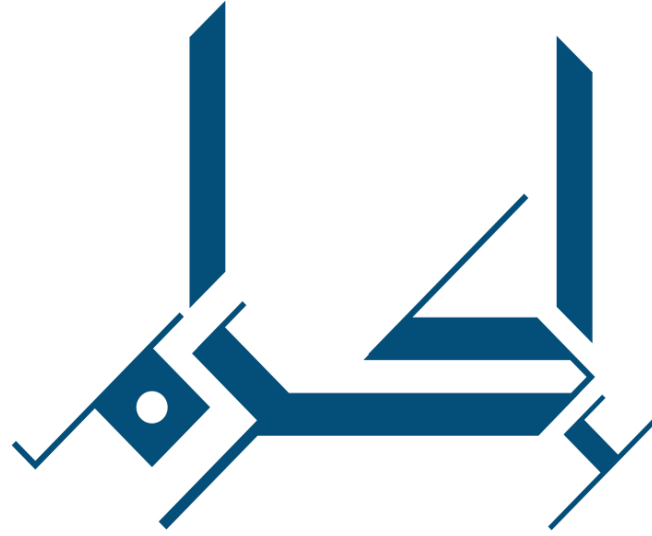




جمعية إكرام الموتى بالأحساء

ترخيص وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية برقم ١٩٧٣

تقرير قياس رضا

المستفيدين وأصحاب المصلحة

والتعامل مع المقترحات والشكاوى والتغذية الراجعة

لعام 2025

مقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية إكرام الموتى بالأحساء على تطوير خدماتها وتعزيز الشفافية والمساءلة أمام المستفيدين وأصحاب المصلحة، وتنفيذاً لمتطلبات قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية (المادة الأربعون) التي توجب وضع سياسات وإجراءات واضحة تنظم العلاقة مع المستفيدين وأصحاب المصلحة، ومتطلبات معيار الشفافية والإفصاح ضمن تقييم الحوكمة الصادر عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي؛ يقدم هذا التقرير لعرض نتائج قياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية خلال عام 2025م، وذلك تمهيداً لاعتماده من مجلس الإدارة.

الهدف من التقرير

- قياس مستوى رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة عن جودة خدمات الجمعية وسهولة الوصول إليها.
- توثيق فعالية قنوات التواصل مع المستفيدين وآلية استقبال ومعالجة المقترحات والشكاوى.
- تزويد مجلس الإدارة برؤية موضوعية مدعومة بالبيانات لدعم قرارات التحسين المستمر.
- استيفاء الشواهد والمستندات المطلوبة ضمن معيار الشفافية والإفصاح في تقييم الحوكمة لعام 2026م.

منهجية القياس ومصادر البيانات

اعتمد قياس رضا المستفيدين خلال عام 2025م على ثلاثة مصادر متكاملة للبيانات:

- استبيان إلكتروني داخلي لقياس الرضا: وُزِعَ عبر قنوات التواصل الرسمية للجمعية (واتساب والموقع الإلكتروني)، وشمل سبعة محاور رئيسية، وبلغ عدد المستجيبين 450 مستفيداً.
 - استبيان إلكتروني عبر الموقع الرسمي للجمعية: نموذج قياس رضا المستفيدين المتاح ضمن صفحات الموقع الإلكتروني للجمعية (إدارة العلاقات العامة والإعلام)، وشمل أربعة محاور.
 - سجل المقترحات والشكاوى والتغذية الراجعة: يوثق جميع المراسلات الواردة من المستفيدين عبر مختلف القنوات (الموقع الإلكتروني، واتساب، الهاتف) وحالة معالجتها.
- كما تم دعم النتائج الكمية بنماذج موثقة (لقطات شاشة) تعكس التواصل الفعلي والمباشر بين منسوبي الجمعية والمستفيدين، وسرعة الاستجابة لاستفساراتهم ومقترحاتهم.

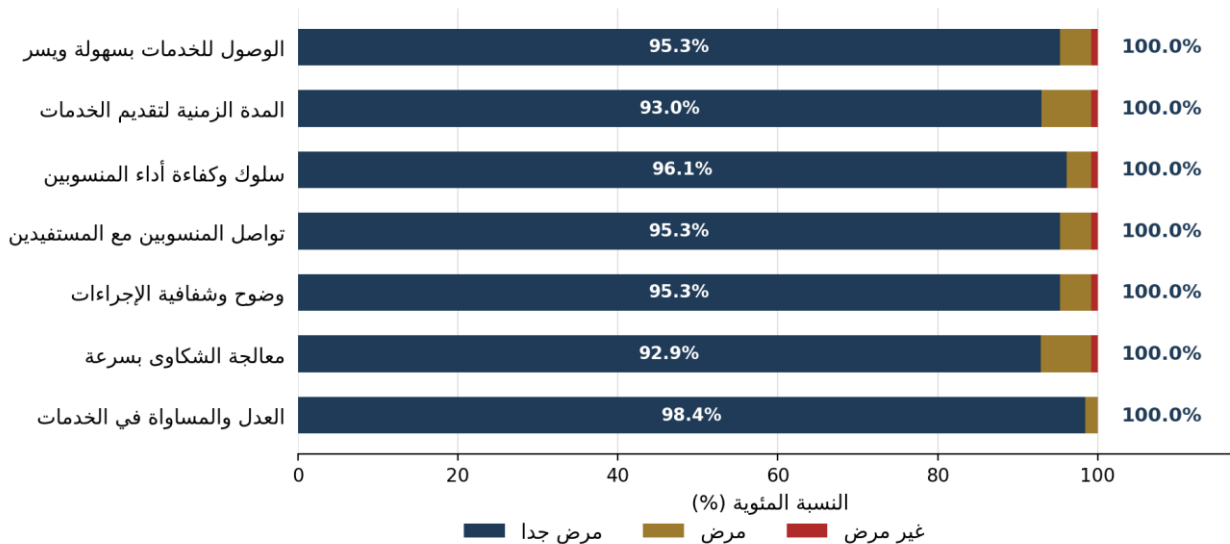
أولاً: نتائج الاستبيان الداخلي لقياس رضا المستفيدين

عدد المستجيبين: 450 مستفيداً | عدد المحاور: 7 محاور | مقياس التقييم: مرضٍ جداً / مرضٍ / غير مرضٍ

محور القياس	مرضٍ جداً	مرضٍ	غير مرضٍ	إجمالي الرضا
الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بكل سهولة ويسر	%95.3	%3.9	%0.8	%99.2
المدة الزمنية المستغرقة لتقديم الخدمات	%93.0	%6.2	%0.8	%99.2
سلوك وكفاءة أداء منسوبي الجمعية	%96.1	%3.1	%0.8	%99.2
تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع	%95.3	%3.9	%0.8	%99.2
وضوح وشفافية إجراءات وتعليمات أنظمة العمل للخدمات المقدمة	%95.3	%3.9	%0.8	%99.2
أخذ شكاوى المستفيدين بعين الاعتبار ومعالجتها بسرعة	%92.9	%6.3	%0.8	%99.2
تقديم الخدمات للمستفيدين بالعدل والمساواة	%98.4	%1.6	%0.0	%100.0

تُظهر النتائج أن نسبة الرضا الإجمالية (مرضٍ جداً + مرضٍ) بلغت %99.2 في ستة من أصل سبعة محاور، ووصلت إلى 100% في محور العدل والمساواة في تقديم الخدمات، وهو ما يعكس مستوى عالياً ومستقراً من رضا المستفيدين عبر جميع جوانب الخد

نتائج الاستبيان الداخلي لقياس رضا المستفيدين حسب المحور - 2025م



المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصالحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد : 920025550 - فاكس : 0135814742

مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني : www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني : ekram@ekramm.org.sa

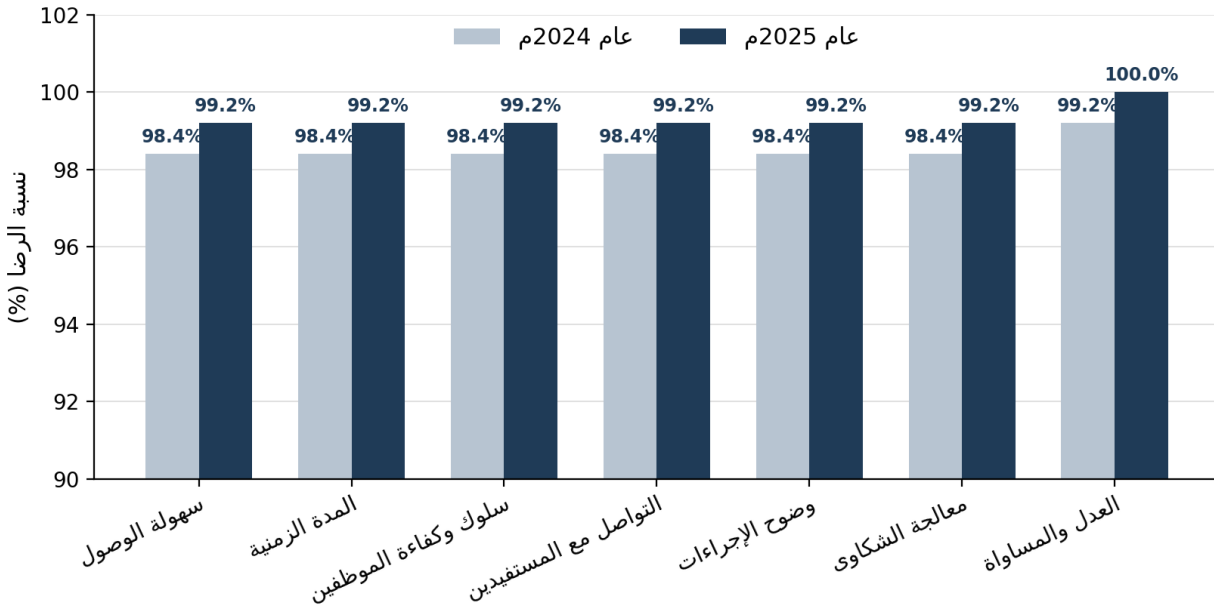


جمعية إكرام الموتى بالأحساء
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ١٩٧٣

مقارنة الأداء عبر السنوات (2024م - 2025م)

بمقارنة نتائج عام 2025م بنتائج العام السابق 2024م على المحاور المشتركة، يتضح تحسّن نسبة الرضا العام في جميع المحاور دون استثناء، إذ ارتفعت من 98.4% في معظم المحاور خلال عام 2024م إلى 99.2% في عام 2025م، كما ارتفعت نسبة الرضا في محور العدل والمساواة من 99.2% إلى 100%. وهذا يعكس أثر مبادرات التحسين المستمر التي تبنتها الجمعية خلال العام.

مقارنة نسبة الرضا العام بين عامي 2024م و2025م

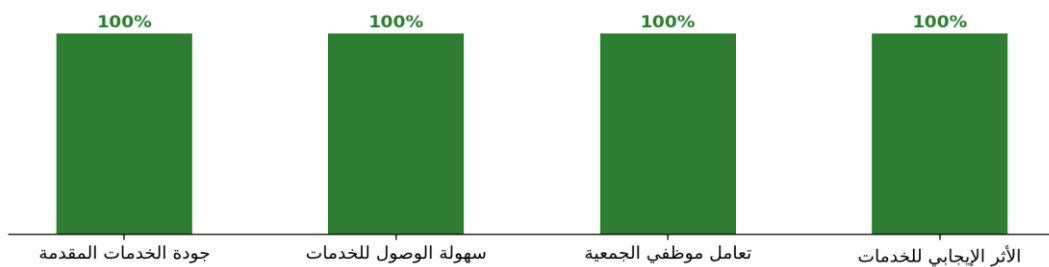


ثانياً: نتائج قياس الرضا عبر الموقع الرسمي للجمعية

جودة الخدمات المقدمة	سهولة الوصول للخدمات	تعامل موظفي الجمعية	الأثر الإيجابي للخدمات
ممتاز 100%	ممتاز 100%	ممتاز 100%	ممتاز 100%

جاءت جميع الاستجابات المسجلة عبر الموقع الرسمي للجمعية بتقييم (ممتاز) على المحاور الأربعة كافة، بما يتسق مع نتائج الاستبيان الداخلي ويعزز موثوقيتها.

نتائج قياس الرضا عبر الموقع الرسمي للجمعية - ممتاز 100%

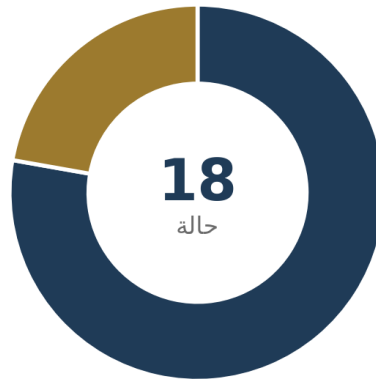


ثالثاً: سجل المقترحات والشكاوى والتغذية الراجعة

إجمالي الحالات المسجلة	طلبات واستفسارات عامة	مقترحات تحسين	نسبة المعالجة
18	14	4	100%

شملت الحالات المسجلة خلال عام 2025م طلبات واستفسارات متنوعة (الاشتراك في خدمة الجنائز، الاستفسار عن التطوع، طلبات تتعلق بالتبرع ووسائل الدفع)، إضافة إلى مقترحات لتطوير الخدمات (مثل اقتراح إنشاء قاعدة بيانات إلكترونية لمواقع القبور، وإضافة وسائل دفع إلكترونية). وقد تمت معالجة جميع الحالات المسجلة (18 حالة) بنسبة 100%، مما يعكس التزام الجمعية بألية فعالة للاستجابة والمتابعة.

توزيع سجل المقترحات والشكاوى 2025م (18 حالة)



■ طلبات واستفسارات عامة (14)
■ مقترحات تحسين (4)

شكل (4): التوزيع النسبي لحالات سجل المقترحات والشكاوى 2025م

رابعاً: نماذج موثقة لفعالية التواصل مع المستفيدين

- توثيقاً لفعالية قنوات التواصل المباشر، تحتفظ الجمعية بنماذج من المراسلات (واتساب) توضح:
- الاستجابة الفورية لاستفسارات المستفيدين المتعلقة بمواعيد وإجراءات تجهيز الجنائز، وتزويدهم ببيانات المستلمين ومكاتب الجمعية في مختلف المناطق.
 - الرد على استفسارات المتطوعين الراغبين في المشاركة في أعمال التغليف والدفن وخدمات الإسعاف.

- تحويل الملاحظات والمقترحات المتعلقة بتحسين الخدمات (مثل مقترح تأجيل الدفن في أوقات الحر الشديد) إلى الإدارة المختصة والرد على مقدمها.
- تعدد قنوات التواصل المتاحة للمستخدمين (اتصال هاتفي، واتساب، تواصل مباشر مع الإدارة النسائية)، بما يضمن سهولة الوصول لجميع فئات المستخدمين.

أبرز المؤشرات



شكل (5): نسبة الرضا العام الإجمالية عن خدمات الجمعية - الاستبيان الداخلي 2025م

نسبة الرضا العام (الاستبيان الداخلي)	نسبة الرضا (عبر الموقع الرسمي للجمعية)	نسبة معالجة المقترحات والشكاوى
99.2%	100%	100%

نقاط القوة

- ارتفاع نسبة الرضا العام عن خدمات الجمعية إلى 99.2% في الاستبيان الداخلي، بما يتسق مع نتائج القياس عبر الموقع الرسمي للجمعية (100% ممتاز).
- تعدد وتنوع قنوات القياس (استبيان داخلي، قياس عبر الموقع الرسمي، سجل شكاوى ومقترحات)، بما يمنح النتائج مصداقية وموثوقية أعلى.
- معالجة 100% من الحالات المسجلة في سجل المقترحات والشكاوى، مع وجود أدلة موثقة (لقطات تواصل) تعكس سرعة الاستجابة الفعلية.
- تعدد قنوات التواصل المتاحة للمستخدمين (واتساب، هاتف، موقع إلكتروني)، وتخصيص جهة تواصل نسائية لتيسير الوصول لجميع الفئات.
- رضا كامل (100%) في محور العدل والمساواة في تقديم الخدمات، وهو مؤشر جوهري في معايير الحوكمة.

فرص التحسين والتوصيات الإجرائية

- رصدت نتائج الاستبيان حالات فردية محدودة (لا تتجاوز 0.8% من المستجيبين لكل محور) أبدت عدم رضا، تركزت لدى عدد قليل من المستجيبين حول: سرعة معالجة الشكاوى، ووضوح الإجراءات، والتواصل مع المستفيدين. يُوصى بالتواصل المباشر مع أصحاب هذه الملاحظات (حيثما تم توثيق الاسم) للوقوف على أسباب عدم الرضا ومعالجتها تحديداً.
- توسيع قاعدة المستجيبين عبر الموقع الرسمي للجمعية لضمان تمثيل أشمل لعينة المستفيدين ومطابقتها مع نتائج الاستبيان الداخلي.
- اعتماد تصنيف موحد لحالات سجل المقترحات والشكاوى (شكوى / مقترح / استفسار عام) لتسهيل تحليل الاتجاهات مستقبلاً.
- إضافة مؤشر زمني (مدة الاستجابة والمعالجة) في سجل المقترحات والشكاوى لقياس كفاءة الاستجابة بشكل كمي في التقارير القادمة.
- اعتماد دورية منتظمة (نصف سنوية أو سنوية) لقياس الرضا وربطها بخطة تحسين الأداء المؤسسي، ورفع نتائجها بشكل دوري لمجلس الإدارة.

الربط بمتطلبات الحوكمة

يستوفي هذا التقرير المتطلبات الواردة في المادة الأربعين من قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية، والمتعلقة بوضع سياسات وإجراءات تنظم العلاقة مع المستفيدين وأصحاب المصلحة، بما في ذلك آلية تسوية الشكاوى والخلافات، وتعزيز العلاقة مع المستفيدين والمانحين. كما يُعد من الشواهد المساندة لمعيار الشفافية والإفصاح ضمن تقييم الحوكمة السنوي الصادر عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي لعام 2026م.

التوصية المرفوعة إلى مجلس الإدارة

- بناءً على ما تقدم من نتائج، توصي إدارة الحوكمة والامتثال مجلس الإدارة الموقر بما يلي:
- اعتماد تقرير قياس رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة لعام 2025م بصيغته المرفقة.
 - تكليف الإدارة التنفيذية بمتابعة تنفيذ التوصيات الواردة في فرص التحسين أعلاه.
 - اعتماد آلية قياس دورية للرضا ورفع تقرير مماثل سنوياً لمجلس الإدارة.

وتم اعتماد هذا التقرير و نتائجه في محضر اجتماع رقم (7) لعام 2025

رئيس مجلس الإدارة

عبدالله بن عبدالرحمن السلطان

