

## Questionnaire de satisfaction des clients

EN.QU.05.02

2020

Afin d'améliorer la qualité de ses prestations, l'Agence Urbaine de Safi-Youssoufia est en cours de mettre à niveau son Système de Management de la Qualité vers la norme ISO 9001 version 2015. Dans ce cadre, une enquête de satisfaction des clients est menée auprès de l'ensemble des partenaires. A ce sujet, nous vous prions de bien vouloir contribuer à la dite enquête en répondant aux questions ci-après.

Nous vous remercions de votre collaboration.

### INFORMATIONS SUR LE REpondant

Société : .....

Ville : .....

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

N° téléphone personnel : .....

Numéro de téléphone de la société : .....

E-mail : .....

Quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne les critères suivants ?

	Entièrement satisfait	Satisfait	Mécontent	Très mécontent
Accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil au siège	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication, réactivité, et compréhension et prise en charge de vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais d'instruction des dossiers de demande d'autorisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais des phases des études	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des études produites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais de traitement des requêtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais d'octroi des notes de renseignement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du service de rémunération des services rendus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de nos services en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité globale de nos services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer, dans l'avenir, notre service rendu ?

.....  
.....  
.....

En comparaison avec les autres Agences, diriez-vous que l'Agence Urbaine de Safi-Youssoufia est :

Bien meilleure  Un peu meilleure  Plus ou moins identique   
Un peu moins bien  beaucoup moins bien  Je ne sais pas

Fait à .....le .....

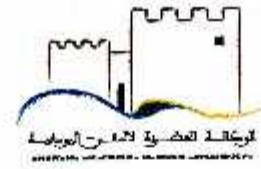
Merci d'avoir bien voulu répondre à ces questions qui vont nous permettre de mieux répondre à Vos attentes.



EN.QU.05.02

استطلاع الرأي حول جودة الخدمات

2020



تعتبر إدارة الوكالة الحضرية لأسفي - اليوسفية استطلاع الرأي السنوي مدخلا أساسيا للوقوف على مدى رضاكم على نظام تدبير جودة خدماتها، و تطوير خدماتها. المرجو منكم ملء كافة الخانات أسفه :

الاسم .....: النسب .....:  
 المؤسسة .....: المدينة .....:  
 المهنة .....: البريد الإلكتروني .....:  
 رقم الهاتف .....:

ما مدى رضاك عن الخدمات التالية؟

غير راض تماما	غير راض	راض	راض جدا	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	الاستقبال عبر الهاتف
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	الاستقبال في مقر الوكالة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	التواصل و التجاوب مع متطلباتك
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احترام آجال دراسة ملفات طلبات الترخيص بالبناء
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احترام آجال إنجاز الدراسات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	جودة الدراسات المنجزة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احترام آجال معالجة الشكايات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احترام آجال تسليم مذكرات المعلومات التصيرية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	جودة الخدمات المؤدى عنها
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	جودة الخدمات الالكترونية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	جودة الخدمات بصفة عامة

هل لديك مقترحات لتجويد خدماتنا مستقبلا؟

.....  
 .....  
 .....

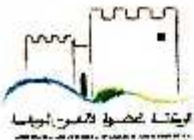
مقارنة بالإدارات التي استفدت من خدماتها، تجد جودة خدمات الوكالة الحضرية لأسفي - اليوسفية :

أفضل بكثير  
 أفضل شيئا ما  
 متطابقة إلى حد ما  
 سيئة كثيرا  
 أقل إلى حد ما  
 لا أعلم

حرر في: .....بتاريخ.....

نشكرك على الاجابة عن هذه الأسئلة التي ستمكنا من التجاوب بشكل أفضل و أجود مع انظاراتكم

الوكالة الحضرية لأسفي-اليوسفية



شارع إدريس الأول، صندوق البريد 55، المدينة الجديدة أسفي  
 45 فاكس: 0524.63.08.99 هاتف: 0524.63.07  
 البريد الإلكتروني contact@ausy.ma

