



## 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
١	/ ١٢ / ٣١ م ٢٠٢٣	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	تويتر	المستفيدون من الخدمات	تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى	رسالة عبر الجوال	٢٠٢٣ م	نعم	تحسن بنسبة ١٥٪ في رضا المستفيدين	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ
٢	/ ١٢ / ٣١ م ٢٠٢٣	تقييم التعامل مع الشكاوى	موقع الجمعية	مقدمو الشكاوى	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	إشعار عبر تطبيق واتساب	٢٠٢٣ م	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار 86 %	تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تفاعل إيجابي مع الإبلاغ
٣	/ ١٢ / ٣١ م ٢٠٢٣	سهولة الوصول إلى الخدمات	نشرة إلكترونية على الموقع	جميع المستفيدين	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	٢٠٢٣ م	نعم	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	إنشاء فريق دعم فني مباشر	تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول