



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

## نموذج استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية

الاسم :

الجوال :

البريد الإلكتروني :

١. هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٢. ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل من الجمعية؟

٣. غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٤. ما مدى تقييمك لدرجة التواصل من الجمعية؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٥. ما درجة الاجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم:

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٦. ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم:

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٧. هل تقوم الجمعية باطلاعكم على إنجازاتها بشكل دوري:

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٨. ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية :

٩. غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

أرقام حسابات الجمعية لدى شركة الراجحي فرع أسواق مكة بريدة الزكاة ٤٠٧٦٠٨٠١٠٠٥٢٥٢٩ - الصدقات ٤٠٧٦٠٨٠١٠٠٥٢٥٣٧

القصيم - البطين - مكتب بريد البطين - جوال ٠٥٣٦٠٣٠٢٣٣ - تليفون ٠١٦/٣٧٩٠٢٣٣ الفاكس ٠١٦/٣٧٩٠٢٣٣ تحويلة ١٠٦



نموذج استبيان قياس رضا العاملين

م	الوصف	اوافق بشدة	اوافق	لا اوافق	لا اوافق بشدة
١	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في الجمعية مرضيا لك .				
٢	يعتبر الراتب الاساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك				
٣	يعتبر الراتب الاساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضيا لك				
٤	يمثل الحافز السنوي حافزا معنويا لزيادة انتاجياتك				
٥	يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلا ومرضيا لك				
٦	يقوم مديرك المباشر بمناقشة ادائك خلال عملية التقييم ( توضيح نقاط الضعف وامكانية التطوير )				
٧	النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك				
٨	نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعليا حقيقة أدائك بالعمل				
٩	لديك ثقة بما يتم أخبارك او وعدك به من قبل الإدارة				
١٠	لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك .				
١١	برأيك اعطاء الصلاحيات يزيد من الانتاجية				
١٢	تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية				
١٣	لديك المعلومات / البيانات اللازمة للقيام بعملك على اكمل وجه				
١٤	لديك الثقة بان الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل				
١٥	مديرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية				
١٦	مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية				
١٧	مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية				
١٨	افكارك ورائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذه للقرارات				
١٩	مديرك المباشر يعاملك باحترام				
٢٠	تجد تقديرا من قبل مديريك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي				
٢١	يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية				
٢٢	التأمين الصحي بالجمعية مناسب				





الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

## نموذج استبيان قياس رضا المستفيدين

الاسم :

الجوال :

البريد الالكتروني :

١. ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها؟ الجوال أم البريد الالكتروني
٢. مدى الاستفادة من خدمات الجمعية :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٣. مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٤. ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٥. ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٦. ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٧. ما مدى تقييمك لسرعة تلبية طلبك :  
غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا
٨. ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية :

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا  
أرقام حسابات الجمعية لدى شركة الراجحي فرع أسواق مكة بريدة الزكاة ٤٠٧٦٠٨٠١٠٠٥٢٥٢٩ - الصدقات ٤٠٧٦٠٨٠١٠٠٥٢٥٣٧ - تحويلة ١٠٦

القصيم - البطين - مكتب بريد البطين - جوال ٠٥٣٦٠٣٠٢٣٣ - تليفون ٠١٦/٣٧٩٠٢٣٣ الفاكس ٠١٦/٣٧٩٠٢٣٣ تحويلة ١٠٦



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

## نموذج استبيان قياس رضا المانحين

الاسم :

الجوال :

البريد الالكتروني :

١. ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها ؟ الجوال أم البريد الالكتروني

٢. كيف تعرفت على الجمعية :

التليفزيون الإذاعة الحملات الدعائية إعلانات الطرق  
المعارف والأصدقاء مواقع التواصل مواقع التواصل الاجتماعي

٣. طريقة التواصل مع الجمعية

البريد الالكتروني الهاتف التواصل المباشر

٤. مدى تقييمك لأسلوب التواصل :

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٥. مدى تقييمك لدرجة التواصل مع الجمعية ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٦. مدى درجة الإجابة على استفساراتكم وطلباتكم ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٧. ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٨. هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم منكم في الوجهه الصحيح ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

٩. هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

١٠. هل أهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف ؟

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

١١. هل حققت الجمعية تطلعاتكم :

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا

١٢. بشكل عام ما مدى رضائك عن التعامل مع الجمعية ؟

أرقام حسابات الجمعية لدى شركة الراجحي فرع اسواق مكة بريدة الزكاة ٤٠٧٦٠٨٠١٠٠٥٢٥٢٣ - الصدقات ٤٠٧٦٠٨٠١٠٠٥٢٥٣٧ - تحويلة ١٠٦

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

## التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي الجمعية .  
بضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لكل المستفيدين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوى وتسجيلها.  
بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسريّة، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستفيدين على علم بذلك.  
بوضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.

اسم مقدم الشكوى	نوع الشكوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات

أرقام حسابات الجمعية لدى شركة الراجحي فرع أسواق مكة بريدة الزكاة ٤٠٧٦٠٨٠١٠٠٥٢٥٢٩ - الصداقات ٤٠٧٦٠٨٠١٠٠٥٢٥٣٧

القصيم - البطين - مكتب بريد البطين - جوال ٠٥٣٦٠٣٠٢٣٣ - تليفون ٠١٦/٣٧٩٠٢٣٣ الفاكس ٠١٦/٣٧٩٠٢٣٣ تحويلة ١٠٦