

الإدارة العامة لخدمة المواطنين

نموذج تلقى شكوى

طبقا للقرار الإدارى رقم (٢١٥) بتاريخ ١٩٨٨/٢/٢٨

..... السيد /

تحية طيبة وبعد ،،

موضوع الشكوى :

.....
.....

مقدم الشكوى

..... الاسم / الوظيفة :

..... مكان العمل :

..... عنوان السكن :

..... ت : السكن

أقر أنا : بصحة البيانات عالية

التوقيع : التاريخ : / /

إيصال إستلام شكوى

..... أسم الجهة : رقم الوارد

توقيع المستلم

..... التاريخ : / /

ختم جهة الإستلام

OF-08-04

بطاقة استقصاء رأي للخدمات المقدمة للتوكيلات الملاحية

السادة/

تحية طيبة وبعد!!!

إيمانًا من هيئة ميناء الإسكندرية بدور عملائنا الكرام في تحسين الأداء الكلي للهيئة،
وحرصًا منا على تقديم أفضل خدمة ممكنة لهم.

تشرف هيئة ميناء الإسكندرية بأن تقدم للسادة العملاء بطاقة استقصاء رأي عن مستوى
الخدمات المقدمة (إلكترونية - لوجستية - وخدمات اخرى).

لذا نرجو تعاونكم في تزويدنا بالإجابات الدقيقة عن فقرات بطاقة الاستقصاء لما في ذلك
من أثر كبير في تحسين أدائنا وصولاً إلى أعلى معدلات رضا عملائنا الكرام.

بيانات عامة:

رقم التليفون للتواصل	الاسم	المختص

الهيئة العامة لميناء الإسكندرية
الإدارة العامة لخدمة المواطنين

ضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تراها مناسبة من وجهة نظرك:

أولاً: النشاط الإلكتروني

م	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	يتم تحقيق الاتصال بالموقع الإلكتروني في جميع الأوقات بسرعات اتصال عالية.					
2	الإجراءات المطلوبة لتسجيل الطلبات الخاصة بالسفينة على الانترنت تتم بطريقة سهلة					
3	يمكن تدارك أخطاء العامل البشري أثناء تسجيل الطلبات على الانترنت بسهولة.					
4	توفر الهيئة جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة على صفحتها الرئيسية على الانترنت.					
5	المعلومات المتوفرة الخاصة بأحوال السفينة بالحساب الشخصي للتوكيلات معلومات مناسبة و كافية.					
6	الاستجابة للشكاوى المقدمة عبر الانترنت استجابة سريعة.					

ثانياً: النشاط اللوجستي لميناء الإسكندرية

م	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	الإجراءات بالمباني اللوجستية تتسم بالمرونة والسرعة.					
2	استقبال موظفي الهيئة بالمباني اللوجستية لائق بعملائها.					
3	الهيئات المعاونة للهيئة في تادية أعمالها (هيئة السلامة- الجوازات - الرقابة على الصادرات...) تقوم بتلك الأعمال على الوجه الأكمل.					
4	تمتلك الهيئة ساحات تخزينية مناسبة تكفي لجميع الأغراض.					
5	تقوم الهيئة بتوفير لوحات إرشادية كافية لإدارتها والمباني التابعة لها كذا للأرصفة والساحات التخزينية.					
6	يملك الميناء أرصفة ذات أعماق تتناسب مع كافة الحمولات المترددة عليها.					

OF-08-03-02

تعديل رقم (2)

الهيئة العامة لميناء الإسكندرية
الإدارة العامة لخدمة المواطنين

ثالثا: النشاط اللوجستي لميناء الدخيلة

م	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	الإجراءات بالمباني اللوجستية تتسم بالمرونة والسرعة.					
2	استقبال موظفي الهيئة بالمباني اللوجستية لائق بعملائها.					
3	الهيئات المعاونة للهيئة في تأدية أعمالها (هيئة السلامة- الجوازات- ...) تقوم بتلك الأعمال على الوجه الأكمل.					
4	تمتلك الهيئة ساحات تخزينية مناسبة تكفي لجميع الأغراض.					
5	تقوم الهيئة بتوفير لوحات إرشادية كافية لإدارتها والمباني التابعة لها كذا للأرصفة والساحات التخزينية.					
6	يملك الميناء أرصفة ذات أعماق تتناسب مع كافة الحمولات المترددة عليها.					

رابعا: معدلات الشحن والتفريغ بميناء الإسكندرية

م	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	معدلات الشحن والتفريغ للبضائع المحواة معدلات مرضية.					
2	معدلات الشحن والتفريغ للسيارات والمركبات معدلات مرضية.					
3	معدلات الشحن والتفريغ للحبوب والغالل والصب الجاف معدلات مرضية.					
4	معدلات الشحن والتفريغ للصب السائل معدلات مرضية.					
5	معدلات الشحن والتفريغ للبضائع العامة معدلات مرضية.					

OF-08-03-02

تعديل رقم (2)

استقصاء رأى الشركات العاملة بالميناء فى الخدمات المقدمة

اسم الشركة :
رقم التليفون :
نوع الترخيص :
اسم الباحث :
نشاط الشركة :
التاريخ :

موضوعات استطلاع الرأى : (ضع علامة صح امام الخانة التى ترونها لتقييم الموضوعات المذكورة) .

م	الموضوع	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا	ممتاز
1	سرعة استجابة انعامين بالهيئة لمتطلبات العميل					
2	سرعة انتهاء الاجراءات فى الوقت المحدد لها .					
3	هل الاجراءات متاحة وميسرة بشكل معن					
4	هل معدلات الشحن وانتفريغ واقعية وتتفق مع المعايير الدولية					
5	مدى كفاءة وفاعلية المعدات الخاصة بالشركة او هل المعدات تقوم بالعمل بشكل فعال او اكثر فاعلية					
6	هل يوجد ساحات داخل الميناء لتخزين المعدات الخاصة بشركتكم بالميناء					
7	هل توفر الهيئة المخازن اللازمة للشركة وباسعار تتناسب مع حجم العمل					
8	هل اجراءات السلامة والصحة المهنية تتسم بالتعاون وتيسير الاعمال بما لا يخالف القوانين					
9	هل القوانين القرارات والنوايح داخل الهيئة تتسم بالمرونة وتيسير الاعمال					

الرأى / المقترحات :

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

٣- الإدارة العامة لخدمة المواطنين :

- تقوم الإدارة العامة لخدمة المواطنين (مجاناً) بتلقي إستفسارات وشكاوي العملاء عبر:

أ- البوابة الإلكترونية لمنظومة الشكاوي الحكومية الموحدة.

ب- إستيفاء نموذج تلقي شكوى بمقر الإدارة .

ج- نماذج إستطلاع الرأي التي تقوم الإدارة بتوزيعها وتحليلها بشكل دوري .