



تقرير نشر التغذية الراجعة و إبلاغ 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	الخطة المستقبلية للتحسين	ملاحظات إضافية
١	٢٠٢٤/١/١ ٢٠٢٤/١٠/٢٠	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	موقع الجمعية - حساب تويتر	المستفيدون من الخدمات	تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى	رسالة عبر الواتساب و تويتر	خلال فترة الاستفسارات	نعم	تحسن بنسبة في رضا % [87] المستفيدين	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين خارج وقت العمل	مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ
٢	٢٠٢٤/١/١ ٢٠٢٤/١٠/٢٠	تقييم التعامل مع الشكاوى	موقع الجمعية - حساب تويتر - الواتساب	مقدمو الشكاوى	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	إشعار عبر تطبيق واتساب	خلال فترة الاستفسارات	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار % [97]	تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تفاعل إيجابي مع الإبلاغ
٣	٢٠٢٤/١/١ ٢٠٢٤/١٠/٢٠	سهولة الوصول إلى الخدمات	نشرة إلكترونية على الموقع	جميع المستفيدين	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	خلال فترة الاستفسارات	نعم	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	إنشاء فريق دعم فني مباشر	تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول