



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رضا أصحاب العلاقة المعنيين بجمعية البر الخيرية بمركز خمال

مقدمة

انطلاقاً من حرصنا على إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائها من أجل التطوير وتقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح ولضمان حقوق العملاء في التظلم وتقديم الشكاوي، ولذا عمدت الجمعية إلى استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدماتها والتعرف على مدى رضاهم عن الجمعية من خلال استمارات تم تصميمها من قبل إدارة 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.



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

- ١ مدى معرفتك بالخدمات التي تقدمها الجمعية.
- ٢ الطريقة التي تصلك بها أخبار وإعلانات الجمعية.
- ٣ مدى إمكانية الوصول إلى خدمات الجمعية.
- ٤ المدة الزمنية لتقديم الخدمات.
- ٥ سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمات.
- ٦ تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع.
- ٧ الإجراءات وأنظمة العمل في الجمعية من ناحية الوضوح والشفافية.
- ٨ شكاوي واقتراحات المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار.
- ٩ المشاريع والبرامج التي استفدت منها عن طريق الجمعية.
- ١٠ تقييم أداء الجمعية بشكل عام.

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: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (١٨) لعام ٢٠٢٤م بتاريخ: ١٤٤٦/٠٦/٢٣ هـ الموافق: ٢٠٢٤/١٢/٢٤م 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.



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

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 والمجفة بحقهم - 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	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
٥	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المسؤول التنفيذي

العنوان بالتفصيل : السمودية - المدينة المنورة - محافظة ينبع - مركز خمال

جوال : 0567947575 - هاتف : 0567947575 - صندوق بريد : 7033 الرمز البريدي : 12461

البريد الإلكتروني : ber.khamal@gmail.com الموقع الإلكتروني : https://www.ber-khamal.org.sa

جوال : 0504555651 - هاتف : 0533200208 - ص ب : 7790 الرمز البريدي : 48606

البريد الإلكتروني : jayida.info@gmail.com الموقع الإلكتروني : www.ber-jayida.org.sa

الزكاة : SA5880000208608010202786 | النبرعان : SA2780000208608010202471



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

خطة التحسن 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 بألية 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 وشكاوهم من خلال الرسائل النصية وإتاحة خيار المحادثة 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.

المنوان بالنفصيل : السموية - المدينة المنورة - محافظة ينبع - مركز خمال

جوال : 0567947575 - هاتف : 0567947575 - صندوق بريد : 7033 الرمز البريدي : 12461

البريد الإلكتروني : ber.khamal@gmail.com الموقع الإلكتروني : https://www.ber-khamal.org.sa

جوال : 0504555651 - هاتف : 0533200208 - ص ب : 7790 الرمز البريدي : 48606

البريد الإلكتروني : jayida.info@gmail.com الموقع الإلكتروني : www.ber-jayida.org.sa

الزكاة : SA5880000208608010202786 | النبرعائ : SA2780000208608010202471



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

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:

- النظري المكافآت وإمكانية زيادتها خاصة مع ارتفاع التكاليف وتغير ظروف المعيشة.
- الاستمرار في إعطاء الموظفين دورات تطويرية لنجاح العمل
- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم.
- إشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.
- يجب أن يكون التقديم على الاجازات إلكترونياً، وتوضيح حقوق الموظف.



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

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 آب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى نستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.

المملكة العربية السعودية

بسم الله الرحمن الرحيم



جمعية البر الخيرية بخمال

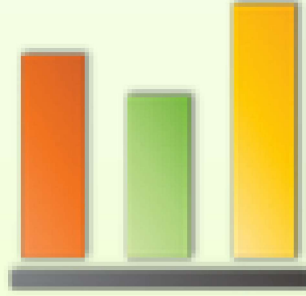
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

ترخيص رقم / ٨٢٩

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



نتائج استبيان الرضا (التغذية الراجعة)

ملخص تقييم المستفيدين النهائي

للخدمات التي تقدمها الجمعية

جمعية البر الخيرية بخمال

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

<https://www.ber-khamal.org.sa>



العنوان بالتفصيل : السعودية - المدينة المنورة - محافظة ينبع - مركز خمال

جوال : 0567947575 - هاتف : 0567947575 - صندوق بريد : 7033 الرمز البريدي : 12461

البريد الإلكتروني : ber.khamal@gmail.com الموقع الإلكتروني : <https://www.ber-khamal.org.sa>



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

نتائج إستبيان الرضا (التغذية الراجعة)

نتائج استبيان
رضا المستفيدين





الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

جمعية البر الخيرية بمركز خمال سعدت بكم وبآرائكم ومقترحاتكم
للمرقي بالعمل والتعاون البناء، عبر تعبئة الاستبانة التي تهدف للتطوير
وتقديم الخدمة المجتمعية المناسبة لجميع الفئات من خلال رسالة
الجمعية الموافقة للرؤية العامة

**إشارة إلى استعراض نتائج استبيان رضا المستفيدين فقد
توصل المجلس إلى ما يلي :-**

١. السعي لتطوير وتكثيف البرامج ومناسبتها للوقت الحالي وقضاياها.
٢. إحالة عدد من الملاحظات الواردة للإدارة التنفيذية لدراستها ووضع
الحلول المناسبة لها .
٣. اعتماد نتائج تحليل رضا المستفيدين وتقديم التغذية الراجعة وتنفيذ
المقترحات والتوصيات المقدمة منهم للتطوير ومعالجة السلبيات
والعقبات التي تواجههم ونشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية

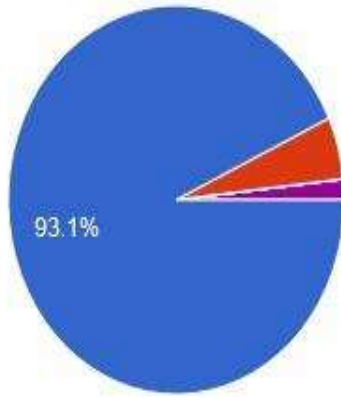


وفيما يلي عرض لنتائج استبيان رضا المستفيدين



ما رأيك بالخدمات التي تقدمها الجمعية ؟

58 رد

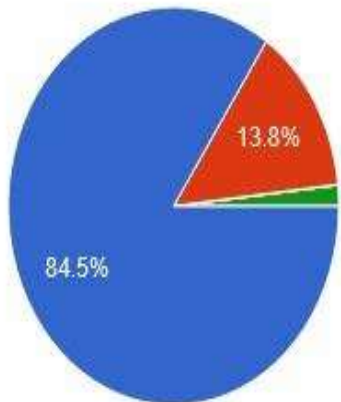


- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة



المواد المقدمة من الجمعية ذات جودة ؟

58 رد



- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة



الرقم :

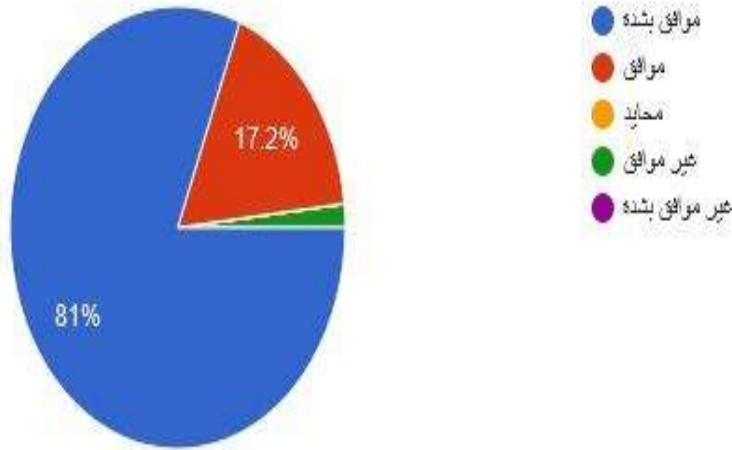
التاريخ :

المشروعات :



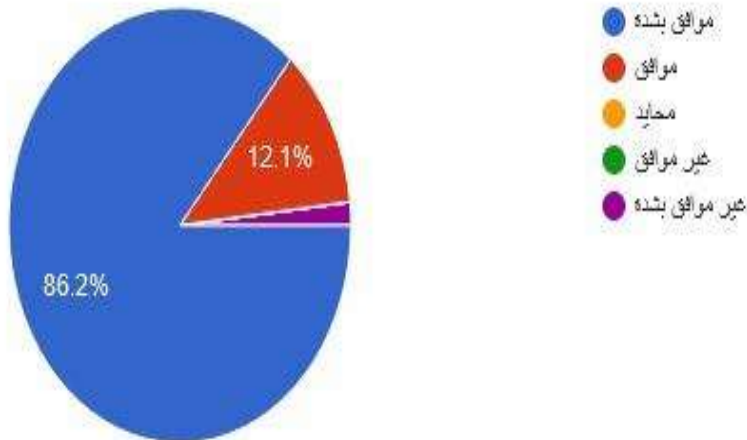
أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً ؟

58 رداً



سلوك متسوبي الجمعية مقدمي الخدمة يراعى ظروف المستفيدين ؟

58 رداً





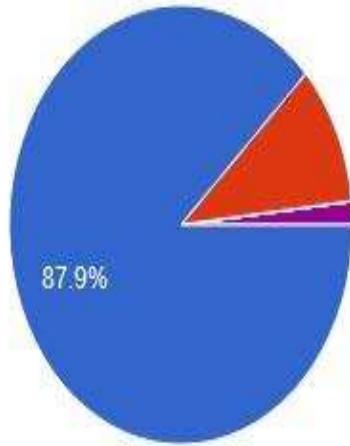
الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

كفاءة ادارة العاملين في الجمعية مميزاً ؟

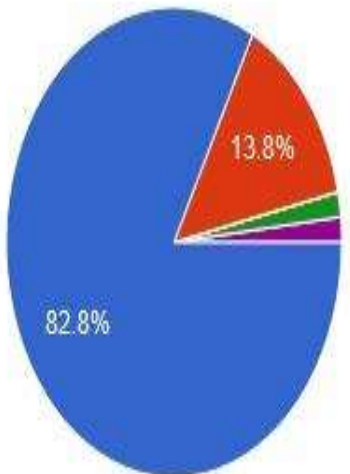
58 ردًا



- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

استجابة الجمعية لطلبات سريعاً ومقتناً ؟

58 ردًا



- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة



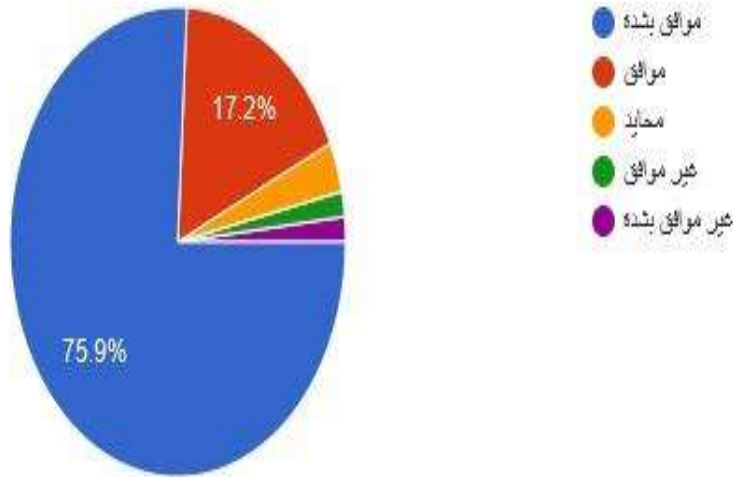
الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

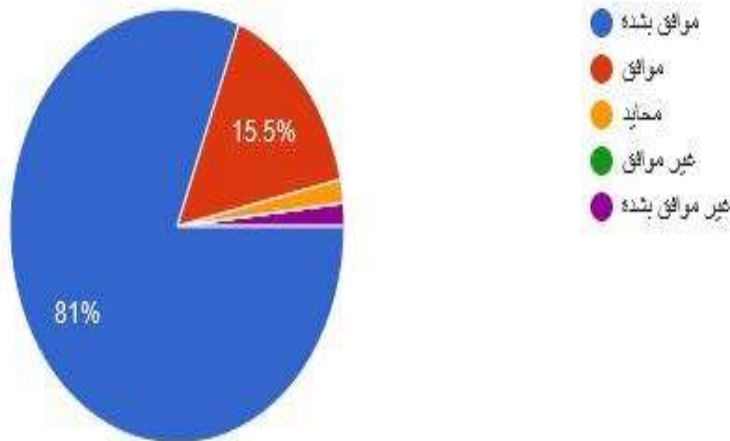
الدعم المالي مناسب ؟

58 رة



الاحظ أن اجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة ؟

58 رة





الرقم :

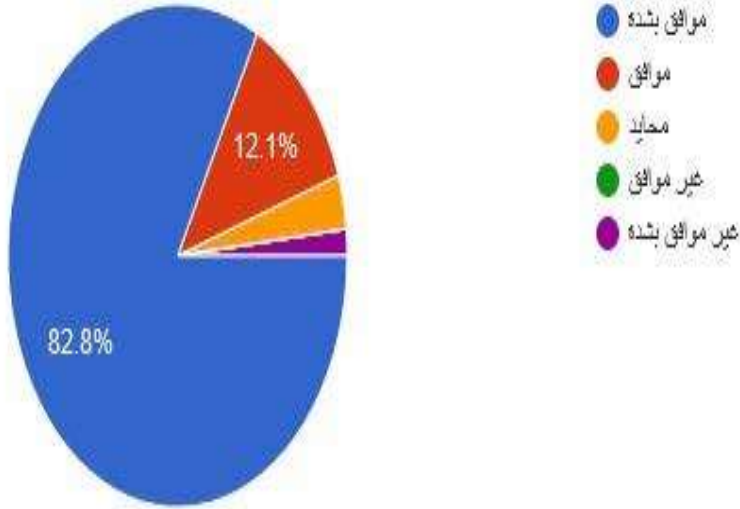
التاريخ :

المشروعات :



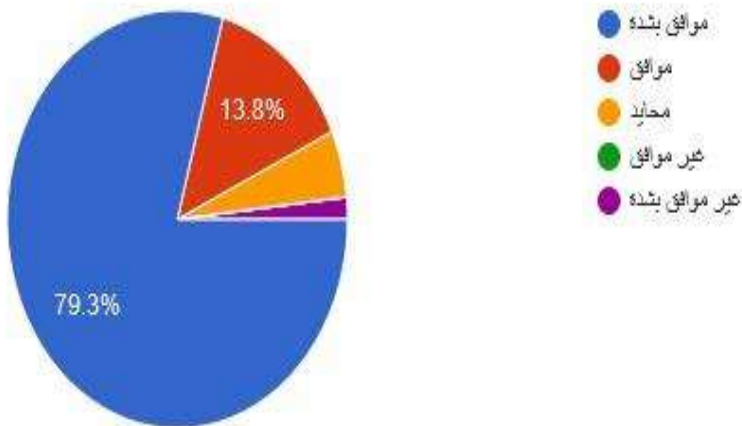
تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميزاً ؟

58 رة



الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة ؟

58 رة





الرقم :

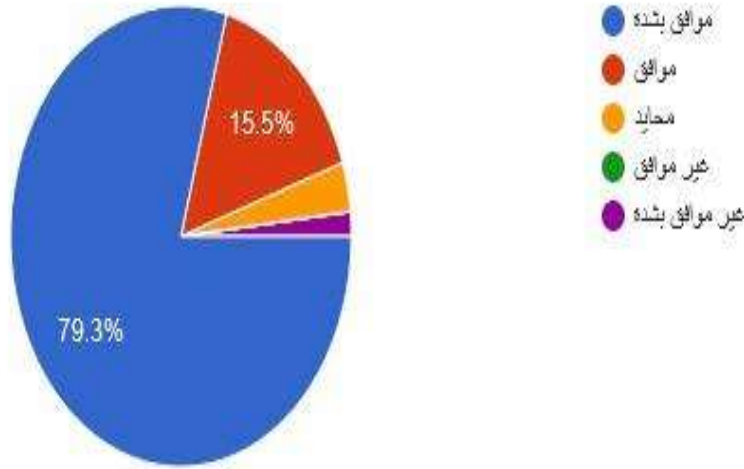
التاريخ :

المشروعات :



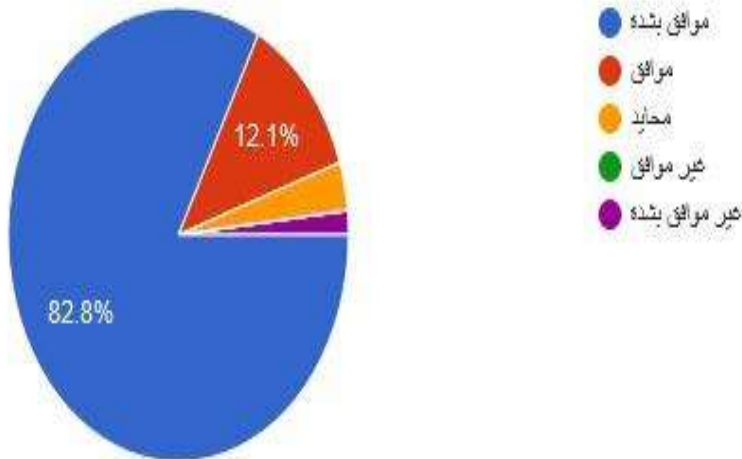
شكاوي المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع ؟

58 ردًا



الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة المستفيدين على اختلاف مواقعهم بالعدل والمساواة ؟

58 ردًا





الرقم :

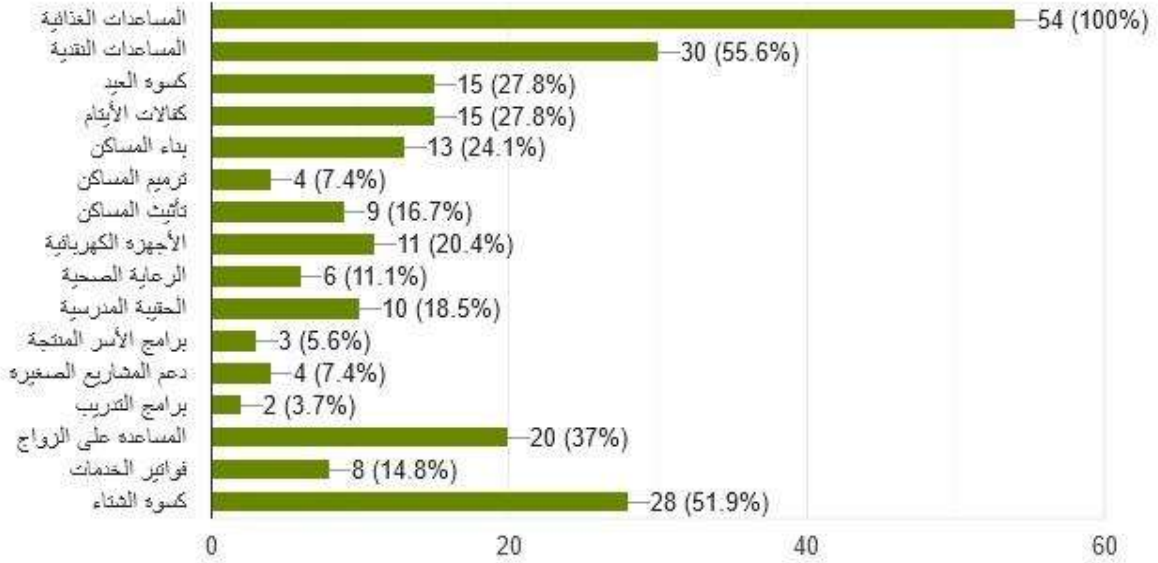
التاريخ :

المشروعات :



أختر البرامج والخدمات التي استفدت منها (يمكن اختيار أكثر من خيار)

54 ردًا



ما هي مقترحاتك وتوصياتك لتطوير خدمات الجمعية ؟

58 ردًا

سيارة توصيل للمستفيدين

وافين الله جزاهم خير

اتمنى دعم الجمعية من اهل حتى تقوم بعملها الذي كلفت به

اتمنى زيادة الدعم لئلاسر المحتاجة

اتمنى من اهل الخير دعم الجمعية والتبرع لها فهي تخدم شريحة كبيرة من المحتاجين والفقراء المعنفين

تطوير التواصل مع المستفيدين ومواكبة التقنية الجديدة التي تخدم مستفيديها

التطوير

لا يوجد جزاكم الله خير

...



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

ما هي مقترحاتك وتوصياتك لتطوير خدمات الجمعية ؟

ردًا 58

سداد فواتير

يفضل وجود سيارة توصيل

الله يعطيكم العافيه ويقويكم ويجزاكم كل خير

لا يوجد

وفقكم الله ويعطيكم العافيه

وفقكم الله

تفعيل الرسائل النصية

ممتازة الجمعيه

شكرًا

ما هي مقترحاتك وتوصياتك لتطوير خدمات الجمعية ؟

ردًا 58

دعم فواتير الكهرباء لئلا أمل والمطلقات

البحث عن متبرعين ونقل ماتقوم به الجمعيه في وسائل التواصل الاجتماعي

طرد الموظفين و تغييرهم

التطوير والمساهمه

أتمنى لهم التوفيق

ا

أتمنى لهم الاجر والمثوية فيما يقدمونه للمستفيدين

أتمنى لهم التوفيق والله يجزا هم خير

نشر نشاط الجمعية بشكل محدث حتى يرا الجميع مجهوداتها في خدمة المستفيدين ودعمها من قبل اهل الخير



محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٨) المنعقد في يوم الثلاثاء تاريخ: ١٤٤٦/٠٦/٢٣ هـ الموافق:
٢٠٢٤/١٢/٢٤ م تم اجتماع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بمركز خمال برئاسة رئيس مجلس الإدارة
الأستاذ/ سعيد بن حميد الجهني لمناقشة الموضوعات التالية:

١. الاطلاع على تقرير المراجع الداخلي للجمعية لعام ٢٠٢٤ م.
٢. الاطلاع على نتائج تقييمات قياس رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٤ م.
٣. تقديم برنامج التوعية المالية والإدارية لأعضاء مجلس الإدارة.
٤. مناقشة اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية.
٥. عرض نتائج تقييم المخاطر.
٦. ما يستجد من أعمال

وقد تم اتخاذ القرارات التالية بعد الموافقة عليها بالإجماع:

أولاً: تم الاطلاع على تقارير المراجع الداخلي للجمعية وتمت توصية المسؤول التنفيذي بمعالجة الملاحظات المذكورة في التقرير.
ثانياً: 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.
٤. استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.

ثالثاً: أحيط المجلس علماً بتنفيذ برنامج توعوي متكامل لأعضاء مجلس الإدارة تناول الجوانب المالية والإدارية، بالإضافة إلى التوعية بأنظمة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمخاطر المرتبطة بها، وذلك بهدف تعزيز مستوى المعرفة والالتزام بالحوكمة والشفافية داخل الجمعية.

رابعاً: الموافقة على اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية المرفق بهذا المحضر

خامساً: اطلع مجلس الإدارة على نتائج التقييم للتعامل مع المخاطر المتأصلة والكامنة بالجمعية وتداول المجلس النتائج والملاحظات المذكورة وتم اعتماد القرارات والتوصيات المرفقة بالمحضر.

وانتهى الاجتماع عند الساعة ٥:٣٠ مساءً ، والله الموفق

توقيع اعضاء المجلس الحاضرين

٢	اسم العضو	صفته	التوقيع
١	سعيد حميد أحمد الرفاعي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	حمد حمدان عواد الرفاعي	نائب الرئيس	
٣	محمد مرزوق سالم الرفاعي	المشرف المالي	
٤	عبدالرحمن عايش بريك الرفاعي	عضو مجلس الإدارة	
٥	محمد عواد عليته الرفاعي	عضو مجلس الإدارة	
٦	سامي حمدان عواد الرفاعي	عضو مجلس الإدارة	
٧	يوسف مبارك مقبل الحبوشي	عضو مجلس الإدارة	
٨	عبيد عبدالله عطية الله السناني	عضو مجلس الإدارة	
٩	حامد حمدان عواد الرفاعي	عضو مجلس الإدارة	

