

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين جمعية البر الخيرية بمحافظة عفيف

مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية البر الخيرية بمحافظة عفيف لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة للمستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وجودة عالية ومميزة مرتكز على الشفافية والمصداقية، فقد تم عمل استبيان قياس رضا أصحاب العلاقة من مستفيدي الجمعية حول الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية لعام ٢٠٢٤م من خلال استبيان الكتروني تم بناءه لهذه الغاية، ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الجمعية بالشكل الأنسب لجميع الفئات المستهدفة، وتم تعبئة الاستبيان من قبل مستفيدي البرامج والمشاريع في الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

- ١ تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحات.
- ٢ تحديد نقاط القوة.
- ٣ تحديد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترحات المقدمة.
- ٤ الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- ٥ التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة.

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتماد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (٣١) لعام ٢٠٢٤ م بتاريخ: ٢٩/٠٦/٢٠٢٤ م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.

وعليه فقد أظهرت الاستطلاعات بعد تحليل الاستجابات التي تم جمعها في تقارير تفصيلية مجموعة من النتائج، فكان لزاماً علينا تقديم هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا عبر دراسة وتبني المقترحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوي العملاء وتحديد الممارسات الخاطئة والمجففة بحقوقهم - إن وجدت - كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوي التي يكون العملاء غير محققين في شكاوهم نتيجة لضعف الثقافة أو عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية.

معلومات الاستبيان

م	البند	الإيضاح
١	اسم استمارة الاستبانة	قياس رضا المستفيدين
٢	الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
٣	الفئة المستهدفة من الاستبانة	المستفيدين من خدمات الجمعية.
٤	عدد المستهدفين	(٦٠٠) مستفيد
٥	عدد الاستجابات	(٤١١) استجابة
٦	نسبة الاستجابة	٦٨,٥ %
٧	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
٨	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المسؤول التنفيذي

خطة التحسين المتعلقة بالمستفيدين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المستفيدين الذين تم استطلاع رأيهم بعد استفادتهم من خدمات الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين التواصل، وتطوير جودة الخدمات المقدمة لزيادة رضا المستفيدين لدى الجمعية بما يلي:

- تكرار تنفيذ المشاريع المميزة لما لها من أثر لدى المستفيدين.
- التواصل مع المستفيدين من الخدمات لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم منفردة بعد حصول تقديم الخدمة مباشرة.
- العمل على توعية المستفيدين من الجمعية بآلية التقديم على الجمعية والاستفادة من خدماتها.
- تعزيز طرق التواصل مع المستفيدين.
- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين حتى يتم خدمتهم بشكل أفضل.

- تبني آلية تمكن المستفيدين من الحصول على التغذية الراجعة بشأن طلباتهم وشكواهم من خلال الرسائل النصية وإتاحة خيار المصادقة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديدي الاحتياج.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي ومواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية للتعريف بخدمات وبرامج الجمعية.

خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

- بناءً على المعلومات التي تم جمعها من الموظفين الذين تم استطلاع في نهاية العام تبين بأن يتطل العمل على تحسين بيئة العمل وتطويرها لتكون أكثر جاذبية واستقراراً وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:
- تشكيل لجنة تعمل على دراسة وتطوير سلم الرواتب والأجور الحالي، وكذلك إعداد لائحة للحوافز والمكافآت.
 - زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم.
 - إعادة هيكلة الجمعية للوصول لهيكل تنظيم متسق مع معطيات الخطة الاستراتيجية ومتطلبات العمل في الجمعية بحيث يتم تحديد أدوار ومسؤوليات الوحدات التنظيمية وكذلك تعديل الأوصاف الوظيفية، بالإضافة إلى دراسة سبل تطوير آلية تقييم أداء الموظفين الحالية من حيث المعايير والأهداف التي يقوم عليها التقييم وتوزيع الدرجات.
 - تحديد الاحتياج التدريبي المشترك للموظفين وسده ببرنامج نوعي وقياس العائد والأثر من ورائه.
 - إشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
 - توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

بر عفيف
BIR AFIF

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة عفيف
مسجلة برقم (٩٧)
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

خطة التحسين المتعلقة بالمتطوعين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المتطوعين الذين تم استطلاع بعد انتهاء تجربتهم التطوعية مع الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين بيئة العمل التطوعي وتطويرها وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- اختيار الأوقات المناسبة للمبادرة والاستعداد الجيد لها.
- التواصل مع المتطوعين قبل بدء المبادرة بمدة زمنية كافية وإعطائهم التعليمات وتوضيح مهامهم وتعريفهم بالجمعية
- الإعلان عن الفرص التطوعية على موقع الجمعية الإلكتروني وعلى حساباتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الواتس أب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى نستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

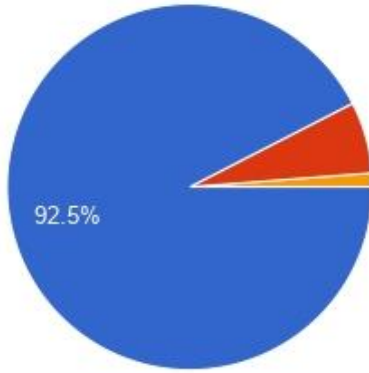
بر عفيف
BIR AFIF

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة عفيف
مسجلة برقم (٩٧)
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين

ما مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام

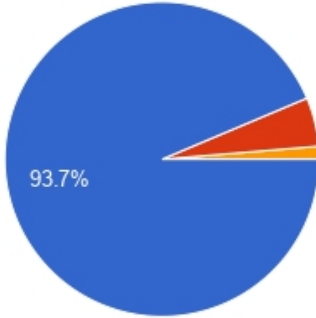
411 رأياً



راضٍ جداً
راضٍ
غير راضٍ

تعامل موظفي الجمعية مع المستفيدين والمراجعين

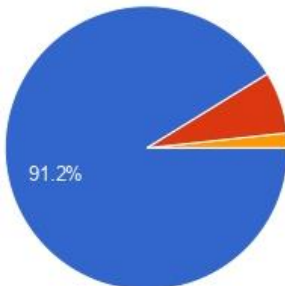
378 رأياً



راضٍ جداً
راضٍ
غير راضٍ

الظهور الإعلامي للجمعية في المجتمع

411 رأياً



راضٍ جداً
راضٍ
غير راضٍ



تقرير ملخص تقييم المستفيدين النهائي للخدمات المقدمة

**تقرير ملخص تقييم المستفيدين والزوار النهائي للخدمات المقدمة
من جمعية البر الخيرية بعفيف**

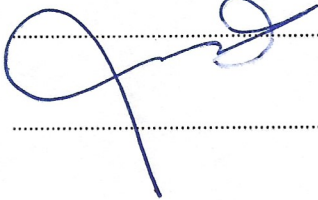
م	اقتراحات وآراء المستفيدين والزوار	رأي الجمعية
1	تحفيز رجال الأعمال على دعم اوقاف الجمعية	تسعى الجمعية جاهدة بتحفيز رجال الأعمال على دعم اوقاف الجمعية
2	الاهتمام بالمرافق العامة للجمعية	تم الاهتمام بمداخل الجمعية والتنسيق مع البلدية حيال ذلك
3	زيادة أجور العاملين	تم الاهتمام من قبل الجمعية بخصوص ذلك
4	طباعة كتب بلغات مختلفة	ترى الجمعية بأن العرض الالكتروني أفضل من الورقي
5	زيادة عدد المتطوعين والمتطوعات في المناسبات الكبيرة للمحافظة	تم الاهتمام من قبل الجمعية بخصوص ذلك
6	اشراك مشايخ وعلماء المحافظة في مناسبات ودورات تنظمها الجمعية وذلك لأهمية دورهم وتأثيرهم في المجتمع	تسعى الجمعية جاهدة في اشراك مشايخ وعلماء المحافظة في المناسبات
7	جمع الأوراق من الكتب والكراتين وغيرها وإعادة تدويرها ويكون ريعها للمستفيدين	سيتم دراسة ما جاء في ذلك

رئيس مجلس إدارة

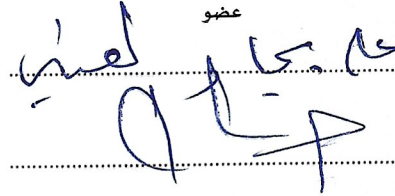
جمعية البر الخيرية بمحافظة عفيف

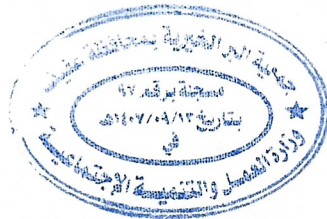
سعود بن سعد صالح المرشدي

عضو



عضو

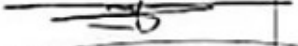
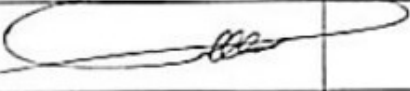




محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بعفيف رقم (٣١) لعام ٢٠٢٤ م			
رقم الاجتماع	٣١ لعام ٢٠٢٤	التاريخ	٢٠٢٤/٠٦/٢٩ م
الوقت	٤:٠٠ مساءً	المقر	مقر الجمعية وعن بعد
معاور الاجتماع			
١	الاطلاع على نتائج تقييمات قياس رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٣ م.		
٢	الاطلاع على سير العمل.		
٣	الاطلاع على نتائج تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة للجمعية.		

توصيات الاجتماع	
١	اطلع أعضاء مجلس الإدارة على تقرير رضى المستفيدين وتمت الموافقة على ما تضمنه التقرير في قياس رضى المستفيدين والتوجيه بتطوير الخدمات المقدمة حيث أن التقرير يقدم تجربة جيدة من خلال آلية أداء تمتع بالكفاءة والمرونة لتحقيق أعلى مستويات الرضا بإذن الله لدى المستفيدين. كما وأصوى المجلس بالأمور التالية: ١. الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنوياً. ٢. الاستفادة من التغذية الراجعة التي دونها المستفيدون. ٣. تطوير الاستبانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات. استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.
٢	تم استعراض أبرز الأنشطة للجمعية خلال الربع الثاني من العام ٢٠٢٤م، ووجه أعضاء المجلس الشكر للعاملين على ما تم إنجازه خلال الربع الثاني ٢٠٢٤م.
٣	اطلع مجلس الإدارة على نتائج التقييم للتعامل مع المخاطر المتأصلة والكامنة بالجمعية وتداول المجلس النتائج والملاحظات المذكورة وتم اعتماد القرارات والتوصيات المرفقة بالمحضر.

توقيع مجلس الإدارة

الاسم	المنصب	التوقيع
مسعود سعد صالح المرشدي	رئيس مجلس الإدارة	
عني بهجد صقر المرشدي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
مسعد واجب عبد القامي	أمين الصندوق	
نواف عليد نوار العتيبي	عضو	
عبد العزيز عوض ماطر العتيبي	عضو	