

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية البر الخيرية بمركز تقيف
رقم الترخيص ٢٣٩

تقرير نشر التغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات :

| م | التاريخ | نوع التقييم | المنصة المستخدمة لنشر التغذية الراجعة | الفئة المستهدفة | التحسينات المنفذة | طريقة إبلاغ المعنيين | تاريخ الإبلاغ | تم إجراء استبيان متابعة؟ | نتائج استبيان المتابعة | الصعوبات التي واجهت التنفيذ | الخطة المستقبلية للتحسين | ملاحظات إضافية |
|---|-------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---|--|
| ١ | ٢٠٢٣/١/٢٠م | رضا المستفيدين عن جودة الخدمات | موقع الجمعية - حساب تويتر | المستفيدون من الخدمات | تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى | رسالة عبر البريد الإلكتروني | ٢٠٢٣/٢/٢م | نعم / لا | %[xx] تحسن بنسبة في رضا المستفيدين | تأخر في جمع الردود من بعض المستفيدين | مراجعة آلية الاستجابة للشكاوى وزيادة كفاءة النظام | تم إرفاق استبيان متابعة مع الإبلاغ |
| ٢ | ٢٠٢٣/٥/٢٣م | تقييم التعامل مع الشكاوى | موقع الجمعية - قناة التليجرام | مقدمو الشكاوى | تطوير نظام إلكتروني لمتابعة الشكاوى | إشعار عبر تطبيق واتساب | ٢٠٢٣/٦/٩م | نعم / لا | ارتفاع رضا المستفيدين بمقدار %[xx] | تحديات تقنية في تطبيق النظام الجديد | تحديث النظام وإجراء تدريبات إضافية للموظفين | تفاعل إيجابي مع الإبلاغ |
| ٣ | ٢٠٢٣/١٠/١٧م | سهولة الوصول إلى الخدمات | نشرة إلكترونية على الموقع | جميع المستفيدين | تحديث الموقع الإلكتروني وتسهيل الوصول | إشعار على المنصة + بريد إلكتروني | ٢٠٢٣/١١/٣م | نعم / لا | زيادة في التفاعل مع الخدمات الرقمية | صعوبات في توفير الدعم الفني الفوري | إنشاء فريق دعم فني مباشر | تمت مشاركة الروابط الجديدة لتسهيل الوصول |



الطائف - مركز تقيف - ترعة - الشارع العام
70 21993 0505211126
thageefberr@hotmail.com
http://www.thageefberr.org.sa

أرقام حسابات الجمعية مصرف الراجحي فرع حداد بني مالك رقم ٢٨١

الحساب العام SA 7080000 381 60801 0044443

الزكاة SA 7480000 381 60801 0044468
التبرعات SA 5280000 381 60801 0044476
مقابلة الأبناء SA 3080000 381 60801 0044484
مقابلة الأعمام SA 4280000381608010044559
مقابلة الأعمام SA 988000038160801044452
مقابلة الأعمام SA 8280000 381 60801 0044518

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

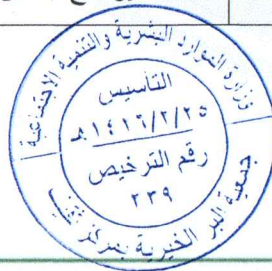
رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية البر الخيرية بمرکز ثقيف
رقم الترخيص ٢٣٩

تحليل استجابات استبيان رضا المستفيدين :

| م | محور الاستبيان | عدد المستجيبين | عدد المستفيدين المستهدفين | نسبة الاستجابة (%) | الدرجة المتوسطة للرضا (من ٥) | ملاحظات وتحليل النتائج | التوصيات | الملاحظات |
|---|----------------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------------------------|--|---|-----------|
| | جودة الخدمات المقدمة | ٣٠٠ | ٣٠٠ | ١٠٠ | ٥ | ملخص تحليل الردود مثل: "أغلبية المستفيدين راضون عن جودة الخدمات المقدمة، لكن تم رصد بعض الشكاوى حول سرعة الاستجابة." | اقترح تحسين سرعة الاستجابة وتدريب الفريق. | |
| | سهولة الوصول للخدمات | ٢٨٠ | ٣٠٠ | ٩٥ | ٤,٥ | مثال: "هناك رضا عام عن سهولة الوصول للخدمات، لكن تم الإبلاغ عن تحديات في الموقع الإلكتروني." | توصية بتحسين الموقع الإلكتروني وتوفير دعم تقني. | |
| | التعامل مع الشكاوى | ٢٠ | ٥٠ | ٧٥ | ٣ | تحليل: "تم الإشادة بحسن التعامل مع الشكاوى، لكن تأخر الردود كان مصدر إزعاج لبعض المستفيدين." | اقترح تسريع معالجة الشكاوى وتقديم ردود أسرع. | |



الطائف - مركز ثقيف - ترعة - الشارع العام
70 21993 0505211126
thageefberr@hotmail.com
http://www.thageefberr.org.sa

أرقام حسابات الجمعية مصرف الراجحي فرع حداد بني مالك رقم ٢٨١

الحساب العام SA 7080000 381 60801 0044443

الرمكسة SA 7480000 381 60801 0044468
التبرعات SA 5280000 381 60801 0044476
مكفالة الأيتام SA 3080000 381 60801 0044484
مطارة اليمن SA 8280000 381 60801 0044518
إطار صائم SA 3880000 381 60801 0044534
المصنفات SA 1680000 381 60801 0044542
اشتراك الأعضاء SA 4280000 381 60801 10044559
وقف الخيري SA 9880000 381 60801 10444452

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية البر الخيرية بمركز تقيف
رقم الترخيص ٢٣٩

ملخص تحليل الاستجابات:

1. نسبة الاستجابة:
 - تم تحقيق نسبة استجابة بلغت (٩٥) % من العدد المستهدف، وهي (تفي/لا تفي) بنسبة ٥٠% المطلوبة.
2. مستوى الرضا العام:
 - الدرجة المتوسطة للرضا لجميع المحاور: (٤) من ٥.
 - هناك رضا ملحوظ عن (جودة الخدمات المقدمة) ، مع الحاجة لتحسين (التعامل مع الشكاوى) .
3. ملاحظات إضافية:
 - مثال: بعض المستفيدين اقترحوا إضافة خدمة دعم مباشر

التوصيات العامة:

1. تعزيز (محور محدد) بناءً على ملاحظات المستجيبين.
2. تحسين آليات الرد على الشكاوى وتسريع معالجة الطلبات.
3. تطوير أدوات قياس الرضا بشكل مستمر لضمان التحسين المستدام.



الطائف - مركز تقيف - ترعة - الشارع العام
70 21993 0505211126
thageefberr@hotmail.com
http://www.thageefberr.org.sa

أرقام حسابات الجمعية مصرف الراجحي فرع حداد بني مالك رقم ٢٨١

الحساب العام SA 7080000 381 60801 0044443

| | | | |
|------------------------------|----------------|------------------------------|-----------------|
| SA 3880000 381 60801 0044534 | إفطار صائم | SA 7480000 381 60801 0044468 | الزكاة |
| SA 1680000 381 60801 0044542 | المسؤوليات | SA 5280000 381 60801 0044476 | التبرعات |
| SA 4280000 381 60801 0044559 | اشتراك الأعضاء | SA 3080000 381 60801 0044484 | مكافأة الأيتام |
| SA 9880000 381 60801 0044452 | الوقف الخيري | SA 8280000 381 60801 0044518 | مكافأة اليعسرين |