



سلمه الله

سعادة / رئيس مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في المجمعة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

فبناءً على ما تضمنته سياسة الجودة ومعالجة شكاوى العملاء الصادرة في إصدارها الأول 2022م والمعتمدة من قبل مجلس إدارة الجمعية في محضر اجتماعه رقم (8) وتاريخ 1444/02/03هـ الموافق 2022/08/30م المستند على محضر اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (5) وتاريخ 1443/02/07هـ الموافق 2021/07/14م بشأن اطلاع إدارة الجمعية على شكاوى ومقترحات العملاء الخارجيين والداخلين إن وجدت والعمل على دراستها والرفع بتقرير للمجلس لإصدار قرار حيالها وذلك لتجويد الخدمات وزيادة التعاون بين الجمعية والمستفيدين والمهتمين.

وبناءً على ما تضمنته الخطة التنفيذية لقياس رضا أصحاب العلاقة للعام 2022 - 2024م اعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبانات الكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية لهم خلال عام 2023م رقم (04) بحيث يضم جميع المعلومات والمؤشرات المطلوب الإجابة عنها من قبل المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم .

عليه تم ارسال رابط الاستبيان لجميع العاملين المسجلين في الجمعية وتوجيههم مشكورين لتعبئة الاستبيان والاجابة عن جميع العبارات الواردة وارساله، ويحمد الله فقد قام (309) بتعبئة الاستبيان. ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والنسبة المئوية المتحققة نلاحظ:-

- 1) شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع بنسبة (83%).
 - 2) تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين مميّزاً بنسبة (88%).
 - 3) إجراءات العمل في الجمعية مرنة بنسبة (90%).
 - 4) الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة بنسبة (88%).
 - 5) أشعر أن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً بنسبة (85%).
 - 6) كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميّزاً بنسبة (89%).
- ومن خلال نظرة متفحصية للأراء والمقترحات المسجلة من قبل المفضوصين نوجز منها:-
رسالة ترغبون تقديمها لإدارة الجمعية:-

- 1) شكراً، لمدير الجمعية انسان يعطي الحق وانسان دايم يراعي احتياجات المحتاجين ويقدم لهم كل ما يحتاجونه وشكراً للموظفين وشكراً للجميع.
- 2) شكر وتقدير على جهودكم وحرصكم على الأسر وهذا شي لمسناه منكم أسأل الله لكم الاجر بما تقومون به وشكراً.
- 3) تقديم قروض واخذ نسبة بسيطة عليهم لحل بعض امورهم المالية.



مقترحات لتحسين الخدمة :-

- (1) ان يكون فتره طلب الاعانات يكون أقصر من الاسبوع كحد اقصى يومين لان الاحتياج يضر بمن يعاني منه.
- (2) توفير برامج تدريبية لتأهيل أبناء المستفيدين للعمل.
- (3) لو يكون هناك منصة خاصة لمستفيدي الجمعية يطرح فيها العروض والمساعدات. عليه تجدون برفقه النماذج المرفقة، أملين بعد اطلاعكم، تزويدنا بمقترحاتكم وملحوظاتكم والله الموفق،

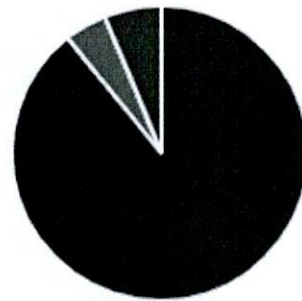
المشرف على إدارة المشاريع وقياس الأثر

مفرج إبراهيم العويد



4. كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميزاً

مزيد من التفاصيل.



276

● راض

14

● غير راض

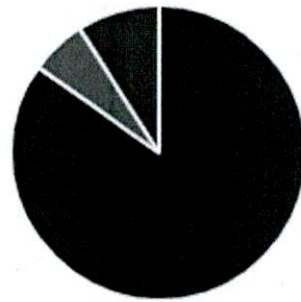
19

● محايد

3. أشعر أن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً

معارف دقيقة

مزيد من التفاصيل



262

● راض

19

● غير راض

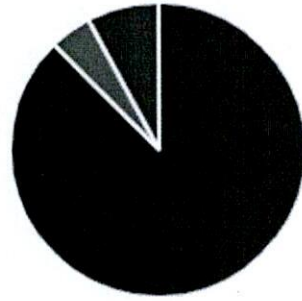
28

● محايد

7. الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة

معارف دقيقة

مزيد من التفاصيل



271

● راض

14

● غير راض

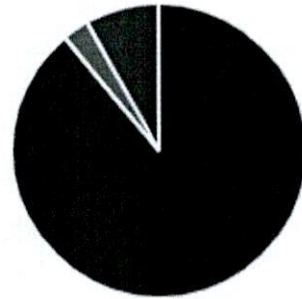
24

● محايد

5. اجراءات العمل في الجمعية مرنة

معارف دقيقة

مزيد من التفاصيل



275

راض ●

9

غير راض ●

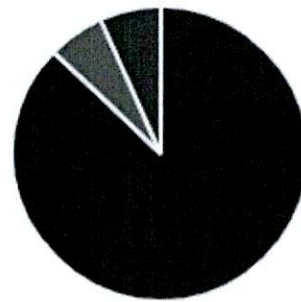
25

محايد ●

6. تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين مميزاً

معارف دقيقة

مزيد من التفاصيل



269

● راض

19

● غير راض

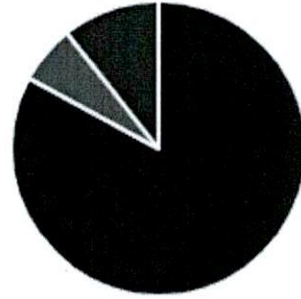
21

● محايد

8. شكاوى المستخدمين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع

معارف دقيقة

مزيد من التفاصيل



256

● راض

20

● غير راض

33

● محايد

11. مقترحات لتحسين الخدمة

يزيد من التفاصيل.

الردود الأخيرة
'نرجو منهم دعمنا بمشروع المياه'
'راضي على خدمتكم'
'لا يوجد'

308

الاستجابات

10. رسالة ترغبون تقديمها لإدارة الجمعية

مزيد من التفاصيل

الردود الأخيرة
'نرجو منهم الدعم ف الاثاث'
'شكرا لكم على خدمتنا'
'شكرا'

309
الاستجابات