

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	الخطة المستقبلية للتحسين	ملاحظات إضافية
1	31 / 12 / 2023	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	موقع الجمعية - حساب تويتر	المستفيدين من الخدمات	تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى	رسالة عبر البريد الإلكتروني	2023	نعم	تحسن بنسبة في رضا [68%] المستفيدين	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ
2	31 / 12 / 2023	تقييم التعامل مع الشكاوى	موقع الجمعية - قناة التليجرام	مقدمو الشكاوى	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	إشعار عبر تطبيق واتساب	2023	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار [72%]	تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تفاعل إيجابي مع الإبلاغ
3	31 / 12 / 2023	سهولة الوصول إلى الخدمات	نشرة إلكترونية على الموقع	جميع المستفيدين	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	2023	نعم	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	إنشاء فريق دعم فني مباشر	تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول

