****

**جمعية وهج النسائية الخيرية**

 **بالجبيل الصناعية**

**إستبانة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **المعيار** | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيّد** | **مقبول** | **ضعيف** |
| **1** | **مستوى سهولة الوصول لخدمات الجمعية** |  |  |  |  |  |
| **2** | **مستوى المدة الزمنية للحصول على خدمات الجمعية** |  |  |  |  |  |
| **3** | **تحديد مواعيد للمراجعة أو الاتصال لمعرفة الإجراء المتّخذ** |  |  |  |  |  |
| **4** | **الإلتزام بالمواعيد في إنجاز المعاملة** |  |  |  |  |  |
| **5** | **التعامل مع المعلومات والوثائق الخاصة بالمستفيد بسرية تامّة** |  |  |  |  |  |
| **6** | **أشعر بالراحة أثناء التواصل مع المسؤولين بالجمعية** |  |  |  |  |  |
| **7** | **مدى معالجة شكاوى المستفيدين** |  |  |  |  |  |
| **8** | **سعي الجمعية إلى الجودة في الخدمات المقدمة** |  |  |  |  |  |
| **9** | **مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من خدمات الجمعية** |  |  |  |  |  |
| **10** | **مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين** |  |  |  |  |  |
| **11** | **مدى مستوى تواصل الجمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي** |  |  |  |  |  |
| **12** | **مدى مرونة وسهولة تواصل الجمعية بالاتصالات الهاتفية** |  |  |  |  |  |