



التغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لجمعية رفحاء الخيرية

معتمد من
مجلس إدارة
جمعية رفحاء الخيرية

بشأن اطلاع إدارة الجمعية على شكاوي ومقترحات العملاء الخارجيين والداخلين إن وجدت والعمل على دراستها والرفع بتقرير للمجلس لإصدار قرار حيالها وذلك لتجويد الخدمات وزيادة التعاون بين الجمعية والمستفيدين والمهتمين .

وبناءً على ما تضمنته الخطة التنفيذية لقياس رضا المستفيد للعام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٥م اعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبيانات الكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى الرضا لعملاء الجمعية رقم (١) لعام ٢٠٢٣م بحيث يضم جميع المعلومات والمؤشرات المطلوب الإجابة عنها من قبل مستفيدي الجمعية .

عليه تم ارسال الاستبيان لجميع المستفيدين المسجلين في الجمعية على هواتفهم المحمولة المسجلة في النظام الالكتروني لدينا بشأن تقييم الخدمات المقدمة لهم من قبل الجمعية ، وطلب تعبئة الاستبيان والاجابة عن جميع العبارات الواردة وارساله .

وبحمد الله فقد قام (١50) من مستفيدي الجمعية بتعبئة الاستبيان .

ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والنسبة المئوية المتحققة نلاحظ :-

(١) نسبة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له (١٠٠٪) .

(٢) نسبة الرضا في مجال سهولة التعامل مع الإجراءات بنسبة (١٠٠٪) .

(٣) ارتفاع نسبة الرضا في مجال الوقت الذي استغرقه الموظف في إنجاز العمل بنسبة (٩٨.٨٩٪) .

(٤) ارتفاع جودة ودقة الخدمات المقدمة بنسبة (٩٨.٨٩٪) .

(٥) ارتفاع تقييم استفادة المستفيد من الخدمات التقنية بنسبة (٩٧.٧٨٪) .

عليه تجدون برفقه الدراسة : أملين بعد اطلاعكم ، تزويدنا بمقترحاتكم وملحوظاتكم ، والله الموفق ،،،

معايير قياس رضا المستفيد الخارجي

الترقيم		العنصر	الرقم	المعيار
لا	نعم			
		توفر أماكن انتظار مريحة	١	بيئة العمل
		المظهر العام نظيف ومريح	٢	
		توفر خدمات مساندة فعالة (تصوير)	٣	
		مناسبة الوقت اللازم للموظف المعني بتقديم الخدمة	١	الوقت اللازم للحصول على الخدمة
		مناسبة الوقت المستغرق للموظف لإنجاز العمل	٢	
		التزام الموظف بالموعد المحدد لتقديم الخدمة	٣	
		وجود صندوق في الجمعية للشكاوي والاقتراحات	١	الشكاوي والاقتراحات
		حل المشكلة بالسرعة المطلوبة	٢	
		سهولة مقابلة المسؤول عن تقديم الخدمة	٣	

أخي المراجع :

- نأمل تعبئة هذه الاستبانة ووضعها في الصندوق أو تسليمها لموظف علاقات المستفيدين .

- رأيك يهمنا لتطوير خدماتنا .

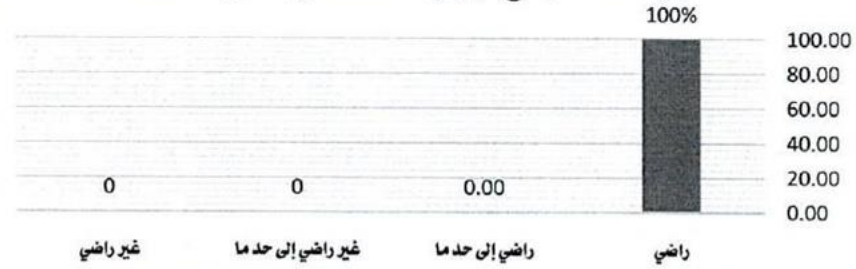
وضوح نموذج الطلب وسهولة الحصول عليه



جودة ودقة الخدمة المقدمة



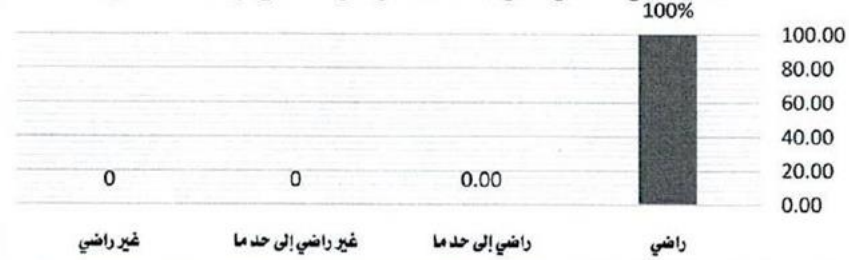
سهولة التعامل مع الإجراءات للحصول على الخدمة



الوقت الذي استغرقه الموظف في انجاز المهمة



كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على إجابة التساؤلات



مستوى التقنية في تقديم خدمات الجمعية

