



سلمه الله

إلى سعاة المسؤول التنفيذي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

مرق لكم التقرير الخاص باستبيان قياس رضا المستفيدين والذي بدأ يوم الخميس الموافق ٢٠٢٤/٠٥/٠٩ م وانتهى يوم الاثنين الموافق ٢٠٢٤/٠٥/٢٧ م.

م	بنود الاستبابة	النسبة المئوية للبنود لجميع الاستبانات خلال الفترة الموضحة اعلاه			
		راضي جداً	راضي	راضي إلى حد ما	غير راضي
١	مدى الاستفادة من خدمات الجمعية ؟	٦٣.٨%	١٥.٥%	٦.٩%	١٣.٨%
٢	مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك ؟	٦٠.٣%	٢٠.٧%	٦.٩%	١٢.١%
٣	ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة ؟	٧٥.٩%	٨.٦%	٨.٦%	٦.٩%
٤	ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك ؟	٦٣.٨%	١٥.٥%	٦.٩%	١٣.٨%
٥	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع ؟	٥٨.٦%	٢٢.٤%	٥.٢%	١٣.٨%
٦	ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية ؟	٦٧.٢%	١٧.٢%	٤٥%	١٢.١%

أبرز الأمور التي يرى المستفيدين أنهم غير راضين عنها:			
١	عدم خدمة المستفيد بالشكل المطلوب .	٢	عدم سرعة الاستجابة و الرد على الاستفسارات .
٣	تعامل احدى الموظفين واسلوبها .	٤	عدم تجاوب الجمعية لأي طلب او احتياج إلا عند التردد لأكثر من مره .
٥	وضع خطط والمبادرة أول بأول لمساعدة وتلبية احتياجات المستفيدين والتجاوب معهم .	٦	العمل على تحسين خدمات الجمعية بشكل جدي ..

أبرز الاقتراحات أو التحسينات أو التعديلات من قبل المستفيدين :			
١	أن يكون دعم الايجار كل ٦ أشهر .	٢	دعم ترميم البيوت الشعبية .
٣	دعم سكن للطلاب المقربين .	٤	زيارة الجمعيات الأخرى والنظر فيما تقدمه اتجاه المستفيدين .
٥	ثبات الجودة وحسن المعاملة .	٦	عمل أنشطة للجمعية وبرامج شهرية من مساعدات و سلال غذائية .
٧	أن تكون المساعدة المدرسية مبلغ مالي عوض عن البطانق المكتتبية .	٨	زيادة مبلغ الكسوة و المساعدة بسداد فواتير الكهرباء .

مسؤول الحوكمة

وفاء هداغ النخلي
٢٠٢٤/١١/٢٠ هـ