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
31 / 12 / 2023م	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	تويتر	المستفيدون من الخدمات	تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى	رسالة عبر الجوال	2023م	نعم	تحسن بنسبة 15% في رضا المستفيدين	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ
31 / 12 / 2023م	تقييم التعامل مع الشكاوى	موقع الجمعية	مقدمو الشكاوى	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	إشعار عبر تطبيق واتساب	2023م	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين 86 بمقدار %	تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تفاعل إيجابي مع الإبلاغ	تفاعل إيجابي مع الإبلاغ
31 / 12 / 2023م	سهولة الوصول إلى الخدمات	نشرة إلكترونية على الموقع	جميع المستفيدين	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	2023م	نعم	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	إنشاء فريق دعم فني مباشر	تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول	تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول