



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

### مقدمة

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

### أهداف استطلاعات الرأي:

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



## 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 منسوب الجمعية ومقدمي الخدمات.
- ٦ تواصل منسوب الجمعية مع المستفيدين والمجتمع.
- ٧ الإجراءات وأنظمة العمل في الجمعية من ناحية الوضوح والشفافية.
- ٨ شكاوى واقتراحات المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار.
- ٩ المشاريع والبرامج التي استفادت منها عن طريق الجمعية.
- ١٠ تقييم لأداء الجمعية بشكل عام.

## وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء واقتراحات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبيانات بتسجيل أبرز الإيجابيات واللاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجتها وتعزيز الآراء واللاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (١٨) لعام ٢٠٢٤ م بتاريخ: ٢٣/٠٦/١٤٤٦ هـ الموافق: ٢٤/١٢/٢٠٢٤ م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبيانات.
- خامساً: نشر التغذية المراجعة على الموقع الإلكتروني.
- سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم ولاحظاتهم.



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 المقتراحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوى العملاء وتحييد الممارسات الخاطئة والمجحفة بحقهم - إن وجدت - كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوى 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

الإيضاح	البنود	م
قياس رضا المستفيدين	اسم استماراة الاستبانة	١
الادارة التنفيذية	الجهة المختصة بالاستبيان	٢
المستفيدين من خدمات الجمعية.	الفئة المستهدفة من الاستبانة	٣
مجلس الادارة	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	٤
المسؤول التنفيذي	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	٥



## 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 خيارات المحادثة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديد الاحتياج.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي و الواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية للتعرف 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:

- 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.
- اشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وطنية.
- يجب أن يكون التقديم على الإجازات إلكترونياً، وتوضيح حقوق الموظف.



## خطة التحسين المتعلقة بالتطوعين

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 واعطائهم التعليمات وتوضيح مهامهم وتعريفهم بالجمعية
- الإعلان عن الفرص التطوعية على موقع الجمعية الالكتروني وعلى حساباتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الواتس آب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالتجذية الرجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى تستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.



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>





الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

# نتائج إستبيان الرضا (التغذية الراجعة)

## نتائج استبيان رضا المستفيدين





الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

جمعية البر الخيرية بمركز خمال سعدت بكم وبآرائكم ومقترناتكم للرقي 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  
توصى المجلس إلى ما يلي :-**



١

١. السعي لتطوير وتكثيف البرامج و المناسبتها ل الوقت الحالي وقضاياها.
٢. إحالة عدد من الملاحظات الواردة للإدارة التنفيذية ل دراستها ووضع الحلول المناسبة لها.
٣. اعتماد نتائج خليل رضا المستفيدين و تقديم التغذية الراجعة وتنفيذ المقترنات والتوصيات المقدمة منهم للتطوير و معالجة السلبيات والعقبات التي تواجههم و نشر التغذية الراجعة في موقع الجمعية



الرقم :

التاريخ :

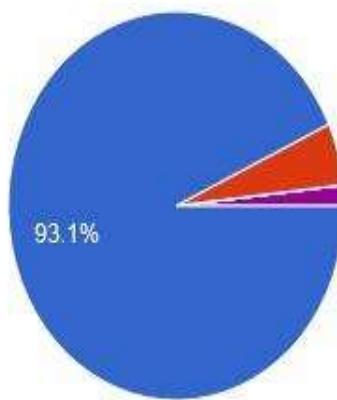
المشروعات :

## وفيما يلي عرض لنتائج استبيان رضا المستفيدين

نسخ

ما رأيك بالخدمات التي تقدمها الجمعية ؟

٥٨ ر

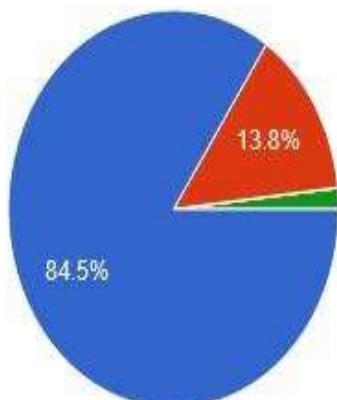


- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

نسخ

المواد المقدمة من الجمعية ذات جودة ؟

٥٨ ر



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



الرقم :

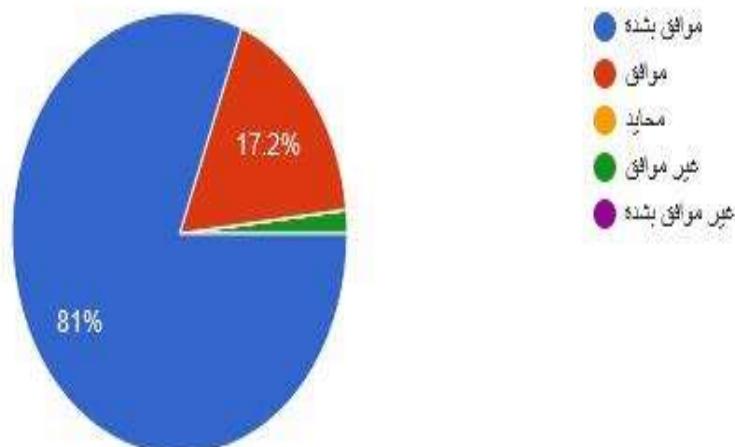
التاريخ :

المشروعات :

نسخ

أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً ؟

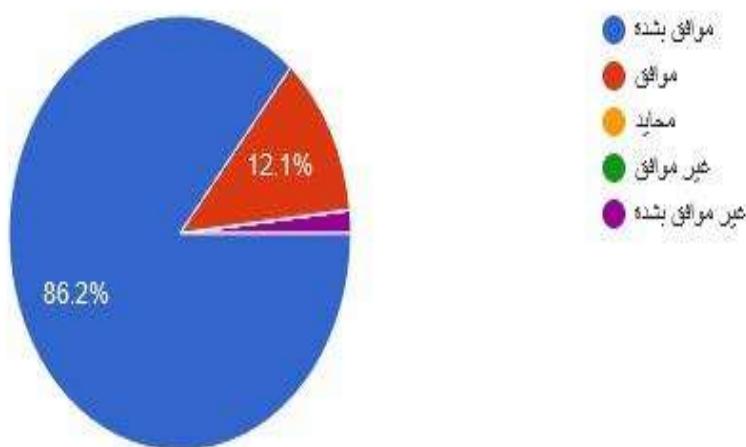
٥٨



نسخ

سلوك منسوبي الجمعية مقدمي الخدمة يراعي ظروف المستفيدن ؟

٥٨





الرقم :

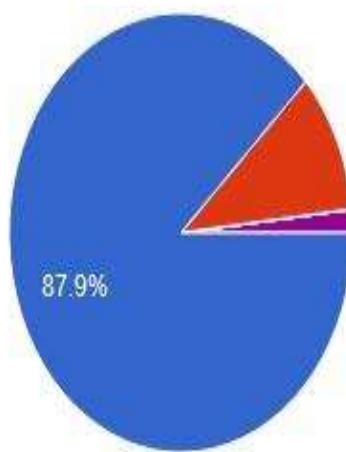
التاريخ :

المشروعات :

نسخ

كفاءة إدارة العاملين في الجمعية مميزة؟

٥٨ ر

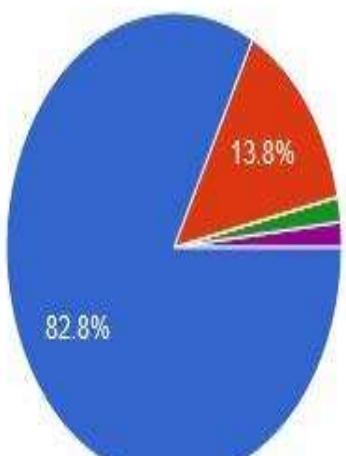


- موافق بشدة
- موافق
- متأخر
- غير موافق
- غير موافق بشدة

نسخ

استجابة الجمعية لطلبات سريعاً ومتقدماً؟

٥٨ ر



- موافق بشدة
- موافق
- متأخر
- غير موافق
- غير موافق بشدة



الرقم :

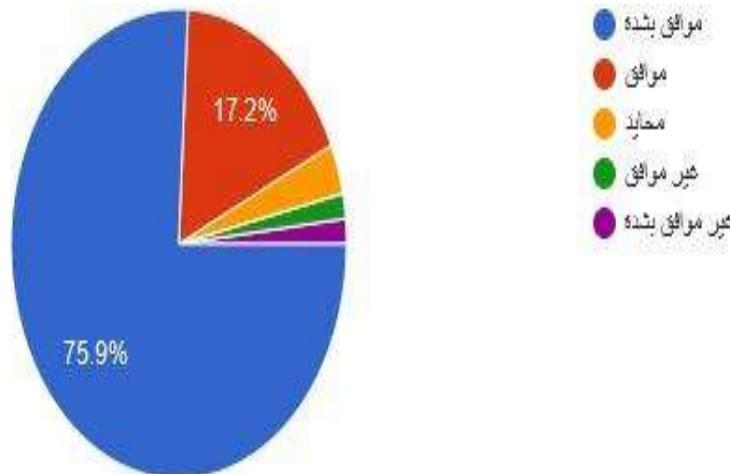
التاريخ :

المشروعات :

لنسخ

الدعم المالي مناسب؟

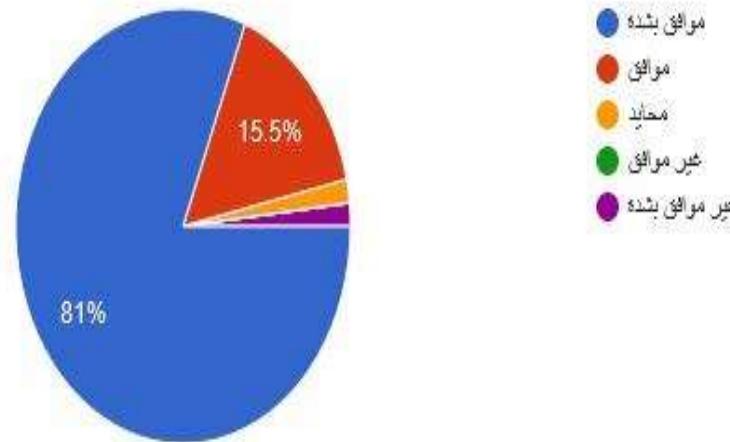
٥٨٪



لنسخ

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

٥٨٪





الرقم :

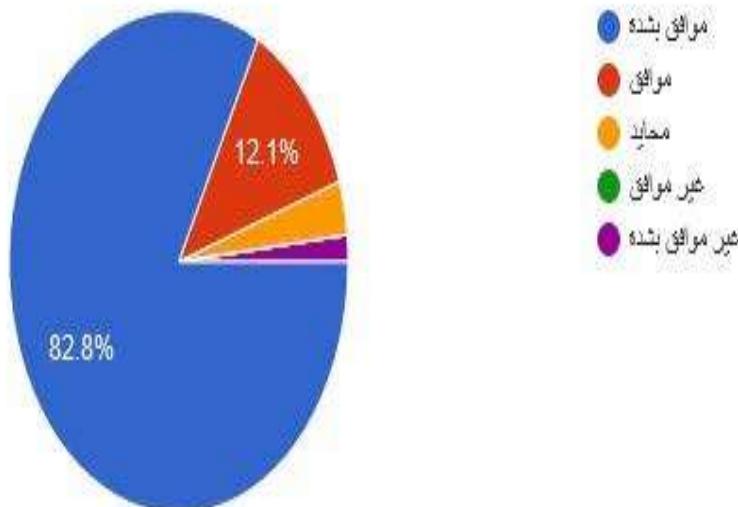
التاريخ :

المشروعات :



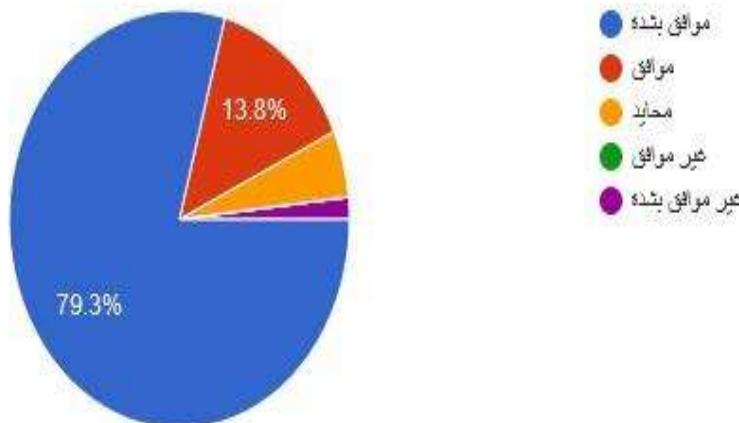
تواصلي منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع ممبدأ؟

٥٨ ر



الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة؟

٥٨ ر





الرقم :

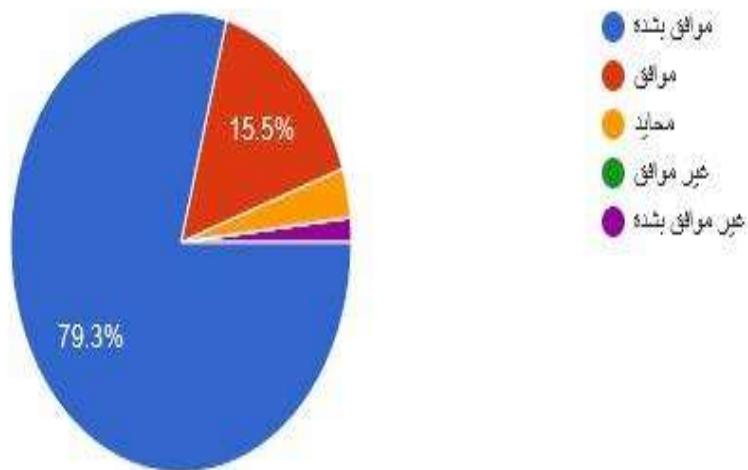
التاريخ :

المشروعات :

لنسخ

شكال المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع ؟

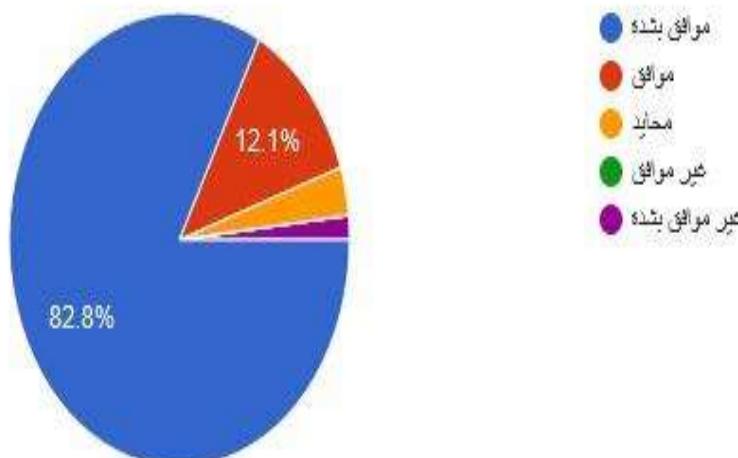
ر. 58



لنسخ

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

ر. 58





الرقم :

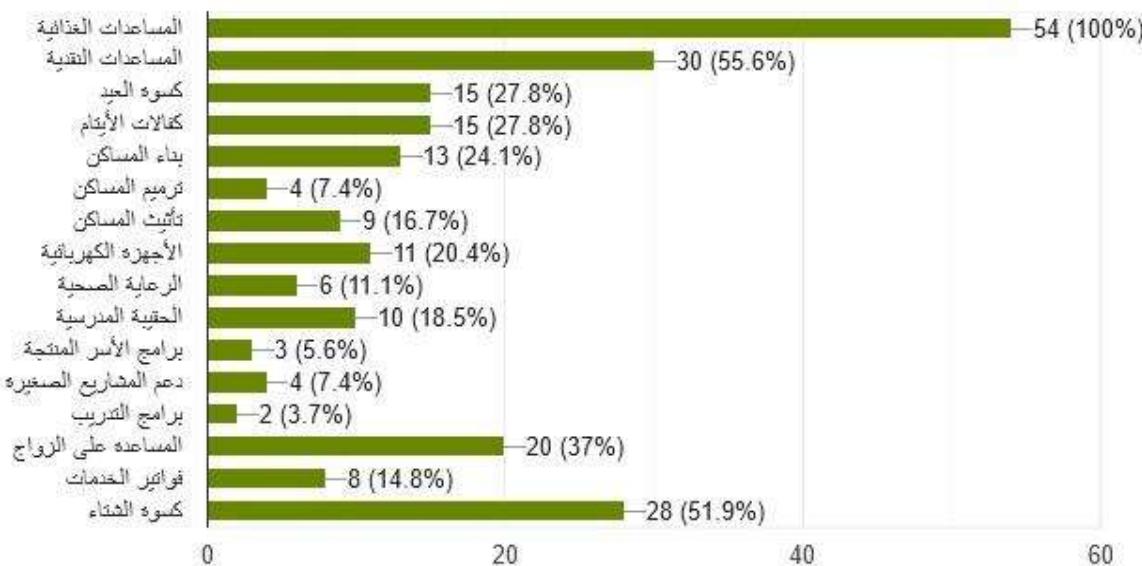
التاريخ :

المشروعات :

لنسخ

أعلى البرامج والخدمات التي استفادت منها (يمكن اختيار أكثر من خيار)

رداً 54



ما هي مقتراحاتك ونوصياتك لتطوير خدمات الجمعية؟

رداً 58

سبل توصيل للمستفيدين

وافر الله يجزاهم خير

ادمني دعم الجمعية من اهل حتى تقوم بعملها الذي كلفت به

ادمني زياده الدعم لاتسسر المحتاجة

ادمني من اهل الخير دعم الجمعية واتبرع لها فهي تخدم هريحة كبيرة من المحتاجين و القراء المحظوظين

تطوير التواصل مع المستفيدين ومواكبة التقنية الحديثة التي تخدم مستفيديها

التطوير

لا يوجد حراك الله خير

بيان الخصوصية



الرقم : .....  
التاريخ : .....  
المشروعات : .....

ما هي مقتراحاتك وتوصياتك لتطوير خدمات الجمعية؟

رد ٥٨

سداد فواتير

يفضل وجود سيارة توصيل

الله يعطيكم العافية ويفويكم ويجراكم كل خير

لابوجد

وفكم الله ويعطيكم العافية

وفكم الله

تحليل الرسائل النصية

متناه الجمعية

دكرًا

ما هي مقتراحاتك وتوصياتك لتطوير خدمات الجمعية؟

رد ٥٨

دعم فوائير الكهرباء للازامن والمطلقات

البحث عن مغيرين ونقل ماقرر به الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي

طرد الموظفين وتحبيرهم

التطوير والمساهمة

أتمنى لهم التوفيق

١

أتمنى لهم الاجر والمنوبة فيما يقدمونه للمستفيدين

أتمنى لهم التوفيق والله يجزاهم خير

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



الرقم :

١٨

التاريخ : ١٤٤٦/٠٦/٢٣ هـ

الموضوع :

محضر اجتماع مجلس الإدارة

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٨) المنعقد في يوم الثلاثاء تاريخ: ١٤٤٦/٠٦/٢٣ هـ الموافق:

٢٤/١٢/٢٤ 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 رضا المستفيدين وتمت الموافقة على ما تضمنه التقرير في قياس رضا المستفيدين والتوجيه بتطوير الخدمات المقدمة حيث أن التقرير يقدم تجربة جيدة من خلال آلية أداء تتمتع بالكفاءة والمرؤنة لتحقيق أعلى مستويات الرضا بإذن الله لدى المستفيدين.

كما وأصوّى المجلس بالأمور التالية:

١. الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنويًا.
٢. الاستفادة من التغذية الراجعة التي دونها المستفيدين.
٣. تطوير الاستبيانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات.
٤. استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.

ثالثاً: أحيل المجلس علمًا 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 بالحكمة والشفافية داخل الجمعية.

رابعاً: الموافقة على اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية المرفق بهذا المحضر

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

وانتهى الاجتماع عند الساعة ٥:٣٠ مساءً ، والله الموفق

١٨

الرقم :

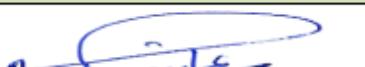
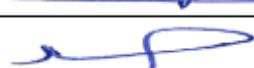
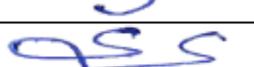
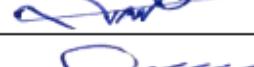
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التاريخ : ١٤٤٦/٠٦/٢٣ هـ

الموضوع :

محضر اجتماع مجلس الإدارة

## توقيع اعضاء المجلس الحاضرين

الرقم	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	عبد الرحمن عايش بريك الرفاعي	عضو مجلس الإدارة	
٥	محمد عواد عليه الرفاعي	عضو مجلس الإدارة	
٦	سامي حمدان عواد الرفاعي	عضو مجلس الإدارة	
٧	يوسف مبارك مقبل الحبيشي	عضو مجلس الإدارة	
٨	عبد الله عطية الله السناني	عضو مجلس الإدارة	
٩	حامد حمدان عواد الرفاعي	عضو مجلس الإدارة	