



مؤسسة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



# تقرير

## نتائج دراسة سعادة

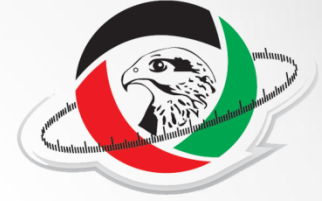
### المتعاملين 2017-2018

#### مكتب رئاسة مجلس الوزراء

...



هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology

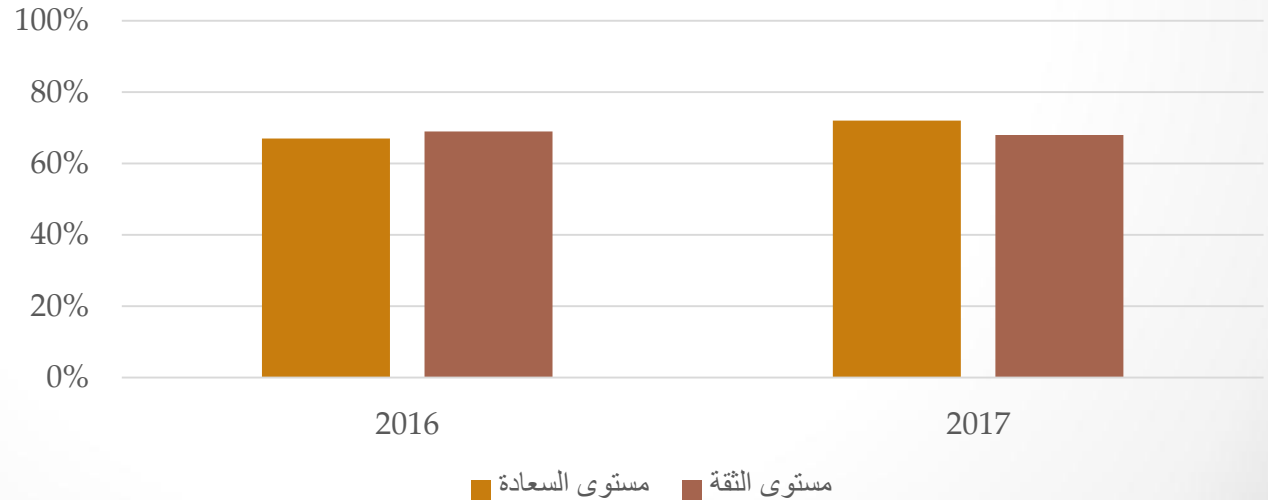


## ❖ سعادة المتعاملين 2017-2016

✓ مستوى السعادة تجاه الخدمة: 72% المتوسط الاتحادي 71%

✓ مستوى الثقة: 68% المتوسط الاتحادي 78%

### مقارنة مستوى السعادة و الثقة 2016-2017



مستوى السعادة حسب رحلة المتعامل ❖



مستوى الثقة



النتيجة الإجمالية



مركز الطباعة



تعامل الموظفين



طلب الخدمة



الاستعلام



التعامل مع الشكاوى



مداد الرسوم

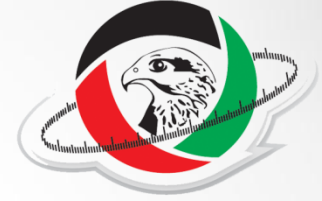


مدة تقديم الخدمة

الربع الرابع ● الربع الثالث ● الربع الثاني ● الربع الأول ●



هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



❖ مستوى السعادة حسب رحلة المتعامل

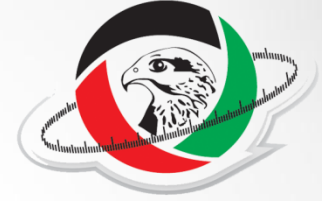
❖ حققت الهيئة نتيجة اعلى من المتوسط الوطني في المراحل التالية من رحلة المتعامل

- ✓ الاستعلام عن الخدمة حققت الهيئة 76% المتوسط الوطني 66%
- ✓ طلب الخدمة حققت الهيئة 74% المتوسط الوطني 65%
- ✓ تعامل الموظفين حققت الهيئة 79% المتوسط الوطني 70%
- ✓ مدة تقديم الخدمة 58% المتوسط الوطني 54%

● الشريحة الرابعة الأولى ● الشريحة الثانية ● الشريحة الثالثة ● الشريحة الرابعة



هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



❖ مستوى السعادة حسب رحلة المتعامل

❖ حققت الهيئة نتيجة اقل من المتوسط الوطني في المراحل التالية من رحلة المتعامل

- سداد الرسوم 67% المتوسط الوطني 72%
- التعامل مع الشكوى 46% المتوسط الوطني 48%

● الربع الأول   ● الربع الثاني   ● الربع الثالث   ● الربع الرابع



هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



❖ مستوى السعادة حسب رحلة المتعامل

■ الاستعلام 76%

- الاستعلام عبر الهاتف 70%

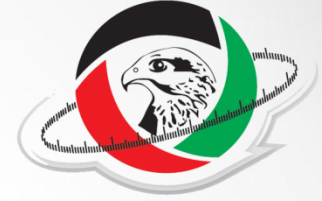
- الاستعلام عبر الموقع الإلكتروني و التطبيق الذكي 77%

- الاستعلام عبر الحضور الشخصي 79%

● الربع الأول الربع الثاني الربع الثالث الربع الرابع






هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



❖ مستوى السعادة حسب رحلة المتعامل

■ الاستعلام 76%

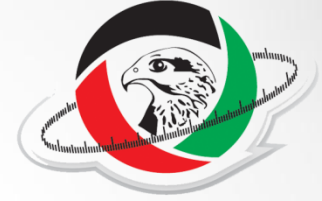
- القناة الهيئة المتوسط الوطني

66%	70%	
65%	77%	
67%	79%	

● الربع الأول   ● الربع الثاني   ● الربع الثالث   ● الربع الرابع







هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



❖ مستوى السعادة حسب رحلة المتعامل

■ طلب الخدمة 74%

- القناة الهيئة المتوسط الوطني

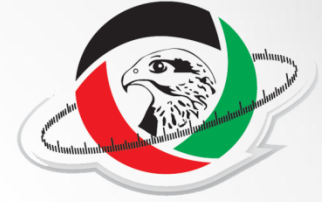
65%	76%	
71%	88%	
65%	68%	
71%	85%	

● الربع الأول الربع الثاني الربع الثالث الربع الرابع



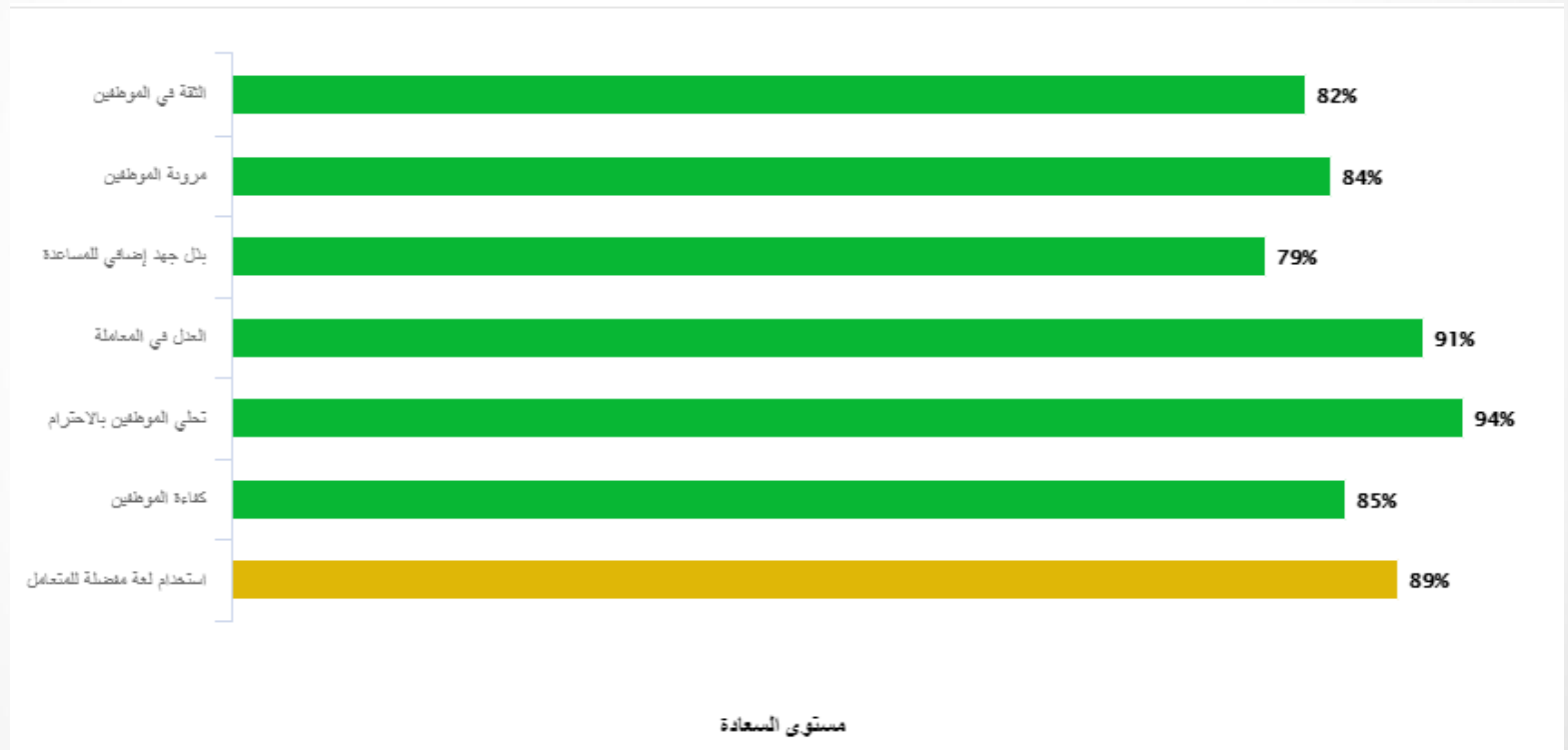


هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



مستوى السعادة حسب رحلة التعامل ❖

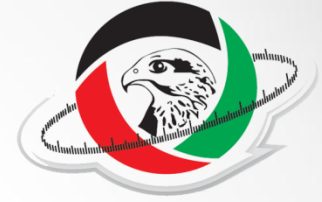
تتعامل الموظفون 79%



الربع الأول (أخضر) الربع الثاني (أصفر) الربع الثالث (برتقالي) الربع الرابع (أحمر)

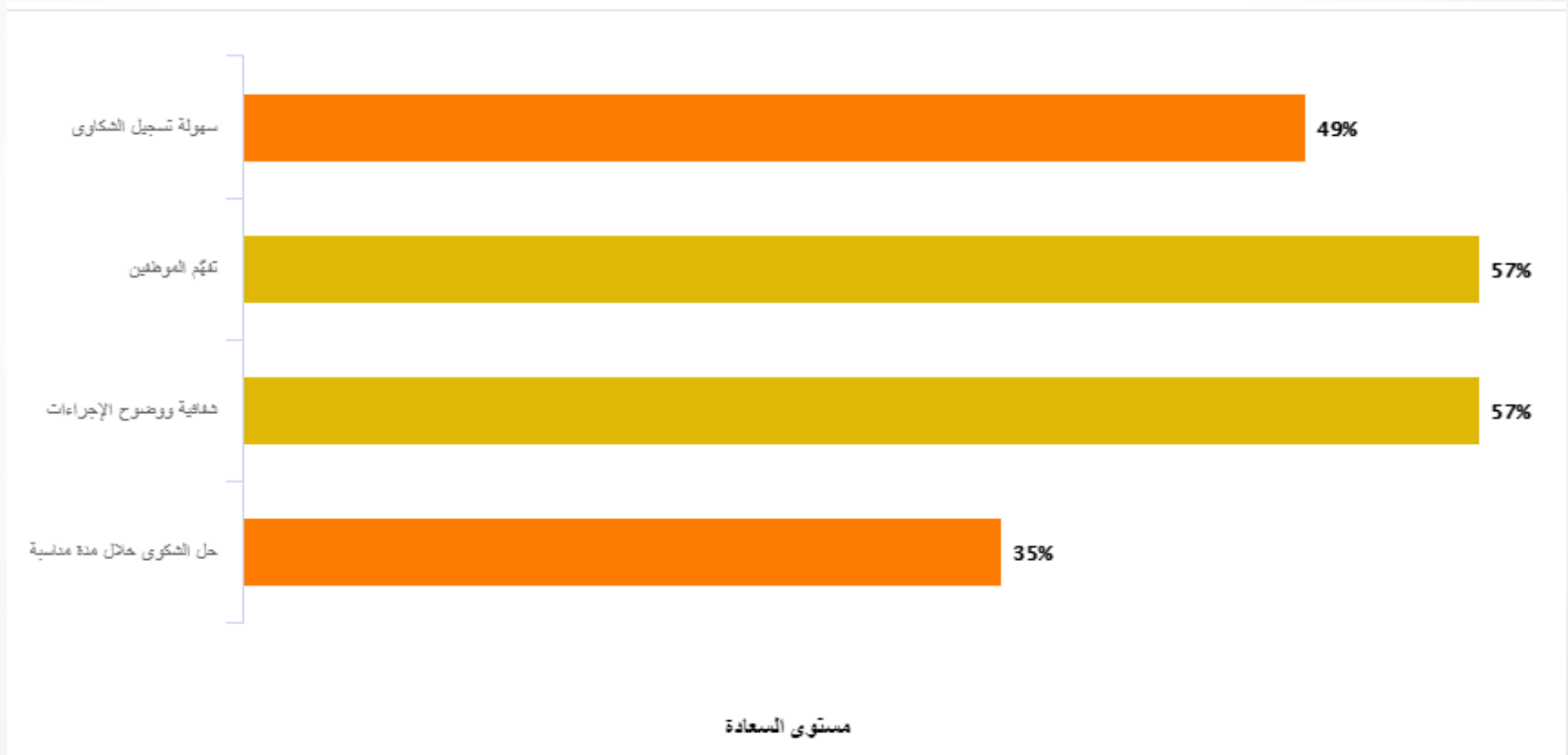


هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



مستوى السعادة حسب رحلة التعامل ❖

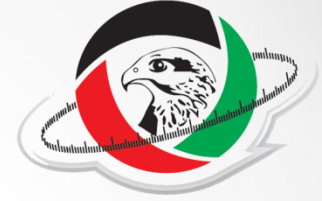
التعامل مع الشكوى 46%



الربع الأول (Green) الربع الثاني (Yellow) الربع الثالث (Orange) الربع الرابع (Red)



مؤسسة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



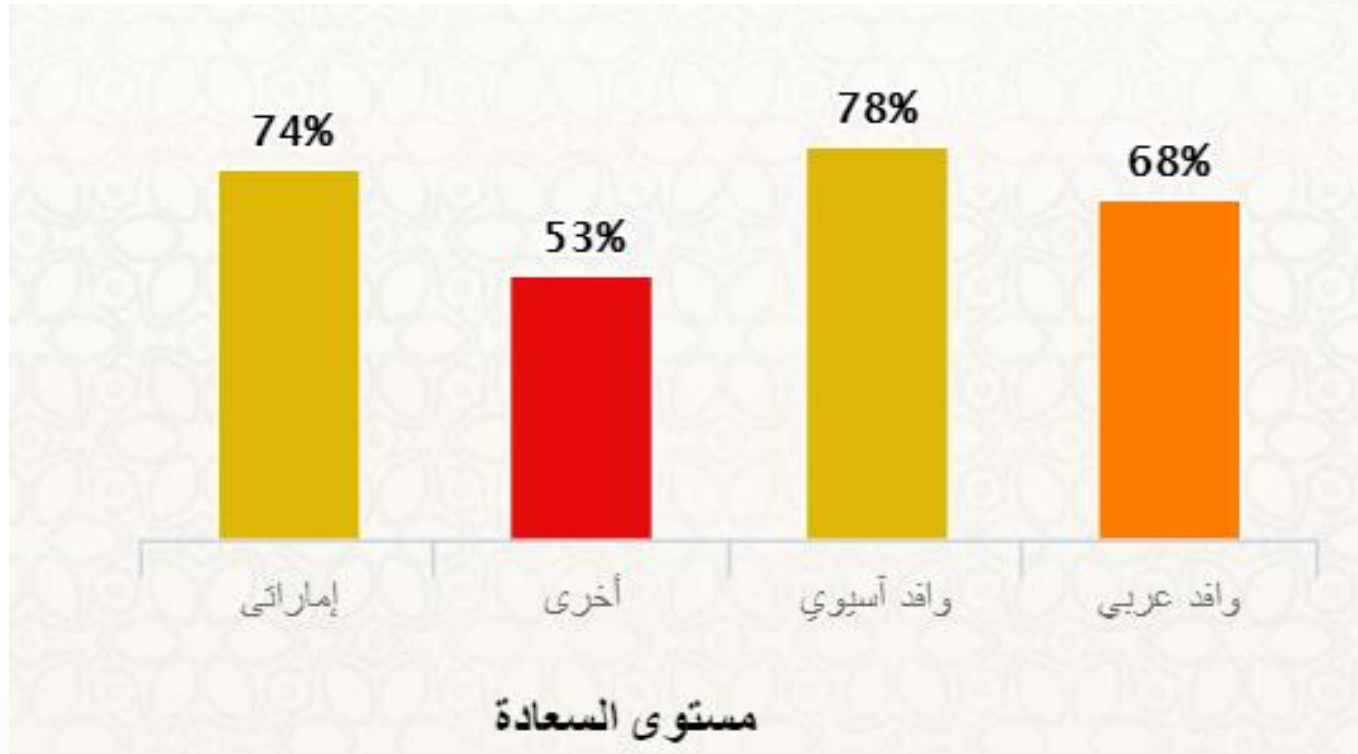
## سعادة المتعاملين حسب الجنس ❖



مستوى السعادة

الربع الأول ● الربع الثاني ● الربع الثالث ● الربع الرابع

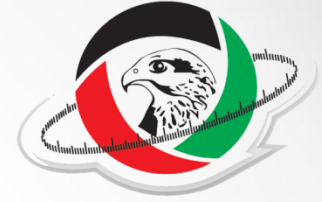
## سعادة المتعاملين حسب الجنسية



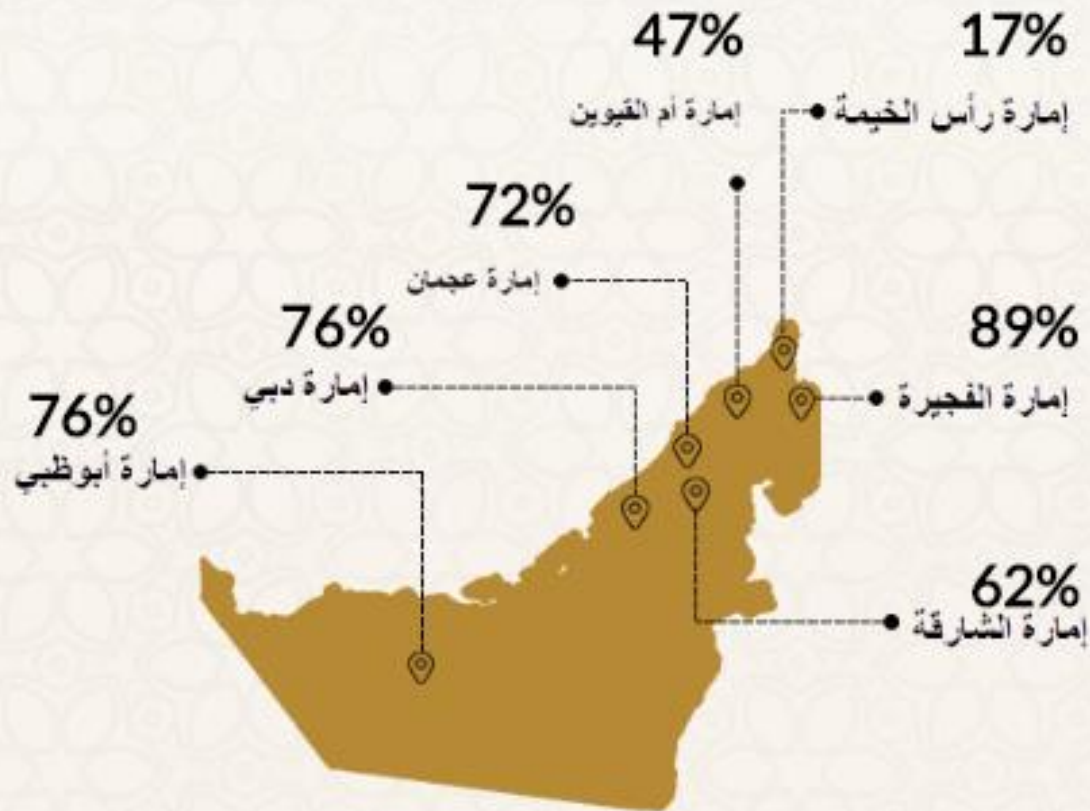
● الشريحة الربعية الأولى ● الشريحة الربعية الثانية ● الشريحة الربعية الثالثة ● الشريحة الربعية الرابعة



هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



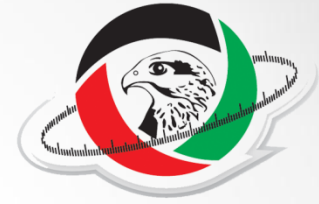
## سعادة المتعاملين حسب الإمارة



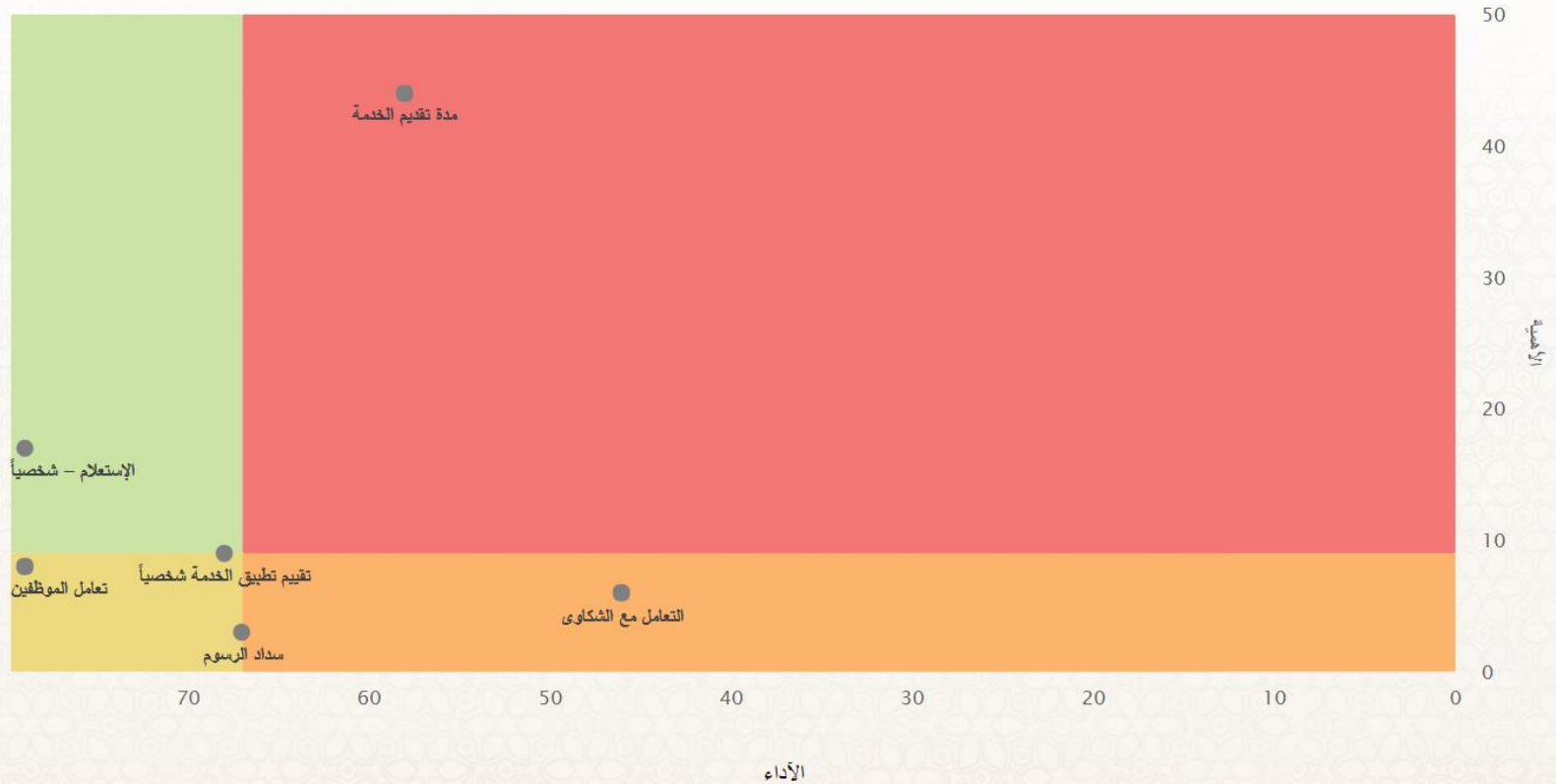


United Arab Emirates

هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



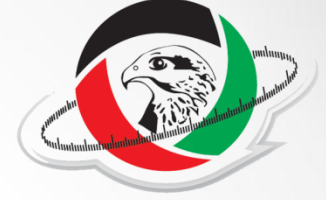
• فرص التحسين





United Arab Emirates

هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



❖ اهم أولويات التحسين

1- مدة تقديم الخدمة

2- التعامل مع الشكوى

3- سداد الرسوم



United Arab Emirates

هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



# الاجراءات التصحيحية