

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

## استبيان رضا المواطنين

أخي المواطن الكريم،  
نرجو منكم تعبئة الاستبانة بموضوعية وذلك بهدف تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها بلدية ؟؟؟؟  
وفقنا الله وإياكم إلى ما فيه مصلحة شعبنا

الرجاء وضع إشارة "X" على الإجابة المناسبة

الحي: \_\_\_\_\_ الشارع: \_\_\_\_\_

العمر:  اقل من ٢٠ سنة  ٢٠-٤٠ سنة  فوق ٤٠ سنة

الجنس:  ذكر  أنثى

المهنة: \_\_\_\_\_

عدد الزيارات التي قمت بها للبلدية منذ بداية العام؟

أول زيارة  ثاني زيارة  ثالث زيارة  أكثر من ذلك

القسم الذي تقوم /قمت بمراجعته؟

الهندسة  الصحة والبيئة  المالية  غير ذلك حدد/ي \_\_\_\_\_

ما هو تقييمك للجوانب الادارية والتنظيمية للخدمات التي تقدمها البلدية؟ الرجاء وضع إشارة X في المكان الذي تراه مناسباً

#	الخدمات	ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مرضية	غير مرضية
١	أسلوب تعامل الموظفين					
٢	الفترة الزمنية لانجاز الخدمات (المعاملات)					
٣	وضوح متطلبات الخدمة (المعاملة)					
٤	السرعة في انجاز الخدمات (المعاملات)					
٥	الدقة في انجاز الخدمات (المعاملات)					
٦	الدقة في المواعيد (مواعيد الكشف، مواعيد انجاز الخدمة..)					
٧	حصولي على المعلومات والوثائق التي احتاجها من أول مرة					
٨	الموضوعية في حل المشاكل والعدالة مع الجميع					
٩	الشفافية في حل المشاكل					
١٠	سرعة معالجة الشكاوى وحل المشاكل					

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

١١	التسهيلات المالية التي تقدمها البلدية للمواطنين ( الحسومات على الدفع، جدولة المستحقات..)
----	--

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 هو رأيك بمركز خدمات المواطنين من حيث ؟

#	الخدمات التي يقدمها مركز الخدمات	ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مرضية	غير مرضية
١	الالتزام بالفترة الزمنية لانجاز الخدمات ( المعاملات)					
٢	تعامل موظفي المركز					
٣	وضوح متطلبات انجاز الخدمة					
٤	غرفة الانتظار (توفر اماكن للانتظار)					
٥	موقع مركز الخدمات مناسب					

ما هو رأيك بالبيانات الصادرة عن البلدية ( نشرات التوعية، معلومات عن الأنظمة الجديدة،

معلومات عن انجازات البلدية من المشاريع... ) للمواطنين من حيث؟

➤ هل هي كافية؟  نعم  لا

➤ توقيت المعلومات مناسب ؟  نعم  لا

➤ نوع المعلومات الصادرة ؟  شاملة لجميع أنشطة البلدية  غير شاملة

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

هل لديك علم بوجود حوافز للمواطنين الذين يقومون بدفع مستحقاتهم المالية للبلدية؟

نعم  لا

هل تقوم انت بدفع مستحقات البلدية باستمرار؟

شهرياً  كل ٣ شهور  سنوياً  عند الضرورة او الحاجة  لم ادفع منذ سنتين

هل تشعر بوجود تغيير على الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطنين منذ قدوم هذا المجلس؟

اذا كانت الاجابة نعم ما هو \_\_\_\_\_  
 اذا كانت الإجابة لا ما هو مقترحك لاحداث التغيير: \_\_\_\_\_

هل لديك الاستعداد لتقديم المعاملات للبلدية باستخدام الحاسوب (تقديم المعاملة ودفع الرسوم من

خلال حاسوبك الشخصي دون القدوم للبلدية) ؟

نعم  لا اذا كانت الإجابة لا

لماذا: \_\_\_\_\_

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

المشكلة	الأقسام ذات العلاقة

➤ ما هي اقتراحاتك لتطوير العمل في البلدية؟

شاكرين حسن تعاونكم،،،