

نتائج تقييم الخدمات والعمليات المقدمة من الاقسام الادارية المساندة للنصف الأول من عام 2023م

اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات سعاد العنزي
10 يوليو 2023م



مراجعة وتدقيق

مدير الشؤون الفنية والتقنية نوره العتيبي
05 سبتمبر 2023م



اعتماد

المدير التنفيذي/ فاطمة الجورشيد



2023 /09 /06



المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي- والالتزام بمراقبة وتقييم فعالية الخدمات بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي وقياس الرضى. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء للخدمات المقدمة للأقسام الإدارية، ونسعى من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم ونقاط القوة والضعف وتحليلها ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات التي تسهم في عملية التخطيط وتحسين المجالات.

تحليل النتائج	عدد الاستجابات لقسم تقنية المعلومات					
	5	4	3	2	1	
أبدى 94% من الموظفين رضاهم التام عن جودة الخدمة المقدمة، واتفقوا جميعهم على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.	90%	4%	4%	2%	-	
	100%	-	-	-	-	
أبدى 100% عن رضاهم للخدمات المقدمة وتجاوب الموظفين.	100%	-	-	-	-	
	100%	-	-	-	-	
أبدى 90% عن رضاهم التام لجودة الخدمة المقدمة، واتفقوا جميعهم على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.	90%	4%	4%	2%	-	
	90%	6%	-	4%	-	
		97%		نسبة تقييم الخدمات العام للنصف الأول من عام 2023		

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

- تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال الحصول 85% من الخدمات المقدمة على متوسط تقييم ممتاز.

أبرز الملاحظات المقدمة

- يُفضّل أن يتم التنويه للسائقين بضرورة الالتزام بالقيادة الآمنة وعدم التطرّق للأحاديث الجانبية مع الموظفين.
- يُفضّل أن يتم توفير إنترنت للدور الثاني والاول في مبنى راشد لضعف الانترنت بها.

مرئيات مشرف قسم الجودة والمعلومات

- نجد من خلال اراء المقيمين للخدمات المقدمة وسرعة الاستجابة، بالرضى التام وشكر وثناء للجهود المبذولة.

توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

- تحديث الاستبيان وتعديل بنود التقييم لتكون شاملة مع تفعيل خيار التفرع فيه.
- اخطار مدير الشؤون المالية بضرورة تفعيل الاستبيان من قبل المسؤولين في العلاقات العامة.

توصيات المدير التنفيذي

تحليل جيد، ولا مانع من التحسين وفق ما ورد من قبل مدير الشؤون الفنية والتقنية



رأي أعضاء مجلس الإدارة

Empty box for the opinion of the Board Members.

رؤيتنا :

نحو مجتمع منتج متكافل
 لأحيائنا.

رسالتنا: نحن جمعية تنموية تسعى لتقديم برامج تنموية تكافلية للأسرة
 في أحيائنا من خلال شراكات اجتماعية بجودة عالية .

قيمنا :

المواطنة ، الشراكة، الجودة، التحدي .

كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود للتكافل والتنمية الأسرية اجتماع رقم (٠١) لعام ٢٠٢٤ م

م	اسم العضوة	الصفة	التوقيع	الملاحظات
١	نعيمة عبدالرحمن الزامل	رئيسة الجمعية		
٢	سارة سعود البالود	نائبة الرئيسة		
٣	نوف خالد المبارك	المشرف المالي		
٤	ابتسام احمد ال شيخ	عضوه		
٥	البندري محمد المنصوري	عضوه		
٦	شروق سعود العتيبي	عضوه		
٧	فوزية عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٨	منى عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٩	منيره عبدالعزيز أبا حسين	عضوه		
١٠	مها عبدالرحمن بن دايل	عضوه		
١١	نورة علي النعيمي	عضوه		

نتائج تقييم الخدمات والعمليات المقدمة من الاقسام الادارية المساندة للنصف الثاني من عام 2023م

اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات سعاد العنزي
15 فبراير 2024م



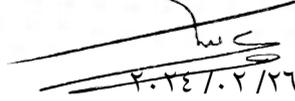
مراجعة وتدقيق

مدير الشؤون الفنية والتقنية نوره العتيبي
15 فبراير 2024م



اعتماد

المدير التنفيذي فاطمة الجورشيد



٢٠٢٤/٠٢/٢٦



المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي، والالتزام بمراقبة وتقييم الرضا بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء من خلال تحسين وتطوير الخدمات والمنتجات المقدمة للأقسام الإدارية، ونعسى- من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

تحليل النتيجة	البنء/درجته				
	1	2	3	4	5
ابدء 98% من الموظفين رضاهم التام عن جودة الخدمات المقدمة، واتفقوا جميعاً على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.	-	-	2%	6%	92%
لا يوجد استجابات للنصف الثاني	-	-	-	-	-
ابدء جميع الموظفين عن رضاهم التام عن جودة الخدمات المقدمة، واتفقوا 98% على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.	-	2%	-	-	98%
99%					
نسبة تقييم الخدمات العام للنصف الثاني من عام 2023					

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

❖ تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال الحصول على 85% من الخدمات المقدمة على متوسط تقييم ممتاز.

مرئيات قسم الجودة والمعلومات:

❖ قلة الاستجابات لدى المسؤولين في العلاقات العامة والاعلام فنود التنويه بضرورة إرسال رابط التقييم بعد تقديم كل خدمة.

توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

❖ لا يوجد.

توصيات المدير التنفيذي

لا يوجد

رأي اعضاء مجلس الإدارة