**الاسم: جوال:**

**الرجاء اختيار الخدمة التي تم تقديمها لكم من السفارة:**

**الجوازات اللبنانية الجوازات الفلسطينية الأحوال الشخصية**

**وكالات/ إفادات تأشيرات تصديقات**

**خدمات أخرى (الرجاء التحديد):**

**تقييم عناصر الخدمة باختيار المربع الذي يعبر عن مدى رضاك عن كل عنصر من الأجزاء التالية:**

***التواصل*** *(الجزء الأول)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **مستوى الرضا** | | | | **السؤال** | **الرقم** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | وضوح وسهولة الاجراءات والعمليات | **1** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | السرعة في الرد على المكالمات والاستفسارات | **2** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | السرعة في حل الشكاوى وفعاليتها | **3** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | الوعي العام حول عمل وخدمات السفارة | **4** |

***موظفي السفارة*** *(الجزء الثاني)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **مستوى الرضا** | | | | **السؤال** | **الرقم** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | احترافية في التواصل والتعامل | **1** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | سهولة الوصول الى منسوبي السفارة | **2** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | مستوى كفاءة منسوبي السفارة | **3** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | السرعة في تلبية الطلبات والاستجابة | **4** |

***خدمات السفارة ‏*** *(الجزء الثالث)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **مستوى الرضا** | | | | **السؤال** | **الرقم** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | جودة الخدمات المقدمة | **1** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | سرعة الإنجاز | **2** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | المواعيد وتسليم المعاملات | **3** |
| □ غير مرضي | □ ضعيف | □ متوسط | □ جيد | □ جيد جدا | الجهوزية في حالات الطوارئ او الخدمات الخاصة | **4** |

***الاداء العام للسفارة*** *(الجزء الرابع)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | □ جيد جدا | □ جيد | □ متوسط | □ ضعيف | □ غير مرضي |   **التعليقات والملاحظات:** |

جيد جداً=100% / جيد= 75% / متوسط = 50%/ ضعيف =25%/ غير مرضي=0%