

جمعية العقيق

للخدمات الإنسانية بتمره

ترخيص رقم 5070



2025م

التغذية الراجعة

أصحاب العلاقة



لجمعية العقيق

للخدمات الإنسانية بتمره

يا باغي الخير أقبل

<https://www.alaqiq-tamrah.sa>

AlaqiqTamrah 0552280086



مقدمة:

نسعى في جمعية العقيق للخدمات الإنسانية بتمره للاستماع إلى آراء مستفيدينا لتحسين جودة خدماتنا وتعزيز أثر مشاريعنا. نقدم هنا ملخصاً للتغذية الراجعة التي تم جمعها عبر استبياناتنا ومنصات التواصل الرسمية، مع الالتزام الكامل بالخصوصية وعدم نشر أي بيانات شخصية حساسة.

أبرز ملاحظات المستفيدين:

- ❖ رضا المستفيدين عن جودة الخدمات: 93% من المستفيدين أعربوا عن رضاهم عن خدمات الجمعية.
 - ❖ تحسين العمليات: بعد استلام ملاحظات المستفيدين، تم تعديل آلية توزيع المساعدات لتكون أكثر سرعة وفعالية.
- ملاحظات نوعية:
- ❖ الخدمة ممتازة، وموظفو الجمعية متعاونون للغاية..
 - ❖ تم تلبية احتياجات الأسرة بشكل أفضل بعد التعديلات الأخيرة.

يا باغي الخير أقبل



إجراءات الجمعية بناء على التغذية الراجعة:

بناء على نتائج مقياس الرضا (استبيان رضا أصحاب العلاقة)، فقد اطلع مجلس الإدارة على النتائج، وتم اعتمادها ومناقشتها، وصدر بشأنها عدد من القرارات والتوصيات التحسينية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: قرارات تخص المستفيدين والخدمات:

- ❖ اعتماد خطة لرفع مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية خلال العام الحالي.
- ❖ تحسين سرعة دراسة الطلبات وصرف المساعدات للمستحقين.
- ❖ مراجعة إجراءات تحديث بيانات الأسر المستفيدة وتقليل التعقيدات.
- ❖ تحسين آلية التواصل مع المستفيدين عبر الرسائل النصية والهاتف.
- ❖ تعزيز العدالة والشفافية في توزيع المساعدات وفق معايير الاستحقاق.

ثانياً: قرارات تخص البرامج الموسمية:

- ❖ رفع كفاءة تنفيذ مشاريع السلال الغذائية وكسوة العيد والحقيبة المدرسية.
- ❖ إعداد خطة مبكرة للمشاريع الموسمية لضمان سرعة التنفيذ وجودة الخدمة.
- ❖ قياس رضا المستفيدين بعد كل مشروع موسمي ورفع النتائج للمجلس.

يا باغي الخير أقبل



ثالثا: قرارا تخص الجودة والحوكمة:

- ❖ اعتماد تنفيذ قياس رضا المستفيدين بشكل نصف سنوي.
- ❖ رفع تقارير دورية لمجلس الإدارة بنتائج الرضا ونسب التحسن.
- ❖ تحديد مستهدف سنوي لرضا المستفيدين لا يقل عن 90٪.
- ❖ متابعة تنفيذ التوصيات السابقة في كل اجتماع مجلس إدارة.
- ❖ الإفصاح عن أبرز نتائج قياس الرضا ضمن التقرير السنوي للجمعية.

رابعا: قرارات تخص الموظفين والمتطوعين:

- ❖ تدريب الموظفين على حسن التعامل مع المستفيدين وسرعة الإنجاز.
- ❖ الاستفادة من المتطوعين في خدمة المستفيدين وتنظيم البرامج الموسمية.
- ❖ تحفيز الموظفين المتميزين في خدمة المستفيدين.

وعليه، تؤكد الجمعية أن نتائج الاستبيان تم الاستفادة منها عمليا في اتخاذ قرارات تطويرية وتحسينية، بما يعزز رضا أصحاب العلاقة ويرفع جودة الخدمات المقدمة.

يا باغي الخير أقبل



دعوة للمشاركة:

ندعو كل المستفيدين والشركاء إلى تقديم آرائهم عبر:

- ❖ نموذج الاتصال الإلكتروني على الموقع.
 - ❖ الاستبيانات الدورية التي نرسلها عبر وسائل الاتصال المختلفة.
 - ❖ رسائل وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية.
- ملاحظاتكم هي مفتاحنا لتطوير خدماتنا وتعزيز أثر مشاريعنا.



الشركاء



المستفيدين



الإجراءات والمراجعات

يا باغي الخير أقبل