



المملكة العربية السعودية  
جمعية الإخلاص الخيرية  
بالمدينة المنورة  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية  
الاجتماعية برقم ٦٨٠

2019

## قياس مدى رضى المستفيدين

استبيان ورقي

اسم المستفيد	التاريخ	الرقم
	- - ٢٠٠٠ م	

لطفاً الاختيار بوضع اشارة (√)

(أ) - ما الخدمة المقدمة لكم؟

الحقيبة المدرسية	السلة الغذائية	معاملة الايجار	معاملة الزواج	كسوة العيد	تأمين الخضار والفاكهة (طارئة)
------------------	----------------	----------------	---------------	------------	-------------------------------

(ب) ما مدى استفادتك من الخدمة المقدمة لكم

الموضوع	مناسبة جداً	مناسبة	تحتاج تحسين	غير مناسبة	غير مناسبة جداً
تقييم مستوى الخدمة					

(ج) - مدى جودة الخدمة؟

درجة التقييم (رقم ٤ هو الاعلى)

الموضوع	٤	٣	٢	١	٠
١	سهولة الوصول الى الخدمة				
٢	المدة الزمنية للحصول على الخدمة				
٣	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة				
٤	الاستجابة لطلبات المستفيدين من الخدمة				
٥	الابداع والابتكار في تقديم الخدمة				
٦	مرونة وسهولة التواصل في تقديم الخدمة				
٧	شفافية ووضوح التعليمات والاجراءات للمستفيدين				
٨	معالجة شكاوى المستفيدين				
٩	التعثر في تقديم الخدمات				
١٠	جودة الخدمة بشكل عام				

- (د) - اذا كان لديك أي - مقترحات - أو شكوى متعلقة بالخدمة المقدمة فضلاً أذكرها :


	التوقيع		الاسم	المستخدم من الخدمة
	التوقيع		الاسم	مسؤول الاستبيان

---

---

---