

## سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى التي يتم معالجتها

تمت مناقشة التقرير في محضر اجتماع أعضاء مجلس الإدارة رقم (٧) وتاريخ ١٤٤٦/٦/٣٠ هـ الموافق ٢٠٢٤/١٢/٣١ م

قرارات مجلس الإدارة لدراسة نتائج استبانة رضى المستفيدين لعام ٢٠٢٤م

النوع	الموضوع	النسبة	الإجراءات التي ستقوم بها الجمعية ان شاء الله	الأسباب	التوصيات
مقترح	زيادة الاحتياجات الدعوية	٨٣,٣%	العمل على تكثيف البرامج التوعوية عبر مجالات التقنية	- قلة الدعاة الرسميين او المتعاونين في المحافظة.	العمل على تلبية رغبات المستفيدين ان شاء الله بما يتناسب مع قدرات الجمعية
مقترح	جودة الخدمات المقدمة	٨٤,٥	العمل على تطوير جودة البرامج من خلال: - دراسة كل مشروع والعمل على تطوير الإيجابيات ومعالجة السلبيات. - الاستفادة من تجارب الآخرين. - التطوير التقني والابتكار	- قلة دعم البرامج الدعوية في السنوات الأخيرة وذلك بسبب كثرة الجمعيات والتركيز على بعض التخصصات.	
مقترح	تنوع الأنشطة الدعوية	٩٥,٢%	النسبة ممتازة العمل على تنوع البرامج حسب الفئات	- قلة الكوادر المؤهلة في إدارة المشاريع والتسويق.	
مقترح	استمرارية التواصل بشأن الأنشطة والخدمات	٩١,٧%	النسبة ممتازة العمل على تطوير مجالات التواصل		
رأي	تعامل موظفي الجمعية	٩٤%	النسبة ممتازة والعمل على التحسين		
رأي	الرضا بشكل عام	٩٠%	النسبة ممتازة وضرورة العمل على زيادة الرضا قدر الامكان		

ملاحظة: عرض التقارير في الموقع الالكتروني ونشرها للمستفيدين.

رئيس مجلس الادارة  
مبارك بن خلف آل بكر

المسؤول التنفيذي  
خلف بن حسن الخطيب

قرارات مجلس الإدارة لدراسة نتائج استبانة رضى المستفيدين لعام ٢٠٢٤م (قسم الجاليات)

النوع	الموضوع	النسبة	الإجراءات التي ستقوم بها الجمعية ان شاء الله	مقترحات	التوصيات
مقترح	تلبية الاحتياجات الدعوية (٥٥) نعم (٥) الى حد ما	٩٣٪	النسبة ممتازة والعمل على التحسين	- زيادة رحلات العمرة.	العمل ان شاء الله على تنظيم رحلات عمرة أكثر.
مقترح	جودة الخدمات المقدمة	١٠٠٪	الاستمرارية في تطوير جودة البرامج	- إقامة برامج ترفيهية.	وإقامة برامج ترفيهية مصاحبة للبرامج الدعوية.
مقترح	تنوع الأنشطة الدعوية	١٠٠٪	النسبة ممتازة العمل على زيادتها قدر الامكان		
مقترح	سرعة الاستجابة للطلبات (٥٤) ممتاز (٦) جيد جدا	٩٠٪	النسبة ممتازة العمل على تطوير مجالات التواصل		
راي	تعامل موظفي الجمعية	١٠٠٪	النسبة ممتازة والحمد لله		
راي	الرضا بشكل عام	١٠٠٪	النسبة ممتازة وضرورة الحفاظ عليها		

ملاحظة: عرض التقارير في الموقع الالكتروني ونشرها للمستفيدين.

رئيس مجلس الإدارة  
مبارك بن خلف آل بكر

المسؤول التنفيذي  
خلف بن حسن الخطيب