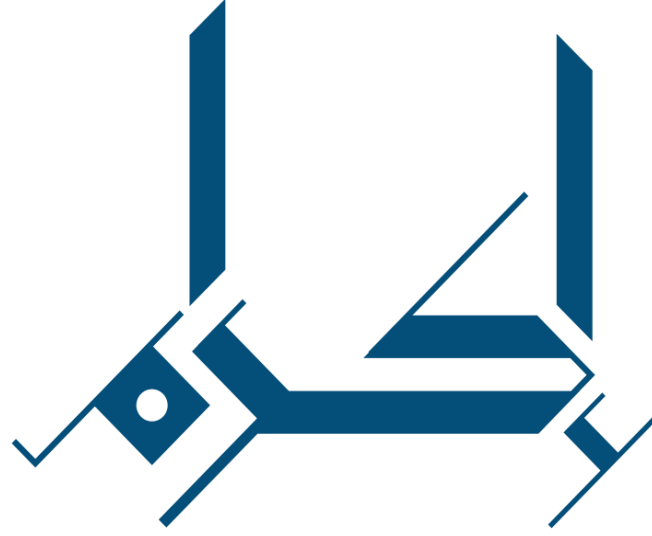




جمعية إكرام الموتى بالأحساء

ترخيص وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية برقم ١٩٧٣

تقرير

قياس رضا أصحاب المصلحة

والتعامل مع الشكاوى والمقترحات

والتغذية الراجعة لعام 2024

تقرير تحليل بيانات رضا المستفيدين من خدمات جمعية إكرام الموتى

مقدمة:

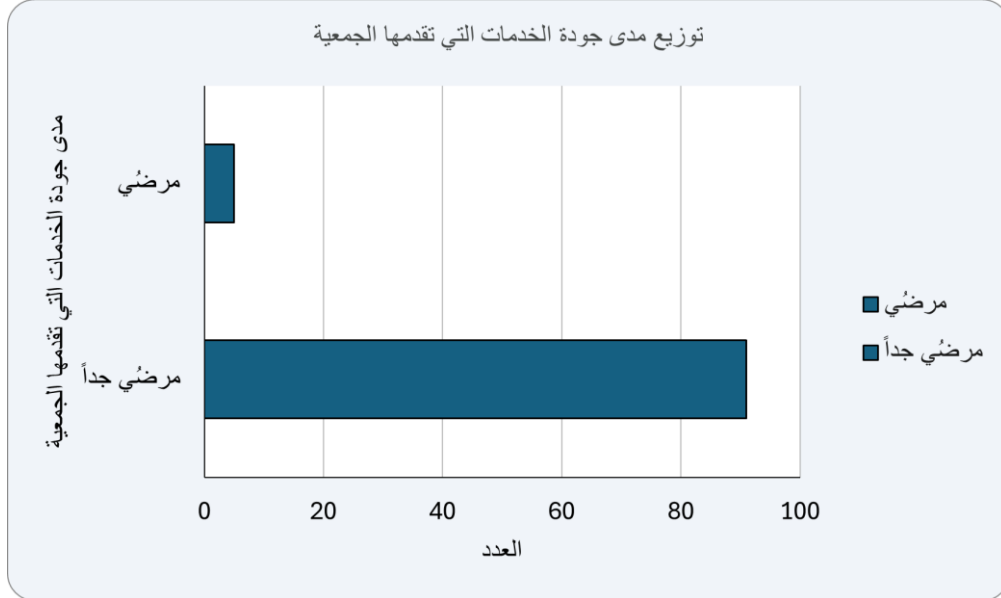
يسلط هذا التقرير الضوء على نتائج استبيان لقياس رضا المستفيدين من خدمات جمعية إكرام الموتى. تهدف الجمعية إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية وتلبية توقعات المستفيدين في أصعب الظروف. يتضمن التقرير تحليلاً مفصلاً لمختلف جوانب الخدمة، معتمداً على البيانات المتاحة في الرسوم البيانية.

النتائج العامة

تُظهر البيانات المُقدمة أن هناك مستوى عالٍ من الرضا لدى المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية. في جميع الرسوم البيانية، تُظهر الفئة "مرضي جداً" أعلى عدد من المستجيبين، مما يشير إلى أن غالبية المستفيدين يشعرون بالرضا التام عن الأداء العام للجمعية.

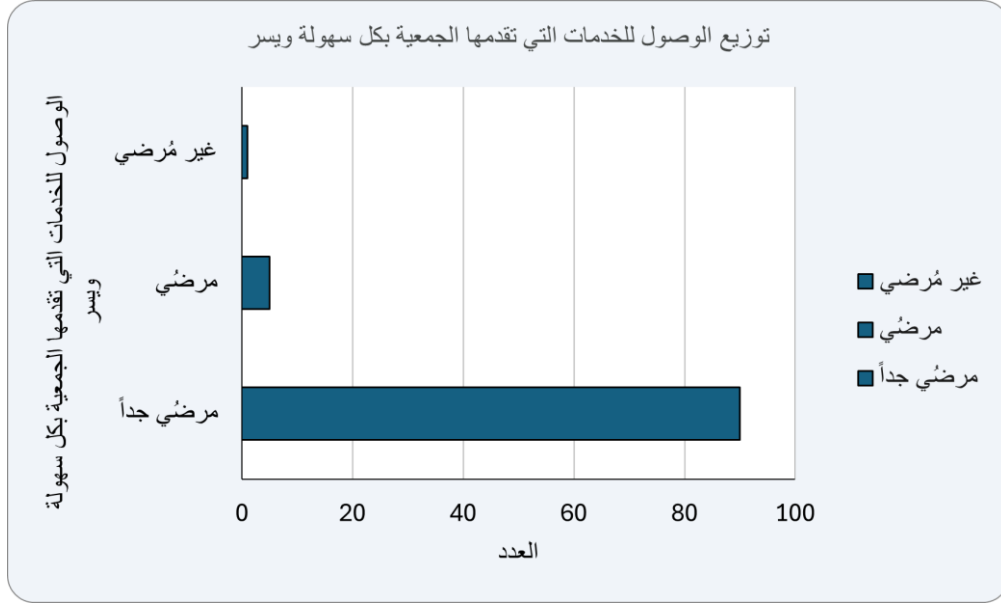
مؤشرات الأداء الرئيسية

1. جودة الخدمات المقدمة



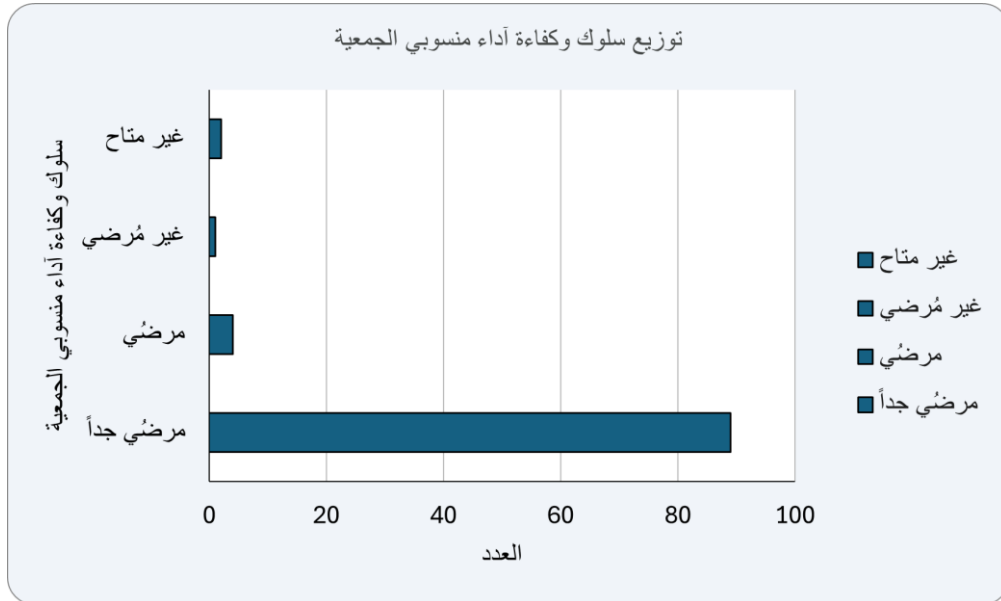
أظهرت الرسوم البيانية أن الغالبية العظمى من المستفيدين، بما يزيد عن 85%، صنفوا جودة الخدمات بأنها "مرضي جداً". وهذا يدل على أن الجمعية تقدم خدمات متميزة تفوق التوقعات، خاصة في ظل طبيعة الخدمات الحساسة التي تقدمها.

2. سهولة الوصول للخدمات



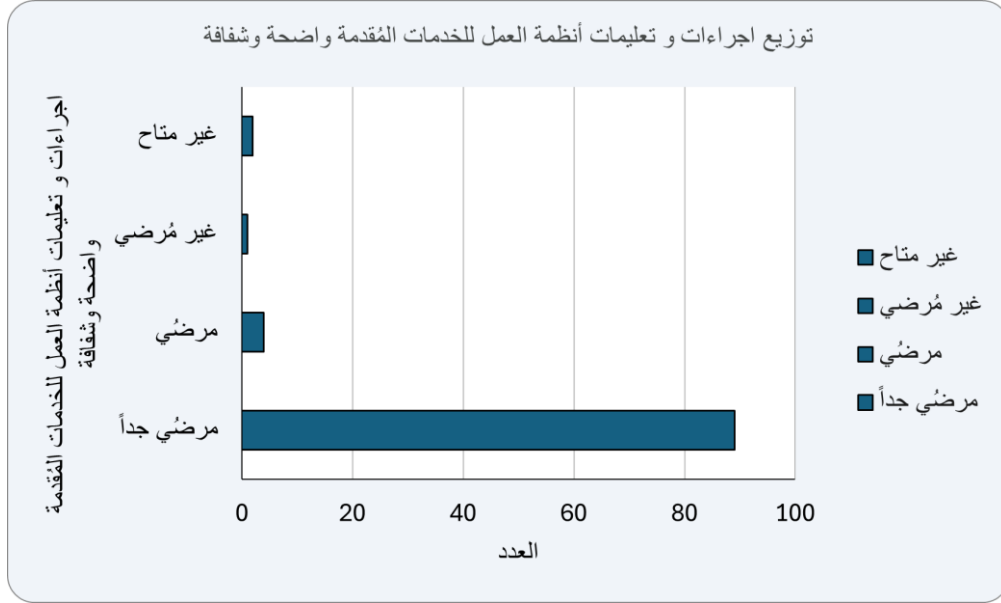
يُعد الوصول السهل للخدمات أمراً بالغ الأهمية، وقد أشار أكثر من 85% إلى أن الوصول للخدمات يتم بكل "سهولة ويسر". هذا يعكس جهود الجمعية في تبسيط الإجراءات وتسهيل الوصول إلى خدماتها الأساسية.

3. كفاءة وسلوك منسوبي الجمعية



يُظهر التقرير رضاً مرتفعاً عن سلوك وكفاءة أداء منسوبي الجمعية، حيث صنفهم أكثر من 85% بأنهم "مرضي جداً". هذا يؤكد على أن فريق العمل يتمتع بالمهنية العالية والتعامل الحسن مع المستفيدين، مما يسهم بشكل مباشر في تحسين تجربة المستفيد.

4. وضوح الإجراءات والتعليمات



معالجة المقترحات والشكاوى

والتغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين

الطلب المقدم	التغذية الراجعة	إبلاغ المعنيين
يكون الإبلاغ عن الجنازة في وقت مبكر لكي نستعد للحضور	تم التعميم على المكلفين بنشر رسائل الجناز	✓
تشجير المقابر وإزالة العلامات العشوائية فوق القبور ترقيم القبور تحسين مكان العزاء في المقابر وإتاحته بالإيجار تمهيد أرض المقبرة وتهيتها مواقف للسيارات	تم تحويل المقترح لإدارة إكرام الموتى بأمانة الأحساء وجاري متابعته	✓
توثيق الندوات المرئية التي تقوم بها الجمعية مشكورة وإرسال الرابط للاستفادة .	يتم العمل حالياً على مكتبة وسائط مرئية في مجال عمل الجمعية سيتم نشرها مع بداية 2025 إن شاء الله تعالى	✓
سؤال/ لماذا يتم التركيز في الدفن على ام زرينيق والصاحبة	تم الرد على المعني بأن اختيار المقبرة يكون من ذوي المتوفى وليس من الجمعية	✓
مقبرة الحزيم اقرب للمستشفى وفيها الإمكانات (ماعدا الشوارع الداخلية) ومع ذلك الضغط على المقابر الأخرى	تم الرد على المعني بأن اختيار المقبرة يكون من ذوي المتوفى وليس من الجمعية	✓
ارجو تطوير المقابر بزفلة الشوارع دخلها مع وضع ارضفه وتكثيف الإنارة لتسهيل الحركة داخل المقابر وكذلك عمل تخطيط بأجهزة الكمبيوتر الموجود بمكاتب المقابر لكل مربع بعمل جدول لعدد المقابر بكل مربع ومثال عدد الخطوط وكم قبر بكل خط وكتابة اسم كل متوفي للمعرفة في المستقبل وانا مستعد للمساعدة لو حبيتوا	1- بالنسبة للطرق فإن الأمانة تقوم بتهيئة الطرق داخل المقابر دورياً. 2- كما أن الإنارة في المقابر الرئيسية متوفرة وتعمل وقت الجناز الليلية فقط 3- وبالنسبة لتخطيط القبور وترقيمها سيتم مراعاته في تخطيط المقابر الجديدة وأما القديمة فيتم مراجعته مع الأمانة حالياً	✓
توزيع منشورات ووضع بنرات داخل المسجد لحث الناس على التبرع للجمعية	تم شكر المعني على حرصه وإبلاغه بأن الجمعية تقوم بجمع التبرعات وفق أنظمة جمع التبرعات المعتمدة من المركز الوطني وإبلاغه بطرق دعم الجمعية المنشورة	✓

✓	تم الرد على المعني بأنه يوجد تعميم بمنع صالات التعزية وستقوم الأمانة بإزالتها	الاهتمام أكثر بصاله العزاء في المقبرة
✓	تم تحويل الطلب للأمانة وأفادوا بالمنع	تشجير الممرات الرئيسية
✓	تم الطلب من إدارة إكرام الموتى بزيادة عدد صناديق النفايات	وضع صناديق للنفايات
✓	يوجد لوحات على مداخل المقبرة خاصة بزيارة المقابر ويجري العمل على تطوير اللوحات الخاصة بالمقابر وزيادتها	وضع ملصقات توضيحية لزائر المقبرة
✓	تحديد وقت الصلاة على الجنازة يتم من قبل ذوي المتوفى والجمعية تقوم بالنصح فقط بأوقات مختلفة للمصلحة مثل أيام ارتفاع درجات الحرارة و شهر رمضان	تحديد وقت معين للصلاة على الميت مختلف عن المساجد بزيادة وقت نصف ساعه عن المساجد لوصول للمقبرة للأحياء البعيدة
✓	بالنسبة لتخطيط القبور وترقيمها سيتم مراعاته في تخطيط المقابر الجديدة وأما القديمة فيتم مراجعته مع الأمانة حالياً	القيام بترقيم القبور
✓	تعمل الجمعية على تنفيذ خطط تطويرية مستمرة للتحويل التقني والرقمي وفق جدول زمني يتم العمل عليه	اتمنى لكم التوفيق والسداد دائما .. ايضاً مواكبة التطور التقني بشكل احترافي اكثر ان كان هناك إمكانيات المادية وبشرية
✓	التأخير والانقطاع في خدمة جوال الجنائز يحدث لأسباب فنية من شركات الاتصالات ويجري التواصل مع الدعم الفني لحل المشكلة مباشرة عند حصولها	احيانا تصل الرسائل متأخره
✓	التأخير والانقطاع في خدمة جوال الجنائز يحدث لأسباب فنية من شركات الاتصالات ويجري التواصل مع الدعم الفني لحل المشكلة مباشرة عند حصولها	الاشتراك بالخدمه تنقطع بشكل دائم ارجو حل المشكلة بأسرع وقت لكوني مشترك بالخدمة

تُبين النتائج أن الإجراءات والتعليمات الخاصة بالخدمات واضحة وشفافة، حيث أعرب أكثر من 85% عن رضاهم الكامل بهذا الجانب. هذا يقلل من الارتباك ويُعزز الثقة بين الجمعية والمستفيدين.

مجالات بحاجة إلى اهتمام

على الرغم من النتائج الإيجابية، هناك بعض النقاط التي يمكن النظر فيها:

- الشكاوى: بالرغم من أن نسبة الرضا عن معالجة الشكاوى عالية، إلا أن هناك عددًا قليلًا من المستفيدين صنفوا هذا الجانب بـ "غير مرضي". هذا يشير إلى الحاجة إلى مراجعة آلية التعامل مع الشكاوى لضمان معالجتها بشكل أسرع وأكثر فعالية.
- المدة الزمنية: بينما الغالبية راضية عن المدة الزمنية المستغرقة لتقديم الخدمات، هناك من صنفها "غير مرضي". يمكن للجمعية تحليل أسباب هذا التأخير في بعض الحالات والعمل على تقليلها.
- العدل والمساواة: تُظهر البيانات أن عددًا قليلًا من المستفيدين لم يكن لديهم رأي "مرضي" حول مسألة العدل والمساواة في تقديم الخدمات. يُوصى بمراجعة سياسات تقديم الخدمات لضمان العدالة التامة لجميع المستفيدين.

الخلاصة والتوصيات

يعد هذا التقرير دليلًا واضحًا على الأداء المتميز لجمعية إكرام الموتى والجهود المبذولة لتقديم خدمات ذات جودة عالية. الرضا العام للمستفيدين عن جودة الخدمات، وسهولة الوصول، وكفاءة الموظفين هو إنجاز كبير.

- التوصيات:
 - مواصلة تحسين الجودة: الاستمرار في تقديم خدمات عالية الجودة والحفاظ على مستوى الأداء المتميز.
 - تحسين نظام الشكاوى: إنشاء آلية أكثر فاعلية للتعامل مع شكاوى المستفيدين والرد عليها بسرعة.
 - التحقق من العدالة: مراجعة سياسات تقديم الخدمات للتأكد من أنها عادلة ومتاحة لجميع المستفيدين.
 - الاستفادة من الرضا المرتفع: استخدام هذه النتائج الإيجابية في الحملات التسويقية للجمعية لزيادة الوعي والثقة لدى المجتمع.