



الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

المرفقات:

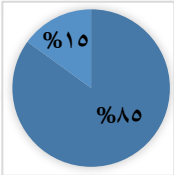
تقرير - قياس رضا المستفيدين لعام ٢٠٢٢ م

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وآله وصحبه أجمعين.

تعتبر جمعية سقيا الماء من الجمعيات المهمة في تحقيق الجودة والتميز في مجال سقيا الماء، وترشيد استخدامه، وتوعية المجتمع بالمحافظة عليه من خلال برامج توعوية مبتكرة، وفرق تطوعية وتعزيز قدراتهم ومهاراتهم من خلال إقامة المشروعات وتبني المبادرات وتنفيذ البرامج النوعية ذات الأثر المستدام.

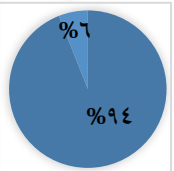
ومما لا شك فيه فأن أساس العمل المؤسسي العمل على التحسين المستمر لخدمات الجمعية بما ينعكس على العملاء بالرضا على الخدمات التي تقدمها لهم ومن هذا المنطلق فإن إدارات الجمعية المعنية بالعملاء في المقام الأول تقوم بإجراء قياس للرضا بشكل دوري وعرضها على مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للوصول للهدف المنشود من هذا القياس وعرضها بشكل شهري ومنها ما يكون ربع سنوي ونصف سنوي ومنها ما يكون نهاية العام للتأكد من مستوى رضا المستفيدين والعملاء:

١- أصحاب العلاقة:



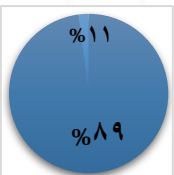
من خلال تقييم رضا أصحاب المصلحة فأن تقدير مستوى الرضا عن جمعية بشكل عام قد حصل (٨٥%)

٢- العاملين:



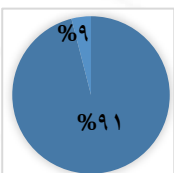
من خلال تقييم رضا العاملين فأن تقدير مستوى الرضا عن جمعية بشكل عام قد حصل (٩٤%)

٣- المستفيدين:



من خلال تقييم رضا المستفيدين فأن تقدير مستوى الرضا عن جمعية بشكل عام قد حصل (٨٩%)

٤- المتطوعين:



من خلال تقييم رضا المتطوعين فأن تقدير مستوى الرضا عن جمعية بشكل عام قد حصل (٩١%)

٥ - التوصيات:

اطلع أعضاء المجلس على تقرير الاستبيان إلى قياس رضا عملاء الجمعية والمستفيدين وأوصى المجلس:

- ١- الأخذ بالاعتبار حول آراء المستفيدين وأصحاب العلاقة لتحسين جودة الخدمات المقدمة من الجمعية.
- ٢- الأخذ بالاقتراحات المفيدة لأصحاب المصلح وعرضها على المجلس لاتخاذ القرار والعمل بها.
- ٣- إقامة شراكات فاعلة.
- ٤- تزويد رئيس المجلس والإدارة التنفيذية بالتقارير الدورية بقياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة لمناقشته في اجتماع المجلس.