100.00	%12	%88	3	23	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	26	4
%100.00	%38	%62	10	16	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمك	26	5
%100.00	%8	%92	2	24	هل انت راضى الخدمات الضمانية	26	6
%100.00	%38	%62	10	16	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	26	7
%100.00	%27	%73	7	19	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	26	8
%100.00	%23	%77	6	20	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	26	9
%100.00	%4	%96	1	25	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	26	10
<b>%100</b>	<b>%18</b>	<b>%82</b>	<b>46</b>	<b>214</b>	<b>مجموع</b>		

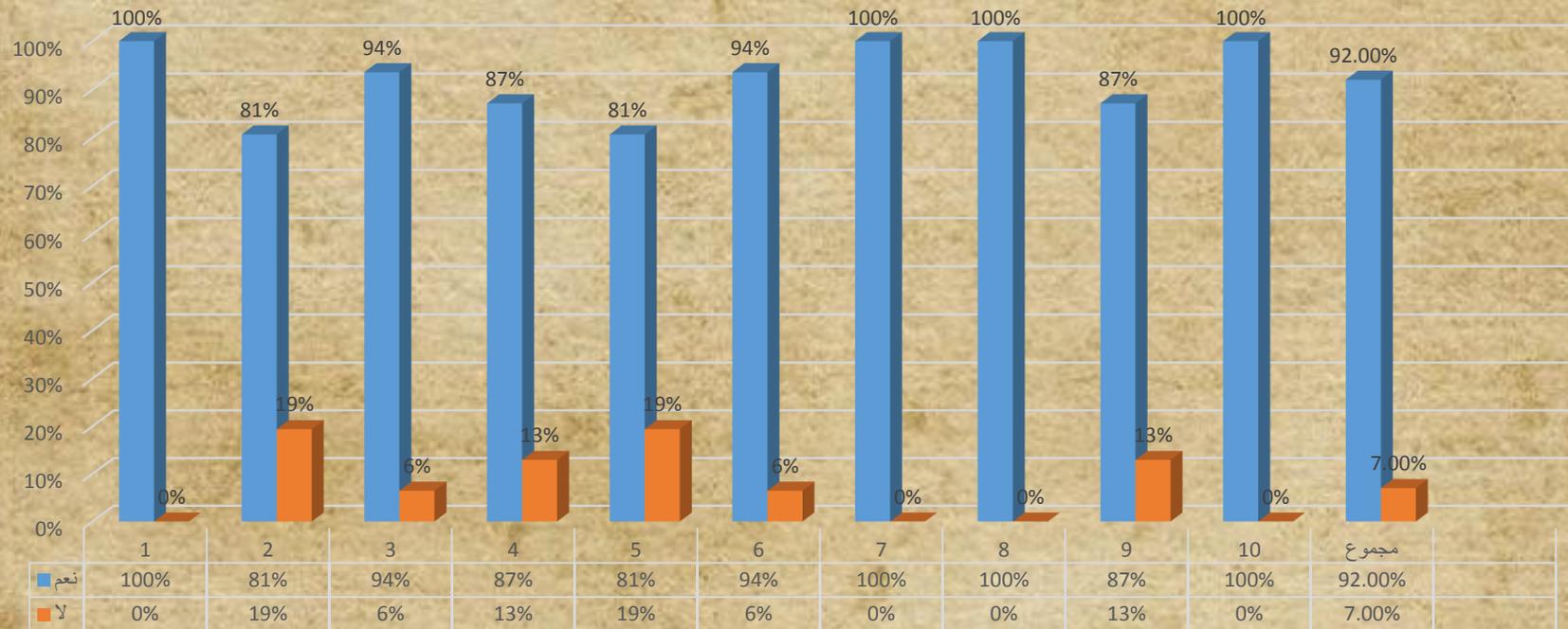




## الاجابات لمكتب تاجوراء



### النسبة المئوية لمكتب تاجوراء

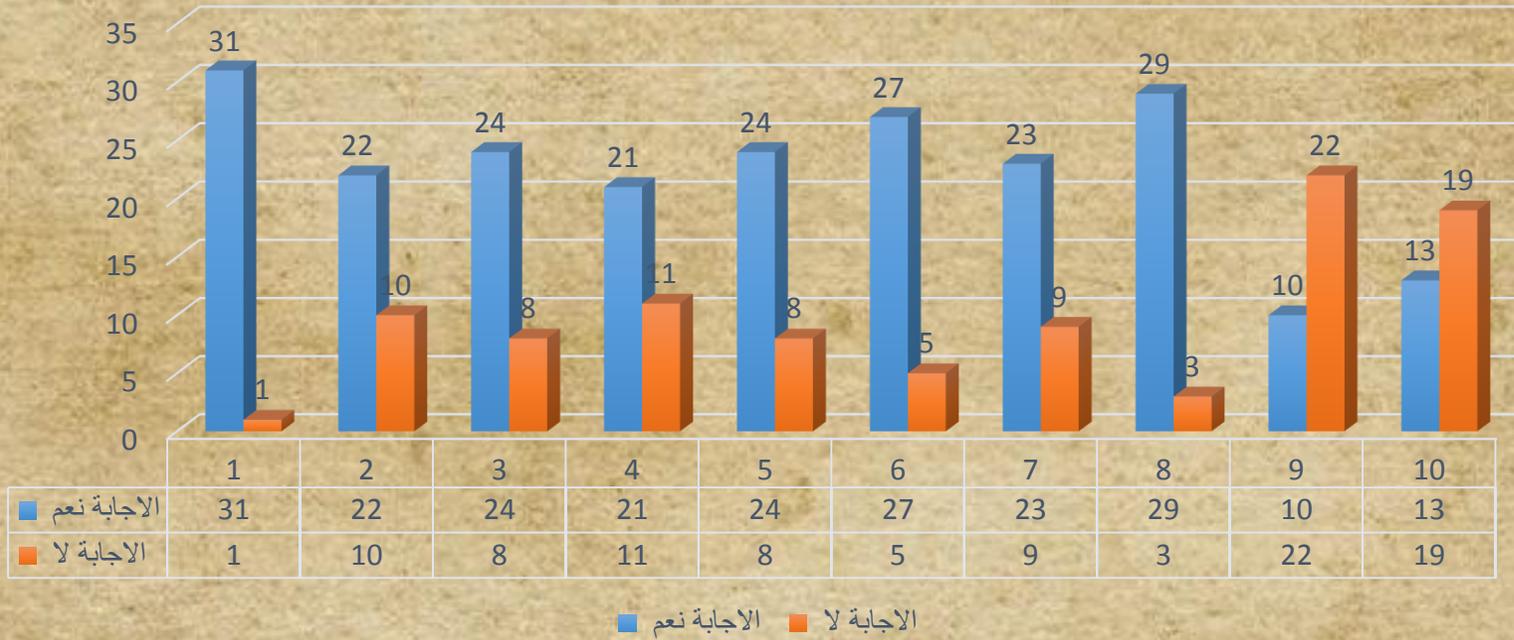


■ نعم ■ لا

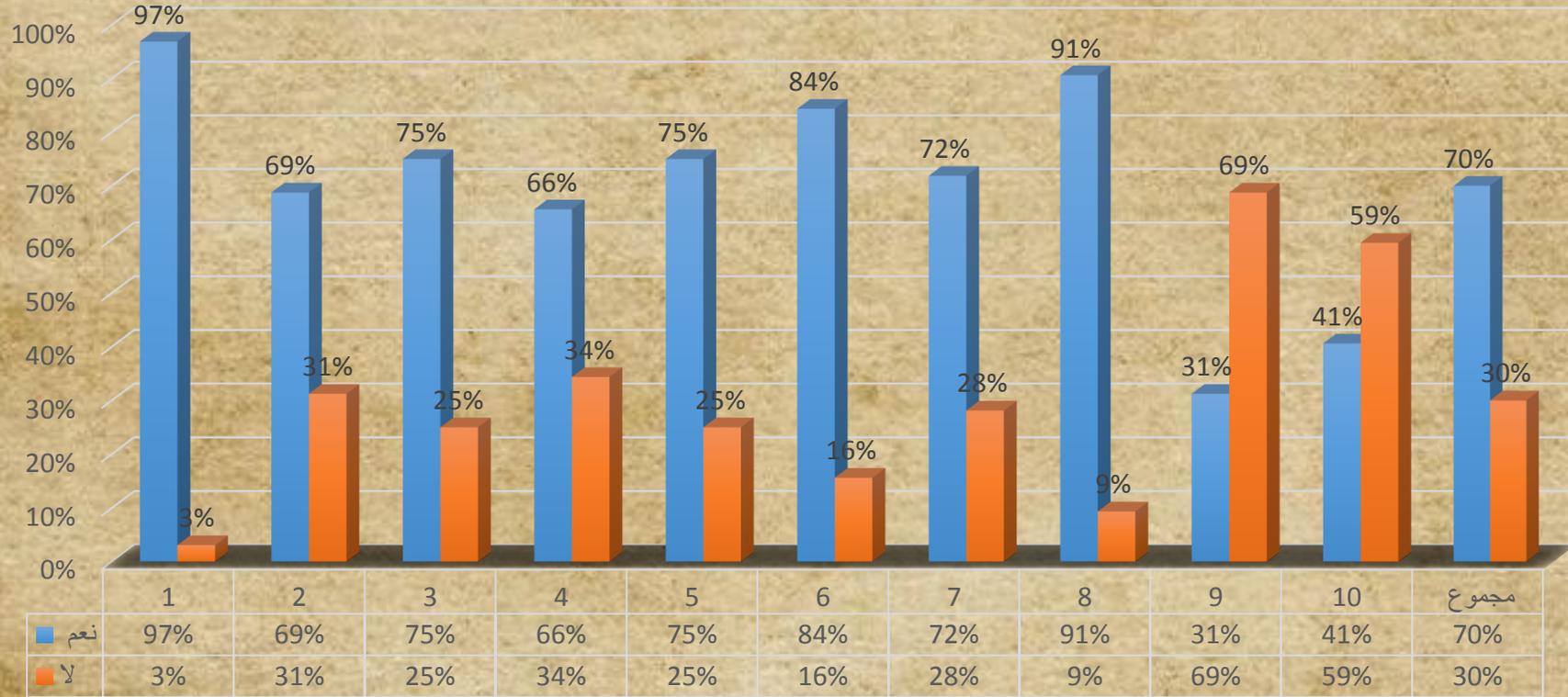
المجموع	النسبة المئوية		الإجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
%100.00	%0	%100	0	31	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	31	1
%100.00	%19	%81	6	25	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	31	2
%100.00	%6	%94	2	29	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	31	3
%100.00	%13	%87	4	27	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	31	4
%100.00	%19	%81	6	25	هل تجد من السهل على مندوب جهة عملك	31	5
%100.00	%6	%94	2	29	هل انت راضى الخدمات الضمانية	31	6
%100.00	%0	%100	0	31	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	31	7
%100.00	%0	%100	0	31	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	31	8
%100.00	%13	%87	4	27	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	31	9
%100.00	%0	%100	0	31	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	31	10
%100	%8	%92	24	286	مجموع		

ر	السؤال	فئة متقاعد (28)		فئة الوكيل (3)		فئة مسؤول الشؤون الضمانية (3)		فئة غير محدد (4)	
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
1	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	%0	%100	%0	%100	%0	%100	%0	%100
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	%14	%86	%0	%100	%33	%67	%25	%75
3	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	%0	%100	%0	%100	%33	%67	%25	%75
4	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	%54	%46	%100	%0	%67	%33	%75	%25
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عملك	%11	%89	%33	%67	%0	%100	%75	%25
6	هل انت راضى الخدمات الضمانية	%0	%100	%0	%100	%0	%100	%225	%75
7	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	%0	%100	%0	%100	%0	%100	%0	%100
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	%0	%100	%0	%100	%0	%100	%0	%100
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	%11	%89	%33	%67	%0	%100	%0	%100
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	%64	%36	%100	%0	%67	%33	%0	%100
	مجموع	%18	%86	%27	%73	%20	%80	%23	%78

## الاجابات لمكتب طرابلس



## نسبة المنوية لمكتب طرابلس



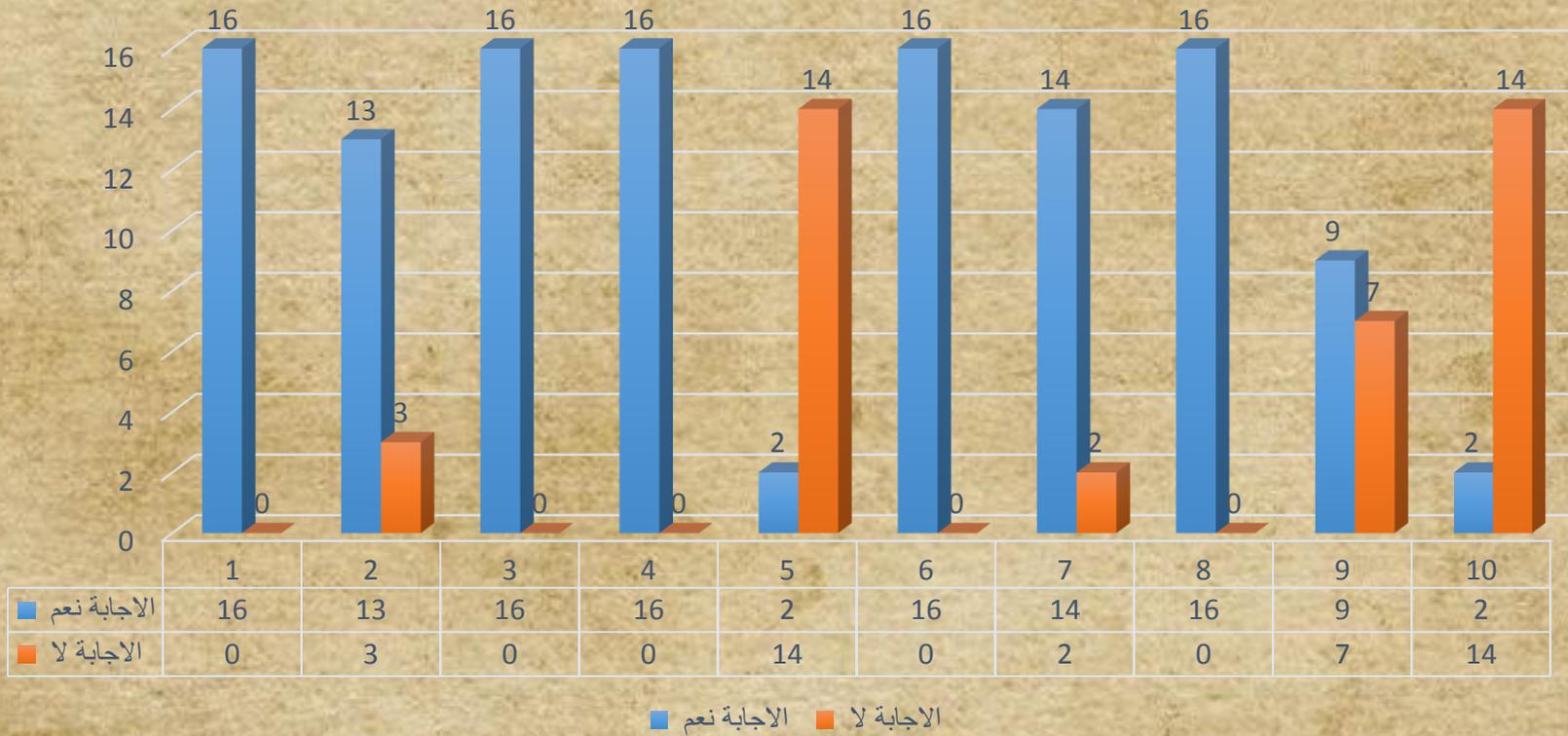
■ نعم ■ لا

المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
%100.00	%3	%97	1	31	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	32	1
%100.00	%31	%69	10	22	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	32	2
%100.00	%25	%75	8	24	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	32	3
%100.00	%34	%66	11	21	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	32	4
%100.00	%25	%75	8	24	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	32	5
%100.00	%16	%84	5	27	هل انت راضى الخدمات الضمانية	32	6
%100.00	%28	%72	9	23	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	32	7
%100.00	%9	%91	3	29	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	32	8
%100.00	%69	%31	22	10	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	32	9
%100.00	%59	%41	19	13	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	32	10
<b>%100.000</b>	<b>%30</b>	<b>%70</b>	<b>96</b>	<b>224</b>	<b>مجموع</b>		

فئة الوكيل (8)		فئة المشترك (8)		فئة متقاعد (9)		السؤال	ر
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم		
%0	%100	%0	%100	%0	%100	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	1
%50	%50	%50	%50	%0	%100	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	2
%13	%88	%25	%75	%33	%76	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	3
%25	%75	%50	%50	%44	%56	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	4
%25	%75	%25	%75	%11	%89	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	5
%0	%100	%38	%63	%22	%78	هل انت راضى الخدمات الضمانية	6
%25	%75	%38	%63	%22	%78	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	7
%0	%100	%13	%88	%11	%89	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	8
%88	%13	%50	%50	%67	%33	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	9
%38	%63	%50	%50	%56	%44	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	10
%26	%74	%34	%66	%27	%73	مجموع	

ر	السؤال	فئة مسؤل شؤون الضمانية(1)		فئة غير محدد (5)	
		لا	نعم	لا	نعم
1	هل موظفي الاستقبال على ادارية كافية	%50	%50	%0	%100
2	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	%100	%0	%20	%80
3	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	%50	%50	%20	%80
4	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	%50	%50	%20	%80
5	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	%100	%0	%40	%60
6	هل انت راضى الخدمات الضمانية	%50	%50	%0	%100
7	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	%50	%50	%0	%100
8	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	%50	%50	%0	%100
9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	%0	%100	%80	%20
10	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	%50	%50	%20	%80
	مجموع	%55	%45	%20	%80

## الاجابات لمكتب التدريبي



## النسبة المئوية لمكتب الدربي



■ نسبة نعم ■ نسبة لا

المجموع	النسبة المئوية		الاجابات		السؤال	العدد	ر
	لا	نعم	لا	نعم			
%100.00	%0	%100		16	هل موظفى الاستقبال على ادارية كافية	16	1
%100.00	%19	%81	3	13	هل مدة اتمام إجراءات ربط المعاشات مرضية	16	2
%100.00	%0	%100		16	هل جميع النماذج والمستندات المطلوبة والخاصة	16	3
%100.00	%0	%100		16	هل واجهت تأخيرا في اتمام ربط المعاش	16	4
%100.00	%88	%13	14	2	هل تجد من السهل على مندوب جهة عمالك	16	5
%100.00	%0	%100		16	هل انت راضى الخدمات الضمانية	16	6
%100.00	%13	%88	2	14	هل عملية تنظيم الادوار لطلب الخدمة	16	7
%100.00	%0	%100		16	هل الخدمات المقدمة عن طريق موظف	16	8
%100.00	%44	%56	7	9	هل توجد وسيلة تواصل بينك وبين الصندوق	16	9
%100.00	%88	%13	14	2	هل واجهت يوما تقصيرا من احد الموظفين	16	10
<b>%100.000</b>	<b>%25</b>	<b>%75</b>	<b>40</b>	<b>120</b>	<b>مجموع</b>		



## النسبة المئوية كلى

