

الموضوع السابع:

مناقشة توصيات مجلس الإدارة بالنسبة للتغذية الراجعة وتقييمات الاستبيانات نسبة الاستجابة على قياس الرضا لأكثر من (٦٠٪) استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدمات الجمعية (الموظفين - المستفيدين - الداعمين) وتحليلها وتحديثها بشكل مستمر

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٧

الموافقة على اعتماد التغذية الراجعة وتقييمات الاستبيانات وتحليلها وتحديثها بشكل مستمر

أولاً: التغذية الراجعة

انطلاقاً من حرصنا على اتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية وإيماناً منا بضرورة مراقبة أداء الجمعية من أجل التطوير عملنا من خلال استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدمات الجمعية (الموظفين - المستفيدين الداعمين) **ثانياً: تحليل النتائج** بالإضافة إلى حصر توصيات التحسين للوصول إلى أعلى جودة من الخدمات المقدمة

- إعداد خطط التحسين واعتمادها وإعداد خطة تنفيذية لها.
- مراقبة الأداء للوصول إلى التطوير والارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة.

ثالثاً: خطة التحسين المتعلقة بالموظفين.

- تطوير الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية ليكون التوجيه واضحاً وبالتالي توجيه العاملين للعمل على تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية، تطبيق نظام العمل المرن.
- تحديد الأولويات والعمل على إنجازها وخصوصاً التي تتعلق بتنظيم العمل من خلال تطوير الهيكل التنظيمي واعتماده بالإضافة إلى تقييم الأداء الوظيفي وبطاقة الوصف الوظيفي وسلم الرواتب.
- الحد من العشوائية في توزيع المهام وتمكين الموظفين الصلاحيات اللازمة والمساعدة في إنجاز الأعمال.
- دورات تدريبية على السياسات واللوائح والإجراءات والأنظمة الخاصة بالمركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي التي تخدمهم في تطوير وإنجاز الأعمال.
- منح القائمين على البرامج والمشاريع والحوكمة والجودة مكافآت لزيادة الإيرادات وتنوع الخدمات والأنشطة وتنظيم العمل بحيث تحمل على المصروفات التشغيلية للبرامج والأنشطة.

رابعاً: خطة التحسين المتعلقة بالداعمين والمانحين.

- سرعة تنفيذ المشاريع والبرامج والأنشطة وإيصالها للمستفيدين بعينة تامة.
- إرسال التقارير بصفة دورية وشهرية عن المشاريع والبرامج والأنشطة المنفذة.
- توثيق المشاريع والبرامج والأنشطة بمصادقية عالية تقارير إعلامية (صور - فيديو) - تقارير فنية (نتائج - مخرجات - تقرير الأثر) - تقارير مالية (قيود يومية، كشف حساب، فواتير تحويلات، شيكات)

خامساً: مناقشة الاستفسارات والمقترحات والشكاوى.

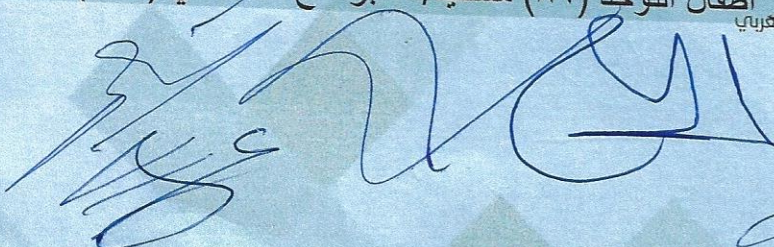
- تحليل الاستفسارات من خلال نافذة المقترحات والشكاوى بموقع الجمعية بأسلوب علمي وذلك من خلال الرد عليها وتوفير كافة الأدوات والأساليب والخطط التنفيذية لحل جميع التحديات التي تواجه المستفيدين.

سادساً: إبلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً إلى ملاحظاتهم.

سابعاً: مناقشة الإحصائيات الدقيقة المتعلقة بالمساعدات النقدية والعينية وأعداد وفئات المستفيدين.

- عدد المستفيدين المسجلين في قاعدة بيانات الجمعية (١٨٥٤) مستفيد/ه.
- عدد المستفيدين المسجلين في (مبادرة التوحد سند محمد بن سلمان ٨٩) مستفيد/ه - برنامج كفالة معاق (١٠٠) مستفيد/ه - برنامج الأجهزة التعويضية والمساعدة (٥٠) مستفيد/ه - برنامج جلسات التأهيل المكثف (١٠٢) مستفيد/ه - برنامج توعية وإرشاد أسر أطفال التوحد (٨٩) مستفيد/ه - برنامج الإضاحي (٤٥٠) مستفيد/ه





ابلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً إلى ملاحظاتهم

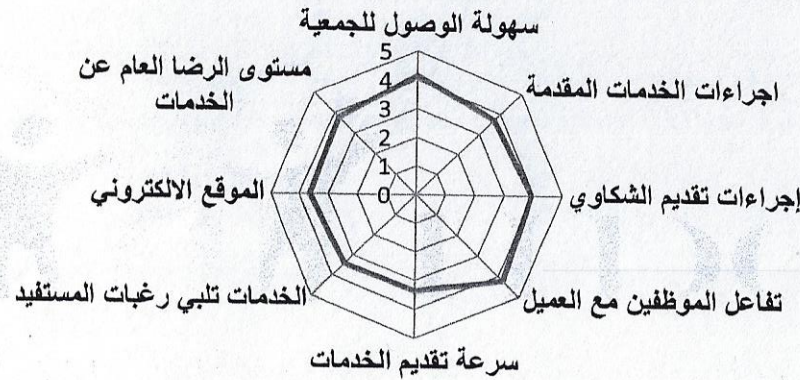
م	رأي المستفيدين	التغذية العكسية	التواصل
١	تأخر التواصل مع المستفيدين	تم تحسين آليات الاتصال والرد السريع على استفسارات المستفيدين وتدريب فريق الدعم الفني وخدمات المستفيدين على التعامل مع الاستفسارات وحل المشاكل بشكل فعال	اتصال + واتساب
٢	الخدمات التي تم تقديمها كانت دون المستوى المتوقع	تحسين الجودة للخدمات المقدمة لتلبية توقعات المستفيدين وكذلك توفير وسائل تواصل فعالة مثل استطلاعات الرأي لفهم احتياجات المستفيدين	اتصال + واتساب
٣	الجمعية تعاني من ضعف في تنظيم الفعاليات والأنشطة	الجمعية تعمل على تحسين وتنظيم الفعاليات والأنشطة وتقديمها للداعمين والمانحين للعمل على دعمها لتقديم خدمات مميزة	اتصال + واتساب
٤	لم يتم الرد على استفساراتي	الرد السريع على جميع الاستفسارات وتدوين الملاحظات والعمل على تقديم نتائج فعالة	اتصال + واتساب
٥	حاجة أسر المستفيدين لبرامج نوعية	لدينا برامج للأسر ويم العمل عليها خلال العام	اتصال + واتساب
٦	لم يتم تلبية الاحتياجات بشكل كافي من خلال البرامج التي تقدمها الجمعية	تقدم الجمعية عدد من البرامج والفعاليات والأنشطة لمختلف الفئات والمراحل العمرية وفق رسالة ورؤية واهداف الجمعية وفتح نافذة الاستفسارات والمقترحات والشكاوى والرد عليها	اتصال + واتساب + موقع الجمعية الالكتروني

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد ابلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً إلى ملاحظاتهم في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته المنعقدة يوم الخميس تاريخ ٢٠٢٣/٠٨/٠٤ هـ - الموافق ٢٠٢٣/٠٢/٢٢ م

الإتجاه	نسبة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط	رأي المستفيد في أداء الجمعية الخيرية (HDCA)
راض جدا	٧٥,٠٠	١,١٧	٤,١٥	مدى رضاك على سهولة الوصول إلى مقر الجمعية والمراكز التابعة لها
متوسط	٥٧,٦٩	١,٤٣	٣,٧١	مدى رضاك على الإجراءات والمعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة لك
راض	٦٩,٢٣	١,٣١	٣,٩٢	مدى رضاك على نظام تقديم الشكاوي في الجمعية
راض جدا	٧٥,٠٠	١,١٥	٤,٢٣	مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد من خدمات الجمعية
متوسط	٥١,٩٢	١,٥٢	٣,٣٧	توفر لك الجمعية الخدمة في وقت الحاجة إليها دون تأخير
متوسط	٥١,٩٢	١,٥٢	٣,٤٢	الخدمة المقدمة تلبي رغباتي (أورغبات إيني المعاق)
متوسط	٥٣,٨٥	١,٣٠	٣,٦٣	رضاك عن الموقع الإلكتروني للجمعية وما يتيح من خدمات؟
راض	٦١,٥٤	١,٣٥	٣,٧٩	مستوى الرضى العام على الخدمات المقدمة لك
راض	٦٢,٠٢	١,٣٤	٣,٧٨	مستوى الرضا العام

متوسط مستوى الرضا لدى المستفيد من خدمات الجمعية



نسبة الاستجابة على قياس الرضا تمثل ٦٠% من عدد مستفيدي الجمعية

رأي المستفيد في أداء الجمعية الخيرية (HDCA)	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض إطلاقا	المجموع	نسبة الرضى
مدى رضاك على سهولة الوصول إلى مقر الجمعية والمراكز التابعة لها	٢٩	١٠	٨	٢	٣	52	75.00
مدى رضاك على الإجراءات والمعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة لك	٢٤	٦	١٢	٣	٧	52	57.69
مدى رضاك على نظام تقديم الشكاوي في الجمعية	٢٥	١١	٨	٣	٥	52	69.23
مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد	٣٢	٧	٩	١	٣	52	75.00
توفر لك الجمعية الخدمة في وقت الحاجة إليها دون تأخير	١٨	٩	٩	٦	١٠	52	51.92
الخدمة المقدمة تلبي رغباتي (أورغبات إبني المعاق)	٢٠	٧	٩	٧	٩	52	51.92
رضاك عن الموقع الإلكتروني للجمعية وما يتيح من خدمات؟	٢٠	٨	١٢	٩	٣	52	53.85
مستوى الرضا العام على الخدمات المقدمة لك	٢٣	٩	١٢	٢	٦	52	61.54

تقييم المستفيد لأداء خدمات الجمعية الخيرية

