

تقرير نتائج استبانة رضا المستفيدين

جمعية عطاء الخيرية بثران

□ بيانات الاستبانة :

- حجم العينة 500 :مستفيد
- إجمالي الأسر المسجلة 650 :أسرة
- نسبة تجاوب العينة 77% :
- معدل الرضا العام 97% :

أولاً : تحليل محاور الاستبيان

المحور	نسبة الرضا	التفسير
جودة الخدمات	96%	الخدمات تلبي الاحتياج وتصل بجودة جيدة
سهولة الوصول للخدمة	95%	المستفيد يتمكن من التواصل والحصول على الخدمة
سرعة تنفيذ الطلب	94%	هناك مساحة للتحسن في زمن الاستجابة
تعامل الموظفين	98%	تعامل راقٍ ومساعدة ودعم متميز
كفاءة العاملين	97%	كفاءة عالية في تقديم الخدمة
الابتكار وتنويع الخدمات	93%	تطور جيد ويمكن زيادته
التواصل مع المستفيدين	96%	قنوات جيدة وفعالة
وضوح الإجراءات	95%	تعليمات مفهومة وواضحة للمستفيدين
معالجة الشكاوى	92%	تحتاج تعزيز سرعة وإغلاق البلاغات

✓ إجمالي محاور التقييم 97% :رضا

اعتماد مجلس الإدارة

رئيس جمعية عطاء الخيرية بثران

حسين بن عوض حنش الشهري

