

قرار إداري

بناءً على صلاحيات رئيس المجلس وحسب ما تقتضيه مصلحة العمل ووفقاً لما رفع لنا من قبل المراجع الداخلي بشأن توصيات الصادرة من تحليل استبانات رضا المستفيدين ولأهمية هذا الأمر فقد تقرر ما يلي:

- ١- ضرورة تجهيز المقرات التي يقام فيها برامج القسم النسائي في الجمعية.
- ٢- يكون لمستفيدي الجمعية الأولوية في الفرص التطوعية القادمة.
- ٣- يكلف المدير التنفيذي ومدير البرامج الرجالية ومديرة البرامج النسائية للبحث مع الجهات التدريبية عن إمكانية إصدار شهادات حضور للبرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- ٤- تكليف المدير التنفيذي وأخصائي الموارد المالية في البحث عن جهات مانحة أو استثمار اجتماعي أو رجال أعمال للقيام بإعادة تأهيل حديقة الجمعية وترميمها.

• للعمل بهذا القرار من تاريخه.

والله يحفظكم ويرعاكم،،،

رئيس مجلس الإدارة

أ. محمد بن ناصر آل معبر



تقرير مراجعة استبانة رضا المستفيدين

سلمهم الله

سعادة رئيس وأعضاء مجلس الإدارة

حفظه الله

عناية المدير التنفيذي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سعيًا لتحقيق الرضا التام لمستفيدي الجمعية ومعرفة الجوانب الإيجابية والسلبية ومدى رضاهم عن عمل الجمعية وخدماتها تم عمل نموذج قياس رضا المستفيدين وتم الاستجابة من قبل ١٠٧ مستفيد في الجمعية وعليه نرفع لكم تحليل الاستبانة وهي كما يلي:

١. ما مدى رضاكم عن سرعة و مرونة تواصل موظفي الجمعية.

حصل هذا البند على نسبة ٧٩٪ مما يعني أن هناك نسبة الرضا عالية وبعد البحث تبين أن الفترة الماضية كان جوال الجمعية خارج الخدمة بسبب عدم حل مشكلة الرقم الموحد للجمعية وتم عرض هذه النتائج مبدئيًا على المدير التنفيذي وقسم العلاقات والتسويق وتم عمل حل عاجل وهو تفعيل التواصل عن طريق قنوات العناية بالعملاء ووضع رابط التواصل المباشر مع الجمعية لحين حل مشكلة رقم ٧٠٠ .

٢- ما مدى رضاكم بالرد على استفساراتكم :

حصل هذا البند على نسبة ٧٩٪ وهذا يدخل في التسبب المذكور أعلاه.

٣- ما مدى الاستفادة من برامج و أنشطة الجمعية ؟

حصل هذا البند على نسبة ٧٨٪ وهذا قد يكون بسبب كثرة البرامج الحالية وعدم تغطيتها لشريحة المجتمع كاملاً وهو ما تم العمل عليه في الخطة الاستراتيجية والتي سوف تنطلق عام ٢٠٢٥م بإذن الله ومن ضمن الأهداف رفع نسبة رضا المستفيدين إلى نسبة ٩٥٪.

٤- ما مدى تقييمكم لجودة برامج و أنشطة الجمعية ؟

حصل هذا البند على نسبة ٧٨٪ وهو كذلك نفس التسبب السابق وبإذن الله مع مخرجات الخطة الاستراتيجية ومنها استقطاب منهجية تعليمية لجميع برامج الجمعية سوف يساهم في رفع نسبة الرضا في جودة برامج الجمعية.

٥- ما درجة تقييمكم لأثر الجمعية في الواقع ؟

حصل هذا البند على نسبة ٧٩٪ وهو كذلك يندرج تحت ما تم في تخطيط الخطة الاستراتيجية والتي سوف تنطلق عام ٢٠٢٥ م ومن ضمن أهدافها رفع عمل تقييم الأثر من برامج وأنشطة الجمعية.

٦- ما مدى رغبتكم بالمشاركة في برامج وأنشطة الجمعية ؟

حصل هذا البند على نسبة ٧٨٪ والمتوقع أنه بسبب عدم وجود مقرات للبرامج مما يعكس ذلك على عدم تفاعل المستفيدين عفي البرامج والأنشطة.

٧- ما مدى رضاكم بشكل عام عن الجمعية ؟

حصل هذا البند على نسبة ٧٩٪ ونأمل أن يتم زيادة هذه النسبة بعد انطلاق الخطة الاستراتيجية عليه فأن الاستبانة بشكل عام حصلت على نسبة رضا المستفيدين بنسبة ٨١٪ وسوف يكون بإذن الله خلال العام القادم يصل إلى ٩٠٪.

• التوصيات العاجلة حسب الملاحظات المتكررة .

- أ. تجهيز قاعات التدريب للمستفيدين بشكل أفضل.
- ب. فتح فرص تطوعية للمستفيدين وتدعم برامج الجمعية.
- ج. تجهيز الحديقة والإنارة ودورات المياه.
- د. التعاقد مع جهة تدريب لتقديم شهادات اجتياز البرامج.

المراجع الداخلي

علي عبد الله آل أمقبيعي

للمرفع : لرئيس مجلس الإدارة
للاطلاع واتخاذ القرار

المدير التنفيذي