



التغذية الراجعة لقياس رضا المستفيدين

جمعية البر الخيرية بمحافظة العقيق | لعام 2025م

مقدمة

تلتزم جمعية البر الخيرية بمحافظه العقيق بتحقيق التميز المؤسسي وتقديم خدمات ذات جودة عالية لمستفيديها الكرام.

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، والعمل على تحسين الأداء المؤسسي باستمرار.

نحرص على الاستفادة من آراء مستفيدينا وتوجيهاتهم في تطوير البرامج والخدمات، لتحقيق أثر تنموي مستدام يعود بالنفع على المجتمع.

96%

نسبة رضا المستفيدين

هذه النسبة تعكس ثقة عالية في جودة الخدمات المقدمة من جمعية البر الخيرية بمحافظة العقيق، وتؤكد التزامنا الراسخ بتحقيق التميز المؤسسي وخدمة المستفيدين بأعلى المعايير.

أبرز نتائج قياس الرضا

4

✓ حسن تعامل منسوبي الجمعية
أبدى المستفيدون رضاهم التام عن أسلوب التعامل الراقي والاحترافي من قبل منسوبي الجمعية في جميع مراحل تقديم الخدمة.

3

✓ سهولة إجراءات الحصول على الخدمة
أشاد المستفيدون بوضوح الإجراءات وسهولة الوصول إلى الخدمات المقدمة دون تعقيد أو عوائق إدارية.

2

✓ سرعة تقديم الخدمات
سجل المستفيدون مستوى عالياً من الرضا عن سرعة الاستجابة وإنجاز الطلبات في الوقت المناسب وبكفاءة عالية.

1

✓ عدالة توزيع المساعدات وتنوع البرامج
أثنى المستفيدون على عدالة توزيع المساعدات وتنوع البرامج المقدمة التي تلبى احتياجات شرائح مختلفة.

أبرز المقترحات

1

زيادة التواصل مع
المستفيدين
✓ تعزيز قنوات التواصل
المستمر مع المستفيدين
لمتابعة احتياجاتهم
والاستجابة لملاحظاتهم
بفاعلية.

2

تسريع إنجاز الطلبات
✓ تقليل وقت الاستجابة
ومعالجة الطلبات بصورة
أسرع لضمان رضا
المستفيدين وتلبية
احتياجاتهم في الوقت
المناسب.

3

تطوير الخدمات الإلكترونية
✓ تحديث المنصات الرقمية
وتسهيل وصول المستفيدين
إلى الخدمات عبر القنوات
الإلكترونية بكل يسر
وسهولة.

4

التوسع في البرامج التنموية
✓ تقديم برامج تنموية
متنوعة تلبي احتياجات
المستفيدين وتعزز الاستفادة
في تقديم الخدمات
المجتمعية.

الإجراءات التحسينية

1

✓ متابعة رضا المستفيدين
دورياً
إجراء استبيانات دورية
ومنتظمة لقياس مستوى
رضا المستفيدين وتتبع
التحسينات المحققة وفق
أفضل الممارسات
المؤسسية.

2

✓ تحسين قنوات التواصل
تعزيز قنوات التواصل مع
المستفيدين عبر وسائل
متعددة لضمان وصول
المعلومات وتلقي الملاحظات
بصورة فعّالة ومستمرة.

3

✓ تقليل مدة إنجاز الطلبات
مراجعة الإجراءات الداخلية
وتبسيطها لضمان إنجاز
طلبات المستفيدين في أقصر
وقت ممكن مع الحفاظ على
الجودة.

4

✓ تطوير الخدمات الإلكترونية
تحديث المنصات الرقمية
وتطوير التطبيقات
الإلكترونية لتسهيل وصول
المستفيدين إلى خدمات
الجمعية بشكل أسرع وأكثر
كفاءة.

التزامنا بخدمة المستفيدين

يعمل فريق جمعية البر الخيرية بمحافظة العقيق بروح الفريق الواحد، حيث يحرص جميع منسوبي الجمعية على تقديم خدمات متميزة للمستفيدين بأعلى معايير الجودة والاحترافية.

يؤمن فريق العمل بأن التواصل المباشر مع المستفيدين هو أساس بناء الثقة وتحقيق الأثر الإيجابي المستدام في المجتمع، وذلك من خلال الاستماع الفعّال لاحتياجاتهم والاستجابة لمقترحاتهم بصورة مستمرة.

فريق جمعية البر الخيرية بمحافظة العقيق

"نحن في جمعية البر الخيرية نؤمن بأن خدمة المستفيدين رسالة سامية، ونسعى دائماً إلى تطوير أدائنا وتحسين خدماتنا لتلبية تطلعاتهم وتحقيق رضاهم الكامل"

الخاتمة

رضا المستفيدين مؤشر نجاح أساسي تسعى جمعية البر الخيرية بمحافضة العقيق إلى تحقيقه في كل خطوة نؤكد التزامنا بمواصلة تطوير الخدمات وفق أفضل الممارسات المؤسسية، والعمل الدؤوب على تلبية احتياجات المستفيدين وتجاوز توقعاتهم.

هدفنا تحقيق أثر تنموي مستدام وجودة عالية في الخدمة، بما يعكس رسالة الجمعية وقيمها الراسخة في خدمة المجتمع.

معًا نحو مستقبل أفضل — جمعية البر الخيرية
بمحافضة العقيق، لعام 2025م