



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 |
|---|------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|
| ١ | ٢٠٢٣/١٢/٣١ | رضا المستفيدين عن جودة الخدمات | موقع الجمعية - حساب تويتر | المستفيدين من الخدمات | تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى | رسالة عبر البريد الإلكتروني | ٢٠٢٣/١٠/١١ | نعم | تحسن بنسبة في رضا % [67] المستفيدين | تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين | مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام | تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ |
| ٢ | ٢٠٢٣/١٢/٣١ | تقييم التعامل مع الشكاوى | موقع الجمعية - قناة التليجرام | مقدمو الشكاوى | تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى | إشعار عبر تطبيق واتساب | ٢٠٢٣/٠٣/٠٦ | نعم | ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار % [56] | تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد | تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين | تفاعل إيجابي مع الإبلاغ |
| ٣ | ٢٠٢٣/١٢/٣١ | سهولة الوصول إلى الخدمات | نشرة إلكترونية على الموقع | جميع المستفيدين | تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول | إشعار على المنصة + بريد إلكتروني | ٢٠٢٣/٠٧/٠٥ | نعم | زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية | صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري | إنشاء فريق دعم فني مباشر | تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول |

