



تقرير الاستجابة لنتائج استطلاع آراء المستفيدين وأصحاب المصلحة

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية

1446 هـ / 2024 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المقدمة

يتضمن هذا التقرير استجابة الجمعية الفيصلية لنتائج استطلاع آراء أصحاب المصلحة، والذي يُعتبر مرجعًا محوريًا في عملية اتخاذ القرارات وتوجيه الأنشطة. من خلال تحليل آراء واحتياجات أصحاب المصلحة، تتمكن الجمعية من تحديد الأولويات وتطوير استراتيجيات فعّالة تسهم في تحقيق أهدافها.

كما تعكس استجابة الجمعية لهذه النتائج التزامها بالشفافية وتعزيز المشاركة الفعّالة، مما يتيح للمشاركين الشعور بأن أصواتهم مسموعة ولها قيمة. علاوة على ذلك، فإن استخدام البيانات والمعلومات المستخلصة من استطلاعات الرأي يُسهم في تحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمات والبرامج المقدمة من قبل الجمعية.

مستفيدين مركز الاميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية لعام 2024م

فرصة التحسين	الملاحظة او المقترح
العمل على توفير الدعم المناسب للكسوة المدرسية لعدد من أبناء المستفيدين	اتمنى من الجمعية انها تصرف مواد غذائية او مصروف من فترة لفترة لأنها من نشوف مساعدتها الا في رمضان حتى كسوة الشتاء متصرف لنا ولا كسوة المدرسة
تصميم مبادرات وبرامج وأنشطة متنوعة تلبيه لرغبات المستفيدين مثل : برنامج القوة الثالثة الرحلات الترفيهية وفق تفعيل الأيام العالمية	مع ضغوط الحياة ارجو أن يكون في شي ترفيهي وشكرا
استقطاب مسؤولة خدمة عملاء بمركز الاميرة حصة بنت خالد لتحسين سرعة الرد والاستجابة	الرد على الاتصالات والواتس اب لأنني لا أستطيع الحضور

مستفيدين معهد تقدم للتأهيل والتدريب لعام 2024م

فرصة التحسين	الملاحظة او المقترح
تم العمل في عام 2025م على توفير دورة التطريز المطور ودورة الخرز من خلال قيام مدربات معهد تقدم بتقديم دورات تطوعية مطولة في مجال الحرف التالية.	رغبة الحرفيات بدورات مكثفة وتكميلية في مجال دورة التطريز المطور ودورة الخرز
العمل على توقيع اتفاقيات مع جهات لديها قاعات تدريبه مُهيأ للتدريب.	شكوى عن مواقع التدريب خارج موقع الجمعية الفيصلية بانها غير مهيئة للتدريب

أعضاء الجمعية العمومية لعام 2024م

فرصة التحسين	الملاحظة او المقترح
المتابعة في اشراكهم في أنشطة وفعاليات الجمعية المختلفة	المزيد من اللقاءات مع العضوات
إتاحة فرص تطوعية للعضوات ومشاركتهم إعلانات الفرص التطوعية داخل الجمعية	إشراك العضوات في الاعمال التطوعية

الشركاء / الداعمين لعام 2024م

فرصة التحسين	الملاحظة او المقترح
إنشاء آلية متكاملة وفعالة لجمع ملاحظات الشركاء والداعمين بشكل دوري، وذلك عن طريق مبادرة (منصة جسور) وهي احدى المبادرات لإدارة الاتصال المؤسسي للخطة الاستراتيجية 2025-2030 مع ضمان أن تكون هذه الآلية قابلة للتنفيذ وسهلة الوصول للداعمين والشركاء . مع وضع نظام متابعة لضمان تنفيذ التعديلات أو التحسينات المطلوبة بشكل فعال، وتوثيق النتائج التي تحققت لضمان استدامة التطوير المستمر	إنشاء آلية واضحة لجمع ملاحظات الشركاء والداعمين مع ضمان الاستجابة الفعالة لهذه الملاحظات
تحسين قنوات التواصل بين الجمعية والشركاء والداعمين من خلال اللقاءات الدورية أو الانشطة المشتركة	إقامة احتفالات سنوية او فعاليات تكريمية للشركاء والداعمين

موظفات الجمعية الفيصلية لعام 2024م

فرصة التحسين	الملاحظة او المقترح
يتم إشراك جميع موظفي الجمعية في معسكرات الخطة الاستراتيجية بشكل دوري والمشاركة في وضع الأهداف والمؤشرات وسيتم إعادة شرح الأهداف بمن لا يوجد لديهم فهم واضح حول الاستراتيجية في المعسكرات	ليس لدي فهم واضح للأهداف الاستراتيجية للجمعية
يتم نشر اللوائح والسياسات والارشادات الجديدة دائما من خلال نشر اللوائح في المواقع الرسمية للجمعية وعند وجود أي تحديث يتم ارساله عبر البريد الالكتروني لنشر التوعية والفهم وايضاح ذلك .	لم يتم شرح القوانين واللوائح والارشادات للموظفين في الجمعية بشكل منظم

متطوعين الجمعية لعام 2024م

فرصة التحسين	الملاحظة او المقترح
تقديم مجموعة متنوعة من الوجهات للرحلات القيمة لتلبية احتياجات المستفيدين	التنوع في وجهات الرحلات المقدمة للمستفيدين
التنسيق مع إدارة الموارد البشرية مع الحارس لتخصيص مواقف للمتطوعات	إضافة مواقف إضافية للسيارات
تصميم مبادرات وبرامج وأنشطة متنوعة من خلال المرونة الزمنية والتطوع عن بعد لتمكينهم من التطوع وفقا لظروفهم	تنوع الفرص التطوعية
انتقال مقر الجمعية الى مبنى اخر أفضل.	تحسين المقر للأفضل

تقرير مجلس الإدارة حول الاستجابة لاستبانات " قياس الرضا "

عُرض التقرير في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (8) 2024/12/31م الموافق
1446/6/30هـ، وأوصى مجلس الادارة بناء على هذه النتائج بالتالي:

1. يجب توفير وسائل اتصال متعددة وفعالة مع المستفيدين مثل عمل لقاء ربعي وجلسات حوارية لاستقبال شكاوى المستفيدين والتفاعل معها بصورة مباشرة.
2. الحرص على تدريب موظفة خدمة العملاء والأخصائيات الجدد على التعامل اللبق مع المستفيدين وفهم احتياجاتهم ومعالجة الشكاوى بفعالية.
3. اهمية مراجعة العمليات الداخلية سوءً في مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية أو وحدة الاسكان التنموي ومعهد تقدم لتحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء التي قد تؤدي إلى زيادة شكاوى من المستفيدين.
4. تقدير وتكريم الأخصائيات من صاحبات الأداء المتميز في تقديم الخدمات والتعامل مع المستفيدين بشكل إيجابي.
5. عند إجراء استطلاعات لرأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة وجودتها، لاستخدام هذه البيانات في تحسين الخدمات يفضل الابتعاد عن استخدام خيار (إلى حد ما) ويكون الخيار (راضي تماماً، راضي ، غير راضي).



تحت إشراف المركز الوطني للتنمية الشamac عبر البرقي رقم 19

رئيسة مجلس الإدارة
حيدر محمد رزق
الأستاذة خيرية نوررحيمي