



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 :

- كيفية تقديم مقترحات السياسات والمصادقة عليها والصلاحيات الممنوحة .
 - آلية دورية لمراجعة فعالية وتوقيت السياسات .
 - كيفية إعلام المتابعين للسياسة بأي تغييرات مقترحة .
- مصادر بناء عمليات تقييم المستفيدين :

١. دليل معيار الشفافية والإفصاح - المركز الوطني للقطاع الغير ربحي.
٢. دليل معيار الامتثال والالتزام - المركز الوطني للقطاع الغير ربحي.
٣. دليل معيار السلامة المالية - المركز الوطني للقطاع الغير ربحي.
٤. سياسات تعارض المصالح والإبلاغ عن المخالفات - برنامج مكين .
٥. مواد حوكمة الجمعيات الأهلية - برنامج مكين .
٦. دراسة معهد الإدارة لإعادة تنظيم جمعية البر وإعداد اللوائح الإدارية والمالية .
٧. الأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل الخيري في المملكة العربية السعودية - إعداد المركز الدولي للأبحاث والدارسات (مداد).

الهدف من ملخص تقييم خدمات المستفيدين :

التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة

الهدف من المشروع :

١. التعرف على مستوى رضا المستفيدين من خدمات الجمعية .
٢. التعرف على جودة البرامج والخدمات المقدمة من الجمعية للمستفيدين بكافة أنواعهم .
٣. التعرف على أوجه القصور والنقص في التعاملات مع مختلف أنواع المستفيدين .
٤. لتحقيق مستوى أفضل من الرضا لدى العملاء.
٥. لزيادة التواصل مع العملاء لمعرفة شكاوى العملاء حلها أو علاجها في أقرب وقت ممكن .
٦. بتطوير أداء مقدمي الخدمة .
٧. قياس مستوى أداء مناطق القوة والضعف في المنظمات .
٨. تطوير المنظمة من خلال المقترحات والتوصيات .

مصرف الراجحي - العام ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ SA ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣ الزكاة SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٠٥٧٠٠٣

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٠٨٥٨٣٠

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 :

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 : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠ SA

بنك الرياض : SA ٠٩٢٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ SA البنك الاهلي : SA 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 ٩٠١٠٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨ البنك الاهلي : SA ٠٩٢٠٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١

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 :

كيفية قياس رضا الجمهور عن الخدمات	
الاتصال الهاتفي	١
صناديق المقترحات والشكاوى	٢
الخط الساخن	٣
مقابلة عينة من الجمهور في مواقع تقديم الخدمات	٤
إرسال استبيان إلكتروني لعينة من الجمهور	٥
وضع أجهزة إلكترونية في مواقع تقديم الخدمات يضغط عليها الجمهور	٦
العمل الخفي	٧

مجالات تركيز عملية قياس رضا الجمهور عن الخدمات	
أسلوب أداء الخدمة	١
أسلوب تعامل العاملين	٢
تكلفة الخدمة	٣
السرعة في الأداء	٤
السلامة والأمان	٥
وقت أداء الخدمة	٦
التجديد وتقديم خدمات جيدة	٧
مقترحات الجمهور للتنفيذ	٨

دورية قياس رضا الجمهور عن خدمات الجمعية	
كل برنامج يقدم	١
كل ٦ شهور	٢
كل سنة	٣

مصرف الراجحي - العام ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ SA الزكاة ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣

المستودع الخيري : ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠ SA

بنك الرياض : ٩٠١٠٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨ SA البنك الاهلي : ٠٩٢٠٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ 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 : _____

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 بالخفجي
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٥)
ص.ب ٤٩٤ - الخفجي 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	33
3	11
2	5
1	12

4. أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً



4	28
3	13
2	7
1	13

5. سلوك منسوبي الجمعية مقدمي الخدمة مميز وجذاب



4	27
3	14
2	5
1	14

6. استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومقنع



4	26
3	15
2	5
1	15

مصرف الراجحي - العام ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ SA الزكاة ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣ SA

المستودع الخيري : ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠ SA

بنك الرياض : ٩٢٠٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ SA البنك الاهلي : ٩٠١٠٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨ SA



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
15
5
15

4 ●
3 ●
2 ●
1 ●

8. الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة



26
15
6
14

4 ●
3 ●
2 ●
1 ●

9. شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع



26
14
7
14

4 ●
3 ●
2 ●
1 ●

10. لائحة الحقوق والواجبات تلي احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم



28
12
7
14

4 ●
3 ●
2 ●
1 ●

مصرف الراجحي - العام ٣٤٠٨٥ SA ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ الزكاة ٣ SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠

بنك الرياض : SA ٩٢٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ SA ٩٠١٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨ البنك الاهلي



المملكة العربية السعودية جمعية البر الخيرية بالخصفي

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨٥)

ص.ب ٤٩٤ - الخفجي 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	●
12	●
3	●
3	●
0	●

2. يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر



4	●
15	●
2	●
0	●

3. أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً



4	●
13	●
2	●
0	●

مصرف الراجحي - العام ٣٤٠٨٥٠٣ SA ٨٥٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣ الزكاة SA ٦١٨٠٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠

بنك الرياض : SA ٠٩٢٠٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ البنك الاهلي : SA ٩٠١٠٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨



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

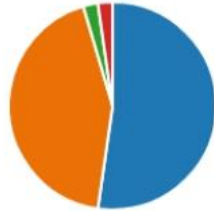
الرقم : _____
التاريخ : _____
المرفقات : _____
الموضوع : _____

4. سلوك منسوبي الجمعية مقدمي الخدمة مميز وجذاب



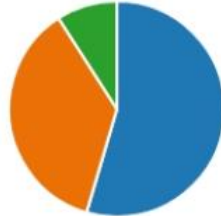
22	4	●
18	3	●
4	2	●
0	1	●

5. كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميز



23	4	●
19	3	●
1	2	●
1	1	●

6. تبذل الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرار



24	4	●
16	3	●
4	2	●
0	1	●

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



25	4	●
17	3	●
2	2	●
0	1	●

مصرف الراجحي - العام ٨٥٠٣٤٠٨٥ SA ١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ SA الزكاة ٣٠٠٥٧٠٠٣ SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠ SA

بنك الرياض : SA ٩٢٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ SA البنك الاهلي : SA 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 :

8. تواصل منسوبي الجمعية مع المجتمع مميز



Rating	Count
4	21
3	19
2	4
1	0

9. الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة



Rating	Count
4	23
3	18
2	2
1	0

10. خدمات الجمعية تجاه المستفيدين مميزة



Rating	Count
4	28
3	15
2	1
1	0

مصرف الراجحي - العام ٨٥٨٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٣٤٠٨٥ SA الزكاة ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٥٧٠٠٣ SA

المستودع الخيري : SA ٦١٨٠٠٠٠١٨٧٦٠٨٠١٠٠٨٥٨٣٠ SA

بنك الرياض : SA ٩٠١٠٠٠٠٠٠٧٧١٣٨٨٥٠٠٠١٠٨ SA البنك الاهلي : SA ٠٩٢٠٠٠٠٠٠٣١٠٠٨٦٥١٥٩٩٠١ SA