

تقرير رضا المستفيدين لعام 2023م

اعداد ومراجعة

مشرف قسم الجودة والمعلومات سعاد العنزي
8 فبراير 2024م



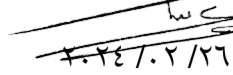
مصادقة

مدير الشؤون الفنية والتقنية نوره العتيبي
19 فبراير 2024م



اعتماد

المدير التنفيذي فاطمة البورشيد


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 للمستفيد ورفع مستوى الرضا، ونعسى- من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

عدد الاستجابات			213 استجابة	
البند/درجته	راضي	غير راضي	بحاجة الى تحسين	تحليل النتيجة
مدى رضاك عن سياسة التعامل مع المستفيد في جمعية ود الخيرية	85%	3%	12%	85% راضون عن سياسة التعامل مع المستفيد في جمعية ود الخيرية
مدى رضاك عن البرامج والخدمات المقدمة	81%	7%	12%	81% راضون عن البرامج والخدمات المقدمة
مدى رضاك عن البرامج والخدمات المقدمة تُلبّي الاحتياجات والمتطلبات	68%	11%	21%	68% يرون أن البرامج والخدمات المقدمة تُلبّي احتياجاتهم ومتطلباتهم
مدى رضاك عن مساهمة جمعية ود في تحسين المستوى (الاجتماعي، المهني، المهاري، المادي..)	71%	12%	17%	71% راضون عن مساهمة جمعية ود في تحسين مستواهم في الجانب الاجتماعي والمهني والمهاري والمادي
مدى رضاك عن مساهمة أنشطة الجمعية في تطوير المهارات	84%	6%	11%	84% يرون أن أنشطة الجمعية تساهم في تطوير مهاراتهم
التواصل وحسن الاستقبال من موظفين الجمعية	92%	4%	4%	92% راضون عن التواصل وحسن الاستقبال من موظفين الجمعية
الآراء والمقترحات تجاه جمعية ود مُرحب بها وتؤخذ بعين الاعتبار	85%	4%	11%	85% يرون ان الآراء والمقترحات المقدمة مُرحب بها وتؤخذ بعين الاعتبار
البند / الدرجة	نعم		لا	تحليل النتائج
بشكل عام هل تشعر/ي بالرضا كونك/كِ جزء من مستفيدين جمعية ود الخيرية؟	86%		14%	86% يشعرون بالرضا بكونهم جزء من مستفيدين جمعية ود الخيرية
نسبة الرضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من عام 2023			82%	

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

- إعداد دراسة لتحليل الاحتياجات التعليمية للمستفيدين وربطها في المبادرات التشغيلية.

أبرز ملاحظات المستفيدين من الخدمات المقدمة:

- ❖ الرغبة بدورات تدريبية ك (اللغة الإنجليزية).
- ❖ اقتراح بإنشاء مخيمات لفئة الفتيات في اوقات الاجازات ويكون البرنامج يبدأ بصلاة الفجر جماعه ثم تتوالى الفقرات من رياضه الى قصص ذات قدوة حسنة الى الطبخ وفنونه الى دورات في مجالات العلوم المختلفة وغيرها، في أجواء من الانضباط والمحافظة على الصلوات الجماعة والاكل في توقيت محدد والأجهزة يسمح لهم باستخدامها ساعة واحده فقط في اليوم...اشعر أن بناتنا يرغبون بأن يعيشوا اجواء مختلفه عن البيت والهدف من ذلك يتعلموا الانضباط وتقدير الوقت.
- ❖ أن تكون الخدمات المقدمة تلبّي احتياج المستفيدين بشكل مباشر.
- ❖ العديد من المستفيدين يبدون عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة وذلك لرغبتهم الدائمة بخدمات لا توفرها الجمعية للمستفيد كالرغبة في الحصول على الدعم المالي وصرف اعانات شهرية أو توزيع سلال غذائية أو صرف كوبونات.

مرئيات قسم الجودة والمعلومات:

- ❖ تطوير آلية التواصل مع المستفيد لفهم احتياجاته ومتطلباته بشكل أفضل.
- ❖ أن يتم تفعيل استبيان رضا المستفيد بعد تقديم كل خدمة له أو تفعيله بشكل ربعي.



توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

❖ لا يوجد.

توصيات المدير التنفيذي

لا يوجد

رأي اعضاء مجلس الإدارة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الرئيس القطري صاحب السمو الملكي أمير المنطقة الشرقية
(حفظه الله)

المملكة العربية السعودية

جمعية ود الخيرية للتكافل والتنمية الأسرية
مسجلة في وزارة الشؤون الاجتماعية
برقم (٥٤٨) وتاريخ ١٤٣١/١/٢٤هـ

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 (٠٢) لعام ٢٠٢٤م

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		