



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

## 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 المستفيدين من الجمعية بكل يسر وسهولة وبجودة عالية ومميزة مرتكز على الشفافية والصدقية، 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 والسعى للتطوير والتحسين المستمر وتجوييد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطائهم مقتراحات.
- ٢ تحديد نقاط القوة.
- ٣ تحديد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترنات 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 :

## وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترنات المشاركيين:

- أولاً: تحليل الاستبيانات بتسجيل أبرز الإيجابيات واللاحظات للمشاركيين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترنة مع العلاجية وتعزيز الآراء واللاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (٩) لعام ٢٠٢٤ م بتاريخ: ٢٨/٣/١٤٤٦ هـ الموافق: ٢٠٢٤/١٠/١ م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبيانات.
- خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم ولاحظاتهم.

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 المقترنات المقدمة عبر الاستطلاعات.

وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوى العملاء وتحييد الممارسات الخاطئة والمجهفة بحقهم - إن وجدت - كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوى التي يكون العملاء غير محققين في شكاواهم نتيجة لضعف الشفافية 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

المملكة العربية السعودية

جمعية عنك الصحية

بنجران

تحت اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي

ترخيص رقم 5313



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

## معلومات الاستبيان

الإيضاح	البنود	م
قياس رضا المستفيدين	اسم استماراة الاستبيانة	١
الادارة التنفيذية	الجهة المختصة بالاستبيان	٢
المستفيدين من خدمات الجمعية.	الفئة المستهدفة من الاستبيانة	٣
مجلس الادارة	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	٤
المؤول التنفيذي	المؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	٥

### 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 وشكواهم من خلال الرسائل النصية وإتاحة خيار المحادثة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي وموقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية للتعرف بخدمات وبرامج الجمعية.



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 اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع  
غير الربحي  
ترخيص رقم 5313

## خطة التحسين المتعلقة بالموظفيين

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 لها بكل تنظيم متسق 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 وطنية وتطورات 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 اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي

ترخيص رقم 5313

## لخطة التحسين المتعلقة بالتطوعين

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 آب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالغذية الرجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى تستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.



aonknaj



aonknaj@gmail.com



050 993 1818



SA97 8000 0476 6080 1088 7763

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

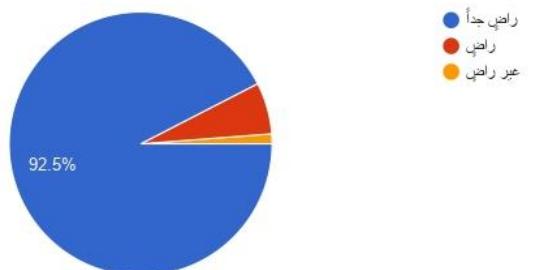


المملكة العربية السعودية  
جمعية عونك الصحية  
بنجران  
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع  
غير الربحي  
ترخيص رقم 5313

## الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين

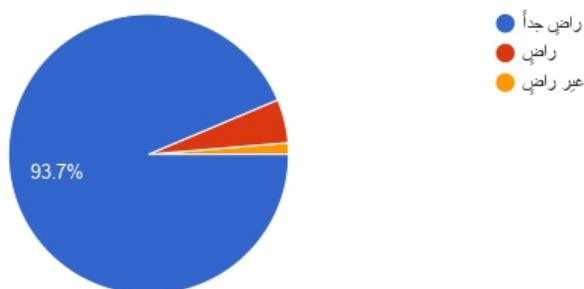
ما مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام

رئا



تعامل موظفي الجمعية مع المستفيدين والمارجعين

رئا



الظهور الإعلامي للجمعية في المجتمع

رئا

