

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين بجمعية حافظوا على النعمة وأعيدوا التدوير

مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية حافظوا على النعمة وأعيدوا التدوير لتقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة للمستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وبجودة 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: (٢) بتاريخ: ١٣/١٢/١٤٤٥هـ عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- خامساً: 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 وتحسين 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	البنود	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

تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

- ١ مدى انتفاع المستفيدين من البرامج المقدمة من الجمعية.
- ٢ مدى الرضا عن استجابة العاملين في الجمعية.
- ٣ مدى الشفافية والإفصاح.
- ٤ مدى الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- ٥ مدى الرضا عن بيئة العمل.
- ٦ ملاحظات على الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٧ سرعة الاستجابة للشكاوي والمقترحات.
- ٨ الرضا بشكل عام.

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:

- 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 المحادثة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي ومواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية للتعريف بخدمات وبرامج الجمعية.
- تحسين بيئة التواصل.

خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من الموظفين الذين تم استطلاع في نهاية العام تبين بأن يتطلب 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 تنظيمي متنسق 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.
- اشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.

خطة التحسين المتعلقة بالمتطوعين

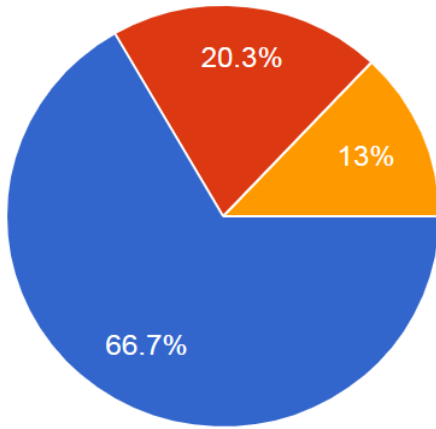
بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المتطوعين الذين تم استطلاع بعد انتهاء تجربتهم التطوعية مع الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين بيئة العمل التطوعي وتطويرها وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- 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

نتائج استبيانات قياس الرضا ٢٠٢٤م

ما مدى استفادتك من برامج وأنشطة الجمعية؟

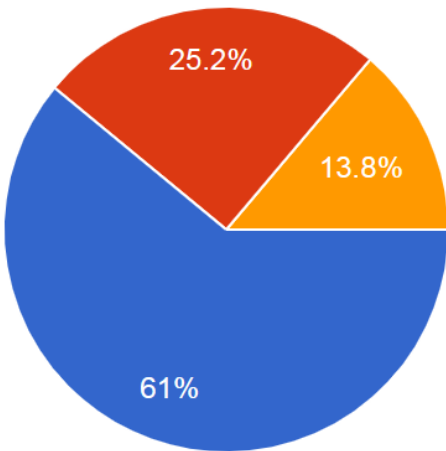
123 ردًا



- راض جداً
- راضي لحد ما
- غير راضي

تعتبر عناصر البيئة جاذبة ومحفزة في الحلقة وبرامجها

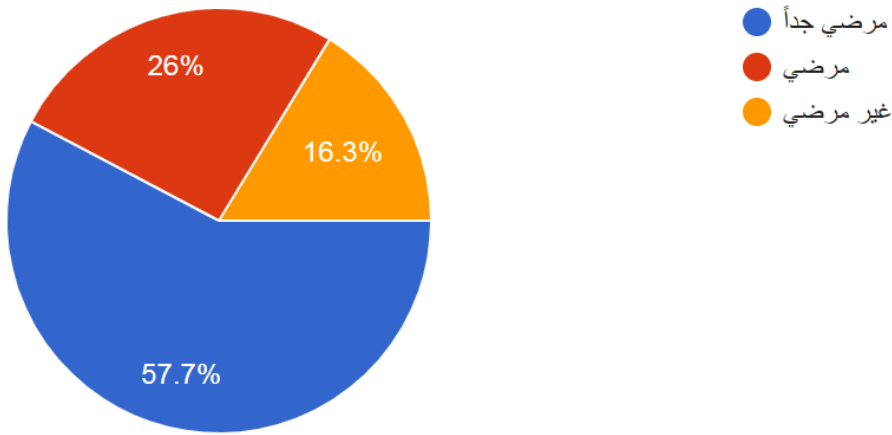
123 ردًا



- راض جداً
- راضي لحد ما
- غير راضي

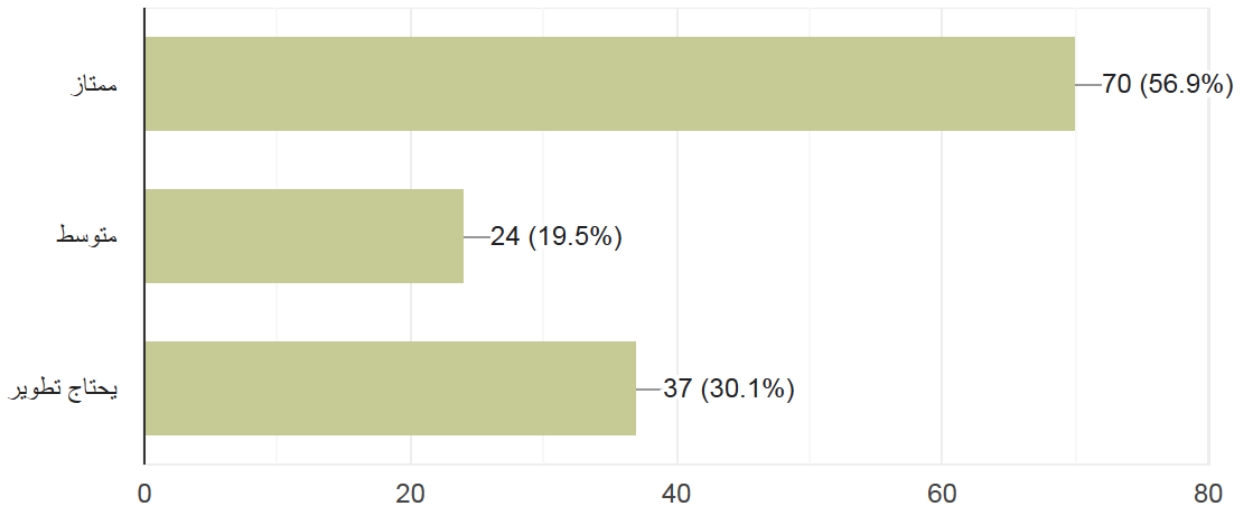
ما مدى تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين؟

123 ردًا



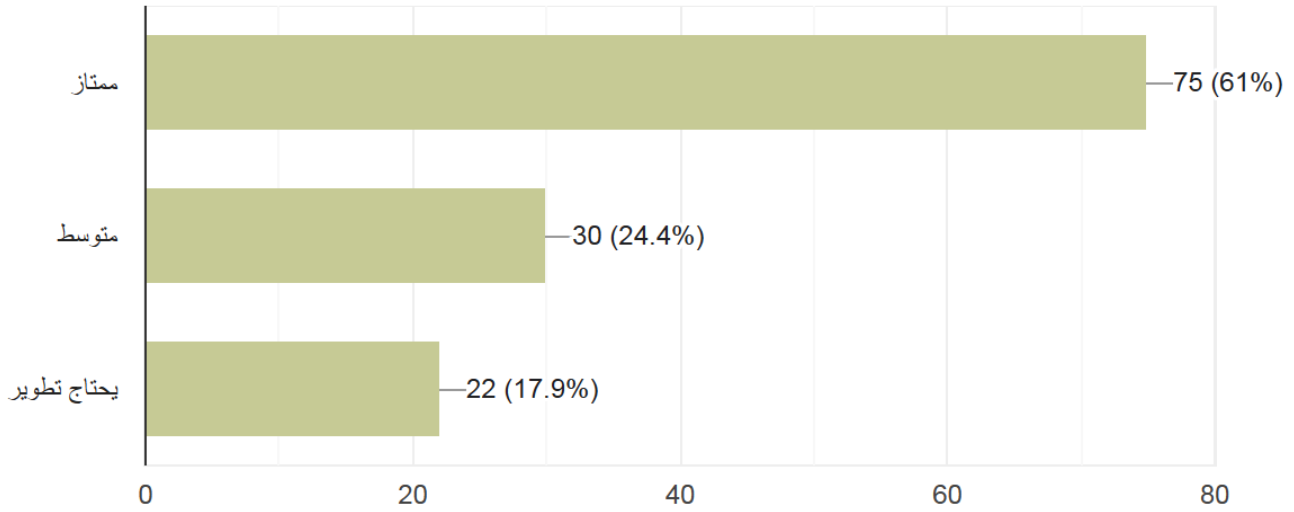
رأيك في الجانب الإعلامي وتواصل الجمعية مع المجتمع من خلال المنصات الالكترونية ومواقع التواصل؟

123 ردًا



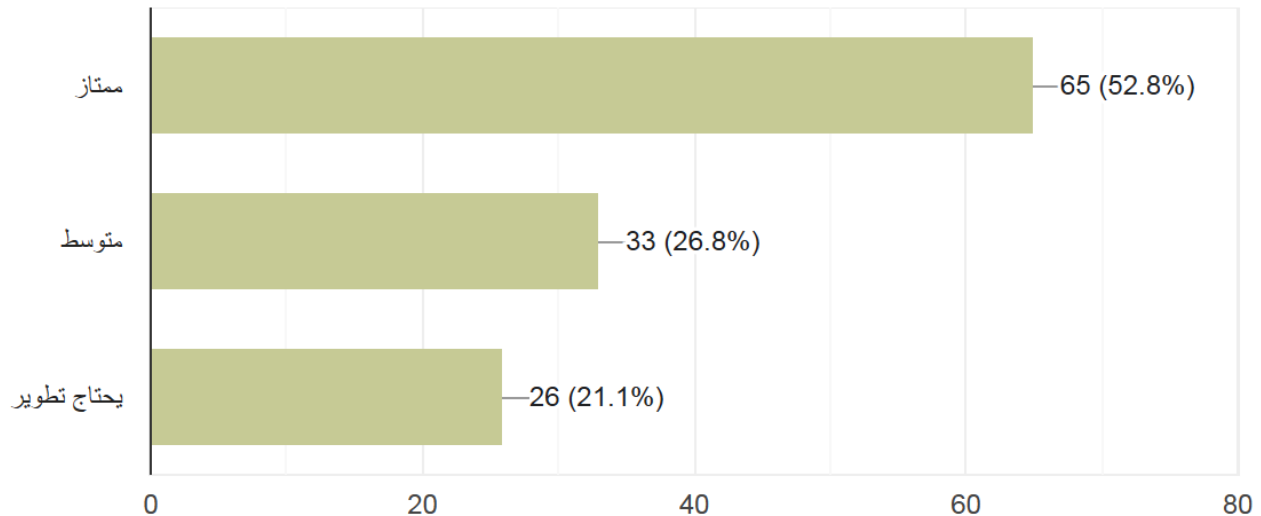
لوائح الجمعية وسياساتها المنشورة في الموقع مرنة

123 ردًا



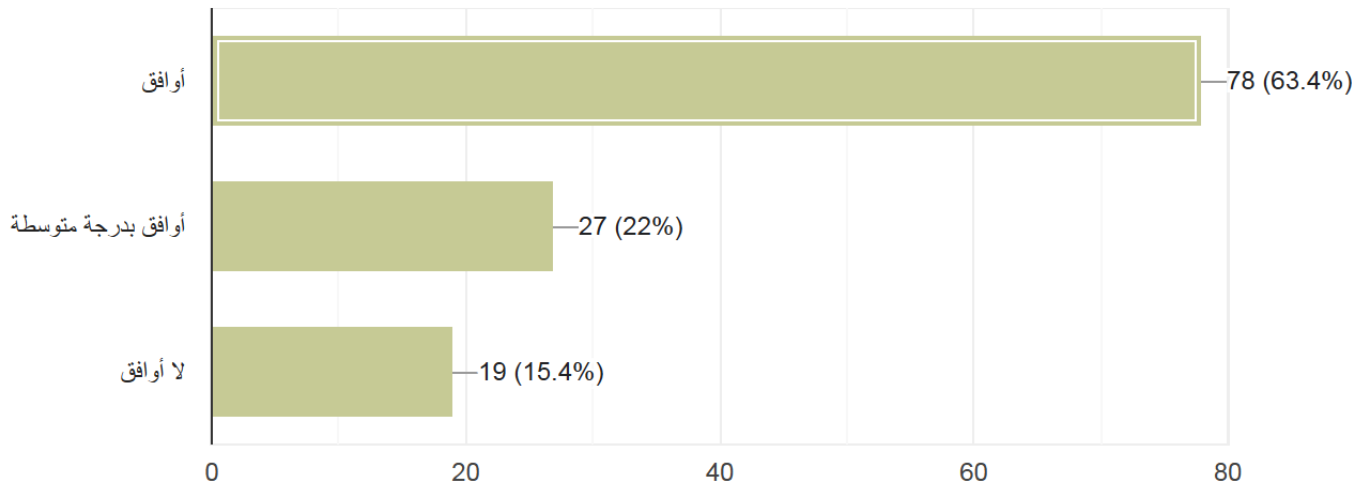
تنفذ الجمعية البرامج والأنشطة بإحترافية عالية

123 ردًا



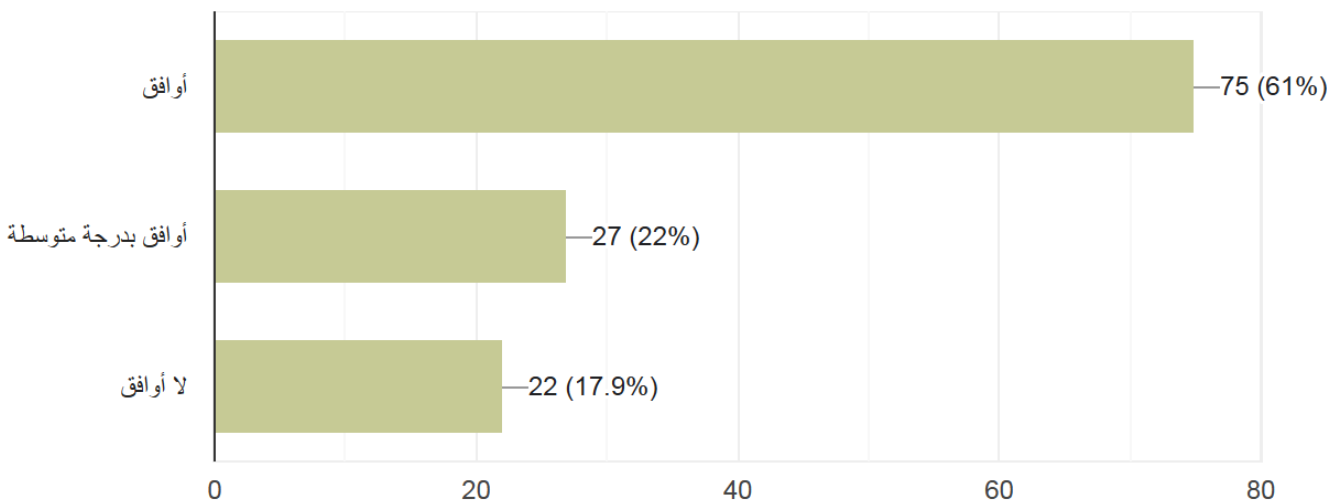
تقدم الجمعية تعريفاً كافياً بالخدمات التي تقدمها

123 ردًا



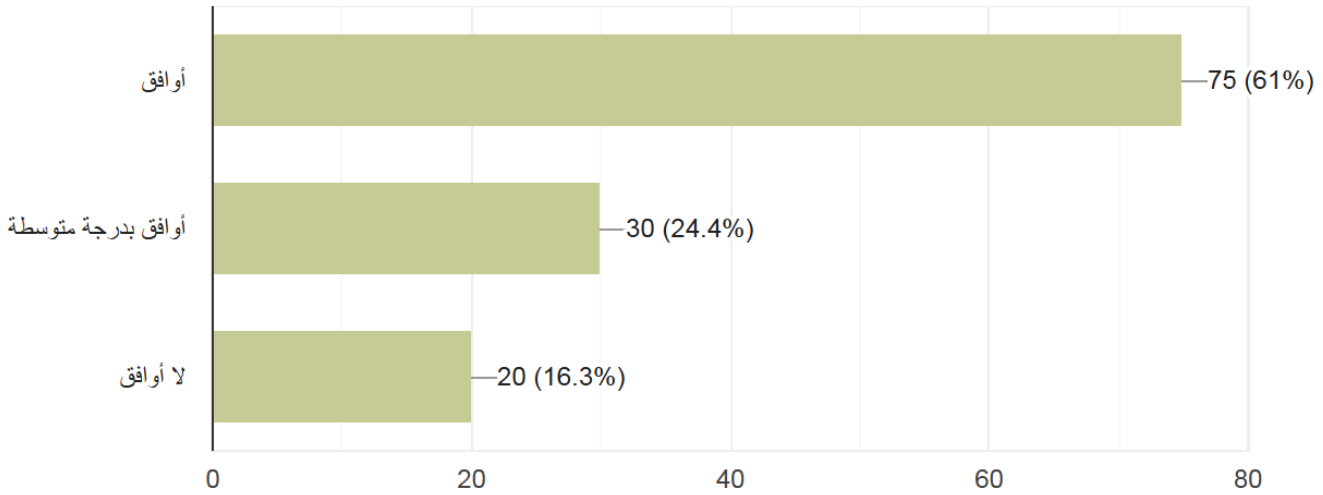
يوجد في الجمعية عدد كافٍ من العاملين المتخصصين لتقديم الخدمات للمستفيدين

123 ردًا



ألاحظ أن شكاوي المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع

123 ردًا



محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢)

رقم الاجتماع	٢	التاريخ	الأربعاء ١٤٤٥/١٢/١٣ هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٦/١٩ م
الوقت	٥:٠٠ مساءً	المقر	مقر الجمعية

وكان الهدف من الاجتماع مناقشة جدول الاعمال التالي:

١. الاطلاع على سير عمل الجمعية.
٢. عرض ومناقشة واعتماد نظام الرقابة الداخلية.
٣. الاطلاع على نتائج تقييمات قياس رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٤ م.
٤. استعراض التقرير الربعي للمراجع الداخلي للعام ٢٠٢٤ م.
٥. الإفصاح عن تعاقدات الجمعية مع شركة لعضو مجلس الإدارة أو أحد أقاربه من الدرجة الأولى.
٦. مناقشة اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية
٧. عرض ومناقشة واعتماد الوصف الوظيفي للمراجع الداخلي.

وبمناقشة المجلس لجدول الأعمال اتخاذ القرارات التالية:

أولاً: تم استعراض أبرز الأنشطة للجمعية ووجه أعضاء المجلس الشكر للعاملين على ما تم إنجازه.

ثانياً: اطلع الأعضاء على نظام الرقابة الداخلية في الجمعية ومناقشة ما تضمنته وتم اعتمادها وفوض الأعضاء رئيس المجلس بالتوقيع على نظام الرقابة الداخلية.

ثالثاً: 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 بالأمر التالية:

1. الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنوياً.
2. الاستفادة من التغذية الراجعة التي دونها المستفيدون.
3. تطوير الاستبانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات.
4. استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.

رابعاً: تم الاطلاع على تقرير المراجع الداخلي للجمعية وتمت توصية المسؤول التنفيذي للجمعية بمعالجة الملاحظات المذكورة في التقرير.

خامساً: أفصح جميع الأعضاء بعدم وجود أي علاقة تعاقدية لديهم مع أعمال الجمعية وتم تعبئة وتوقيع نموذج الإفصاح.

سادساً: تمت الموافقة على اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية المرفق بهذا المحضر

سابعاً: اطلع الأعضاء على الوصف الوظيفي لموظف الالتزام بالجمعية وقرر اعتماده وفوض الأعضاء رئيس المجلس بالتوقيع على الوصف الوظيفي لموظف الالتزام.

وانتهى الاجتماع عند الساعة ٥:٣٠ مساءً ، والله الموفق

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١.	سعد واجب العتيبي	رئيس مجلس الإدارة	
٢.	سعود علي العتيبي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣.	سعود سعد المرشدي	عضو مجلس الإدارة	
٤.	عوض هوصان العتيبي	عضو مجلس الإدارة	
٥.	نواف عايد العتيبي	عضو مجلس الإدارة	



حافظوا على النعمة وأعيدوا التدوير