

Customer Satisfaction Survey

استبيان رضا العملاء

عزيزنا العميل،

إيماناً منا بأهمية أرائكم للارتقاء بخدماتكم إلى أرفع المستويات، قمنا بتخصيص هذا الاستبيان للوقوف على مدى رضاكم عن جودة خدماتنا، ولتحمل لنا اقتراحاتكم التي سنسعى بكل طاقاتنا لتحقيقها. أن نزيدكم لنا بهذه المعلومات من شأنه مساعدتنا في العمل على تحسين وتطوير عملياتنا بصورة تزيد من رضا عملاء وبصورة تؤدي إلى تزويدكم بخدمة ترقى إلى مستوى التوقعات المطلوب.

Our Esteemed Customer,

As we are extremely keen to improve our distinctive services and as a self performance evaluation attempt to our company & staff, you are kindly requested to complete the following questionnaire. This will enable us to identify your opinion about our services; such questionnaire is in the frame of a periodical program for monitoring the User satisfaction. Your feedback and suggestions will allow us to continuously improve our Service to your expectations.

- 1- What is your overall assessment of the quality of our provided services? ما هو مدى تقييمكم العام للخدمة المقدمة من قبلنا؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 2- How do you rate the delivery punctuality of Publications (AIP, ..etc)? ما هو تقييمكم لدقة توصيل المنشورات والدوريات

<input type="checkbox"/> Not applicable									<input type="checkbox"/> لا ينطبق
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 3- How do you rate the issued AIRAC AIP AMDT? ما هو تقييمكم لـ AIRAC AIP AMDT الصادر من قبلنا؟

<input type="checkbox"/> I don't use this service									<input type="checkbox"/> لا استخدم هذه الخدمة
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 4- How do you rate issued AIP SUP? ما هو تقييمكم لـ AIP SUP الصادر من قبلنا؟

<input type="checkbox"/> I don't use this service									<input type="checkbox"/> لا استخدم هذه الخدمة
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 5- How do you rate the issued AIC? ما هو تقييمكم لتعميم معلومات الطيران (AIC) الصادر من قبلنا؟

<input type="checkbox"/> I don't use this service									<input type="checkbox"/> لا استخدم هذه الخدمة
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 6- How do you rate the issued NOTAM Summary? ما هو تقييمكم لقائمة اعلانات الطيران الصادرة من قبلنا؟

<input type="checkbox"/> I don't use this service									<input type="checkbox"/> لا استخدم هذه الخدمة
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

Aeronautical Information Service

قسم معلومات الطيران

- 7- How do you rate the clearness and completeness of the aeronautical information published by NOTAM? ما هو تقييمكم وضوح وشمولية معلومات الطيران الصادرة في إعلانات الطيران؟

☐ I don't use this service لا استخدم هذه الخدمة

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضِي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 8- How do you rate the selectivity and completeness of issued AIB? ما هو تقييمكم انتقائية وشمولية نشر معلومات الطيران؟

☐ I don't use this service لا استخدم هذه الخدمة

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضِي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 9- How do you rate timeliness and quality of Flight Plan and associated messages provisions? ما هو تقييمكم لدقة وجودة خطط سير الرحلات وبنود الرسائل المتضمنة لها؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضِي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 10- How do you rate timeliness and adequacy of AIS staff in replying to possible forwarded complaints? ما هو تقييمكم لسرعة وإتقان طاقم عمل مراقبة معلومات الطيران في الاستجابة لأي احتمالية شكاوى موجهة؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضِي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 11- How do you rate professionalism and competence of AIS staff? ما هو تقييمكم لمهنية وكفاءة طاقم عمل مراقبة معلومات الطيران؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضِي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

- 12- How do you rate our webpage on "Kuwait International Airport" website (<http://www.dgca.gov.kw/>)? ما هو تقييمكم لصفحتنا الإلكترونية على الموقع الإلكتروني لمطار الكويت الدولي؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poor		Satisfactory		Good		Very good		Excellent	
ضعيف		مُرْضِي		جيد		جيد جداً		ممتاز	

Complaints/ Comments & Suggestions:

الشكاوى/ التعليقات والمقترحات:

Once filled in, please send it, within two weeks to E-mail address: aip@dgca.gov.kw

Thank you very much for your feedback.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

AIS Superintendent

مراقب معلومات الطيران