

## تقرير رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة

جمعية مساكن الخيرية بمحافظة الليث

تاريخ التقرير: 29 / 6 / 2025م

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 والحوكمة 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 عبّروا عن رضا كامل تجاه جودة وسرعة أعمال الترميم المنفذة.



من خلال الملاحظات النصية التي أوردتها المستفيدون، يمكن تلخيص أبرز النقاط في الآتي:

- إشادة عامة بجهود الجمعية في خدمة المستفيدين.
- كلمات شكر ودعاء (مثل: جزاكم الله خيراً، الله يوفقكم، الله يعافاكم).
- بعض الطلبات المتعلقة بزيادة الدعم المالي أو استمرار البرامج.

♦ لم تُسجل 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.



#### خامساً: التوصيات

1. الاستمرار في تطبيق برامج قياس الرضا بشكل دوري (نصف سنوي).

2. تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لتلقي المقترحات بشكل مباشر.
3. توثيق قصص النجاح للمستفيدين وإبرازها إعلاميًا لتعزيز الثقة المجتمعية.
4. تطوير نموذج المقياس ليشمل جوانب إضافية مثل سرعة التنفيذ وجودة التواصل الميداني

رئيس مجلس الإدارة



حسن بن عمر الزبيدي



جمعية مساكن  
بمحافظة الليث