

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية عونك الصحية
بنجران
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي
ترخيص رقم 5313

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين جمعية عونك الصحية بنجران

مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية عونك الصحية بنجران 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.



 aonknaj

 aonknaj@gmail.com

 050 993 1818

 SA97 8000 0476 6080 1088 7763

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية عونك الصحية
بنجران
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي
ترخيص رقم 5313

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: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (٩) لعام ٢٠٢٤ م بتاريخ: ١٤٤٦/٠٣/٢٨ هـ الموافق: ٢٠٢٤/١٠/٠١ م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- سادساً: 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 وتحديد الممارسات الخاطئة والمجففة 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.



aonknaj

aonknaj@gmail.com

050 993 1818

SA97 8000 0476 6080 1088 7763

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية عونك الصحية
بنجران
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي
ترخيص رقم 5313

معلومات الاستبيان

م	البند	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

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:

- تكرار تنفيذ المشاريع المميزة لما لها من أثر لدى المستفيدين.
- التواصل مع المستفيدين من الخدمات لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم منفردة بعد حصول تقديم الخدمة مباشرة.
- العمل على توعية المستفيدين من الجمعية بآلية التقديم على الجمعية والاستفادة من خدماتها.
- تعزيز طرق التواصل مع المستفيدين.
- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين حتى يتم خدمتهم بشكل أفضل.
- تبني آلية تمكن المستفيدين من الحصول على التغذية الراجعة بشأن طلباتهم وشكاوهم 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.



aonknaj



aonknaj@gmail.com



050 993 1818



SA97 8000 0476 6080 1088 7763



الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية عونك الصحية
بنجران
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي
ترخيص رقم 5313

خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من الموظفين الذين تم استطلاع في نهاية العام تبين بأن يتطل 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 وسدده ببرنامج نوعي وقياس العائد والأثر من ورائه.
- إشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.



 aonknaj

 aonknaj@gmail.com

 050 993 1818

 SA97 8000 0476 6080 1088 7763

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية عونك الصحية
بنجران
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي
ترخيص رقم 5313

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.



 aonknaj

 aonknaj@gmail.com

 050 993 1818

 SA97 8000 0476 6080 1088 7763

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

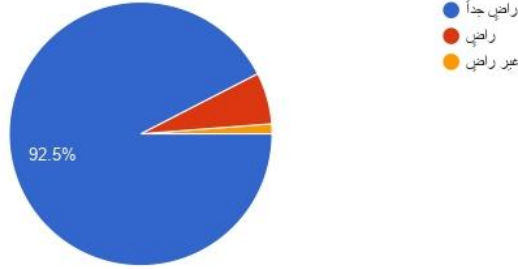


جمعية عونك الصحية بنجران
Your Help Health Association in Najran

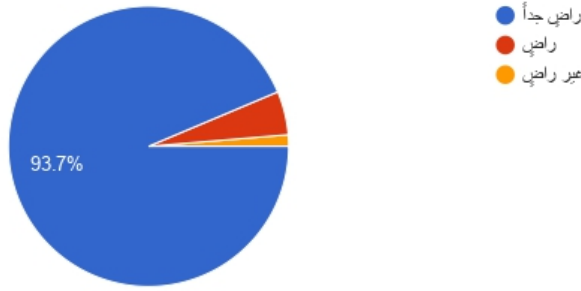
المملكة العربية السعودية
جمعية عونك الصحية
بنجران
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي
ترخيص رقم 5313

الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين

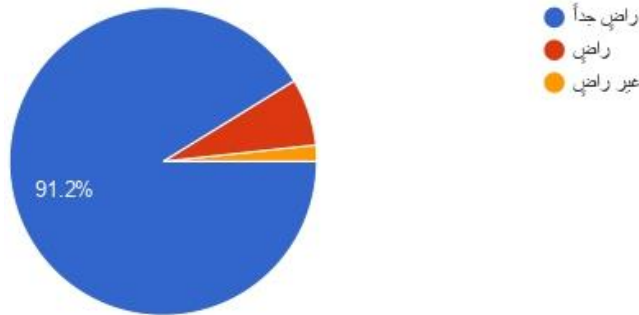
ما مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام
411 ردًا



تعامل موظفي الجمعية مع المستفيدين والمراجعين
378 ردًا



الظهور الإعلامي للجمعية في المجتمع
411 ردًا



aonknaj

aonknaj@gmail.com

050 993 1818

SA97 8000 0476 6080 1088 7763