



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن 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.

سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى وحالة التعامل معها:

اسم مقدم الشكوى	الاستفسار أو المقترح أو الشكوى	مضمونها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المتابعة
	مقترح	رأيت اعلانكم عن إمكانية الانضمام للعضوية عبر المنصة ولم أتمكن من ذلك	تم التواصل مع العضو وتم افادته بطرق الانضمام	إضافة نافذة انضمام للعضوية بالموقع وإضافة رابط الانضمام عبر المنصة وتوضيح الطريقة	تم اضافتها وتم ابلاغ العضو وتسجيل عضويته بعد دفع الرسوم

المدير التنفيذي

بدر بن عيسى العتيبي

الجمعية الخيرية بعسيلة

حساب زكاة رقم ١٨٨٨٧٤٠١٠١٨٨٨٧٤ - مصرف الرجحي - شقراء

حساب صدقات وتبرعات رقم ٦٦ ١٨٨٨ ١٤٥٦٠٨٠١٠١٨٨٨ - مصرف الرجحي شقراء

ص.ب: ١٠٧٣ - شقراء : ١١٩٦١ | ber.asilh@gmail.com



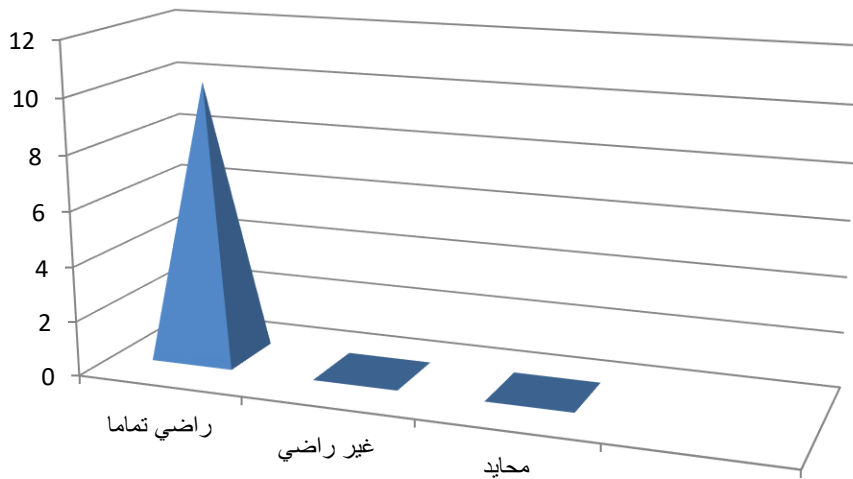
الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

نتيجة استبيانات قياس رضا أصحاب العلاقة (المستفيدين - العاملين - أعضاء الجمعية العمومية)
للعام ٢٠٢٤

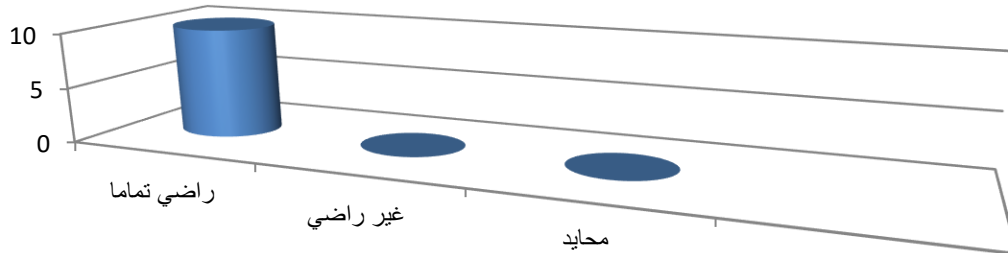
نتيجة استبيان قياس رضى أعضاء الجمعية العمومية



نسبة المشاركة في الاستبيان ٧٠٪ من اجمالي الأعضاء

١٠٠٪ راضى تماماً

نتيجة استبيان قياس رضى العاملين بالجمعية



١٠٠٪ راضى تماماً

الاستبيان على ٤ من الموظفين بنسبة ١٠٠٪ من اجمالي عدد الموظفين

حساب زكاة رقم ١٤٥٦٠٨٠١٠١٨٨٨٧٤ - مصرف الرجحي - شقراء

حساب صدقات وتبرعات رقم ١٤٥٦٠٨٠١٠١٨٨٨ ٦٦ مصرف الرجحي شقراء

ص.ب: ١٠٧٣ - شقراء : ١٩٦١ | ber.asilh@gmail.com



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

نتيجة استبيانات قياس رضا أصحاب العلاقة (المستفيدين - العاملين - أعضاء الجمعية العمومية)
للعام ٢٠٢٤

نتيجة استبيان قياس رضى المستفيدين



٣٪ غير راضي



٢٪ محايد



٩٧٪ راضي تماما



عدد المستفيدين ١٠٥ مستفيد المشاركين في الاستبيان ٦٥ بنسبة ٦١٪ من إجمالي المستفيدين.

رئيس مجلس الإدارة

سعود بن عبدالمحسن التوم العتيبي



الجمعية الخيرية بعسيلة

حساب زكاة رقم ١٤٥٦٠٨٠١٠١٨٨٨٧٤ - مصرف الرجحي - شقراء

حساب صدقات وتبرعات رقم ٦٦ ١٤٥٦٠٨٠١٠١٨٨٨ - مصرف الرجحي شقراء

ص.ب: ١٠٧٣ - شقراء : ١١٩٦١ | ber.asilh@gmail.com

المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية بعسيلة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم: 331



الرقم:
التاريخ: ١٣-١١-٢٠٢٤ م
المرفقات:

متابعة التواصل وإبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات

بناءً على ما تم رفعه لمجلس الإدارة بتاريخ ٥-٧-٢٠٢٤ من استعراض نتائج استبيانات قياس الرضا، ودراسة الاحتياج وقائمة الاستفسارات والشكاوى لأصحاب العلاقة وما نتج بعد تحليلها من تقارير نهائية للتقييم وتوصية المجلس بنشر النتائج على الموقع الإلكتروني للجمعية وإبلاغ أصحاب العلاقة والمعنيين بالرد على اقتراحاتهم

تم الاطلاع والتأكد من النشر على الموقع الإلكتروني: <https://asiilh.sa/> وإبلاغ المعنيين بالنتائج.

رئيس مجلس الإدارة

سعود بن عبدالمحسن التوم العتيبي



الجمعية الخيرية بعسيلة

حساب زكاة رقم ١٤٥٦٠٨٠١٠١٨٨٨٧٤ - مصرف الرجحي - شقراء

حساب صدقات وتبرعات رقم ٦٦ ١٤٥٦٠٨٠١٠١٨٨٨ - مصرف الرجحي شقراء

ص.ب: ١٠٧٣ - شقراء : ١٩٦١ | ber.asilh@gmail.com

