

الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

المرفقات:



التغذية الراجعة عن قياس رضا أصحاب العلاقة والمستفيدين لعام ٢٠٢٣ م

اطلع المجلس على نتائج قياس أصحاب العلاقة والمستفيدين والتي شملت عدد ٢٠٠٠ مستفيد بنسبة ٨٥٪ وأشاد مجلس الإدارة بالنتائج المرضية والجيدة بنتائج القياس وأوصى بالآتي:

- قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة بشكل دوري

- زيادة البذل في تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها الجمعية

- وضع آلية ومناهج جديدة لتفعيل عملية قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة.

م	عنصر التقييم	أوافق	أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	17%	83%	0%	0%
١	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	33%	67%	0%	0%
٢	أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً	8%	92%	0%	0%
٣	كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميّزاً	17%	83%	0%	0%
٤	ألاحظ أن إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة	25%	75%	0%	0%
٥	تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميّزاً	17%	83%	0%	0%
٦	الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة	17%	83%	0%	0%
٧	الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة	17%	83%	0%	0%
٨	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع	17%	83%	0%	0%
٩	الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم بالعدل والمساواة	17%	83%	0%	0%
	المجموع	٢٠٪	٨٠٪	٠	٠

النسبة العامة

الموافقة	عدم الموافقة
١٠٠٪	0%

