

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	%90	%90.5
٢	استجابة الجمعية للطلبات والاستفسارات	%90	%90	%90

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	%90	%90	%90

تحليل المؤشرات :

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

التوصيات :

- العمل على إضافة خاصية التذكير التلقائي بتعبئة الاستبيان.
- العمل على تطوير أسئلة الاستبانة لاستعراض تحليلات أكثر 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 أكثر 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	%90	%90	%90

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	%90	%90	%90

تحليل المؤشرات :

تم ارسال استبيان رضا المستفيدين تلقائياً بعد الانتهاء من كل برنامج وتم نشر رابط الاستبانة 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	%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	%90	%90	%90

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	%90	%90	%90

تحليل المؤشرات :

تم ارسال استبيان رضا المستفيدين تلقائياً بعد الانتهاء من كل برنامج وتم نشر رابط الاستبانة 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	%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	%90	%90	%90

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	%90	%90	%90

تحليل المؤشرات :

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

التوصيات :

- العمل على إضافة خاصية التذكير التلقائي بتعبئة الاستبيان.
- العمل على تطوير أسئلة الاستبانة لاستعراض تحاليل أكثر 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 أكثر من نطاق.