

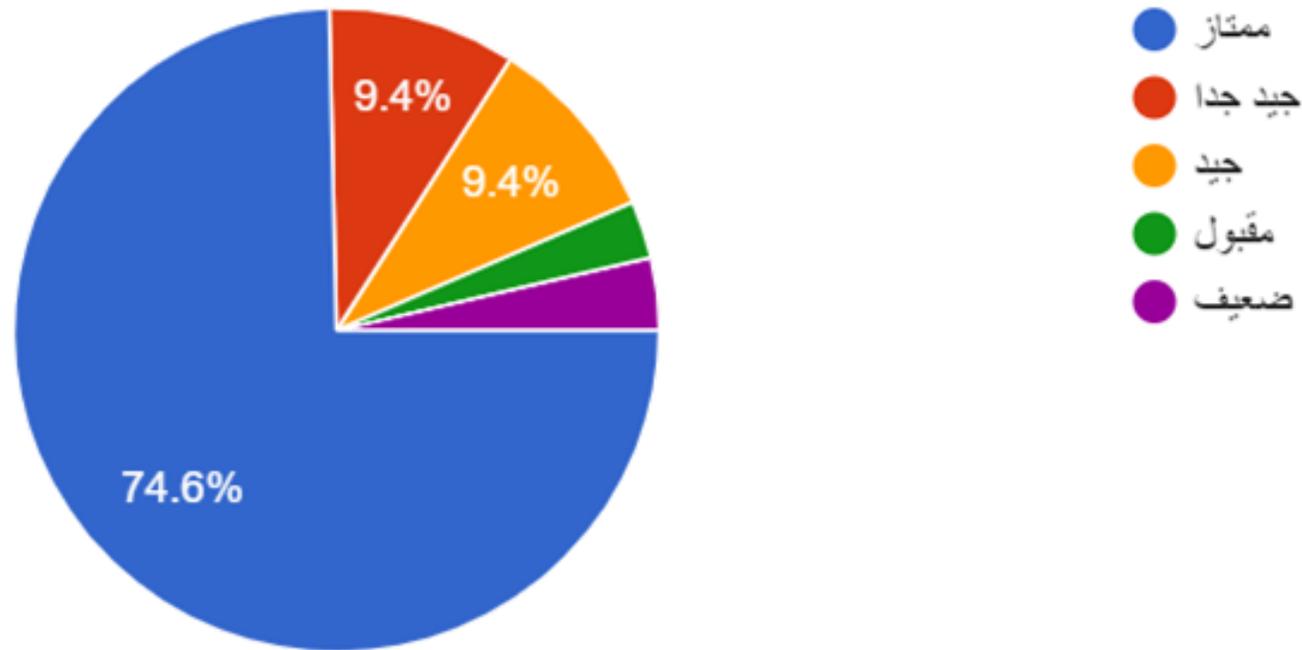
جمعية وهج النسائية الخيرية



استبيان قياس مدى رضا مستفيدين الجمعية

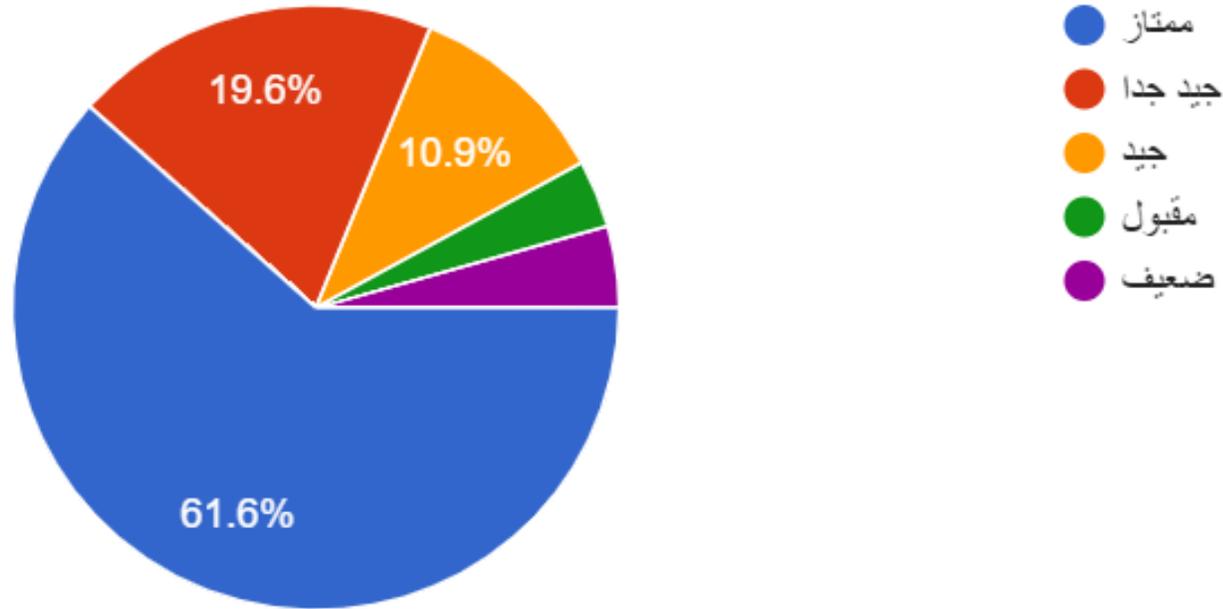
مستوى سهولة الوصول لخدمات الجمعية

138 ردًا



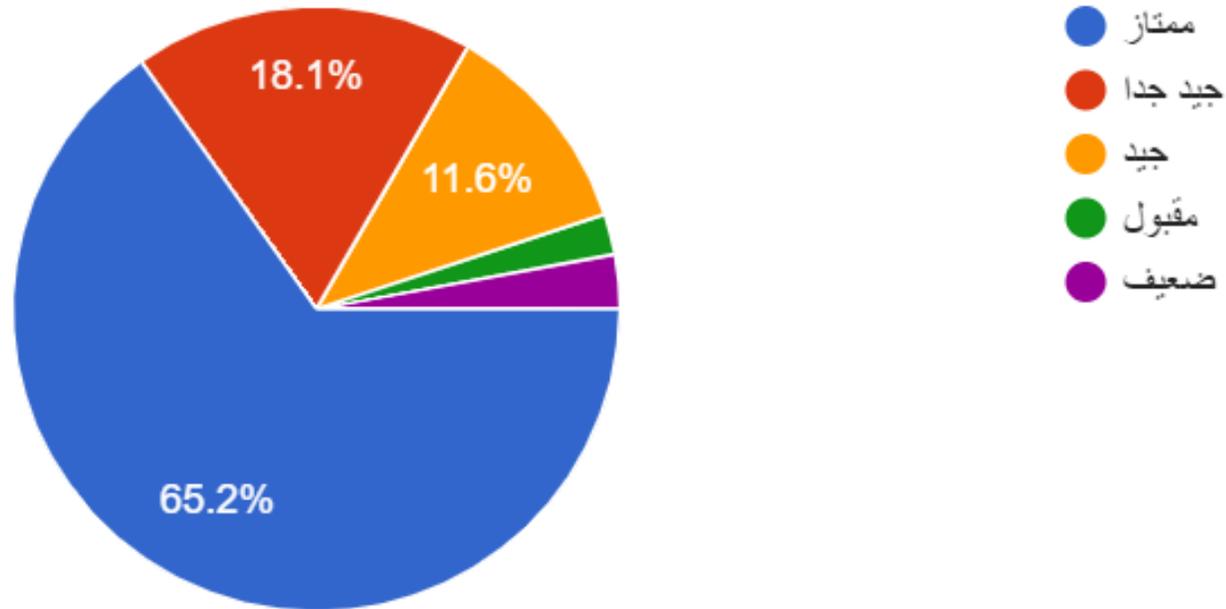
مستوى المدة الزمنية للحصول على خدمات الجمعية

138 ردًا



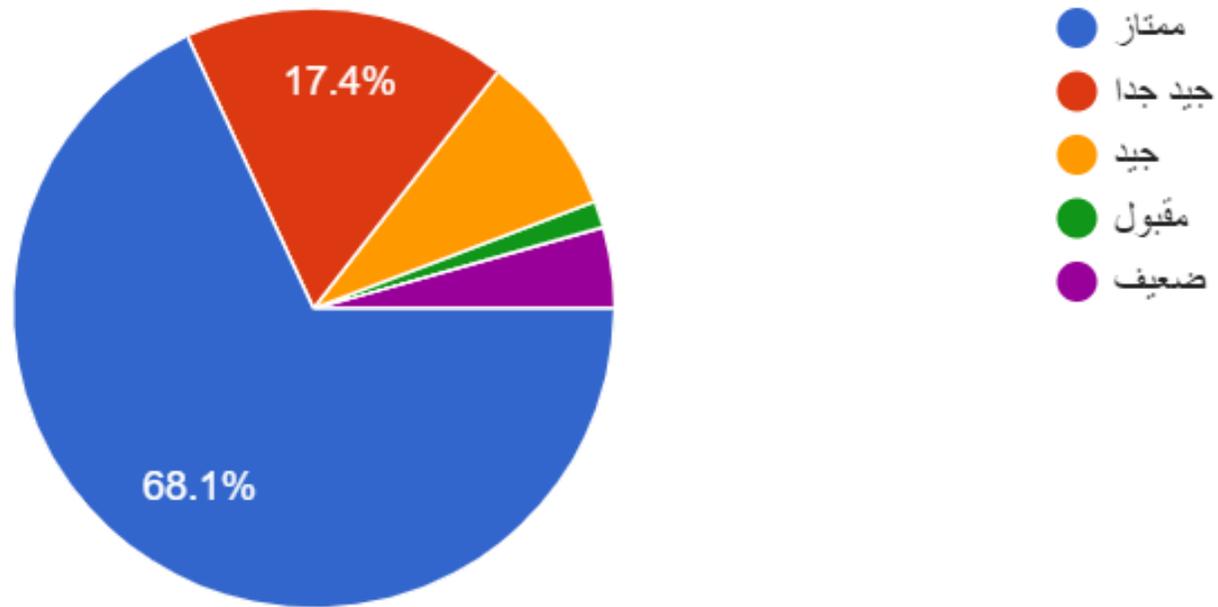
تحديد مواعيد للمراجعة او الاتصال لمعرفة الإجراء المتخذ

138 ردًا



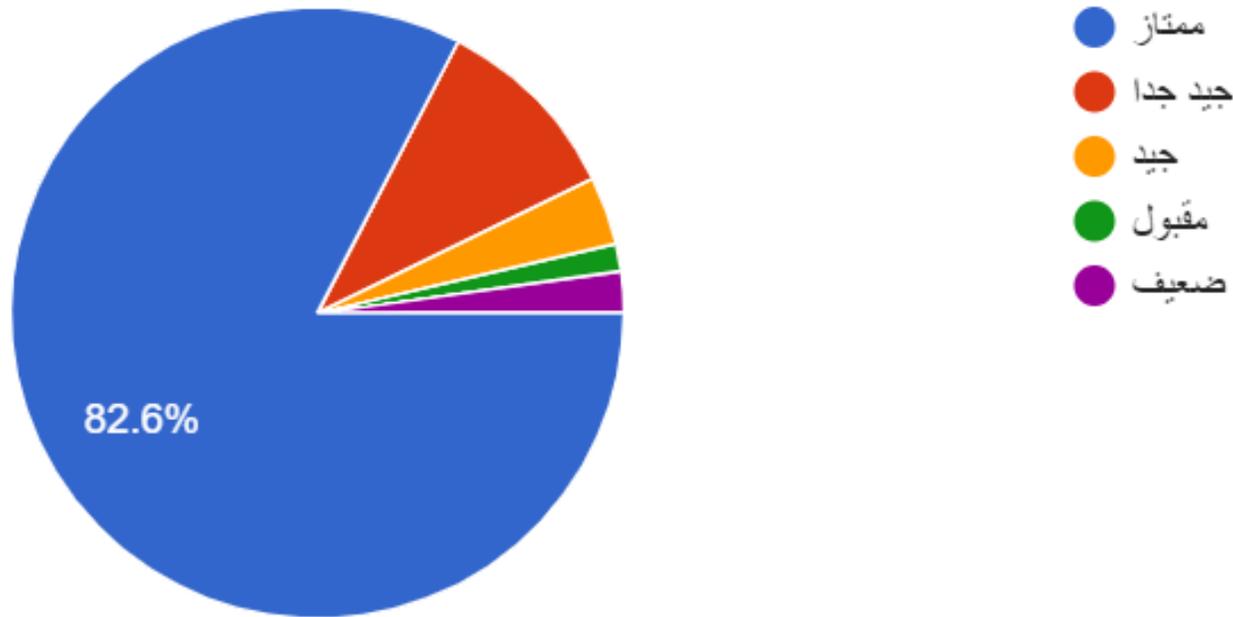
الإلتزام بالمواعيد في إنجاز المعاملة

138 ردًا



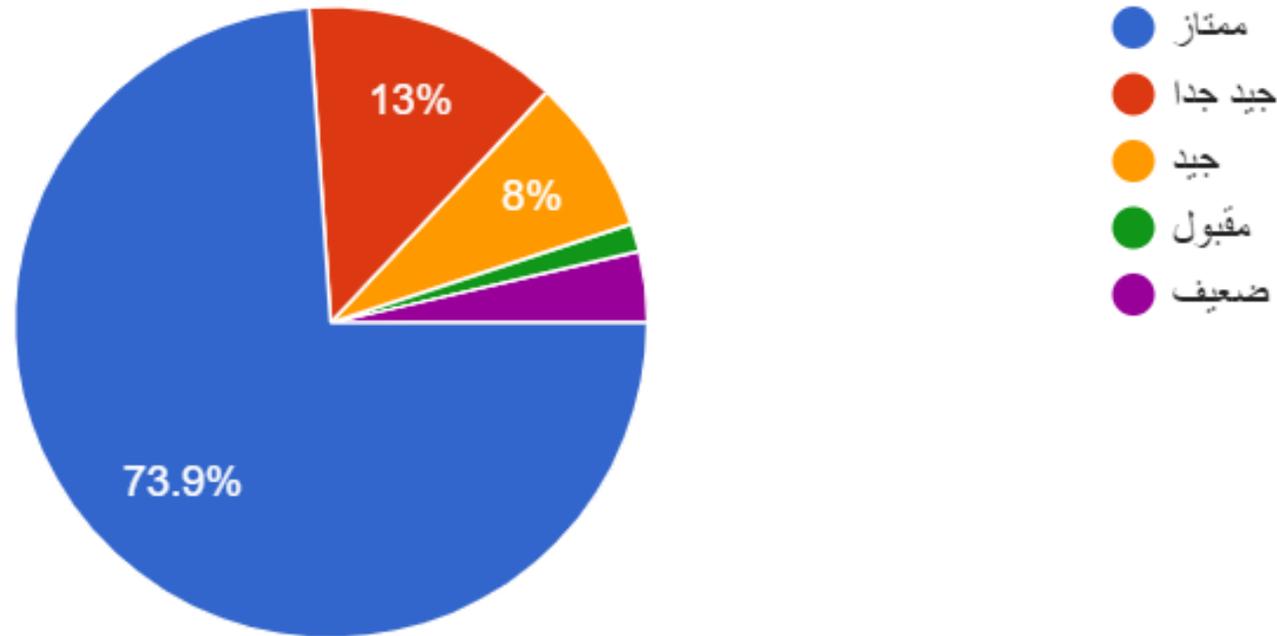
التعامل مع المعلومات والوثائق الخاصة بالمستفيد بسرية تامة

138 ردًا



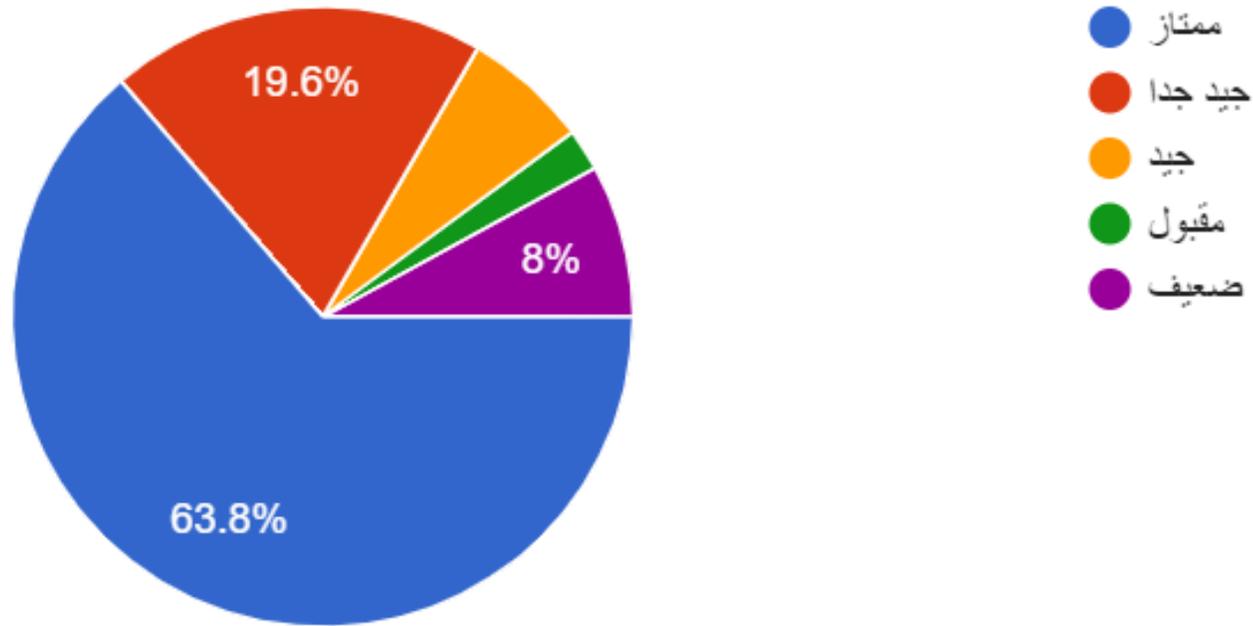
أشعر بالراحة أثناء التواصل مع المسؤولين بالجمعية

138 ردًا



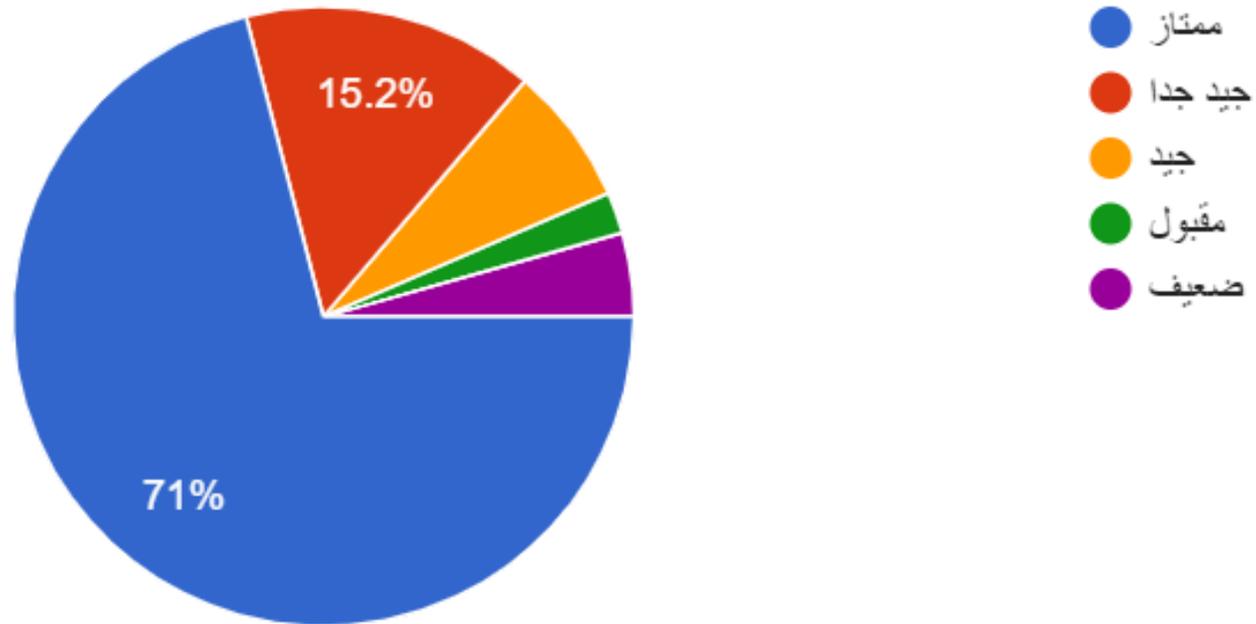
مدى معالجة شكاوى المستفيدين

138 ردًا



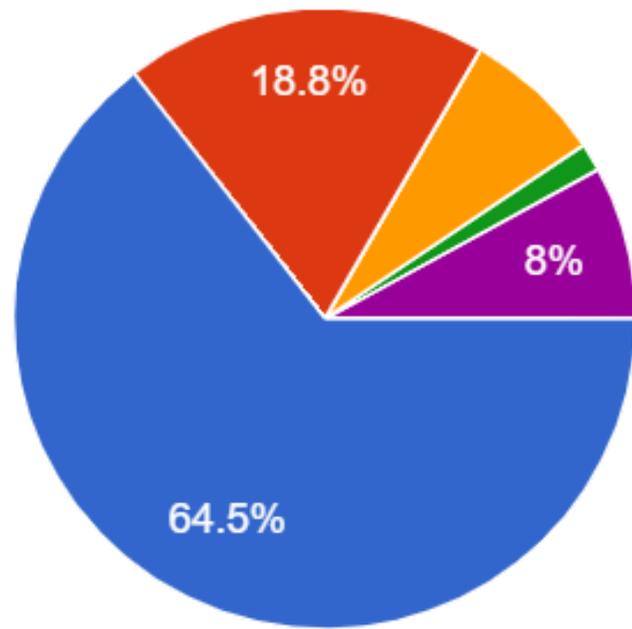
سعي الجمعية الى الجودة في الخدمات المقدمة

138 ردًا



مدى الاستجابة لطلب المستخدمين من خدمات الجمعية

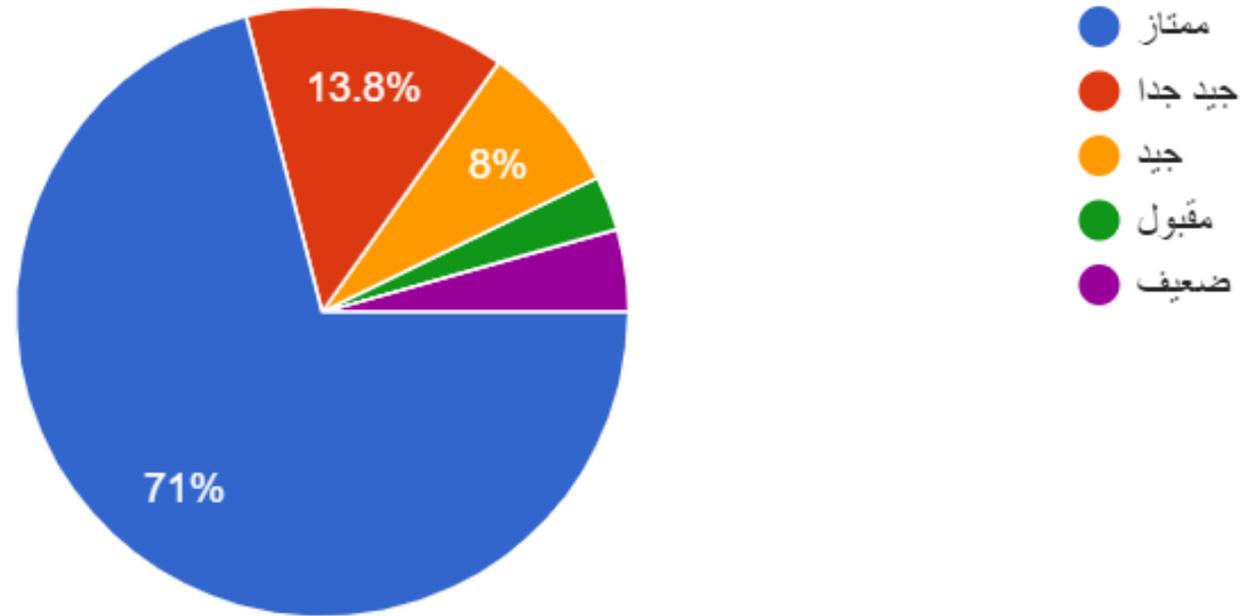
138 ردًا



- ممتاز
- جيد جدا
- جيد
- مقبول
- ضعيف

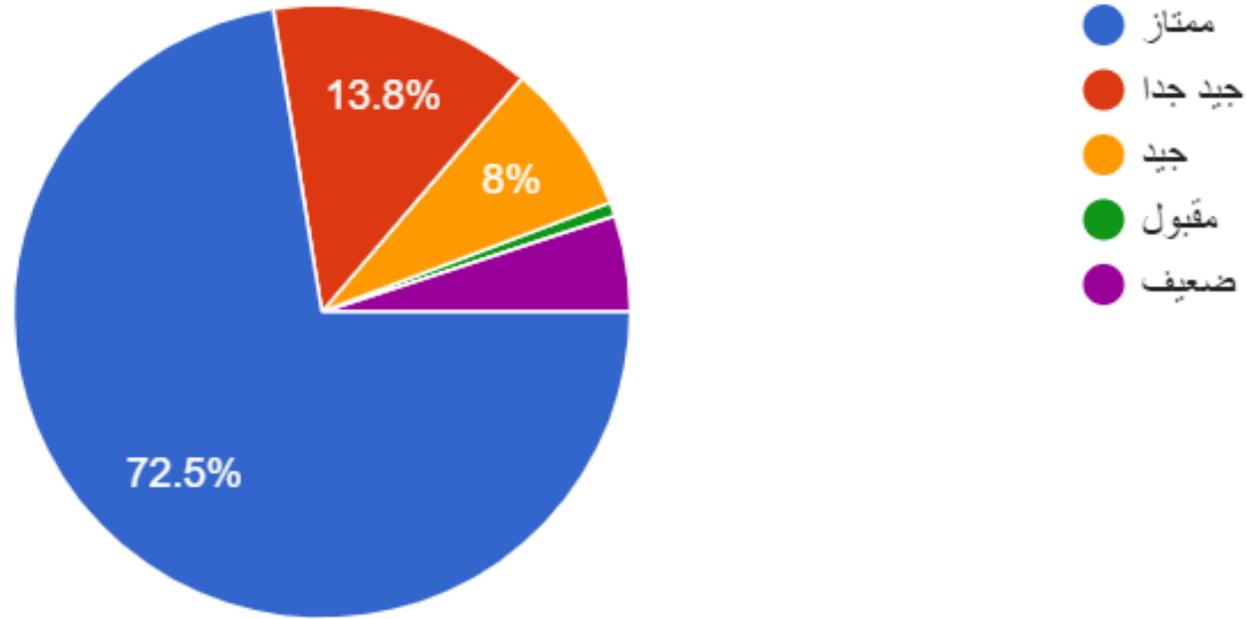
مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستخدمين

138 ردًا



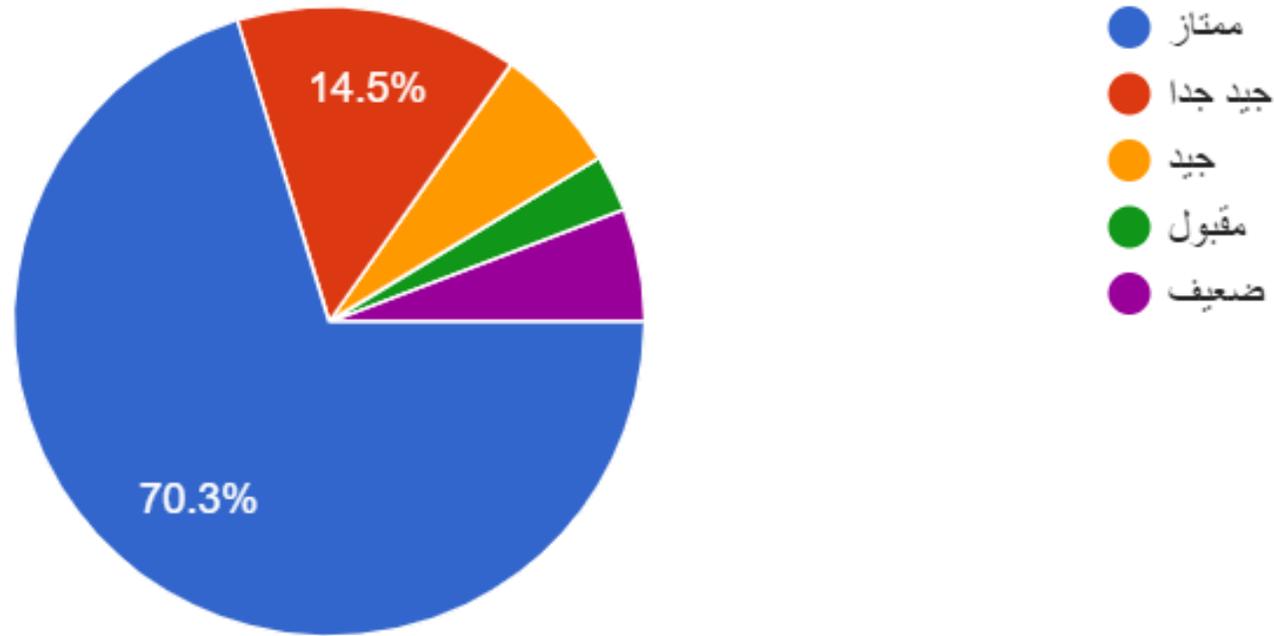
مدى مستوى تواصل الجمعية عبر وسائل التواصل الإجتماعي

138 ردًا



مدى مرونة وسهولة تواصل الجمعية بالاتصالات الهاتفية

138 ردًا



محور رضا المستفيدين

التغذية الراجعة من مجلس الإدارة بناء على نتائج رضا المستفيدين

التغذية الراجعة	الأراء
<ul style="list-style-type: none"> • توفير جوال للقسم وذلك لتسهيل عملية الرد على المستفيدين عن طريق الاتصال او الواتس اب • تحويل إي رد يخص الأسر من خلال وسائل التواصل الاجتماعي لقسم اللجنة الاجتماعية • تخصيص أيقونة تسجيل مستفيد جديد في موقع الجمعية الالكتروني وربطها بقسم اللجنة الاجتماعية مباشرة 	سهولة الوصول لخدمات الجمعية
<ul style="list-style-type: none"> • يتم الرد على المستفيد خلال 3 أيام عمل كحد أقصى 	الالتزام بالواعيد في إنجاز المعاملة
<ul style="list-style-type: none"> • وضع أرشيف خاص بقسم اللجنة الاجتماعية وفصله عن ارشيف أقسام الجمعية • عمل نظام الكتروني بنظام حماية عالي يربط كلاً من الأسرة وقسم اللجنة الاجتماعية ورئيسة الجمعية مباشرة 	التعامل مع المعلومات والوثائق الخاصة بسرية
<ul style="list-style-type: none"> • عمل استبيان خاص للأسر المستفيدة وإرساله لهم عن طريق الواتس اب • عمل تغذية راجعة ومعالجة شكاوى المستفيدين • تخصيص تبوية شكاوى في الموقع الالكتروني 	مدى معالجة شكاوى المستفيدين

محور رضا المستفيدين

التغذية الراجعة من مجلس الإدارة بناء على نتائج رضا المستفيدين

التغذية الراجعة	الأراء
اعتماد التحويل البنكي لحساب كل أسرة كلاً حسب استحقاقه تحويل التبرع العيني إلى كوبونات شرائية وذلك لتحقيق رغبات الأسر في اختيار المنتج	سعي الجمعية إلى جودة الخدمات
تم إرسال جميع لوائح وسياسات الجمعية عن طريق الواتس لجميع أسر الجمعية المستفيدة	مدى شفافية ووضوح الإجراءات