

سلمه الله

سعادة / رئيس مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في المجمعة

سلمه الله

سعادة / مدير عام جمعية البر الخيرية في المجمعة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

فبناءً على ما تضمنته سياسة الجودة ومعالجة شكاوي العملاء الصادرة في إصدارها الأول ٢٠٢٢م والمعتمدة من قبل مجلس إدارة الجمعية في محضر اجتماعه رقم (٨) وتاريخ ٠٣/٠٢/١٤٤٤هـ الموافق ٣٠/٠٨/٢٠٢٢م المستند على محضر اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (٥) وتاريخ ٠٧/٠٢/١٤٤٣هـ الموافق ١٤/٠٧/٢٠٢١م بشأن اطلاع إدارة الجمعية على شكاوي 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 المستفيد للعام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٥م اعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبيانات الكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى الرضا لعملاء الجمعية رقم (١) لعام ٢٠٢٢م بحيث يضم جميع المعلومات والمؤشرات المطلوب الإجابة عنها من قبل مستخدمي الجمعية .  
عليه تم ارسال الاستبيان لجميع المستفيدين المسجلين في الجمعية على هواتفهم المحمولة المسجلة في النظام الالكتروني لدينا بشأن تقييم الخدمات المقدمة لهم من قبل الجمعية ، وطلب تعبئة الاستبيان والاجابة عن جميع العبارات الواردة وارساله .

وبحمد الله فقد قام (150) من مستخدمي الجمعية بتعبئة الاستبيان .  
ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والنسبة المئوية المتحققة نلاحظ :-  
١) نسبة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له (١٠٠٪) .  
٢) نسبة الرضا في مجال سهولة التعامل مع الإجراءات بنسبة (١٠٠٪) .  
٣) ارتفاع نسبة الرضا في مجال الوقت الذي استغرقه الموظف في إنجاز العمل بنسبة (٩٨,٨٩٪) .  
٤) ارتفاع جودة ودقة الخدمات المقدمة بنسبة (٩٨,٨٩٪) .  
٥) ارتفاع تقييم استفادة المستفيد من الخدمات التقنية بنسبة (٩٧,٧٨٪) .  
عليه تجدون برفقه الدراسة ، آمليين بعد اطلاعكم ، تزويدنا بمقترحاتكم وملحوظاتكم ، والله الموفق ،،،

إدارة المعرفة وقياس الأداء

تم الطبع الجلس  
على المسير

de

### معايير قياس رضا المستفيد الخارجي

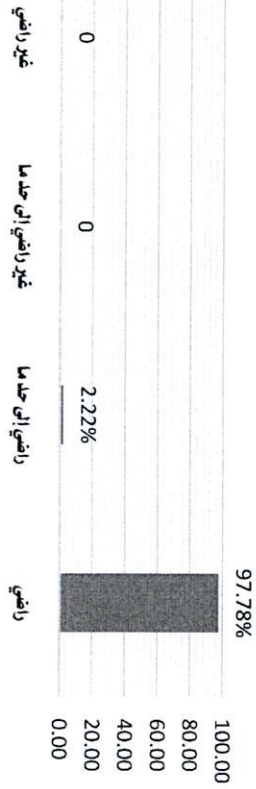
التقييم	العنصر	الرقم	المعيار	
			نعم	لا
	توفر أماكن انتظار مريحة	١		
	المظهر العام نظيف ومريح	٢		
	توفر خدمات مساندة فعالة (تصوير)	٣		
	مناسبة الوقت اللازم للموظف المعني بتقديم الخدمة	١		
	مناسبة الوقت المستغرق للموظف لإنجاز العمل	٢		
	التزام الموظف بالموعد المحدد لتقديم الخدمة	٣		
	وجود صندوق في الجمعية للشكاوي والاقتراحات	١		
	حل المشكلة بالسرعة المطلوبة	٢		
	سهولة مقابلة المسؤول عن تقديم الخدمة	٣		

### أخي المراجع :

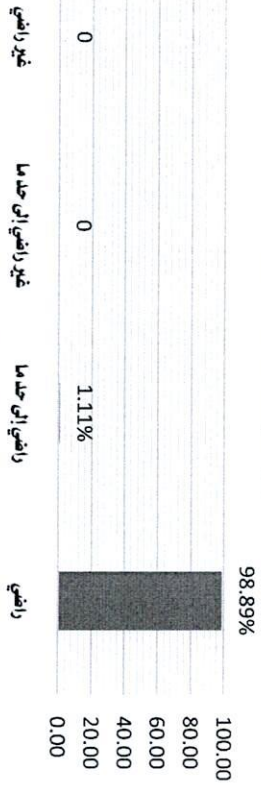
- نأمل تعبئة هذه الاستبانة ووضعها في الصندوق أو تسليمها لموظف علاقات المستفيدين .

- رأيك يهمنا لتطوير خدماتنا .

### وضوح نموذج الطلب وسهولة الحصول عليه



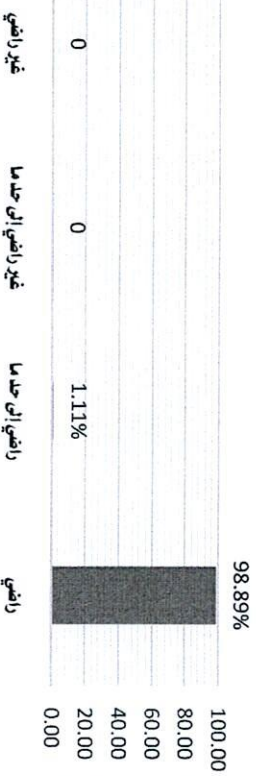
### جودة ورقة الخدمة المقدمة



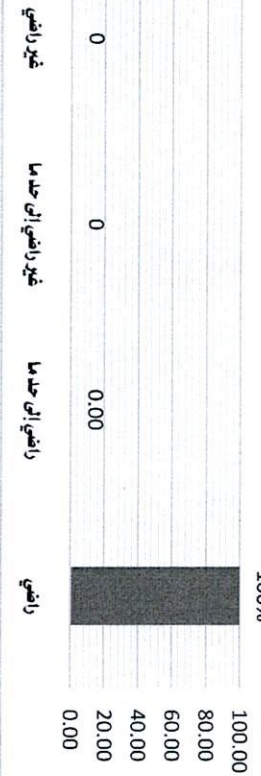
### سهولة التعامل مع الإجراءات للحصول على الخدمة



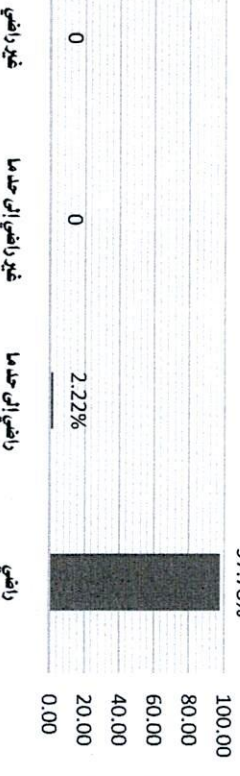
### الوقت الذي استغرقه الموظف في إنجاز المهمة



### كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على إجابة التساؤلات



### مستوى التقنيّة في تقديم خدمات الجمعية



Handwritten signature or mark.