

تقرير رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٥ م

اعداد

مشرف وحدة التميز والالتزام المؤسسي / سعاد العنزي
٢ مارس ٢٠٢٦ م

مراجعة وتدقيق

نائب المدير التنفيذي / نوره العتيبي
٣ مارس ٢٠٢٦ م

مصادقة

المدير التنفيذي / سلمى الفيصل
٣ مارس ٢٠٢٦ م

اعتماد

يعتمد مجلس إدارة الجمعية هذا التقرير في المستند



المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي. والالتزام بمراقبة وتقييم الرضا بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء من خلال تحسين وتطوير الخدمات للمستفيد ورفع مستوى الرضا، ونسعى من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

عدد الاستجابات		٣٥٩		فترة القياس	من ٢٠٢٥/٠٠/٠٠ الى ٢٠٢٦/٠٠/٠٠ م
البند/درجته	راضي	غير راضي	بجاجة الى تحسين	تحليل النتيجة	
مدى رضاك عن سياسة التعامل مع المستفيد في جمعية ود الخيرية	84%	3%	13%	٨٤% راضون عن سياسة التعامل مع المستفيد في جمعية ود الخيرية	
مدى رضاك عن البرامج والخدمات المقدمة	77%	4%	18%	٧٧% راضون عن البرامج والخدمات المقدمة	
مدى رضاك عن البرامج والخدمات المقدمة تُلبى الاحتياجات والمتطلبات	72%	9%	19%	٧٢% يرون أن البرامج والخدمات المقدمة تُلبى احتياجاتهم ومتطلباتهم	
مدى رضاك عن مساهمة جمعية ود في تحسين المستوى (الاجتماعي، المهني، المهاري، المادي..)	73%	8%	19%	٧٣% راضون عن مساهمة جمعية ود في تحسين مستواهم في الجانب الاجتماعي والمهني والمادي	
مدى رضاك عن مساهمة أنشطة الجمعية في تطوير المهارات	86%	3%	11%	٨٦% يرون أن أنشطة الجمعية تساهم في تطوير مهاراتهم	
التواصل وحسن الاستقبال من موظفين الجمعية	91%	2%	7%	٩١% راضون عن التواصل وحسن الاستقبال من موظفين الجمعية	
الآراء والمقترحات تجاه جمعية ود مُرحب بها وتؤخذ بعين الاعتبار	81%	4%	15%	٨١% يرون ان الآراء والمقترحات المقدمة مُرحب بها وتؤخذ بعين الاعتبار	
البند / الدرجة	نعم		لا		
بشكل عام هل تشعر/ي بالرضا كونك/كِ جزء من مستفيدين جمعية ود الخيرية؟	86%		14%		
نسبة الرضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من عام ٢٠٢٥ م			81%		

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

❖ إعداد دراسة لتحليل الاحتياجات التعليمية للمستفيدين وربطها في المبادرات التشغيلية.

أبرز ملاحظات المستفيدين من الخدمات المقدمة:

- ❖ أظهرت نتائج الاستبيان إشادة عدد كبير من المستفيدين بحسن التعامل والاحترام من قبل الموظفين وسرعة الاستجابة.
- ❖ برزت مطالبات متكررة تتعلق بتوفير وحدات سكنية ودعم الإيجار وتسريع إجراءات الإسكان ومعالجة تأخر الدعم في هذا الجانب.
- ❖ تضمنت الملاحظات طلب زيادة المساعدات المالية والغذائية وتوفير سلال بشكل دوري وتحسين جودة المواد الغذائية وتوضيح آلية وأوقات التوزيع خاصة في المواسم.
- ❖ وأشار بعض المستفيدين إلى أهمية تعزيز التواصل من خلال إشعارهم بمواعيد التوزيع وتوضيح معايير الاستحقاق وتعزيز حضور الجمعية في مبادرات الإسكان والشراكات ذات العلاقة.
- ❖ وردت مقترحات بشأن عقد شراكات لتدريب وتأهيل أبناء وبنات المستفيدين وتوفير دورات مناسبة من حيث الوقت والموقع والمساهمة في تسهيل فرص التوظيف.
- ❖ أشارت بعض الملاحظات إلى أهمية مراعاة الجوانب النفسية والاجتماعية للمستفيدين في ظل ما يمر به عدد منهم من ظروف أسرية أو صحية خاصة.
- ❖ تم رصد عدد من الحالات الفردية التي تعكس احتياجاً ملحاً يتعلق بظروف صحية أو أسر كبيرة العدد أو أوضاع معيشية صعبة، بما يستدعي دراستها وفق السياسات والإجراءات المعتمدة.



مرئيات وحدة التميز والالتزام المؤسسي:

❖ لا يوجد.

توصيات نائب المدير التنفيذي:

❖ العمل على تطوير آلية تواصل وإبلاغ واضحة ومنظمة تتضمن إشعار المستفيدين بمواعيد وأوقات توزيع المساعدات، خاصة في المواسم (رمضان – الشتاء – العودة للمدارس)، مع توضيح معايير وآلية الاستحقاق؛ بما يعزز الشفافية ويرفع مستوى الرضا ويسهم في إدارة توقعات المستفيدين بصورة أكثر وضوحًا وعدالة.

اعتماد توجيهات المدير التنفيذي

... ❖

قرارات مجلس الإدارة

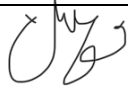
رؤيتنا:

نحو مجتمع متمكن متكافل
لأسر أحيائنا.

رسالتنا: نحن جمعية تنموية تسعى لتمكين الأسرة في أحيائنا من خلال
تقديم برامج تنموية تكافلية بالشراكات الفاعلة مع كافة المجتمع.

قيمنا:
الجودة والتميز، الحوكمة، الشراكة، التطوع، الابتكار.

كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود الخيرية للتنمية الاجتماعية اجتماع رقم (٠٢) لعام ٢٠٢٦ م

م	اسم العضوة	الصفة	التوقيع	الملاحظات
١	نعيمة عبدالرحمن الزامل	رئيسة الجمعية		
٢	ابتسام احمد الشيخ	نائب الرئيسة		
٣	ساره سعود البالود	عضوه		
٤	هند إبراهيم الحايلى	عضوه		
٥	فوزية عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٦	منى عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٧	منيره عبدالعزيز أبا حسين	عضوه		
٨	مها عبدالرحمن بن دايل	عضوه		
٩	نورة علي النعيمي	عضوه		