

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
منطقة حائل / محافظة سميراء
جمعية البر الخيرية بالعظيم
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم (٢٣٦)

استبانة قياس رضا

أصحاب العلاقة

من العملاء

مع الجمعية

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
منطقة حائل / محافظة سميراء
جمعية البر الخيرية بالعظيم
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم (٢٣٦)

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين
تم إعداد خطة عمل وطريقة للتعامل مع أصحاب العلاقة مع الجمعية سواء (متبرعين أو مستثمرين
أو مستفيدين) آخذين في الاعتبار الحاجة لإحداث نقله في عمل الجمعية في سبيل الوصول بالجمعية
إلى مرحلة متقدمة من العمل المؤسسي المتميز بتعاون الأخوة العاملين بالجمعية و بدعم من مجلس
الإدارة.

الاجراءات التي تقوم بها الجمعية لعمل استبانة لقياس رضا أصحاب العلاقة مع الجمعية :-

- ١- على مجلس الإدارة أن يعمل على إرضاء أصحاب العلاقة وكل من يتعامل مع الجمعية حتى تكون
الجمعية ذات سمعة حسنة .
- ٢- على مجلس الإدارة أن يقوم بالتنبيه على جميع العاملين والموظفين بالجمعية بأن يكونوا على
خلق حسن ومعاملة طيبة مع جميع المراجعين للجمعية سواء من خارجها أو داخلها أو المستفيدين
أو الزائرين أو العاملين بالجمعية أو العملاء مع الجمعية .

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
منطقة حائل / محافظة سميراء
جمعية البر الخيرية بالعظيم
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم (٢٣٦)

البنود التي تتبع قياس الرضا مع أصحاب العلاقة (من العملاء مع الجمعية) :-

- ١- استكمال بناء المقومات الأساسية للجمعية (البناء الداخلي للجمعية).
- ٢- التركيز على العاملين في الجمعية.
- ٣- التواصل الفعال مع الداعمين والكفلاء.
- ٤- التواصل الفعال مع المستفيدين.
- ٥- تعزيز علاقة الجمعية بالمجتمع ومد جسور التعاون بين الجمعية والجهات ذات العلاقة.
- ٦- ترسيخ الصورة الذهنية الإيجابية للجمعية لدى المجتمع.
- ٧- تفعيل دور المتطوعين.
- ٨- التوسع في تقديم برامج نوعية تحقق الرعاية الشاملة للمستفيدين.
- ٩- بناء شراكات جديدة وتفعيل الشراكات الحالية.

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
منطقة حائل / محافظة سميراء
جمعية البر الخيرية بالعظيم
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم (٢٣٦)

طريقة أسئلة الاستبانة (لقياس رضا العملاء مع الجمعية) :-

- ١- يشمل هذا السؤال للجميع (فرد - رجل أعمال - مؤسسة - أوقاف - مسؤولية اجتماعية - أخرى .
.....
- ٢- كيف تعرفت على الجمعية ؟
- عن طريق : التلفزيون - الإذاعة - سوق الجمعية - موقع الجمعية الالكتروني - مواقع التواصل .
- عن طريق : صديق - لوحات في الطريق - نشاط الجمعية - أخرى ؟
٣- هل تغطي برامج ومناشط الجمعية احتياجاتك كعميل ؟
- عالي - متوسط - منخفض .
٤- ما مدى تقييمك لأسلوب التواصل مع الجمعية ؟
- عالي - متوسط - منخفض .
٥- ما مدى تقييمك لدرجة التواصل معك ؟
- عالي - متوسط - منخفض .
٦- ما مدى الاجابة على استفساراتكم من المسؤولين بالجمعية ؟
- عالي - متوسط - منخفض .
٧- ما مدى وصول التقارير لكم بشكل دوري ؟
- عالي - متوسط - منخفض .
٨- هل تقوم الجمعية بصرف دعمكم بوجه صحيح ؟
ممتاز - جيد جدا - جيد - مقبول - ضعيف .
٩- هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الخاصة بكم ؟
ممتاز - جيد جدا - جيد - مقبول - ضعيف .
١٠- هل حققت الجمعية جميع تطلعاتكم ؟
ممتاز - جيد جدا - جيد - مقبول - ضعيف .

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
منطقة حائل / محافظة سميراء
جمعية البر الخيرية بالعظيم
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم (٢٣٦)

١١- هل الجمعية فعالة في الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي ؟

ممتاز - جيد جدا - جيد - مقبول - ضعيف .

١٢- هل لديك أي مقترحات أخرى لتحسين خدمة الجمعية لك وللآخرين ؟

.....

١٣- هل تريد توجيه أي كلمة للمسؤولين بالجمعية ؟

.....

إدارة الجمعية

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
منطقة حائل
جمعية البر الخيرية بالعظيم
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم (٢٣٦)

بيان بتوقيع أعضاء مجلس الإدارة للاطلاع على

١ - استبانة قياس رضا أصحاب العلاقة من العملاء مع الجمعية: —

م	الاسم	وظيفته بالجمعية	التوقيع
١	عبد الله سعود جذيل اللغيصم	رئيس مجلس إدارة الجمعية	
٢	محمد عبد الله البراهيم التميمي	نائب رئيس الجمعية	
٣	عبد الله سعد مقبل الشمري	أمين الصندوق	
٤	فريح سعدون عويد الشمري	الأمين العام	
٥	دعيع محمد دعيع الشمري	عضواً	
٦	محمد عبد الله عوض الغنزي	عضواً	
٧	سلطان فريح مقبل الشمري	عضواً	

رئيس جمعية البر الخيرية بالعظيم

عبد الله سعود جذيل اللغيصم

