

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

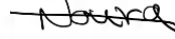
اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات سعاد العنزي
10 يوليو 2023م



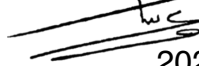
مراجعة وتدقيق

مدير الشؤون الفنية والتقنية نوره العتيبي
05 سبتمبر 2023م



اعتماد

المدير التنفيذي / فاطمة البورشيد



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					50 استجابة
	عدد الاستجابات لقسم الخدمات المساندة					20 استجابة
	عدد الاستجابات لقسم العلاقات العامة					2 استجابة
	اجمالي عدد الاستجابات					72 استجابة
البند/درجته	1	2	3	4	5	
جودة الخدمة المقدمة لتقنية المعلومات	-	2%	4%	4%	90%	أبدى 94% من الموظفين رضاهم التام عن جودة الخدمة المقدمة، واتفقوا جميعهم على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.
سرعة تجاوب موظفي قسم تقنية المعلومات في تقديم الخدمة	-	-	-	-	100%	
جودة الخدمة المقدمة للعلاقات العامة	-	-	-	-	100%	أبدى 100% عن رضاهم للخدمات المقدمة وتجاوب الموظفين.
سرعة تجاوب موظفي قسم العلاقات العامة في تقديم الخدمة	-	-	-	-	100%	
جودة الخدمة المقدمة لخدمات المساندة	-	2%	4%	4%	90%	أبدى 90% عن رضاهم التام لجودة الخدمة المقدمة، واتفقوا جميعهم على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.
سرعة تجاوب موظفي قسم الخدمات المساندة في تقديم الخدمة		4%	-	6%	90%	
نسبة تقييم الخدمات العام للنصف الأول من عام 2023						97%

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

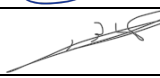
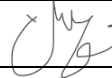
رؤيتنا :

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 لللنصف 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 اليورشيد



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.

				51	عدد الاستجابات لقسم تقنية المعلومات		
				29	عدد الاستجابات لقسم الخدمات المساندة		
				0	عدد الاستجابات لقسم العلاقات العامة		
				80	اجمالي عدد الاستجابات		
تحليل النتيجة		1	2	3	4	5	البند/درجته
ابدى 98% من الموظفين رضاهم التام عن جودة الخدمات المقدمة، واتفقوا جميعاً على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.		-	-	2%	6%	92%	جودة الخدمة المقدمة لتقنية المعلومات
		-	-	-	4%	96%	سرعة تجاوب موظفات قسم تقنية المعلومات في تقديم الخدمة
لا يوجد استجابات للنصف الثاني		-	-	-	-	-	جودة الخدمة المقدمة للعلاقات العامة
		-	-	-	-	-	سرعة تجاوب موظفات قسم العلاقات العامة في تقديم الخدمة
ابدى جميع الموظفين عن رضاهم التام عن جودة الخدمات المقدمة، واتفقوا 98% على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.		-	-	-	-	100%	جودة الخدمة المقدمة للخدمات المساندة
		-	2%	-	-	98%	سرعة تجاوب موظفات قسم الخدمات المساندة في تقديم الخدمة
				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 أعضاء 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 ١٤٣١/١/٢٤ هـ

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 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		