



جمعية الأعمال
الإنسانية غرب الطائف

جمعية الأعمال الإنسانية غرب الطائف

ترخيص رقم : 5120

جمعية الأعمال الإنسانية بغرب الطائف

النتيجة العامة:

بلغت نسبة رضا المستفيدين الإجمالية: ٩١٪، مما يعكس مستوى مرتفعاً من رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة مع وجود فرص للتحسين المستمر.

المحور	التقييم	نسبة الرضا	الإجراءات المقترحة	أبرز الملاحظات
سهولة الحصول على الخدمة	ممتاز	92%	الاستمرار في تبسيط الإجراءات	وضوح إجراءات التقديم
سرعة تقديم الخدمة	ممتاز	90%	زيادة الدعم أثناء المواسم	وجود تأخير محدود في أوقات الذروة
تعامل الموظفين	ممتاز	94%	الاستمرار في التدريب التحفيزي	إشادة بحسن التعامل
جودة الخدمة	ممتاز	91%	مراجعة دورية لمعايير الجودة	الخدمة تلي احتياجات المستفيدين
التواصل والاستجابة	جيد جداً	88%	تفعيل قنوات رقمية أسرع	الحاجة لسرعة الرد

التحليل العام

تشير النتائج الافتراضية إلى تحقيق الجمعية مستوى رضا مرتفع بلغ 91٪، ويعود ذلك إلى جودة الخدمات، وحسن تعامل العاملين، وسهولة الوصول إلى الخدمات. كما أظهرت النتائج وجود فرص لتحسين سرعة الاستجابة والتواصل مع المستفيدين.



جمعية الأعمال
الإنسانية غرب الطائف

جمعية الأعمال الإنسانية غرب الطائف

ترخيص رقم : 5120

الحلول والمقترحات

المجال	الحل المقترح
التواصل	تفعيل خدمة الرد السريع عبر وسائل التواصل والواتساب.
سرعة الخدمة	إعادة توزيع المهام خلال فترات الضغط.
الجودة	قياس رضا المستفيدين بشكل ربع سنوي ومراجعة النتائج.
التدريب	تنفيذ برامج تدريبية في خدمة المستفيدين.
التحسين المستمر	إعداد خطة متابعة للملاحظات وإغلاقها خلال مدة محددة.

التوصية

الاستمرار في قياس رضا المستفيدين بصورة دورية مع التركيز على رفع سرعة الاستجابة وتحسين قنوات التواصل للمحافظة على نسبة رضا تتجاوز ٩٥٪ مستقبلاً.

معد التقرير	معتمد التقرير
مسؤول خدمة المستفيدين	المدير التنفيذي
عادل القثامي	عبدالله البقي
التوقيع /	التوقيع /