



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بمركز المرقبان
مسجلة برقم (٢٦٦)
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع الغير ربحي

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

التغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لعام 2024م



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بمركز المرقيان
مسجلة برقم (٢٦٦)
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

لتغذية الراجعة لاستطلاع رأي المستفيدين لعام 2024م

بشأن اطلاع إدارة الجمعية على شكاوي ومقترحات العملاء الخارجيين والداخلين إن وجدت والعمل على دراستها والرفع بتقرير للمجلس الإصدار قرار حيالها وذلك لتجويد الخدمات وزيادة التعاون بين الجمعية والمستفيدين والمهتمين .
والمستفيدين والمهتمين . وبناء على ما تضمنته الخطة التنفيذية لقياس رضا المستفيد للعام 2024م اعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبانة الكترونيا لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى الرضا العملاء الجمعية بحيث يضم جميع المعلومات والمؤشرات المطلوب الإجابة عنها من قبل مستفيدي 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 وارسله .

ويحمد الله فقد قام (130) من مستفيدي الجمعية بتعبئة الاستبيان .

ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والنسبة المئوية المتحققة نلاحظ ..

- (1) نسبة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له (١٠٠) .
- (٢) نسبة الرضا في مجال سهولة التعامل مع الإجراءات بنسبة (١٠٠) .
- (3) نسبة الرضا في مجال الوقت الذي استغرقه الموظف في إنجاز العمل بنسبة (90%) .
- (4) جودة ودقة الخدمات المقدمة بنسبة (90%) .

عليه تجدون برفقه الدراسة أملين بعد اطلاعكم ، تزويدنا بمقترحاتكم وملحوظاتكم ، والله الموفق



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بمركز المرقبان
مسجلة برقم (٢١٦)
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع الغير ربحي

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

معايير قياس رضا المستفيد

المعيار	الرقم	العنصر	التقييم	
			نعم	لا
بيئة العمل	1	توفر أماكن انتظار مريحة		
	2	المظهر العام نظيف ومريح		
	3	توفر خدمات مساندة فعالة (تصوير)		
الوقت اللازم للحصول على الخدمة	1	مناسبة الوقت اللازم للموظف المعنى بتقديم الخدمة		
	2	مناسبة الوقت المستغرق للموظف لإنجاز العمل		
	3	التزام الموظف بالموعد المحدد لتقديم الخدمة		
الشكاوي والاقتراحات	1	وجود صندوق في الجمعية للشكاوي والاقتراحات		
	2	سهولة مقابلة المسؤول عن تقديم الخدمة		
	3	حل المشكلة بالسرعة المطلوبة		

أخي المراجع

- نأمل تعبئة هذه الاستبانة ووضعها في الصندوق أو تسليمها لموظف علاقات المستفيدين.
- رأيك يهمنا لتطوير خدماتنا

