

الرقم : .....  
التاريخ : .....  
الموضوع : .....  
المرفقات : .....

جَمْعِيَّةُ الدَّعْوَةِ وَالْإِشَادَةِ  
وَتَوْعِيَةِ الْجَالِيَّاتِ إِلَى



مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم : ٣١٤٤

# التغذية الراجعة رضا المستفيدين

الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :

جمعة الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات للحج إلى



مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم : ٣١٤٤

## الاستنتاج

- تقييم الخدمة بشكل عام : يظهر أن نصف المستفيدين يشعرون بالرضا عن الخدمة، بينما يُظهر ربع المستفيدين شعورهم بالحياد و 18% يعتبرون الخدمة غير مرضية.
- نقاط القوة : كفاءة العاملين، سهولة الوصول، ومرونة التواصل.
- نقاط الضعف : يجب تحسين مدة الخدمة، التفاعل مع الشكاوى، والإبداع في تقديم الخدمة.

بعد الاجتماع الذي عُقد مع مجلس الإدارة رقم ( 5 ) ، قد تم اعتماد مجموعة من الملاحظات والتعليقات التي قدمت عبر استبيان رضا المستفيدين

| آراء المستفيدين                                           | التغذية الراجعة                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| تكثيف الكلمات الدعوية في القرى                            | تم اعتماد خطة جديدة لزيادة عدد الكلمات الدعوية في القرى والمناطق المحيطة، وسيتم الإعلان عن الجدول قريباً. |
| طلب كتيبات دينية توزع بعد الكلمات الدعوية وبرامج الجاليات | ستقوم الجمعية بتوفير كتيبات تعليمية متنوعة لتوزيعها بعد الكلمات الدعوية وبرامج الجاليات                   |
| تخصيص برامج متكاملة للمسلمين الجدد                        | تم تخصيص فريق متابعة يتولى التواصل مع المسلمين الجدد بشكل دوري                                            |
| تأخير في الرد على الطلبات                                 | سيتم إنشاء نظام فعال لاستقبال ومعالجة الشكاوى بشكل سريع وفعال.                                            |
| المزيد من الإبداع في البرامج المقدمة.                     | سيتم تنظيم دورات تدريبية للموظفين لتحسين مهاراتهم وكفاءتهم في تقديم الخدمة.                               |
| توضيح الخطوات والإجراءات                                  | سنعمل على تنفيذ تحسينات تهدف إلى رفع مستوى جودة خدماتنا وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.             |
| تحسين نظام الشكاوى                                        | سيتم تعزيز التواصل حول الإجراءات والعمليات لضمان وضوح الأمور للمستفيدين.                                  |
| تحسين زمن الاستجابة                                       | سنقوم بتنظيم ورش عمل لجمع الأفكار والمقترحات من المستفيدين لتحسين خدماتنا.                                |



الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات إلى  
حلي



مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم : ٣١٤٤

(اعتماد مجلس الإدارة)

اعتمده مجلس إدارة الجمعية في اجتماعه رقم (5)

| الاسم                      | المنصب            | التوقيع |
|----------------------------|-------------------|---------|
| أ. خليل بحني صديق الشيعي   | رئيس مجلس الإدارة |         |
| أ. موسى علي شامي السلامي   | نائب الرئيس       |         |
| م. عمر شامي يحيى السلامي   | المشرف المالي     |         |
| أ. عامر حمود مبارك العمري  | عضواً             |         |
| أ. علي حسين حمراني الكيادي | عضواً             |         |

