



الرقم
التاريخ
المرفقات

إلى من يهمه الأمر ..

من أعضاء الجمعية العمومية وعضاء مجلس الإدارة والمستفيدين من جمعية البر الخيرية
بثلاثاء الخرم

نفيدكم بأنه تم رفع مجموعة من السياسات واللوائح والآليات المنظمة لأعمال الجمعية على
الموقع الإلكتروني للجمعية ، نرجو من الجميع الاطلاع والعمل بموجبه .

رئيس مجلس الإدارة

سعود بن طراش العيسي

حسابات الجمعية المصرفية

263608010288886 مصرف الإحسان
44247159007409 NCB الأهلي
999121631380003 بنك أمان
68222000044000 مصرف الإنماء

للتواصل ..

0567186918
0567180218
0177322729
bnm1429@hotmail.com
bir-bani-essa.org

تساعدنا متابعتكم لنا عبر ..



brbniaessa



تقرير نشر التغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات

م	التاريخ	نوع التقييم	المنصة المستخدمة لنشر التغذية الراجعة	الفئة المستهدفة	التحسينات المنفذة	طريقة إبلاغ المعنيين	تاريخ الإبلاغ	تم إجراء استبيان متابعة؟	نتائج استبيان المتابعة	الصعوبات التي واجهت التنفيذ	الخطة المستقبلية للتحسين	ملاحظات إضافية
١	٢٠٢٣/١/٢٠ م	رضا المستفيدين عن جودة الخدمات	موقع الجمعية – حساب تويتر	المستفيدون من الخدمات	تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى	رسالة عبر البريد الإلكتروني	٢٠٢٣/٢/١ م	نعم	تحسن بنسبة ٦٦% في رضا المستفيدين	تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين	مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام	تم إرفاق استبيان المتابعة مع الإبلاغ
٢	٢٠٢٣/٧/١٥ م	تقييم التعامل مع الشكاوى	موقع الجمعية – قناة التليجرام	مقدمو الشكاوى	تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى	إشعار عبر تطبيق واتساب	٢٠٢٣/٧/٢٥ م	نعم	ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار ٥٤%	تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد	تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين	تفاعل إيجابي مع الإبلاغ
٣	٢٠٢٣/١١/١٥ م	سهولة الوصول إلى الخدمات	نشرة إلكترونية على الموقع	جميع المستفيدين	تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول	إشعار على المنصة + بريد إلكتروني	٢٠٢٣/١١/٢٠ م	نعم	زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية	صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري	إنشاء فريق دعم فني مباشر	تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول