

عمادة الدراسات العليا  
جامعة القدس

واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من  
وجهة نظر متلقي الخدمة

عقبه نواف راغب علاونه

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440 هـ / 2019 م

واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من  
وجهة نظر متلقي الخدمة

إعداد:

عقبه نواف راغب علاونه

بكالوريوس اقتصاد من جامعة النجاح الوطنية (فلسطين - نابلس)

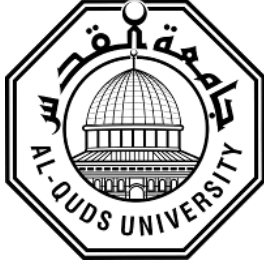
المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة  
مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية المستدامة / عمادة

الدراسات العليا

جامعة القدس

1440 هـ / 2019 م



جامعة القدس  
عمادة الدراسات العليا  
معهد التنمية المستدامة

## إجازة الرسالة

واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر  
متلقي الخدمة

اسم الطالب: عقبه نواف راغب علاونه  
الرقم الجامعي: 21620130

المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2019/05/05م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد حرز الله  
التوقيع: .....
2. ممتحن داخليا: د. سعدي الكرنز  
التوقيع: .....
3. ممتحن خارجيا: د. ذيب ناصيف إشته  
التوقيع: .....

القدس - فلسطين  
1440 هـ / 2019 م

## الإهداء

اهدي عملي وجهدي هذا الى روح والدي العزيز رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.  
إلى ملاكي في الحياة إلى الحسنة فوق عوامل السنّ يا من دعائها سر توفيقى والدتي  
الغالية أطال الله في عمرها.  
الى من علمتني معنى التواصل، الى رفيقة الدرب وشريكة العمر زوجتي الغالية.  
الى من علموني أن الحياة أمل، ولولا الأمل لنقطع العمل، الى فلذات كبدي ابنائي  
الأعزاء.  
الى من أعتز وأفتخر بهم أخوتي وأخواتي، الى أصدقائي الأعزاء، أدامهم الله سنداً  
وذخراً.  
الى زملائي في العمل في محافظة سلفيت وعلى رأسهم عطوفة محافظ المحافظة أدامه  
الله ذخراً ونبراساً للوطن وخدمة للمواطن.  
الى الشهداء الأبرار، والأسرى الأحرار، والجرحى البواسل.  
الى كل من أتقن عمله لأجل جنة الله.

الباحث: عقبه نواف راغب علاونه