

الرقم :
التاريخ : / / 20م



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية مركز المرقبان
Social Development Association in Al Margban Center
مسجلة برقم 4060
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

التغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لعام 2024م

أضم - مركز المرقبان - ص.ب 17 الرمز البريدي 21971

0552044752

Gm8tanm8almargban@hotmail.com

SA2480000 270608010155193

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



الرقم :
التاريخ : / / 20م

التغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لعام 2024م

بشأن اطلاع إدارة الجمعية على شكاوي ومقترحات العملاء الخارجيين والداخليين إن وجدت والعمل على دراستها والرفع بتقرير للمجلس الإصدار قرار حيالها وذلك لتجويد الخدمات وزيادة التعاون بين الجمعية والمستفيدين والمهتمين . والمستفيدين والمهتمين . وبناء على ما تضمنته الخطة التنفيذية لقياس رضا المستفيد للعام 2024م اعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبانات الكترونيا لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى الرضا العملاء الجمعية 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 .

ويحمد الله فقد قام (130) من مستفيدي الجمعية بتعبئة الاستبيان .

ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والنسبة المئوية المتحققة نلاحظ ..

(1) نسبة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له (١٠٠) .

(٢) نسبة الرضا في مجال سهولة التعامل مع الإجراءات بنسبة (١٠٠) .

(3) نسبة الرضا في مجال الوقت الذي استغرقه الموظف في إنجاز العمل بنسبة (90%) .

(4) جودة ودقة الخدمات المقدمة بنسبة (90%) .

عليه تجدون برفقه الدراسة أملين بعد اطلاعكم ، تزويدنا بمقترحاتكم وملحوظاتكم ، والله الموفق

أضم - مركز المرقبان - ص.ب 17 الرمز البريدي 21971

0 5 5 2 0 4 4 7 5 2

Gm8tanm8almargban@hotmail.com

SA2480000 270608010155193

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank