

الرقم: .....

التاريخ: .....

المشروعات: .....



المملكة العربية السعودية  
**الجمعية الخيرية بالهدار**

مسجلة بوزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية برقم 337  
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بمحافظة الأفلاج

## محتوى سجل

الاستفسارات والمقترحات والشكاوي والتغذية الراجعة

الأفلاج - الهدار - مقابل بلدية الهدار - هاتف وفاكس ٠١١/٦٨٣١٥٤٩ جوال: ٠٥٩١٠٠١٢٠٣ / ٠٥٦١١٦٥٥٣٩  
ص.ب (٣٠١٠) الرمز البريدي (١١٩١٢) البريد الإلكتروني Gk-haddar337@hotmail.com  
الحساب الرئيسي SA٣٧٨٠٠٠٠١٤٢٦٠٨٠١٠٢٠٩٦٦٥ حساب التبرعات SA٩٠٨٠٠٠٠١٤٢٦٠٨٠١٠٢٠٩٦٨١  
حساب الزكاة SA١٥٨٠٠٠٠١٤٢٦٠٨٠١٠٢٠٩٦٧٣ حساب الوقف SA١٧٨٠٠٠٠١٤٢٦٠٨٠١٠٩٩٧٦٦٥



## تقرير رضا المستفيدين والتغذية الراجعة

في اطار سعي الجمعية الخيرية بالهدار الدائم لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المستفيدين تم اجراء استبيان لقياس رضا المستفيدين وجمع التغذية الراجعة حول الخدمات المقدمة يسعدنا ان نعلن نتائج الاستبيان التي أظهرت رضا ممتاز من قبل المستفيدين .

### المنهجية :

تم توزيع استبيان الكتروني على جميع المستفيدين يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس جوانب مختلفة من الخدمة المقدمة مثل مستوى الخدمة ومستوى تعامل منسوبي الجمعية ومدى تواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع ومدى رضا المستفيدين من الخدمة



## المملكة العربية السعودية الجمعية الخيرية بالهدار

مسجلة بوزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية برقم 337  
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بمحافظة الأفلاج

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

### التغذية الراجعة

تم عرض ومناقشة تقرير قياس رضا المستفيدين والشكاوي المقدمة والاقترحات على مجلس الإدارة وتم تكليف المدير التنفيذي بالتواصل مع المستفيدين الغير راضين عن الخدمة لمعرفة الأسباب

### أعضاء مجلس الإدارة

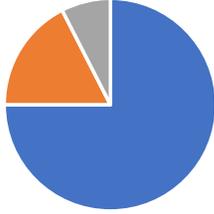
م	الاسم	صفته بالمجلس	التوقيع
١	فهد عبدالله فهد الدوسري	رئيس المجلس	
٢	بتال محمد بتال النتيقي	نائب الرئيس	
٣	مبارك خلف مبارك ال بكر الدوسري	عضو	
٤	عايش بتال حشان النتيقات الدوسري	عضو	
٥	حزام محمد عبدالله الوداعين الدوسري	عضو	
٦	حمد مطرف حمد المصارير الدوسري	عضو	
٧	سعود بتال حشان النتيقات الدوسري	عضو	

المدير التنفيذي بالجمعية  
شافي بن عايض عبدالله النتيقات



## قياس رضى المستفيدين والتغذية الراجعة الجمعية الخيرية بالهدار

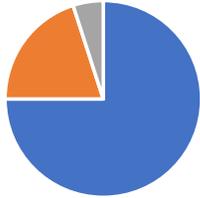
### الاجراءات والخدمات واضحة



■ راضي جدا ■ راضي ■ غير راضي

300 راضي جدا  
70 راضي  
30 غير راضي

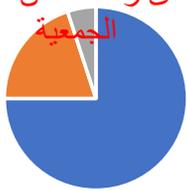
### شكاوي المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار



■ راضي جدا ■ راضي ■ غير راضي

300 راضي جدا  
80 راضي  
20 غير راضي

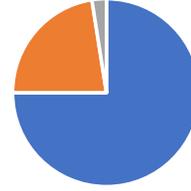
### مامدى رضاك عن خدمات الجمعية



■ راضي جدا ■ راضي ■ غير راضي

300 راضي جدا  
80 راضي  
20 غير راضي

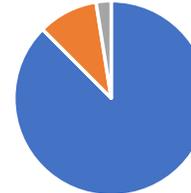
### مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين



■ راضي جدا ■ راضي ■ غير راضي

300 راضي جدا  
90 راضي  
10 غير راضي

### سهولة الوصول للخدمة



■ راضي جدا ■ راضي ■ غير راضي

350 راضي جدا  
40 راضي  
10 غير راضي

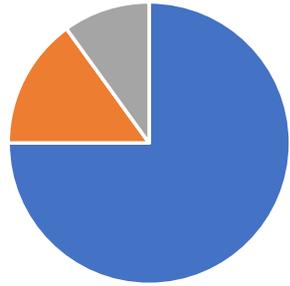
### تعامل منسوبي الجمعية مميز



■ راضي جدا ■ راضي ■ غير راضي

300 راضي جدا  
80 راضي  
20 غير راضي

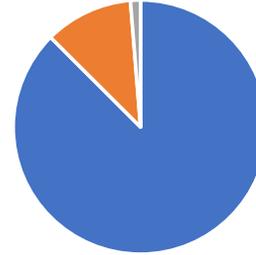
### تواصل الجمعية مع المجتمع



300 راضي جدا  
60 راضي  
40 غير راضي

■ راضي جدا ■ راضي ■ غير راضي

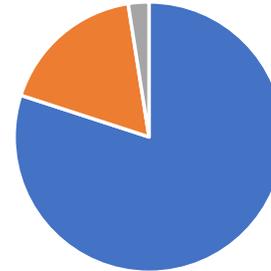
### اداء العاملين في الجمعية



350 راضي جدا  
45 راضي  
5 غير راضي

■ راضي جدا ■ راضي ■ غير راضي

### استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين



320 راضي جدا  
70 راضي  
10 غير راضي

■ راضي جدا ■ راضي ■ غير راضي