



تقرير نشر التغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات

م	التاريخ	نوع التقييم	المنصة المستخدمة لنشر التغذية الراجعة	الفئة المستهدفة	التحسينات المنفذة	طريقة إبلاغ المعنيين	تاريخ الإبلاغ	تم إجراء استبيان متابعة؟	نتائج استبيان المتابعة	الصعوبات التي واجهت التنفيذ	الخطوة المستقبلية للتحسين	ملاحظات إضافية
1	2024/1/20م	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	موقع الجمعية - حساب تويتر	المستفيدين من الخدمات	تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى	رسالة عبر البريد الإلكتروني	2024/2/1م	نعم	تحسن بنسبة 66% في رضا المستفيدين	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ
2	2024/7/15م	تقييم التعامل مع الشكاوى	موقع الجمعية - قناة التليجرام	مقدمو الشكاوى	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	إشعار عبر تطبيق واتساب	2024/7/25م	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار 54%	تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تفاعل إيجابي مع الإبلاغ
3	2024/11/15م	سهولة الوصول إلى الخدمات	نشرة إلكترونية على الموقع	جميع المستفيدين	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	2024/11/20م	نعم	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	إنشاء فريق دعم فني مباشر	تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول

رئيس مجلس الإدارة

فهد عبدالعزيز الحجوري