

تقرير رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة

جمعية مساكن الخيرية بمحافظة الليث

تاریخ التقریر: 29 / 6 / 2025 م

عدد المشاركين: 42 مستفيداً

3M

أولاً: مقدمة

حرصت جمعية مساكن بمحافظة الليث على قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات والبرامج المقدمة لهم، بهدف تحسين جودة الأداء وتعزيز الشفافية والحكمة في تقديم الدعم للمستفيدين.

تم تنفيذ المقياس عبر نموذج إلكتروني، شمل أسئلة تتعلق بجودة الخدمات، سرعة التفاعل، وكفاءة أعمال الترميم المنفذة.

3M

ثانياً: نتائج المقياس

1. مدى الرضا عن خدمات الجمعية

ممتازة: 7.1%

جيدة: 92.9%

سيئة: 0%

يدل ذلك على رضا مرتفع جدًا بنسبة إجمالية تبلغ 100٪ عن مستوى الخدمات. ◆

2. مدى الرضا عن تفاعل الجمعية مع طلبات المستفيدين

ممتازة: 11.9%

جيدة: 88.1%

سيئة: 0%

النسبة تعكس رضا المستفيدين عن سرعة التواصل والاستجابة بنسبة تقارب 100٪. ◆

3. مدى الرضا عن سرعة وجودة أعمال الترميم المقدمة

ممتازة: 100%

جيدة: 0%

سيئة: 0%

جميع المستفيدين عبروا عن رضا كامل تجاه جودة وسرعة أعمال الترميم المنفذة. ◆



من خلال الملاحظات النصية التي أوردها المستفيدين، يمكن تلخيص أبرز النقاط في الآتي:

- إشادة عامة بجهود الجمعية في خدمة المستفيدين.
 - كلمات شكر ودعاء (مثل: جزاك الله خيراً، الله يوفقكم، الله يعافيك).
 - بعض الطلبات المتعلقة بزيادة الدعم المالي أو استمرار البرامج.
 - تسجل أي ملاحظات سلبية متعلقة بالخدمة أو جودة التنفيذ.

رابعاً: التحليل العام

تشير النتائج إلى أن مستوى رضا المستفيدين مرتفع جداً، وأن الجمعية نجحت في بناء صورة إيجابية لدى المجتمع والمستفيدين من خدماتها.

متوسط نسبة الرضا العام بلغ قرابة 98.3٪، وهي نسبة ممتازة مقارنة بمعايير الأداء في الجمعيات الخيرية.

خامسًا: التوصيات

1. الاستثمار في تطبيق برامج قيام الرضا بشكل دوري (نصف سنوي).



جمعية مساكن

بمحافظة الليث

تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لتلقي المقترنات بشكل مباشر.

3. توثيق قصص النجاح للمستفيدين وإبرازها إعلامياً لتعزيز الثقة المجتمعية.

4. تطوير نموذج المقياس ليشمل جوانب إضافية مثل سرعة التنفيذ وجودة

ال التواصل الميداني

رئيس مجلس الإدارة

حسن بن عمر الزبيدي



جمعية مساكن
بمحافظة الليث



0555987918

Alleithmasakin@gmail.com

<https://www.alleithasakin.org>

SA1880000270608014014446

SA191000015200000540709