

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية الإسكان التنموي بمركز فيضة أثقب
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم 1000583800

التغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لعام ٢٠٢٥ م



0556024879



بنك الرياض
Rigad Bank

SA5020000006135101249940



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 ٢٠٢٢م 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 (150) 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 ،،،

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية الإسكان التنموي بمركز فيضة أثقب
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم 1000583800

معايير قياس رضا المستفيد الخارجي

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

أخي المراجع :

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

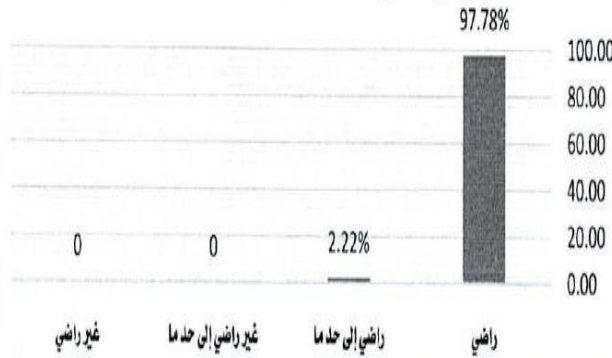
- رأيك يهمنا لتطوير خدماتنا .

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

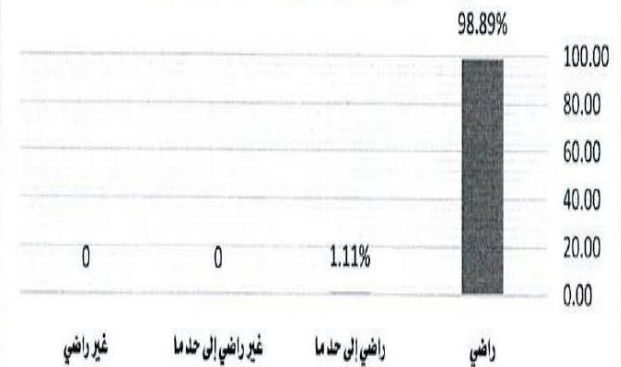


المملكة العربية السعودية
جمعية الإسكان التنموي بمركز فيضة أثقب
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم 1000583800

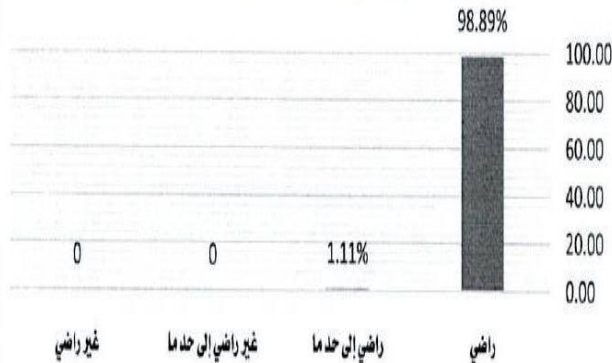
وضوح نموذج الطلب وسهولة الحصول عليه



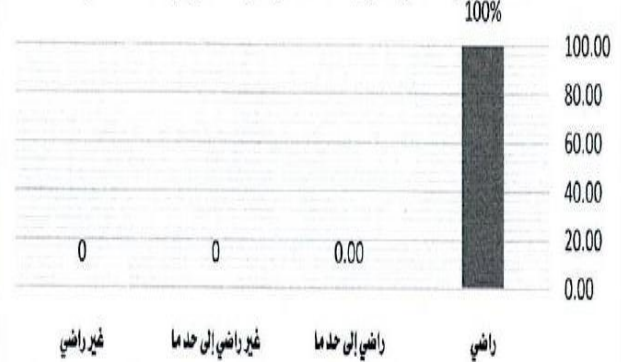
الوقت الذي استغرقه الموظف في انجاز المهمة



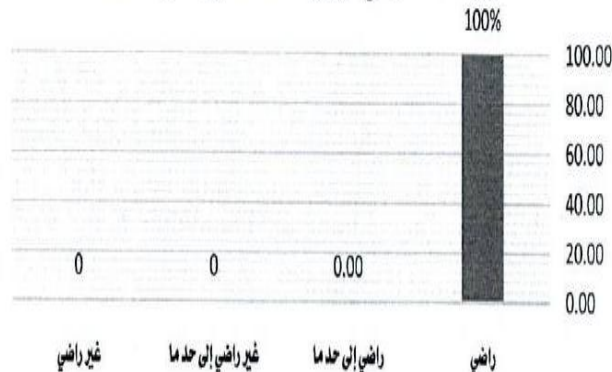
جودة ودقة الخدمة المقدمة



كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على إجابة التساؤلات



سهولة التعامل مع الإجراءات للحصول على الخدمة



مستوى التقنية في تقديم خدمات الجمعية

