



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

الموضوع :

تلخيص تقييم المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية

تم تسجيل جمعية البر الخيرية بالخفجي لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بصفة رسمية وتمارس جمعية إجراءاتها بصفة رسمية هدفها دعم موارد مالية أو عينية وتقديم خدمات للمستفيدين وذويهم المحتاجين بعد إجراء البحث الميداني، ووفقاً لذلك عملة الجمعية على مشروع تحسين قياس الرضا للمستفيدين والمجتمع .

تمثل السياسات أهم العناصر الموجهة لإجراءات العمل اليومية وتعرف من خلال نصوص محددة توضح القواعد التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ الإجراءات اليومية ، وهي تختلف عن المبادئ الموجهة للعمل في أنها يمكن ترجمتها إلى قواعد عمل يمكن أتمتها في نظم آلية تدعم تنفيذ الإجراءات مما يعطي للسياسات مصداقية عالية في الالتزام بالتنفيذ.

ويتم تعريف السياسات من خلال :

- اسم للسياسة : يقصد به الموضوع .
- كيفية تطبيق السياسة .
- تحديد الغرض من السياسة .
- تحديد حالة السياسة مثال : (مقترحة ، تحت الدراسة ، معتمدة ، معلقة ، ملغية)
- مستوى التنفيذ : ويحدد هل تنفيذ السياسة ملزم بدون أي خيارات إلا في الحالات التي تنص فيها السياسة على موضع عدم الالتزام أو يمكن أن يعطى المنفذ خيار التنفيذ من عدمه أو ممكن أن تكون السياسة يوصى بتطبيقها ، ولكنها غير ملزمة .
- مسؤول السياسة .
- اعتماد السياسة على سياسات أخرى .
- معايير وضع السياسة .
- المتابعين والمعنيين بالسياسة .
- وثائق توضيحية حول تطبيق السياسة .

ومن المهم أن تتم عملية إدارة السياسات من خلال إجراءات توضح :

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالخفجي

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٥)

ص.ب ٤٩٤ - الخفجي ٣١٩٧١

هاتف : ٠١٣ ٧٦٦٠٠٦٩ - فاكس : ٠١٣ ٧٦٧٠٤٢٦



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

الموضوع :

الأدوات المستخدمة :

قياس مستوى رضا المستفيدين من خلال استبانة سرية بروابط لحماية الخصوصية ومعرفة النتائج ، هناك تعبير في الغرب يقول : إذا كنت لا تستطيع قياس أمر ما ، فإنك لا تستطيع تطويره ، فإذا تبنت المنظمات نظاماً أو إجراءات فعالة لقياس رضا العملاء ، فإنها سوف تنجح في التطوير المستمر للسلع التي تنتجها أو الخدمات التي تقدمها بناء على معطيات المقياس المستخدم .

أدوات قياس التي يمكن استخدامها :

- ١ . الاتصالات الهاتفية .
- ٢ . المقابلات .
- ٣ . الاستبانات .
- ٤ . المقاييس .
- ٥ . البريد الإلكتروني .
- ٦ . وسائل التواصل الاجتماعي .
- ٧ . أجهزة إلكترونية

صعوبات تواجه عملية قياس رضا العملاء أو المستفيدين :

عملية قياس رضا العملاء أو المستفيدين عملية ليست سهلة ، وإنما هي صعبة بعض الشيء .

- ١ . رضا المستفيدين يختلف من شخص لآخر ، ومن موقف لآخر ومن مقدم لآخر .
- ٢ . رضا المستفيدين يعتمد على عدد كبير ومتنوع من المتغيرات النفسية والاجتماعية والعقلية والجسمية والاقتصادية
- ٣ . مستوى رضا المستفيدين يمكن أن يختلف تبعاً لخيارات أخرى لدى العميل منها على سبيل المثال : أسلوب تعامل
- ٤ . عدم اهتمام كثير من المنظمات بعملية قياس الرضا .
- ٥ . اتجاه كثير من المنظمات لقياس الأنشطة سهلة القياس في موضوع رضا المستفيدين والتي تكون جودة الخدمات الضعيفة .

مصرف الراجحي - العام ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ SA الزكاة ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣ SA

المستودع الخيري : ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠ SA

بنك الرياض : ٩٢٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ SA البنك الاهلي : ٩٠١٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨ SA

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالخفجي

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٥)

ص.ب ٤٩٤ - الخفجي ٣١٩٧١

هاتف : ٠١٣ ٧٦٦٠٠٦٩ - فاكس : ٠١٣ ٧٦٧٠٤٢٦



الرقم : _____

التاريخ : _____

المرفقات : _____

الموضوع : _____

٦. وجود تداخل بين المقاييس التي تدور حول رضا المستفيدين .

٧. عدم توفر الكفاءات القادرة على قياس رضا المستفيدين في كثير من المنظمات

أهداف قياس رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها الجمعية	
١	معرفة الإيجابيات
٢	معرفة السلبيات
٣	رصد الأخطاء
٤	الحصول على المقترحات
٥	الحصول على أفكار جديدة لتطوير الخدمة
٦	معرفة المواعيد المناسبة للجمهور
٧	معرفة شكاوى الجمهور - البلاغات - الاستفسارات

المسؤول عن القيام بعملية قياس رضا الجمهور عن الخدمات	
١	المدير
٢	الباحث
٣	العلاقات العامة
٤	الموارد البشرية

مصرف الراجحي - العام ٣٤٠٨٥ SA ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ الزكاة ٣ SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠

بنك الرياض : SA ٩٠١٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨ البنك الاهلي : SA ٠٩٢٠٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالخفجي

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٨٥)

ص.ب ٤٩٤ - الخفجي ٣١٩٧١

هاتف : ٠١٣ ٧٦٦٠٠٦٩ - فاكس : ٠١٣ ٧٦٧٠٤٢٦



الرقم : _____
التاريخ : _____
المرفقات : _____
الموضوع : _____

الصعوبات التي تواجه عملية قياس رضا الجمهور عن الخدمات	
١	عدم اهتمام الجمعية بعملية قياس رضا الجمهور
٢	عدم اهتمام الجمهور بإبداء رأيهم في خدمات الجمعية
٣	عدم توفر الموارد المالية لشراء الأجهزة الإلكترونية
٤	عدم توافر الأشخاص المهنيين في الجمعية

مدى الاستجابات لبعض مقترحات وتوصيات الجمعية	
١	نعم
٢	أحياناً
٣	لا

مدى إشراك بعض أفراد الجمهور في تطوير خدمات الجمعية	
١	نعم
٢	أحياناً
٣	لا

مصرف الراجحي - العام ٣٤٠٨٥ SA ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ الزكاة ٣ SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠

بنك الرياض : SA ٩٠١٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨ البنك الاهلي : SA ٠٩٢٠٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالخمصي
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٥)
ص.ب ٤٩٤ - الخمصي ٣١٩٧١
هاتف : ٠١٣ ٧٦٦٠٠٦٩ - فاكس : ٠١٣ ٧٦٧٠٤٢٦

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية لعام 2022

مغلق
الحالة

00:23
متوسط وقت الإكمال

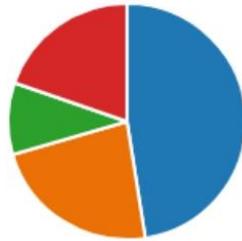
61
الاستجابات

1. مستوى الرضا عن الخدمات



32	4
10	3
5	2
14	1

2. الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية



29	4
14	3
6	2
12	1



المملكة العربية السعودية جمعية البر الخيرية بالخفجي

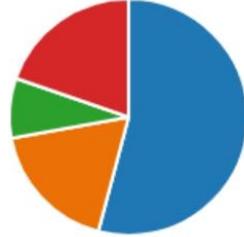
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٥)

ص.ب ٤٩٤ - الخفجي ٣١٩٧١

هاتف : ٠١٣ ٧٦٦٠٠٦٩ - فاكس : ٠١٣ ٧٦٧٠٤٢٦

الرقم : _____
التاريخ : _____
المرفقات : _____
الموضوع : _____

3. يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر



4	●
3	●
2	●
1	●
12	●

4. أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً



4	●
3	●
2	●
1	●
13	●

5. سلوك منسوبي الجمعية مقدمي الخدمة مميز وجذاب



4	●
3	●
2	●
1	●
14	●

6. استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومقنع



4	●
3	●
2	●
1	●
15	●

مصرف الراجحي - العام ٣٤٠٨٥ SA ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ الزكاة ٣٠٥٧٠٠٠٣ SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٠٣

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠

بنك الرياض : SA ٠٩٢٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ SA البنك الاهلي : SA ٩٠١٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨



المملكة العربية السعودية جمعية البر الخيرية بالخمصي

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٥)

ص.ب ٤٩٤ - الخمصي ٣١٩٧١

هاتف : ٠١٣ ٧٦٦٠٠٦٩ - فاكس : ٠١٣ ٧٦٧٠٤٢٦

الرقم : _____
التاريخ : _____
المرفقات : _____
الموضوع : _____

7. ألاحظ أن إجراءات العمل في الجمعية فيها نسبة عالية من المرونة



26	4
15	3
5	2
15	1

8. الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة



26	4
15	3
6	2
14	1

9. شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع



26	4
14	3
7	2
14	1

10. لائحة الحقوق والواجبات تلي احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم



28	4
12	3
7	2
14	1

مصرف الراجحي - العام ٨٥٠٣٤٠٨٥ SA ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣ الزكاة SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠

بنك الرياض : SA ٩٢٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ SA البنك الاهلي : SA ٩٠١٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨



المملكة العربية السعودية جمعية البر الخيرية بالخمصي

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٥)

ص.ب ٤٩٤ - الخمصي ٣١٩٧١

هاتف : ٠١٣ ٧٦٦٠٠٦٩ - فاكس : ٠١٣ ٧٦٧٠٤٢٦

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

قياس رضا المجتمع من خدمات الجمعية 2022

مغلق
الحالة

00:16
متوسط وقت الإكمال

44
الاستجابات

1. الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية



4	●
3	●
2	●
1	●

2. يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر



4	●
3	●
2	●
1	●

3. أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً



4	●
3	●
2	●
1	●

مصرف الراجحي - العام ٢٠٢٤ SA ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ الزكاة SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠

بنك الرياض : SA ٠٩٢٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ البنك الاهلي : SA ٩٠١٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨



المملكة العربية السعودية جمعية البر الخيرية بالخفجي

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٥)

ص.ب ٤٩٤ - الخفجي ٣١٩٧١

هاتف : ٠١٣ ٧٦٦٠٠٦٩ - فاكس : ٠١٣ ٧٦٧٠٤٢٦

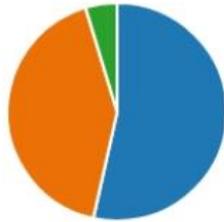
الرقم : _____
التاريخ : _____
المرفقات : _____
الموضوع : _____

8. تواصل منسوبي الجمعية مع المجتمع مميز



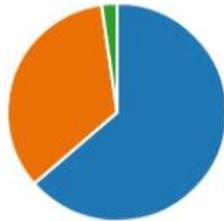
21	4	●
19	3	●
4	2	●
0	1	●

9. الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة



23	4	●
18	3	●
2	2	●
0	1	●

10. خدمات الجمعية تجاه المستفيدين مميزة



28	4	●
15	3	●
1	2	●
0	1	●

مصرف الراجحي - العام ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ SA الزكاة ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣ SA

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠ SA

بنك الرياض : SA ٩٠١٠٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨ SA البنك الاهلي : SA ٠٩٢٠٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ SA