منتجة

الجمعية الخيرية لرعاية الأسر المنتجة

التغذية الراجعة من التقييم الربعي لرضا المستفيدين 2024م

الربع الأول

أ-جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم	٪90	٪90	٪95
٢	سرعة تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين	٪80	٪80	%85
٣	سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية	%90	%90	%90

ب-كفاءة الإدارة والعاملين بالجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	كفاءة إدارة العاملين بالجمعية	٪90	٪91	٪90.5
٢	استجابة الجمعية للطلبات والاستفسارات	٪95	٪94	٪92

ج-سرعة معالجة الشكاوى والاستفسارات

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	سرعة معالجة شكاوى المستفيدين واخذها بعين الاعتبار	٪95	٪94	٪90.5
٢	منح المستفيدين الخدمات على قدر من المساواة	٪95	٪93	٪95

أ-تجاوب الجمعية مع المستفيدين

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	مدى رضا المستفيدين عن مرونة إجراءات العمل	٪95	٪95	٪95
٢	الرضا عن تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين وتجاوبهم	٪80	٪90	%95
٣	رضا المستفيدين عن سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة	%90	%90	%90

تحليل المؤشرات :

تم ارسال استبيان رضا المستفيدين تلقائياً بعد الانتهاء من كل برنامج وتم نشر رابط الاتسبانة في موقع الجمعية.

التوصيات :

-العمل على إضافة خاصية التذكير التلقائي بتعبئة الاستبيان.

-العمل على تطوير أسئلة الاستبانة لاستعراض تحاليل اكثر دقة.

-إضافة أسئلة جديدة للاستبانة.

-أهمية الاستفادة من تحليل نتائج الاستبانات في تقديم خدمات ذات جودة عالية

-تطوير وتحسين نموذج الاستبانة.

-تفعيل الاستبانة بنشرها في اكثر من نطاق.

الربع الثاني

أ-جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم	٪90	٪90	٪95
٢	سرعة تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين	٪80	٪80	%85
٣	سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية	%90	%90	%90

ب-كفاءة الإدارة والعاملين بالجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	كفاءة إدارة العاملين بالجمعية	٪90	٪90	٪90.5
٢	استجابة الجمعية للطلبات والاستفسارات	٪95	٪90	٪95

ج-سرعة معالجة الشكاوى والاستفسارات

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	سرعة معالجة شكاوى المستفيدين واخذها بعين الاعتبار	٪90	٪90	٪90.5
٢	منح المستفيدين الخدمات على قدر من المساواة	٪95	٪95	٪93

أ-تجاوب الجمعية مع المستفيدين

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	مدى رضا المستفيدين عن مرونة إجراءات العمل	٪90	٪90	٪95
٢	الرضا عن تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين وتجاوبهم	٪90	٪90	%94
٣	رضا المستفيدين عن سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة	%90	%90	%92

تحليل المؤشرات :

تم ارسال استبيان رضا المستفيدين تلقائياً بعد الانتهاء من كل برنامج وتم نشر رابط الاتسبانة في موقع الجمعية.

التوصيات :

-العمل على إضافة خاصية التذكير التلقائي بتعبئة الاستبيان.

-العمل على تطوير أسئلة الاستبانة لاستعراض تحاليل اكثر دقة.

-إضافة أسئلة جديدة للاستبانة.

-أهمية الاستفادة من تحليل نتائج الاستبانات في تقديم خدمات ذات جودة عالية

-تطوير وتحسين نموذج الاستبانة.

-تفعيل الاستبانة بنشرها في اكثر من نطاق.

الربع الثالث

أ-جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم	٪90	٪90	٪95
٢	سرعة تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين	٪90	٪90	%99
٣	سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية	%95	%90	%98

ب-كفاءة الإدارة والعاملين بالجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	كفاءة إدارة العاملين بالجمعية	٪95	٪95	٪97
٢	استجابة الجمعية للطلبات والاستفسارات	٪90	٪90	٪99

ج-سرعة معالجة الشكاوى والاستفسارات

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	سرعة معالجة شكاوى المستفيدين واخذها بعين الاعتبار	٪90	٪90	٪95
٢	منح المستفيدين الخدمات على قدر من المساواة	٪90	٪90	٪97

أ-تجاوب الجمعية مع المستفيدين

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	مدى رضا المستفيدين عن مرونة إجراءات العمل	٪90	٪90	٪95
٢	الرضا عن تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين وتجاوبهم	٪80	٪80	%96
٣	رضا المستفيدين عن سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة	%90	%90	%98

تحليل المؤشرات :

تم ارسال استبيان رضا المستفيدين تلقائياً بعد الانتهاء من كل برنامج وتم نشر رابط الاتسبانة في موقع الجمعية.

التوصيات :

-العمل على إضافة خاصية التذكير التلقائي بتعبئة الاستبيان.

-العمل على تطوير أسئلة الاستبانة لاستعراض تحاليل اكثر دقة.

-إضافة أسئلة جديدة للاستبانة.

-أهمية الاستفادة من تحليل نتائج الاستبانات في تقديم خدمات ذات جودة عالية

-تطوير وتحسين نموذج الاستبانة.

-تفعيل الاستبانة بنشرها في اكثر من نطاق.

الربع الرابع

أ-جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم	٪90	٪90	٪95
٢	سرعة تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين	٪80	٪80	%99
٣	سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية	%90	%90	%97

ب-كفاءة الإدارة والعاملين بالجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	كفاءة إدارة العاملين بالجمعية	٪90	٪90	٪94
٢	استجابة الجمعية للطلبات والاستفسارات	٪90	٪90	٪98

ج-سرعة معالجة الشكاوى والاستفسارات

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	سرعة معالجة شكاوى المستفيدين واخذها بعين الاعتبار	٪90	٪90	٪96
٢	منح المستفيدين الخدمات على قدر من المساواة	٪90	٪90	٪97

أ-تجاوب الجمعية مع المستفيدين

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	مستهدف الفترة	المتحقق الفعلي
١	مدى رضا المستفيدين عن مرونة إجراءات العمل	٪90	٪90	٪95
٢	الرضا عن تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين وتجاوبهم	٪80	٪80	%99
٣	رضا المستفيدين عن سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة	%90	%90	%98

تحليل المؤشرات :

تم ارسال استبيان رضا المستفيدين تلقائياً بعد الانتهاء من كل برنامج وتم نشر رابط الاتسبانة في موقع الجمعية.

التوصيات :

-العمل على إضافة خاصية التذكير التلقائي بتعبئة الاستبيان.

-العمل على تطوير أسئلة الاستبانة لاستعراض تحاليل اكثر دقة.

-إضافة أسئلة جديدة للاستبانة.

-أهمية الاستفادة من تحليل نتائج الاستبانات في تقديم خدمات ذات جودة عالية

-تطوير وتحسين نموذج الاستبانة.

-تفعيل الاستبانة بنشرها في اكثر من نطاق.