

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 استبي ان متابعة؟ | نتائج استبيان المتابعة | الصعوبات التي واجهت التنفيذ | الخطة المستقبلية للتحسين | ملاحظات إضافية |
|---|--------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|---------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---|--|
| ١ | ٢٠٢٤/١/٢٠ م | رضا المستفيدين عن جودة الخدمات | موقع الجمعية - حساب تويتر | المستفيدون من الخدمات | تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى | رسالة عبر البريد الإلكتروني | ٢٠٢٤/٢/١ م | نعم | تحسن %٦٦ نسبة رضا المستفيدين | تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين | مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام | تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ |
| ٢ | ٢٠٢٤/٧/١٥ م | تقييم التعامل مع الشكاوى | موقع الجمعية قناة التليجرام | مقدمو الشكاوى | تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى | إشعار عبر تطبيق واتساب | ٢٠٢٤/٧/٢٥ م | نعم | ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار ٥٤ % | تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد | تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين | تفاعل إيجابي مع الإبلاغ |
| ٣ | ٢٠٢٤/١١/١٥ م | سهولة الوصول إلى الخدمات | نشرة إلكترونية على الموقع | جميع المستفيدين | تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول | إشعار على المنصة + بريد إلكتروني | ٢٠٢٤/١١/٢٠ م | نعم | زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية | صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري | إنشاء فريق دعم فني مباشر | تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول |