



قياس رضا المستفيد الخارجي

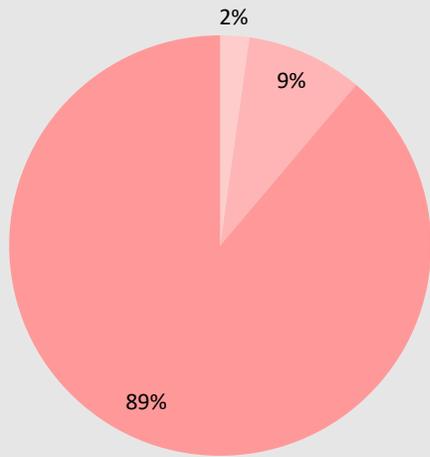
لعام ٢٠٢٣ م

تقييم خدمة الاستشارات الأسرية
لعام ٢٠٢٣ م



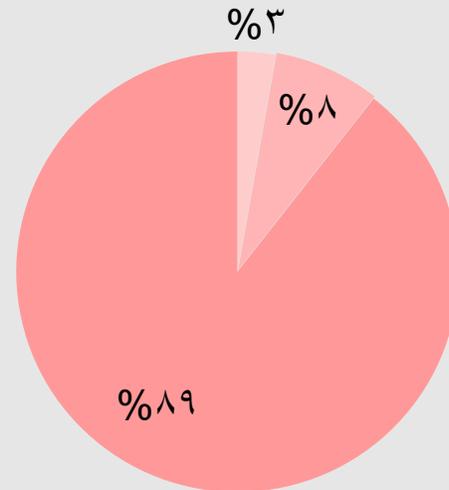
تقييم الاستشارات العائنية:

مدة التواصل



- مدة التواصل مع المستشار/ة مقبول
- مدة التواصل مع المستشار/ة جيد
- مدة التواصل مع المستشار/ة ممتاز

موعد التواصل



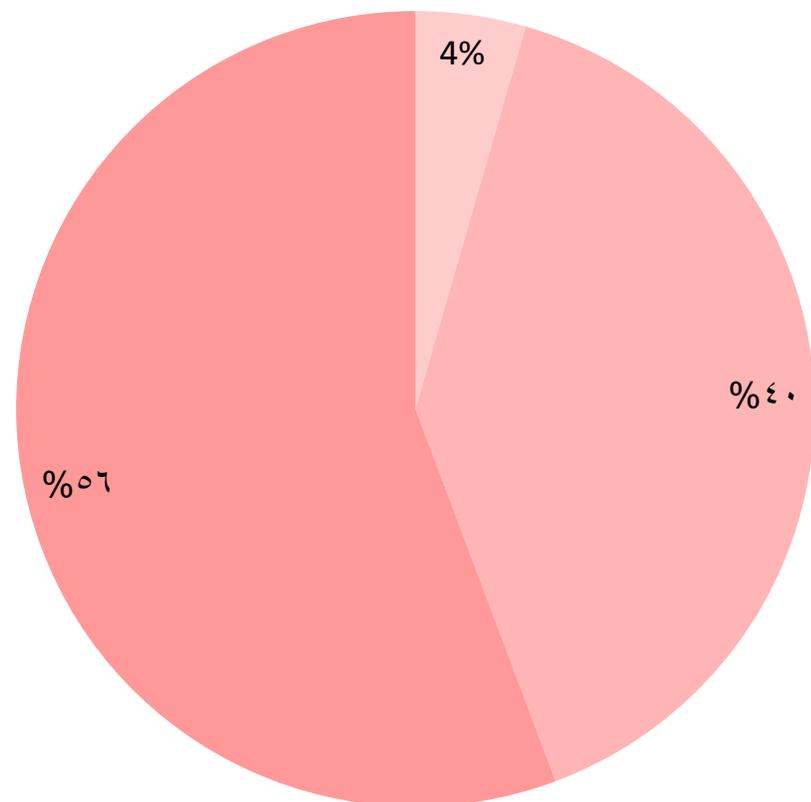
- موعد التواصل مع المستشار/ة مقبول
- موعد التواصل مع المستشار/ة جيد
- موعد التواصل مع المستشار/ة ممتاز

حجز الموعد



- حجز الموعد مع المستشار/ة مقبول
- حجز الموعد مع المستشار/ة جيد
- حجز الموعد مع المستشار/ة ممتاز

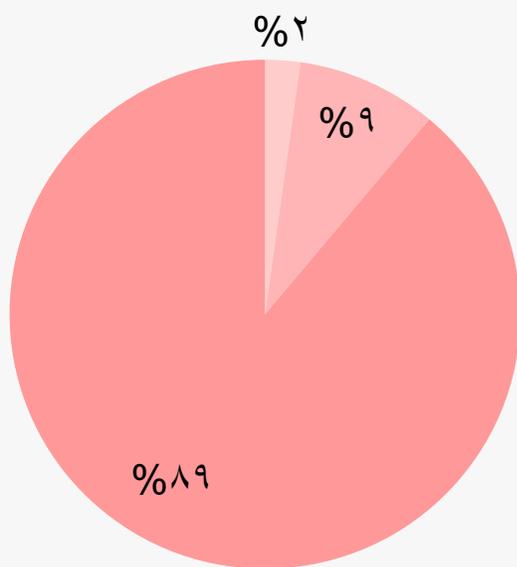
التقييم على التواصل بالهاتف



لا يوجد تحسن يوجد تحسن تحسن أكثر من 50%

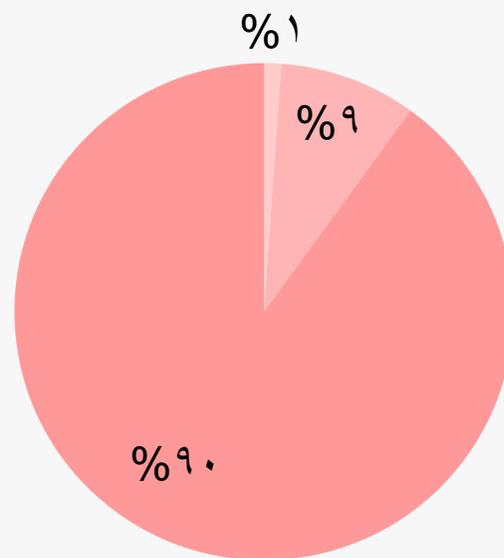
تقييم الاستشارات الهاتفية

مكان الانتظار



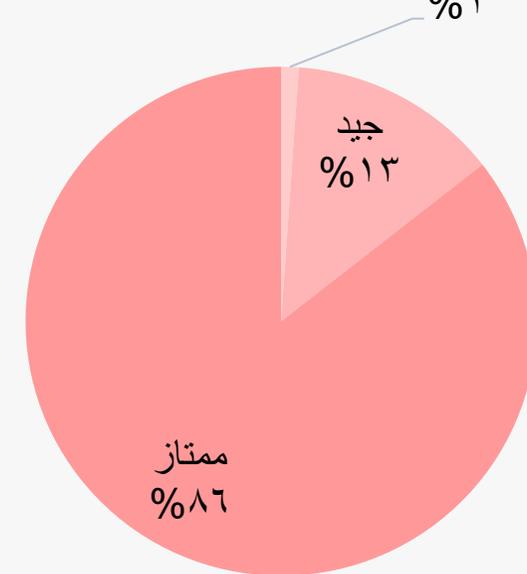
ممتاز جيد مقبول

الاستقبال



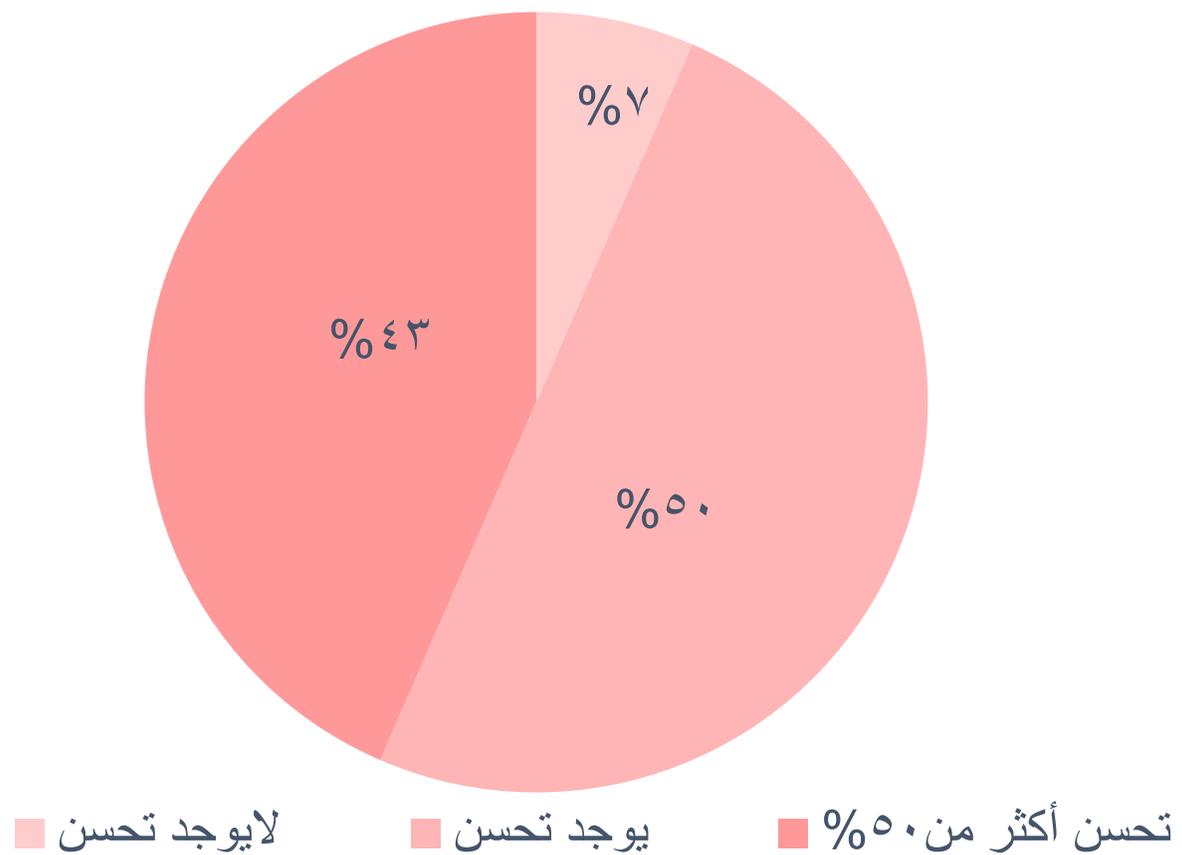
ممتاز جيد مقبول

حجز الموعد مقبول



ممتاز جيد مقبول

التقييم على الجلسة المكتبية



استبيان قياس رضا المستفيدين من الاستشارات الأسرية:

<https://forms.gle/imzPzAfmVZVg5TPQ7>

توصيات مجلس الإدارة :

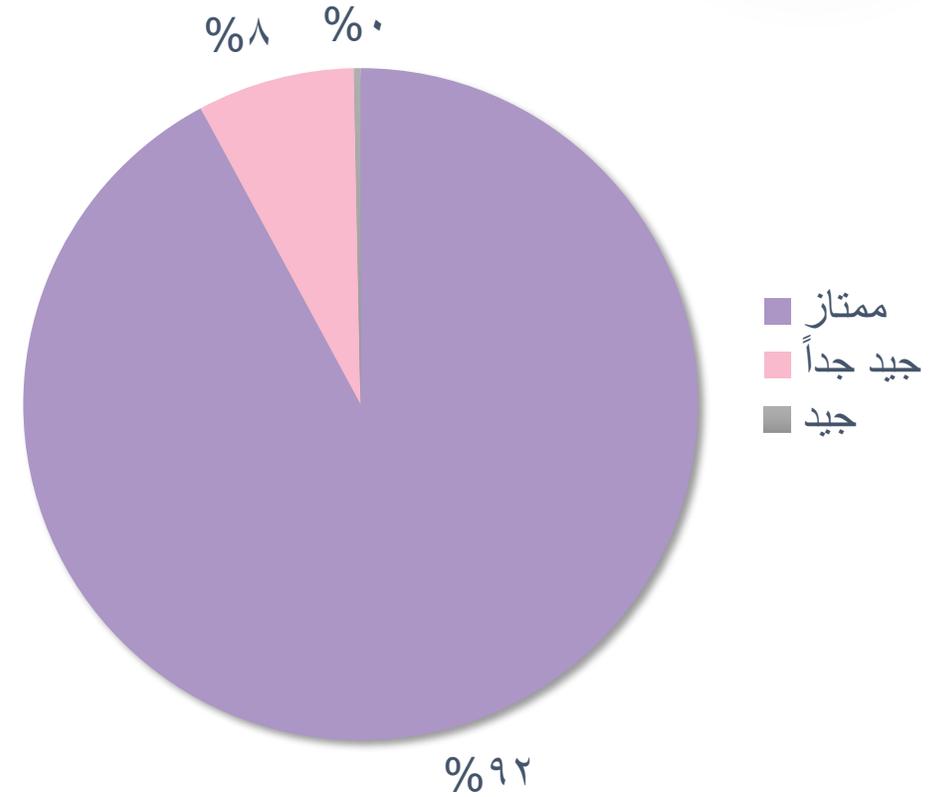
- ١- فنظراً لعدم تجاوب أغلب المستفيدين للتقييم نرى ربط الحصول على الخدمة بالرد على استبيان رضى المستفيد وعدم القدرة على الحصول على أي حجز آخر الا بالرد على تقييم الخدمة السابقة .
- ٢- يتم إرسال رابط التقييم بعد الحصول على الخدمة مباشرة وفي حال عدم التقييم يحجب الحجز التالي .
- ٣- تحليل التقييمات بشكل دقيق والعمل على تحسين تقديم الخدمة وتجاوز الملاحظات .

تقييم اللقاءات التعريفية :



مدى رضا المستفيدين من اللقاءات التوعوية والتثقيفية

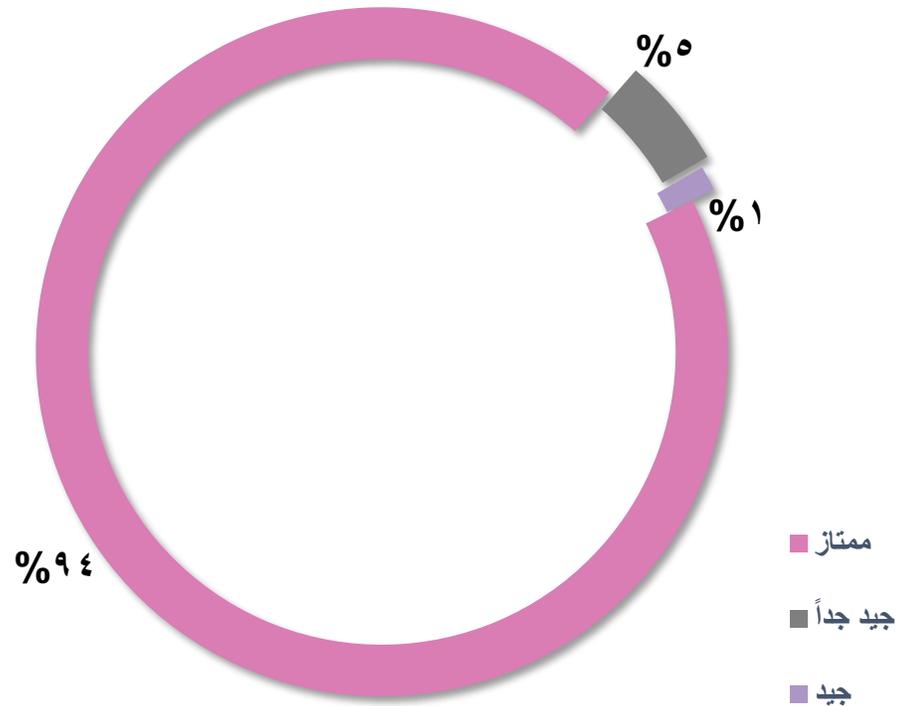
جيد	جيد جداً	ممتاز
٥	١٢٠	١٤٦٥



استبيان تقييم اللقاء الحضوري

<https://forms.gle/3s2CTFLA3YrzdaNE8>

مدى رضى المستفيدين من اللقاءات التوعوية والتثقيفية .



جيد	جيد جداً	ممتاز
٢٠	٩٠	١٦٢١

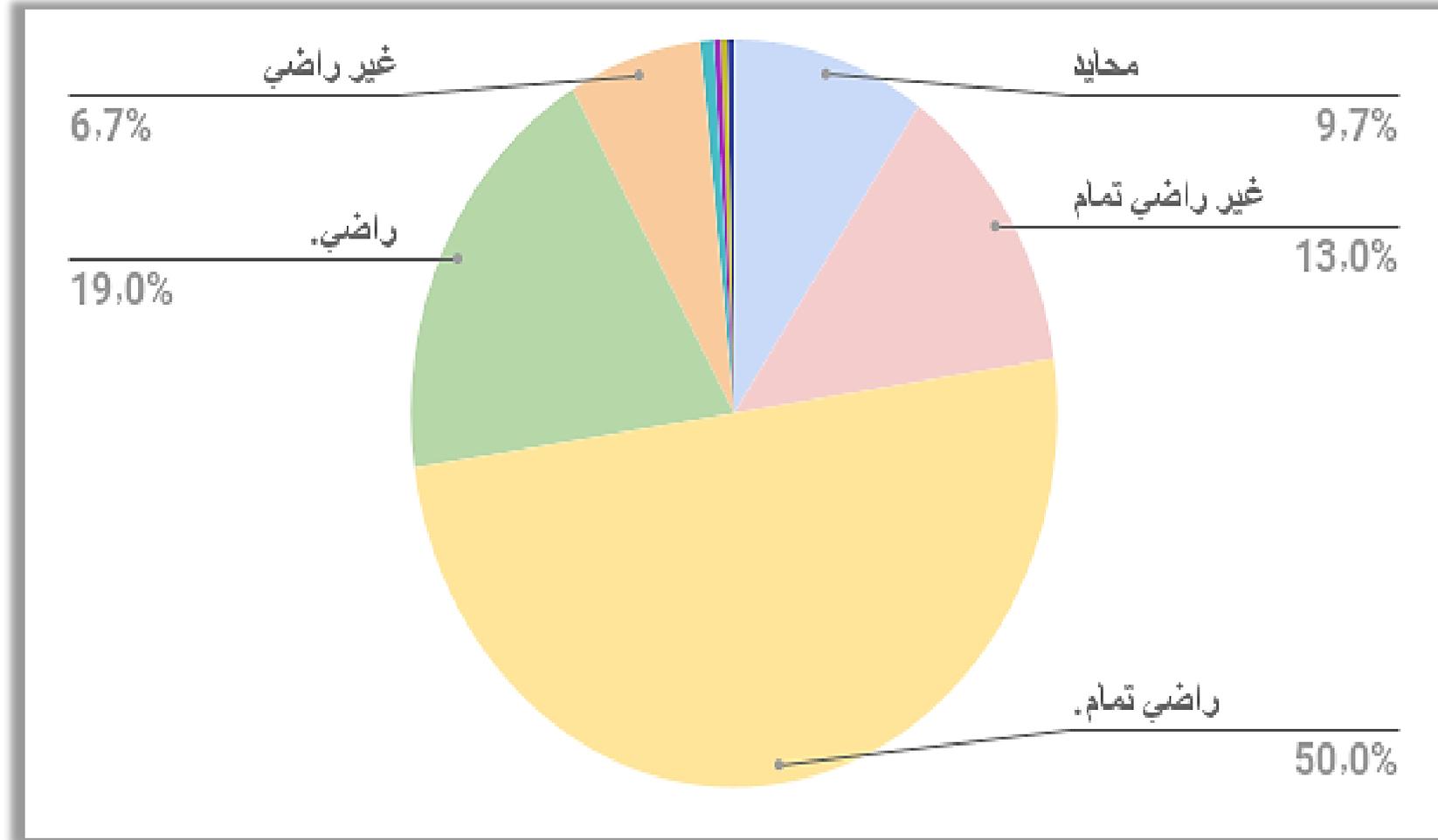
استبيان قياس رضا المستفيدين من اللقاءات .

<https://forms.gle/UUjvy4vm3oYTJsZs5>

توصيات مجلس الإدارة :

- ١- العمل الى الرجوع للقاءات الحضورية .
- ٢- العمل على التنوع في اللقاءات التوعوية والتثقيفية ما بين (لقاءات - ندوات - ملتقيات) .
- ٣- عمل استبيان لدراسة احتياج المجتمع واستلهم بعض أفكار البرامج منها.

قياس رضا المستفيدين من مركز شمل لتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة.





رابط قياس رضا المستفيدين من مركز شمل لتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة.

<https://forms.gle/c2V32EhPEpHxD7g38>

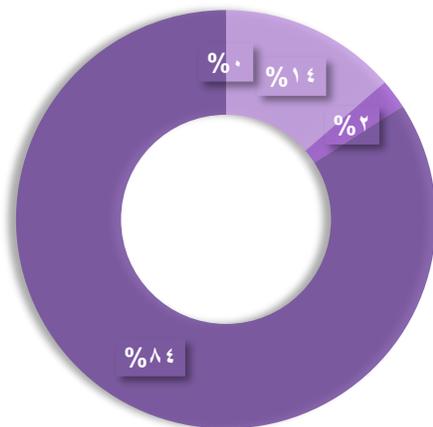
توصيات مجلس الإدارة :

- 1- العمل على تكوين لجنة لدراسة آراء ومرئيات المستفيدين ووضع خطة عاجلة لحلها بعد التأكد من صحتها .

قياس رضا المستفيدين من مركز الحماية الأسرية وحماية الطفل

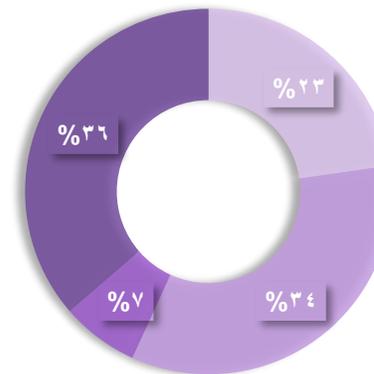
عام
٢٠٢٣م

مدى رضاك على الأخصائي/هـ



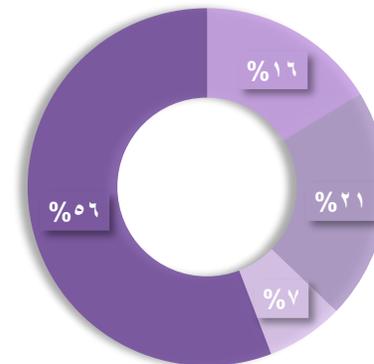
ممتاز ■ مقبول ■ جيد جدا ■ جيد

فترة الانتظار



ممتاز ■ مقبول ■ جيد جدا ■ جيد

مدى رضاك عن خدمات المركز



ممتاز ■ مقبول ■ جيد جدا ■ جيد

رابط الاستبيان :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeSpZG1zmF1aOqJrtdHRkXOyuEtcKWk2HI521OG0HDTD9XVFg/viewform>

قياس رضا المستفيدين من مركز الحماية الأسرية وحماية الطفل لعام ٢٠٢٣م

- ١- العمل على زيادة فريق العمل لتقديم الخدمة بجودة أكبر والسرعة في إغلاق البلاغات .
- ٢- تقديم دورات وورش عمل لتدريب الفريق على آليات وأنظمة العمل في مركز الحماية الأسرية.