



حوكمة رضا المستفيد

راعي المشروع	د. عبدالله آل مرزوق	مدير المشروع	أ. فاطمة الرشيد
مالك المشروع	م. أسامة الأزهرى	الحالة	التنفيذ
وصف المشروع	حوكمة رضا المستفيدين من حيث إعداد الآليات والإجراءات التنفيذية المناسبة لقياس رضا المستفيدين (الداخليين - الخارجيين) بالتنسيق مع القطاعات والجهات ذات العلاقة بهدف القياس والتحسين المستمر بناءً على نتائج القياسات		
تاريخ البدء والنهاية	0 ديسمبر 2022م	26 نوفمبر 2023م	
الفئة المستهدفة	• داخل وخارج المؤسسة		
الأرقام المتحققة	• الموائمة مع منصة BOWER BI لرضا المستفيد مع برنامج التحول المؤسسي • 26 قياس رضا للمستفيدين من الخدمات المقدمة بالمؤسسة • إضافة منصة حوكمة رضا المستفيد كخدمة ضمن منصة قيم		
الأهداف التي يحققها المشروع	• تقديم الخدمات وفق الاحتياجات المطلوبة للفئة المستفيدة. • تحسين المخرجات التدريبية وتحقيق التطلعات المأمولة. • تعزيز جودة التدريب. • التعرف على مواطن القوة والضعف في الأداء. • تحديد خط أساس يوضح مستوى رضا المستفيدين. • وضع استراتيجيات تطويرية للتحسين المستمر. • تنوع أدوات قياس الرضا من خلال عدة طرق. • الشفافية والحيادية في عمليات القياس • تعزيز العلاقات الداخلية والخارجية		