

رقم الصادر :

التاريخ : / /

المرفقات :



المملكة العربية السعودية
منطقة عسير - محافظة البيشة
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بالثنية - وصال (278)

تقرير تقييم أثر ورضا المستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها

جمعية البر الخيرية بالثنية (وصال)

2024

في إطار حرص الجمعية على تحقيق أعلى معايير الجودة وسعيها المستمر لقياس رضا وأثر الخدمات المقدمة يأتي هذا التقرير لتوثيق نتائج قياس استبيانات استطلاع الرأي التي اعتمدها لجنة بهدف قياس مدى رضاهم وتقييم أثر الخدمات المقدمة على حياتهم ومعيشتهم .

أهداف الاستطلاع :

- ١/ دعم التحسين المستمر للخدمات .
- ٢/ قياس رضا المستفيدين النهائيين وتوقعاتهم من الأداء .
- ٣/ تعزيز اشراكهم في تطوير العمل .
- ٤/ التعرف على مكان من الضعف ومعالجة الملاحظات .
- ٥/ قياس أثر الخدمات المقدمة على المستفيدين النهائيين .

محور "تقييم الأثر" :

بالإضافة الى قياس الرضا العام تم تحليل نتائج الاستطلاع لرصد الأثر الفعلي للخدمات على المستفيدين النهائيين حيث أظهرت النتائج ان الخدمات كان لها اثر مباشر في :

- *تحسين جودة حياة المستفيدين من خلال تيسير الوصول الى الدعم
- *زيادة تمكينهم من خلال تلبية احتياجاتهم الأساسية عبر برامج الجمعية

SA3180000130608010455007

SA5515000999300002230009

SA1505000068222232220000

@Wissal_ber
0176207724
0508778604
Ber-wissal@hotmail.com

رقم الصادر :
التاريخ : / /
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
منطقة عسير - محافظة البيشة
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بالثنية - وصال (278)

محااور الاستطلاع :

- ** جودة الخدمات المقدمة .
- ** سهولة الوصول الى الخدمة .
- ** الرضا عن الأسلوب في تقديم الخدمة .
- ** سرعة الاستجابة للشكاوى والملاحظات .
- ** مستوى الاحترام والوضوح في التعامل .
- ** وضوح الإجراءات والتعليمات .
- ** مرونة تقديم الخدمات .
- ** مستوى الرضا العام .

نتائج عامة :

تلخصت نتائج الاستطلاع في ان نسبة الرضا تراوحت بين راض الى راض جداً مما يعكس جودة الأداء ويشير الى اثر إيجابي ملموس على المستفيدين النهائيين .
وتؤكد الجمعية التزامها بالاستمرار في مراقبة وقياس الأثر والرضا بشكل دوري لضمان التحسين والتطوير المستمر .



SA3180000130608010455007

SA5515000999300002230009

SA1505000068222232220000

@Wissal_ber

0176207724

0508778604

Ber-wissal@hotmail.com