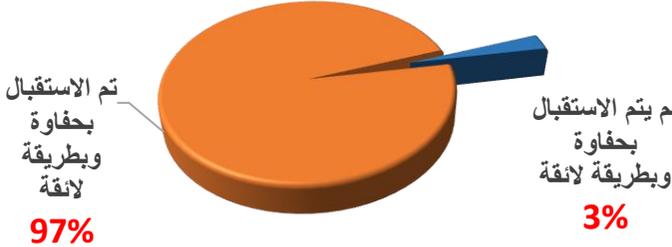
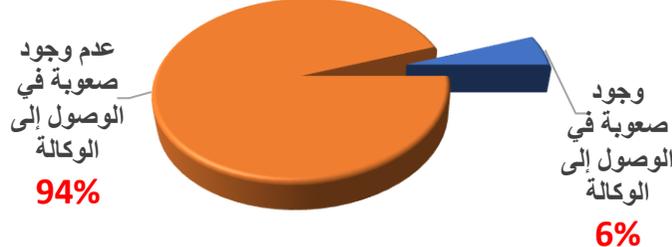
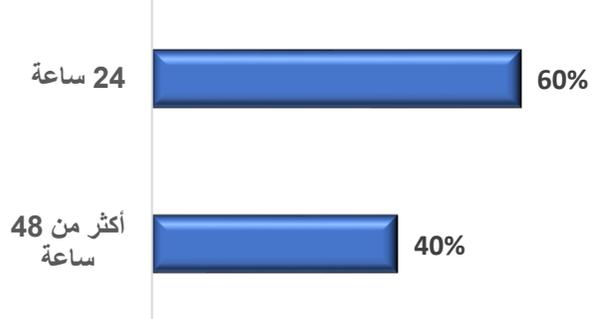
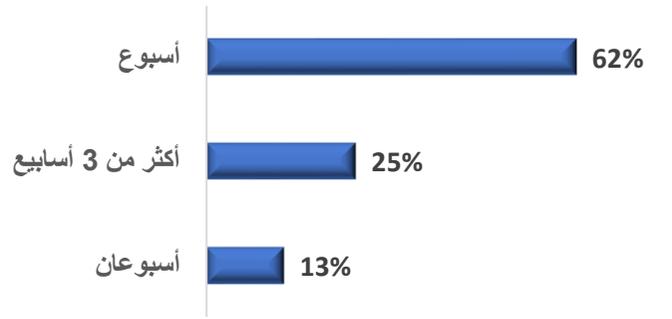
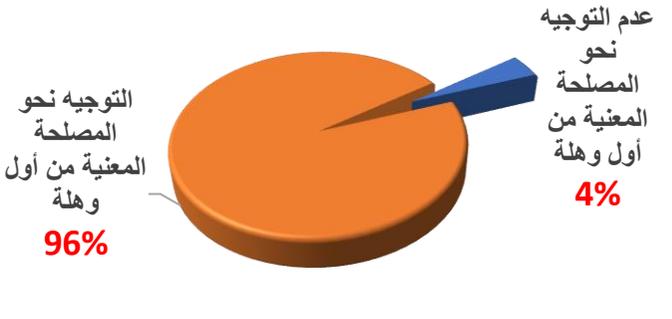
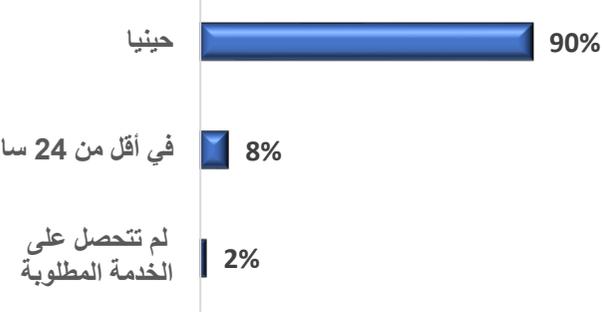
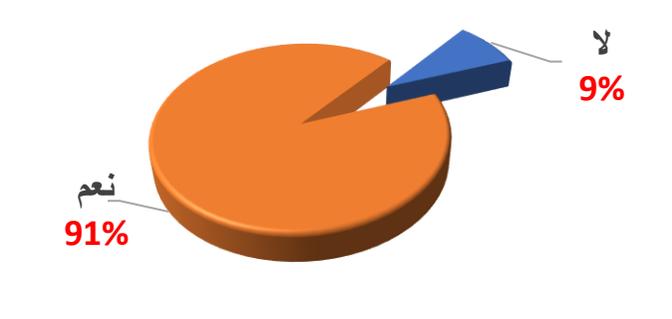


## مؤشرات الجودة للفترة جانفي -سبتمبر 2024

المؤشرات	طريقة الإحتساب	تردد عملية القيس	النتيجة
نسبة رضاء المستثمر	عدد بطاقات الإستقصاء المتضمنة ملاحظة «مرضي» على الأقل /مجموع المطبوعات المجمعة X100	مرة كل ستة أشهر	% 97
نسبة العرائض الواردة في مجال الإستقبال	عدد العرائض الواردة في مجال الإستقبال /جملة العرائض X100	مرة كل ستة أشهر	% 0
نسبة الرد على طلب الخدمة في الاجال (الحصول على شهادات إيداع تصريح بالإستثمار في أجل 48 ساعة)	عدد شهادات إيداع تصريح بالإستثمار في الاجال /جملة الشهادات X 100	مرة كل ستة أشهر	% 60,24
نسبة الرد على المراسلات الإلكترونية (عبر المنظومة) في الاجال (48 ساعة)	عدد المراسلات الإلكترونية التي تم إجابتها في الاجال /جملة المراسلات الإلكترونية X100	مرة كل ستة أشهر	% 77,63
نسبة الرد على الهاتف في أقل من خمس رنات	عدد المكالمات الهاتفية التي تم الردّ عليها في أقل من خمس رنات/العدد الجملي للمكالمات الهاتفية التي تم القيام بها X100	مرة كل أسبوع	% 92

فضاء الإستقبال و التوجيه غير معني بمتابعة مدة الإنتظار بإعتبار أن عدد الزوار لا يتعدى 10 أشخاص في اليوم

## نتائج الاستقصاء حول موضوع "الاستقبال" بفضاء الاستقبال والتوجيه بوكالة النهوض بالاستثمارات الفلاحية للفترة جانفي - سبتمبر 2024

فضاء الاستقبال لائق ومريح	الاستقبال بحفاوة وبطريقة لائقة	صعوبة الوصول إلى الوكالة				
 <p>1%      5%      94%</p>	 <p>تم الاستقبال بحفاوة وبطريقة لائقة <b>97%</b></p> <p>لم يتم الاستقبال بحفاوة وبطريقة لائقة <b>3%</b></p>	 <p>عدم وجود صعوبة في الوصول إلى الوكالة <b>94%</b></p> <p>وجود صعوبة في الوصول إلى الوكالة <b>6%</b></p>				
آجال الرد على المراسلات الالكترونية	آجال الرد على المراسلات الورقية	التوجيه نحو المصلحة المعنية من أول وهلة				
 <p>24 ساعة <b>60%</b></p> <p>أكثر من 48 ساعة <b>40%</b></p>	 <p>أسبوع <b>62%</b></p> <p>أكثر من 3 أسابيع <b>25%</b></p> <p>أسبوعان <b>13%</b></p>	 <p>التوجيه نحو المصلحة المعنية من أول وهلة <b>96%</b></p> <p>عدم التوجيه نحو المصلحة المعنية من أول وهلة <b>4%</b></p>				
مدة التحصل على الخدمة المطلوبة هاتفيا	التوجيه الهاتفي من أول وهلة نحو المصلحة المعنية	الآجال المتوقعة للرد على المراسلات				
 <p>حينها <b>90%</b></p> <p>في أقل من 24 ساعة <b>8%</b></p> <p>لم تتحصل على الخدمة المطلوبة <b>2%</b></p>	 <p>نعم <b>91%</b></p> <p>لا <b>9%</b></p>	<table border="1"> <tr> <td>أسبوع</td> <td>الورقية</td> </tr> <tr> <td>24 ساعة</td> <td>الالكترونية</td> </tr> </table>	أسبوع	الورقية	24 ساعة	الالكترونية
أسبوع	الورقية					
24 ساعة	الالكترونية					