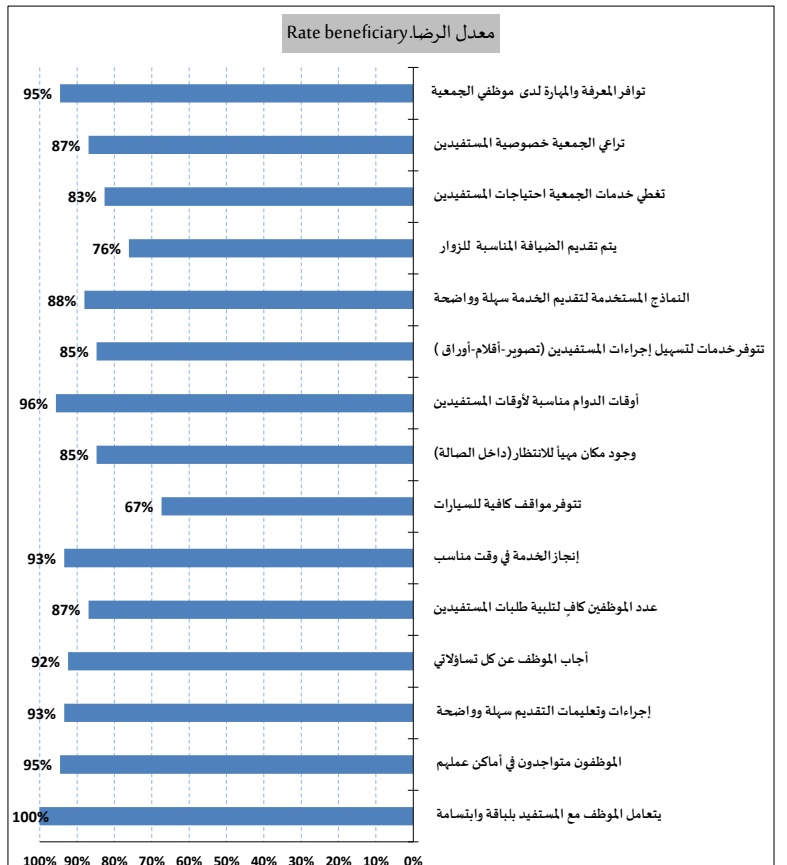
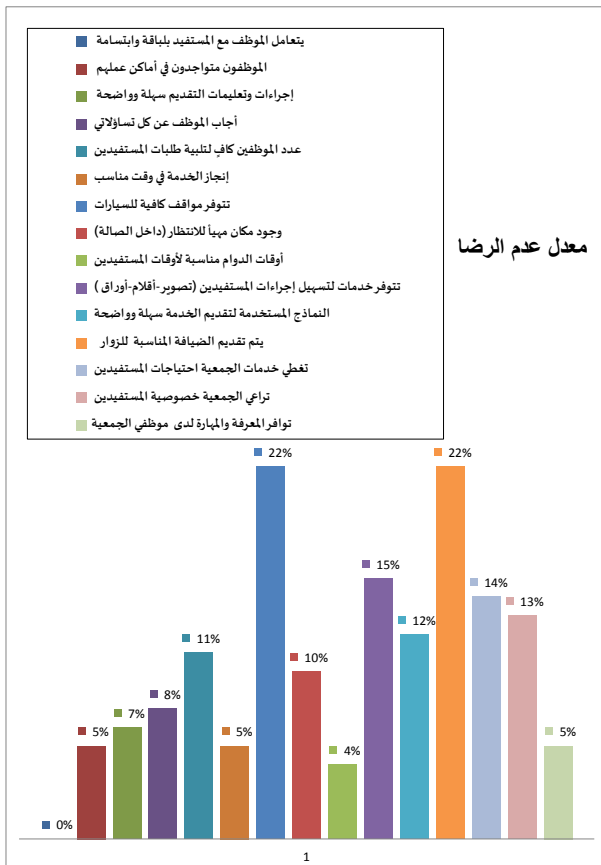


نسبة عدم رضا المستفيد الخارجي		الفرع. رضا المتبرعين الجمعية وفروعها مكتب الاستراتيجية والتميز المؤسسي							
رضا المتبرعين العام		قياس رضا المستفيد(الخارجي) العام لشهر مارس وأبريل ومايو 2019م							
معدل عدم الرضا	إجمالي عدم الرضا	معدل الرضا العام	إجمالي المشاركات Total	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً	المؤشر. Indicator
				(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
0%	0	100%	92	82	10				يتعامل الموظف مع المستفيد بلباقة وابتسامه
5%	5	95%	92	76	11	5			الموظفون متواجدون في أماكن عملهم
7%	6	93%	92	76	10	5	1		إجراءات وتعليمات التقديم سهلة وواضحة
8%	7	92%	92	77	8	6	1		أجاب الموظف عن كل تساؤلاتي
11%	12	87%	92	70	10	10		2	عدد الموظفين كافٍ لتلبية طلبات المستفيدين
5%	6	93%	92	75	11	4	1	1	إنجاز الخدمة في وقت مناسب
22%	30	67%	92	48	14	15	5	10	تتوفر مواقف كافية للسيارات
10%	14	85%	92	65	13	8	1	5	وجود مكان مهيأ للانتظار (داخل الصالة)
4%	4	96%	92	73	15	3	1		أوقات الدوام مناسبة لأوقات المستفيدين
15%	14	85%	92	70	8	13	1	0	تتوفر خدمات لتسهيل إجراءات المستفيدين (تصوير-أقلام-أوراق)
12%	11	88%	92	71	10	10	1		النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة سهلة وواضحة
22%	22	76%	92	57	13	15	5	2	يتم تقديم الضيافة المناسبة للزوار
14%	16	83%	92	63	13	12	1	3	تغطي خدمات الجمعية احتياجات المستفيدين
13%	12	87%	92	71	9	11	1		تراعي الجمعية خصوصية المستفيدين
5%	5	95%	92	77	10	5			توافر المعرفة والمهارة لدى موظفي الجمعية
10%	164	88%	1380	1051	165	122	19	23	الإجمالي. Total.

معدل الرضا تم احتسابه بناء على الموافق والموافق جداً - Satisfaction Rate was calculated based on agree & Strongly agree



الفرع. رضا المتبرعين الجمعية وفروعها مكتب الاستراتيجية والتميز المؤسسي						
قياس رضا المستفيد (الخارجي) العام لشهر مارس وأبريل ومايو 2019م						
المؤشر. Indicator	غير موافق جداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	نسبة (غير راضٍ مطلقاً . غير راضٍ . محايد)
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
يتعامل الموظف مع المستفيد بلباقة وابتسامه	0%	0%	0%	11%	89%	0%
الموظفون متواجدون في أماكن عملهم	0%	0%	5%	12%	83%	5%
إجراءات وتعليمات التقديم سهلة وواضحة	0%	1%	5%	11%	83%	7%
عدد الموظفين كافٍ لتلبية طلبات المستفيدين	1%	1%	4%	12%	82%	8%
إنجاز الخدمة في وقت مناسب	1%	1%	4%	12%	82%	13%
تتوفر مواقف كافية للسيارات	11%	5%	16%	15%	52%	7%
وجود مكان مهيأ للانتظار (داخل الصالة)	5%	1%	9%	14%	71%	33%
أوقات الدوام مناسبة لأوقات المستفيدين	0%	1%	3%	16%	79%	15%
تتوفر خدمات لتسهيل إجراءات المستفيدين (تصوير-أقلام-أوراق)	0%	1%	14%	9%	76%	4%
النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة سهلة وواضحة	0%	1%	11%	11%	77%	15%
يتم تقديم الضيافة المناسبة للزوار	2%	5%	16%	14%	62%	12%
تراعي الجمعية خصوصية المستفيدين	0%	1%	11%	11%	77%	24%
توافر المعرفة والمهارة لدى موظفي الجمعية	0%	0%	5%	11%	84%	17%
الإجمالي. Total	2%	2%	8%	12%	77%	12%

