



التغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لعام 2024م

بشأن اطلاع إدارة الجمعية على شكاوى ومقترنات العملاء الخارجيين والداخلين إن وجدت والعمل على دراستها والرفع بتقرير للمجلس لإصدار قرار حيالها وذلك لتجويد الخدمات وزيادة التعاون بين الجمعية والمستفيدين والمهتمين .

وبناءً على ما تضمنته الخطة التنفيذية لقياس رضا المستفيد للعام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٥م أعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبيانات الكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى الرضا لعملاء الجمعية رقم (١) لعام ٢٠٢٢م بحيث يضم جميع المعلومات والمؤشرات المطلوب الإجابة عنها من قبل مستفيدي الجمعية .

عليه تم إرسال الاستبيان لجميع المستفيدين المسجلين في الجمعية على هواتفهم المحمولة المسجلة في النظام الإلكتروني لدينا بشأن تقييم الخدمات المقدمة لهم من قبل الجمعية ، وطلب تعبئة الاستبيان والاجابة عن جميع العبارات الواردة وإرساله .

ويحمد الله فقد قام (١٥٠) من مستفيدي الجمعية بتعبئة الاستبيان .

ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والنسبة المئوية المتحققة نلاحظ :

١) نسبة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له (%) ١٠٠.

٢) نسبة الرضا في مجال سهولة التعامل مع الإجراءات بنسبة (%) ١٠٠.

٣) ارتفاع نسبة الرضا في مجال الوقت الذي استغرقه الموظف في إنجاز العمل بنسبة (%) ٩٨.٨٩ .

٤) ارتفاع جودة ودقة الخدمات المقدمة بنسبة (%) ٩٨.٨٩ .

٥) ارتفاع تقييم استفادة المستفيد من الخدمات التقنية بنسبة (%) ٩٧.٧٨ .

عليه تجدون برفقه الدراسة ، آملين بعد اطلاعكم ، تزويdenا بمقترناتكم وملحوظاتكم ، والله الموفق ...

معايير قياس رضا المستفيد الخارجي

القييم		العنصر	الرقم	المعيار
نعم	لا			
		توفر أماكن انتظار مريحة	١	بيئة العمل
		المظهر العام نظيف ومريج	٢	
		توفر خدمات مساندة فعالة (تصوير)	٣	
		مناسبة الوقت اللازم للموظف المعنى بتقديم الخدمة	١	الوقت اللازم للحصول على الخدمة
		مناسبة الوقت المستغرق للموظف لإنجاز العمل	٢	
		التزام الموظف بالموعد المحدد لتقديم الخدمة	٣	
		وجود صندوق في الجمعية لشكاوى والاقتراحات	١	الشكاوى والاقتراحات
		حل المشكلة بالسرعة المطلوبة	٢	
		سهولة مقابلة المسؤول عن تقديم الخدمة	٣	

أخي المراجع :

- نأمل تعبئة هذه الاستبانة ووضعها في الصندوق أو تسليمها لموظف علاقات المستفيدين .

- رأيك يهمنا لتطوير خدماتنا .

