

تقرير نشر التغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات

ملاحظات إضافية	الخطة المستقبلية للتحسين	الصعوبات التي واجهت التنفيذ	نتائج استبيان المتابعة	تم إجراء استبيان متابعة؟	تاريخ الإبلاغ	طريقة إبلاغ المعنيين	التحسينات المنفذة	الفئة المستهدفة	المنصة المستخدمة لنشر التغذية الراجعة	نوع التقييم	التاريخ	م
تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ	مراجعة آلية الاستجابة الشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	تحسن بنسبة ٦٦% في رضا المستفيدين	نعم	٢٠٢٤/٢/١	رسالة عبر البريد الإلكتروني	تحسين سرعة الاستجابة الشكاوى	المستفيدين من الخدمات	موقع الجمعية - حساب توبيك	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	٢٠٢٤/١/٢٠	١
تفاعل إيجابي مع الإبلاغ	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تحديث تقييم تطبيق النظام الجديد	ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار ٤ %	نعم	٢٠٢٤/٧/٢٥	إشعار عبر تطبيق واتساب	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	مقدمو الشكاوى	موقع الجمعية قناة التليجرام	تقييم التعامل مع الشكاوى	٢٠٢٤/٧/١٥	٢
تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول	إنشاء فريق دعم فني مباشر	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	نعم	٢٠٢٤/١١/٢٠	إشعار على المنصة + بريد الكتروني	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	جميع المستفيدين	نشرة الكترونية على الموقع	سهولة الوصول إلى الخدمات	٢٠٢٤/١١/١٥	٣

