

المملكة العربية السعودية

## جمعية البر الخيرية بالبطين

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم (٣٨٥)



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

### نموذج استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية

الاسم :

الجوال :

البريد الالكتروني :

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؟

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:

غير راضي ١ ٢ ٣ ٤ ٥ راضي جدا



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

القصيم - البطين - مكتب بريد البطين - جوال ٠٥٣٦٠٣٠٢٣٣ - تليفون ٠٣٧٩٠٢٢٣ - الفاكس ٠٣٧٩٠٢٣٣ تحويلة ١٠٦



## نموذج استبيان قياس رضا العاملين

الوصف	م
يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في الجمعية مرضياً لك.	١
يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضياً لك	٢
يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئوليياتك داخل العمل مرضياً لك	٣
يمثل الحافز السنوي حافزاً معنوياً لزيادة انتاجياتك	٤
يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلاً ومرضياً لك	٥
يقوم مديرك المباشر بمناقشة أدائك خلال عملية التقييم (توضيح نقاط الضعف وأمكانية التطوير)	٦
النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك	٧
نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعلياً حقيقة أدائك بالعمل	٨
لديك ثقة بما يتم أخبارك أو وعدك به من قبل الإدارة	٩
لديك الصالحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك.	١٠
براًيك اعطاء الصالحيات يزيد من الانتاجية	١١
تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية	١٢
لديك المعلومات / البيانات الالزمة للقيام بعملك على أكمل وجه	١٣
لديك الثقة بان الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل	١٤
مديرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية	١٥
مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية	١٦
مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية	١٧
أفكارك ورأيك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذه للقرارات	١٨
مديرك المباشر يعاملك باحترام	١٩
تجد تقديرًا من قبل مديريك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي	٢٠
يتم تزويدك بالتدريب الشامل المطلوب لتحقيق أسلوب مثالي بريدة للرकاة ٥٢٥٢٩ - ١٠٠٥٢٥٣٧ - الصدقات ٤٠٧٦٠٨ - ١٠٠٥٢٥٣٧	٢١
التامين الصحي بالجمعية مناسب	٢٢



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

٢٣	مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ومطبق
٤٤	سياسة الدوام المتبعة حالياً بالجمعية واضحة ومتناهية
٢٥	سياسة الباب المفتوح في الجمعية مطبقة ومفيدة
٢٦	اهداف الجمعية والتي تطمح الادارة العليا الوصول اليها واضحة ومفهومة
٢٧	المزايا التي تقدمها الجمعية مناسبة مقارنة بشركات السوق المحلي (بدل انتداب - تذاكر سفر - اجازات - السلف وغيرها..)
٢٨	نظام البدلات (السكن والنقل) والمطبق حالياً في الجمعية عادل ومناسب
٢٩	الخدمات التي تقدمها لك ادارة الموارد البشرية والشئون الادارية مرضية لك
٣٠	يوجد لك وصف وضيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مدير المباشر
٣١	تقوم الجمعية بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة
٣٢	التحفيز غير المادي من قبل مديرك يزيد من انتاجيتك
٣٣	مكان العمل الذي تعمل فيه يتميز بأنه مريح وآمن
٣٤	تعتقد ان عنصر التحدي موجود في عملك
٣٥	كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفّر تعتبر معقوله
٣٦	تستطيع ان تعبر عن رأيك بحرية وبدون خوف من مديرتك
٣٧	في حال وجود داعي للتوارد بعد ساعات العمل الرسمية فانك على اتم الاستعداد لذلك
٣٨	خلال العام الحالي لم افك بترك العمل في الجمعية
٣٩	٣٩ - كيف تصف معنويات في العمل في هذا الوقت ؟

 منخفضة عادية مرتفعة

الاسباب :

٤٠ - كم المدة التي تخطط للاستمرار بالعمل بالجمعية ( بنفس ظروف العمل الحالية ) ؟

اقل من سنة  من سنه الى سنتان  من سنتان الى خمس سنوات  اكثر من ٥ سنوات  لا اعرف  
أي ملاحظات اخرى :

المملكة العربية السعودية

## جمعية البر الخيرية بالبطين

مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي

برقم (٣٨٥)



### 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

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



## نموذج استبيان قياس رضا المانحين

الاسم :

الجوال :

البريد الالكتروني :

١. ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها ؟ الجوال أم البريد الالكتروني
٢. كيف تعرفت على الجمعية :

  - الإذاعة
  - التليفزيون
  - المعارف والأصدقاء
  - طريقة التواصل مع الجمعية

٣. طريقة التواصل مع الجمعية :

  - الهاتف
  - البريد الالكتروني
  - التواصل المباشر
  - موقع التواصل الاجتماعي
  - إعلانات الطرق
  - الحملات الدعائية

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 الوجه 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 رضائكم عن التعامل مع الجمعية ؟

غير راضي	١	٢	٣	٤	٥ راضي جدا
----------	---	---	---	---	------------

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



## التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي يمكن 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 وسرية، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى 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 الشكاوى	نوع الشكاوى وأسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات