

تقرير نشر التغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات ٢٠٢٤ م :

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
رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	موقع الجمعية	المستفيدون من الخدمات	تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى	رسالة عبر البريد الإلكتروني	٢٠٢٤ م	نعم	تحسن بنسبة [٨٩] % رضا المستفيدين	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ
تقييم التعامل مع الشكاوى	موقع الجمعية	مقدمو الشكاوى	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	إشعار عبر تطبيق واتساب	٢٠٢٤ م	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين [٩٠] % بمقدار	تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد	مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تم التفاعل مع الإبلاغ
تقييم التعامل مع الاقتراحات	موقع الجمعية + واتساب	جميع المستفيدين	تخصيص رقم خاص لاستقبال الاقتراحات	إشعار عبر تطبيق واتساب	٢٠٢٤ م	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين [٨٥] % بمقدار	صعوبات في توفير الرد الفوري خارج أوقات الدوام	مراجعة آلية الاستجابة للمقترحات وزيادة كفاءة النظام	تم التفاعل مع الإبلاغ
تقييم التعامل مع الاستفسارات	موقع الجمعية + واتساب	جميع المستفيدين	تخصيص رقم خاص لاستقبال الاستفسارات	إشعار عبر تطبيق واتساب	٢٠٢٤ م	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين [٩٠] % بمقدار	صعوبات في توفير الرد الفوري خارج أوقات الدوام	مراجعة آلية الاستجابة للاستفسارات وزيادة كفاءة النظام	تم التفاعل مع الإبلاغ
سهولة الوصول إلى الخدمات	نشرة إلكترونية على الموقع	جميع المستفيدين	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	٢٠٢٤ م	نعم	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	إنشاء فريق دعم فني مباشر	مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول



منطقة مكة المكرمة
- محافظة بحة



+966 53 268 6628

SA6180000322608010249994

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA4410000015359445000105

البنك الأهلي
السعودي SNB