

تعتبر التغذية الراجعة واستبانات قياس الرضا هي العامل الأساسي من أجل تحسين وتطوير برامج وأنشطة وخدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين والتي يتم من خلالها أخذ الآراء والمقترحات لتحديد جوانب الضعف والعمل على معالجتها ومن خلال نتائج الاستبانات وبعد عرضها على مجلس إدارة الجمعية للتقييم كانت النتائج كما يلي:

اسم الاستبيان	عدد الاجابات	النتائج ونقاط الضعف	المعالجة
رضا المستفيدين (الاستبانة- ١)	٦٧	كانت النتائج كما يلي: تنوعت الخدمات المقدمة للمستفيدين وبنسب متفاوتة يتصدرها الكفالة المالية بنسبة ٧٣% يليها كفالة كساء وغذاء ثم التأمين الطبي وتسديد فواتير الكهرباء وشراء أجهزة كهربائية وغيرها من الخدمات كصيانة المنازل ورحلات العمرة، حيث بلغت نسبة رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة أكثر من ٧٣%. وكانت الملاحظات والمقترحات كما يلي: ○ مساعدة الأرامل الموظفين الملتزمات بقروض للبنوك. ○ توفير دورات تدريبية للطلاب التابعين للجمعية. ○ التعاون مع الجامعات لقبول الطلاب الأيتام. ○ تأهيل وتدريب الأرامل على الأعمال التي تسد احتياجاتهم. ○ مساعدة الطالبات في سداد إيجار السكن. ○ شراء بعض المستلزمات مثل المكيفات وأجهزة التدفئة.	كل ما ورد من ملاحظات وردود المستفيدين من قصور يتم معالجته أول بأول بحدود الإمكانيات المتاحة وأولوية الاحتياج للمستفيدين. حيث تم التواصل مع أغلب المستفيدين الأشد احتياجاً لمعالجة طلباتهم كسداد الإيجار وشراء المستلزمات الضرورية وتأهيلهم بالدورات التدريبية.

#### الحسابات البنكية

##### حسابات بنك العربي anb

عام	SA 3130400	108095499750018
زكاة	SA 3630400	108095499750025
مشاريع	SA 4130400	108095499750032
وقف	SA 6730400	108095499750049

##### بنك الراجحي

عام | SA 5780000 193608010997887

##### بنك البلاد

عام | SA 6615000 999138327370007

##### بنك الرياض riqad bank

عام | SA 1420000 005236444499940

المعالجة	النتائج ونقاط الضعف	عدد الاجابات	اسم الاستبيان
كل ما ورد من ملاحظات وردود المستفيدين من قصور يتم معالجته أول بأول بحدود الإمكانيات المتاحة وألوية الاحتياج للمستفيدين. حيث تم التواصل مع المستفيدين الأشد احتياجاً لمعالجة طلباتهم كسداد الإيجارات وتوزيع السلال الغذائية والاستمرار في صرف المساعدات دون انقطاع والنظر في نسبة غير المستفيدين من خدمات الجمعية لتشمل الخدمات المقدمة لجميع المستفيدين.	كانت النتائج كما يلي: تنوعت الخدمات المقدمة للمستفيدين ومنها شراء الحقائب المدرسية وسداد الرسوم التعليمية وصرف المعونات الشهرية وبطاقات العثيم وقدم العديد من الدورات التدريبية التأهيلية ومساعدة دفع إيجار المنازل وسداد الديون وتأثيث المنازل ومساعدات مالية شهرية وتوزيع السلال الغذائية وكسوة العيد ومساعدات الزواج ومساعدات علاجية وغيرها الكثير من الخدمات كما يتضح في نتائج الاستبيان ، حيث كانت رضا المستفيدين بشكل عام من الخدمات المقدمة بنسبة تفوق الـ ٨٠% وبلغ نسبة عدد الغير مستفيدين من خدمات الجمعية أقل من ١٠%. وكانت الملاحظات والمقترحات كما يلي: ○ زيادة مبلغ الاستفادة المقدم حيث أن المبالغ المقدمة لا تكفي لسد احتياجاتهم. ○ الاستمرار في صرف المساعدات دون انقطاع. ○ المساعدة في شراء الأضاحي. ○ بناء منازل للأيتام لمن لا يملك بيت.	٥٢	رضا المستفيدين (الاستبانة-٢)

الحسابات البنكية

حسابات بنك العربي anb

عام	SA 3130400	108095499750018
زكاة	SA 3630400	108095499750025
مشاريع	SA 4130400	108095499750032
وقف	SA 6730400	108095499750049

بنك الراجحي

عام | SA 5780000 193608010997887

بنك البلاد

عام | SA 6615000 999138327370007

بنك الرياض riyad bank

عام | SA 1420000 005236444499940

المعالجة	النتائج ونقاط الضعف	عدد الاجابات	اسم الاستبيان
<p>كل ما ورد من ملاحظات وردود من الداعمين يتم معالجتها أول بأول. حيث تم التوجيه بعمل جدول منتظم للتواصل مع الداعمين وموافاتهم بالمعلومات المحدثة حول المســـتفيدين والمكفولين والتواصل معهم أول بأول وموافاتهم بالتقارير الربعية والنصف سنوية ونهاية كل سنة.</p>	<p>كانت النتائج كما يلي: مدى رضا الداعمين عن الإجراءات التي تتبعها الجمعية بخصوص الدعم والتبرعات ٧١,١% ممتاز و ٢٨,٦% جيد جداً. ومدى رضاهم عن تعامل منسوبي الجمعية معهم بنسبة ٧١,٤% ممتاز و ١٤,٣% جيد جداً و ١٤,٣% جيد. مدى رضاهم عن شفافية الجمعية في مشاريعها وتقاريرها ٤٢,٩% ممتاز و ٤٢,٩% جيد جداً و ١٤,٣% جيد. مدى رضاهم عن مواصلة الدعم ٥٧,١% راضي جداً و ٢٨,٦% راضي و ١٤,٣% إلى حد ما. وكانت الملاحظات والمقترحات كما يلي: ○ موافاتهم بتقارير نصف سنوية بكفالة الأيتام. ○ إرسال تقرير عن المكفولين ومعلومات تحفيزية يستأنسون بها للاستمرار في الكفالة. ○ إرسال رسائل تنبيهية قبل انتهاء الكفالة توضح استمرار المكفول أو تغييره بمكفول آخر. ○ التواصل والمراسلة في أوقات بداية الشتاء وبداية الدراسة بعدد الأيتام الغير مكفولين.</p>	٧	رضا الداعمين

الحسابات البنكية

حسابات بنك العربي anb

عام	SA 3130400	108095499750018
زكاة	SA 3630400	108095499750025
مشاريع	SA 4130400	108095499750032
وقف	SA 6730400	108095499750049

بنك الراجحي

عام | SA 5780000 193608010997887

بنك البلاد

عام | SA 6615000 999138327370007

بنك الرياض riyad bank

عام | SA 1420000 005236444499940

اسم الاستبيان	عدد الاجابات	النتائج ونقاط الضعف	المعالجة
رضا الموظفين	٧	كانت النتائج كما يلي: ○ أوقات الدوام في الجمعية. ○ مشاركة الإدارة في اتخاذ القرارات. ○ العلاقة مع زملاء العمل. ○ نظافة المقر. جميع ما سبق كانت نسبة رضا الموظفين ١٠٠%.  ○ موقع الجمعية. كانت النسبة ٧١,٤% راضي تماماً. و ٢٨,٦% راضي.	لا يوجد ملاحظات تحسينية.

الحسابات البنكية

حسابات بنك العربي anb

عام	SA 3130400	108095499750018
زكاة	SA 3630400	108095499750025
مشاريع	SA 4130400	108095499750032
وقف	SA 6730400	108095499750049

بنك الراجحي

عام | SA 5780000 193608010997887

بنك البلاد

عام | SA 6615000 999138327370007

بنك الرياض riyad bank

عام | SA 1420000 005236444499940

المعالجة	النتائج ونقاط الضعف	عدد الاجابات	اسم الاستبيان
لا يوجد ملاحظات تحسينية.	كانت النتائج كما يلي: ○ مدى رضاهم عن إدارة الجمعية ١٠٠% ○ مدى الرضا عن التواصل بينهم وبين إدارة الجمعية ١٠٠% ○ رضاهم عن الأنشطة والفعاليات والخدمات التي تقدمها الجمعية ١٠٠% ○ نسبة الرضا عن الفرص المتاحة للمشاركة في اتخاذ القرارات ١٠٠% ○ نسبة رضاهم عن الشفافية في التعامل مع الأمور المالية ١٠٠% ○ ومدى رضاهم عن الجمعية بشكل عام ١٠٠% ○ رغبتهم في تجديد العضوية بنسبة ٨٧,٥% ونسبة عدم الرضا ١٢,٥%	٨	رضا أعضاء الجمعية العمومية

## إدارة الجمعية



### الحسابات البنكية

#### حسابات بنك العربي anb

عام	SA 3130400	108095499750018
زكاة	SA 3630400	108095499750025
مشاريع	SA 4130400	108095499750032
وقف	SA 6730400	108095499750049

#### بنك الراجحي

عام | SA 5780000 193608010997887

#### بنك البلاد

عام | SA 6615000 999138327370007

#### بنك الرياض riyad bank

عام | SA 1420000 005236444499940