

## تقرير التغذية الراجعة لاستبيان قياس رض العملاء والمستفيدين لعام ٢٠٢٢م

- ١- حصل بند التواصل على نسبة ٨٦.٦ % من العملاء يفضلون التواصل عبر الاتصال الهاتفي.
- ٢- حصل بند وقت استغراق الموظف في إنجاز المعاملات على نسبة ٩١.٣ % من رضا العملاء .
- ٣- حصل بند وضوح آلية طلب الخدمة وسهولة الحصول عليها على نسبة ٨٧ % من رضا العملاء .
- ٤- حصل بند أسلوب الموظف وطريقة تعامله وقدرته على الإجابة على التساؤلات على نسبة ٨٢.٦ % من رضا العملاء .
- ٥- حصل بند جودة ودقة الخدمة المقدمة على نسبة ٩١.٣ % من رضا العملاء .
- ٦- حصل بند مستوى التقنية في تقديم خدمات الجمعية على نسبة ٨٧ % من رضا العملاء .
- ٧- حصل بند سهولة التعامل مع الإجراءات للحصول على الخدمة على نسبة ٩١.٣ % من رضا العملاء .

تم اعتماد هذا التقرير

استناداً الى النتائج الواردة استبيان قياس رضا العملاء لعام ٢٠٢١م وبناءً على القرار رقم (٦) الوارد في محضر اجتماع مجلس الإدارة الأول لعام ٢٠٢٣م.

رئيس مجلس الإدارة



عبدالله بن عبدالرحمن التركي