



الرقم
التاريخ
المرفقات

جمعية التنمية الأهلية
بسيت الجارة

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 للشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	تحسن بنسبة ١٥٪ في رضا المستفيدين	نعم	٢٠٢٤ م	رسالة عبر الجوال	تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى	المستفيدين من الخدمات	موقع الجمعية	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	٢٠٢٤ / ١٢ / ٣١ م	١
تفاعل إيجابي مع الإبلاغ	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تحديثات تقنية في تطبيق النظام الجديد	ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار ٨٦٪	نعم	٢٠٢٤ م	إشعار عبر تطبيق واتساب	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	مقدمو الشكاوى	موقع الجمعية	تقييم التعامل مع الشكاوى	٢٠٢٤ / ١٢ / ٣١ م	٢
تمت مشاركة الرابط الجديدة لتسهيل الوصول	إنشاء فريق دعم في مباشر	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	نعم	٢٠٢٤ م	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	جميع المستفيدين	موقع الجمعية	سهولة الوصول إلى الخدمات	٢٠٢٤ / ١٢ / ٣١ م	٣