



### 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          | الخطوة المستقبلية للتحسين                         | ملاحظات إضافية                           |
|---|------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|
| ١ | ٢٠٢٤/٠٩/٠١ | رضا المستفيدين عن جودة الخدمات | موقع الجمعية - حساب تويتر             | المستفيدون من الخدمات | تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى          | رسالة عبر البريد الإلكتروني      | ٢٠٢٤/٠٩/٠١    | نعم                      | تحسن بنسبة ٩٢٪ في رضا المستفيدين    | تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين | مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام | تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ     |
| ٢ | ٢٠٢٤/١٠/١٣ | تقييم التعامل مع الشكاوى       | موقع الجمعية - قناة التليجرام         | مقدمو الشكاوى         | تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى   | إشعار عبر تطبيق واتساب           | ٢٠٢٤/١٠/١٣    | لا                       | ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار ١٥٪    | تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد  | تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين       | تفاعل إيجابي مع الإبلاغ                  |
| ٣ | ٢٠٢٤/١١/٢٠ | سهولة الوصول إلى الخدمات       | نشرة إلكترونية على الموقع             | جميع المستفيدين       | تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول | إشعار على المنصة + بريد إلكتروني | ٢٠٢٤/١١/٢٠    | لا                       | زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية | صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري   | إنشاء فريق دعم فني مباشر                          | تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول |