

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالعظيم
مسجلة برقم (٤٢٩٥)

استبانة قياس رضا

أصحاب العلاقة من

المستفيدين

من الجمعية

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالعظيم
مسجلة برقم (٤٢٩٥)

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين
تم إعداد خطة عمل وطريقة للتعامل مع أصحاب العلاقة مع الجمعية سواء (متبرعين أو مستثمرين
أو مستفيدين) أخذين في الاعتبار الحاجة لإحداث نقله في عمل الجمعية في سبيل الوصول بالجمعية
إلى مرحلة متقدمة من العمل المؤسسي المتميز بتعاون الأخوة العاملين بالجمعية و بدعم من مجلس
الإدارة.

الاجراءات التي تقوم بها الجمعية لعمل استبانة لقياس رضا أصحاب العلاقة من المستفيدين بالجمعية :-

- ١- على مجلس الإدارة أن يعمل على إرضاء أصحاب العلاقة وكل من يتعامل مع الجمعية حتى تكون
الجمعية ذات سمعة حسنة .
- ٢- على مجلس الإدارة أن يقوم بالتنبيه على جميع العاملين والموظفين بالجمعية بأن يكونوا على
خلق حسن ومعاملة طيبة مع جميع المراجعين للجمعية سواء من خارجها أو داخلها أو المستفيدين
أو الزائرين أو العملاء أو المستثمرين مع الجمعية .



البنود التي تتبع قياس الرضا مع أصحاب العلاقة (مع المستفيدين من الجمعية) :-

- ١- استكمال بناء المقومات الأساسية للجمعية (البناء الداخلي للجمعية).
- ٢- التركيز على العاملين في الجمعية.
- ٣- التواصل الفعال مع الداعمين والكفلاء.
- ٤- التواصل الفعال مع المستفيدين.
- ٥- تعزيز علاقة الجمعية بالمجتمع ومد جسور التعاون بين الجمعية والجهات ذات العلاقة.
- ٦- ترسيخ الصورة الذهنية الإيجابية للجمعية لدى المجتمع.
- ٧- تفعيل دور المتطوعين.
- ٨- التوسع في تقديم برامج نوعية تحقق الرعاية الشاملة للمستفيدين.
- ٩- بناء شراكات جديدة وتفعيل الشراكات الحالية.



طريقة أسئلة الاستبانة (لقياس رضا المستفيدين من الجمعية) :-

- ١- ما مدى مستوى الوصول للخدمة بالجمعية ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .
- ٢- ما مدى المدة الزمنية للحصول على الخدمة بالجمعية ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .
- ٣- ما مدى مستوى سلوك وكفاءة العاملين بالجمعية معك ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .
- ٤- ما مدى مستوى الاستجابة لطلباتك من خدمات الجمعية ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .
- ٥- ما مدى مستوى الابداع والابتكار في تقييم الخدمة بالجمعية ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .
- ٦- ما مدى مستوى رؤية وسهولة التواصل مع الجمعية ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .
- ٧- ما مدى مستوى الشفافية ووضوح الاجراءات في الجمعية ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .
- ٨- ما مدى مستوى معالجة الشكاوى المقدمة في الجمعية ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .
- ٩- ما مدى مستوى العدل والمساواة في تقديم الخدمات للمستفيدين جميعا ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .
- ١٠- ما مدى تقييمك للجودة بصفة عامة ؟
- مناسبة جدا - مناسبة - تحتاج الى تحسين - غير مناسبة .

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالعظيم
مسجلة برقم (٤٢٩٥)

١١- هل لديك أي ملاحظات أو مقترحات لتحسين الخدمة بالجمعية ؟

.....

١٢- هل تريد توجيه كلمة للمسؤولين بالجمعية ؟

.....

١٣- هل لديك أي اعتراض أو شكوى تريد أن ترسلها للمسؤولين عن الجمعية ؟

.....

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالعظيم
مسجلة برقم (٤٢٩٥)

بيان بتوقيع أعضاء مجلس الإدارة للاطلاع على

١ - استبانة قياس الرضا مع أصحاب العلاقة (المستفيدين) بالجمعية :-

م	الاسم	وظيفته بالجمعية	التوقيع
١	سامي عبد الله سعود اللغيصم	رئيس مجلس إدارة الجمعية	
٢	وليد سعود عويد الشمري	نائب رئيس الجمعية	
٣	محمد عطوي مقبل النعيمي	أمين الصندوق	
٤	عطوي محمد دعيب الشمري	الأمين العام	
٥	مشعل مقبل فهد الشمري	عضواً	

رئيس جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالعظيم

سامي عبد الله سعود اللغيصم

