

## 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                           |
|---|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1 | 31 / 12 / 2023م | رضا المستفيدين عن جودة الخدمات | تويتر                                 | المستفيدون من الخدمات | تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى          | رسالة عبر الجوال                 | 2023م         | نعم                      | تحسن بنسبة 15% في رضا المستفيدين    | تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين | مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام | تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ     |
| 2 | 31 / 12 / 2023م | تقييم التعامل مع الشكاوى       | موقع الجمعية                          | مقدمو الشكاوى         | تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى   | إشعار عبر تطبيق واتساب           | 2023م         | نعم                      | ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار 86 %   | تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد  | تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين       | تفاعل إيجابي مع الإبلاغ                  |
| 3 | 31 / 12 / 2023م | سهولة الوصول إلى الخدمات       | نشرة إلكترونية على الموقع             | جميع المستفيدين       | تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول | إشعار على المنصة + بريد إلكتروني | 2023م         | نعم                      | زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية | صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري   | إنشاء فريق دعم فني مباشر                          | تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول |