

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

إتقان
جمعية تحفيظ
القرآن بحرة



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحافظة بركة
منطقة مكة المكرمة
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص : (٣٥٩٨)

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	٢٠٢٤/١/٢٠م	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	موقع الجمعية - واتس أب الجمعية	المستفيدون من الخدمات	تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى	رسالة عبر البريد الإلكتروني	٢٠٢٤/٢/١م	نعم	تحسن % بنسبة ٦٦ في رضا المستفيدين	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ
٢	٢٠٢٤/٧/١٥م	تقييم التعامل مع الشكاوى	موقع الجمعية واتس أب الجمعية	مقدمو الشكاوى	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	إشعار عبر تطبيق واتساب	٢٠٢٤/٧/٢٥م	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار ٥٤ %	تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تفاعل إيجابي مع الإبلاغ
٣	٢٠٢٤/١١/١٥م	سهولة الوصول إلى الخدمات	نشرة إلكترونية على الموقع	جميع المستفيدين	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	٢٠٢٤/١١/٢٠م	نعم	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	إنشاء فريق دعم فني مباشر	تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. عمر بن صالح القرموشي

