

الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

استبانة قياس رضا

أصحاب العلاقة من

الدارسين

في الجمعية



الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

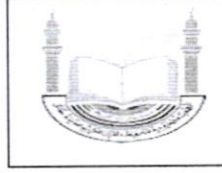
بسم الله الرحمن الرحيم

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) آخذين 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 الدارسين أو الزائرين أو العملاء أو المستثمرين مع الجمعية .



الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

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 الدارسين.
- 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 للدارسين.
- ٩- بناء شراكات جديدة وتفعيل الشراكات الحالية.



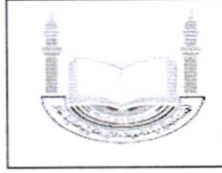
الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

طريقة أسئلة الاستبانة (لقياس رضا الدارسين 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:

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

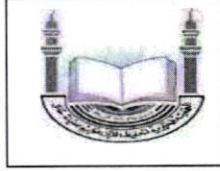
.....

١٢- هل تريد توجيه كلمة للمسؤولين بالجمعية؟

.....

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

.....



الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

بيان بتوقيع أعضاء مجلس الإدارة للاطلاع على

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

| م | الاسم | وظيفته بالجمعية | التوقيع |
|---|----------------------------------|-------------------------|---------|
| ١ | عطوي مقبل عطوي النعيمي | رئيس مجلس إدارة الجمعية | |
| ٢ | سعود سميح عوض العنزي | نائب رئيس الجمعية | |
| ٣ | إبراهيم عبد الله إبراهيم التميمي | أمين الصندوق | |
| ٤ | عبد الله سعد مقبل الشمري | الأمين العام | |
| ٥ | محمد عبد الله إبراهيم التميمي | عضواً | |
| ٦ | دعيع محمد دعيع الشمري | عضواً | |
| ٧ | عويد سعود عويد الشمري | عضواً | |

رئيس الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بالعظيم

عطوي مقبل عطوي النعيمي

