

تقرير نشر التغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات ٢٠٢٤م:

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	٢٠٢٤/٠٩/٢٢	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	موقع الجمعية - حساب تويتر	المستفيدون من الخدمات	تحسين سرعة الاستجابة للكشاكوى	رسالة عبر البريد الإلكتروني	٩/٢٦	نعم / لا	تحسن بنسبة في رضا [xx%] المستفيدين	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	مراجعة آلية الاستجابة للكشاكوى وزيادة كفاءة النظام	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ
٢	٢٠٢٤/١٠/٣	تقييم التعامل مع الكشاكوى	موقع الجمعية - قناة التليجرام	مقدمو الكشاكوى	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الكشاكوى	إشعار عبر تطبيق واتساب	١٠/٧	نعم / لا	ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار [xx%]	تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تفاعل إيجابي مع الإبلاغ
٣	٢٠٢٤/١٢/٢٢	سهولة الوصول إلى الخدمات	نشرة إلكترونية على الموقع	جميع المستفيدين	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	١٢/٢٤	نعم / لا	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	إنشاء فريق دعم فني مباشر	تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول