



تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام ٢٠٢١م

رقم الاصدار

001

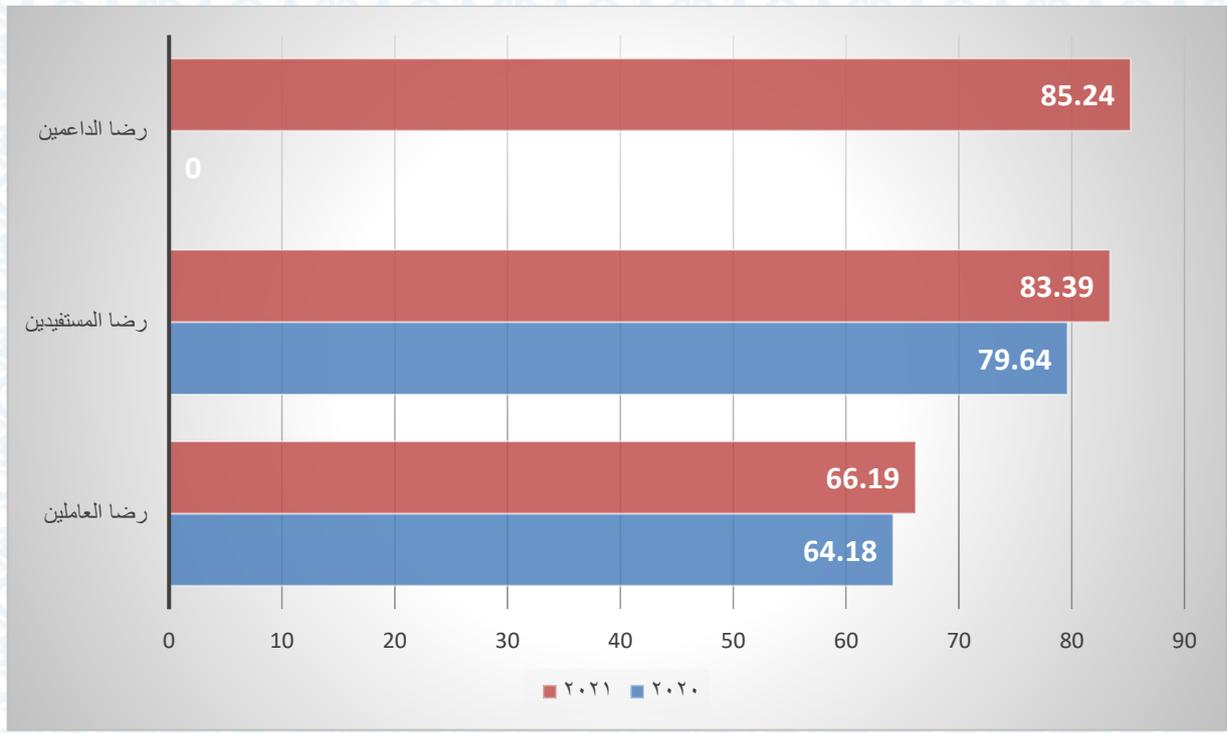
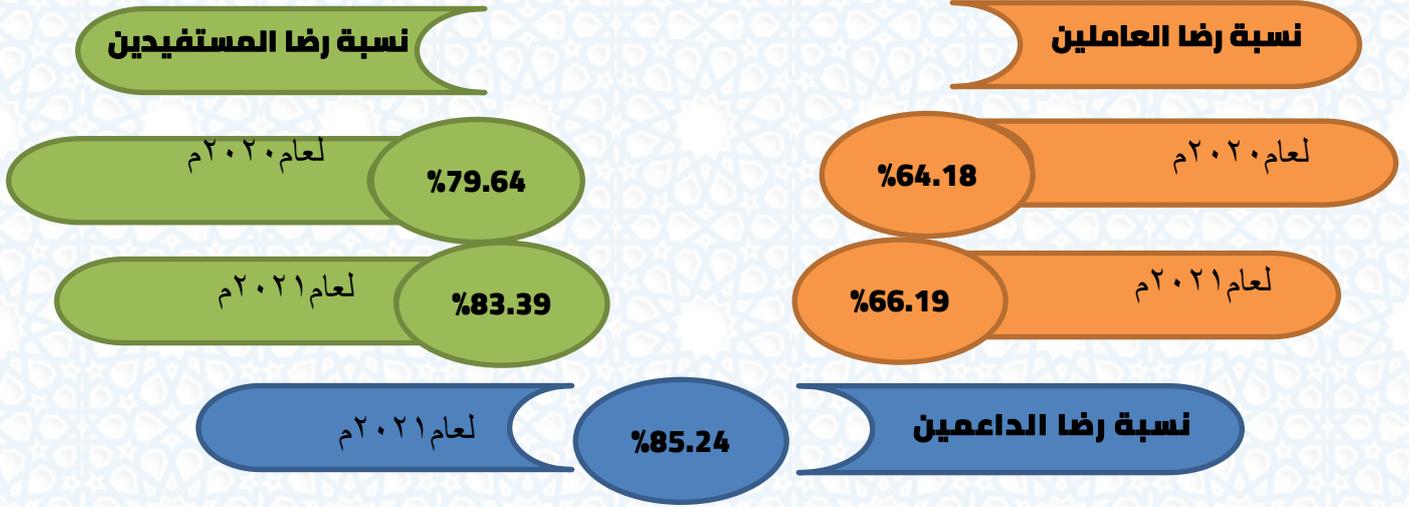
إعداد
إدارة التميز المؤسسي

اعتماد
المدير التنفيذي للجمعية

تاريخ الإصدار : ٢١ / ١٢ / ٢٠٢١



مهمة البر الفيرية بمصر الباطن



١-١: نتائج رضا (العاملين) :

العام	المشاركين في الاستبانة	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
٢٠٢١م	٤٣ من ٧٣	٥٨.٩٠%	٦٦.١٩	٧٥%

٢٠٢٠م	٤٥ من ٨٣	٥٤.٢١%	٦٤.١٨	٧٠%
-------	----------	--------	-------	-----

٢-١: نتائج قياس رضا العاملين ٢٠٢٠م / ٢٠٢١م:

م	العنصر	التقييم		
		٢٠٢١م	٢٠٢٠م	الفرق
١	معدل الرضا الوظيفي	76.16%	٨٠%	-3.84%
٢	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج المنشأة	67.43%	٦٦%	1.43%
٣	التمكين والمشاركة	65.28%	٧٥%	-9.72%
٤	التقييم العادل للأداء وتقدير الأداء المتفوق	63.37%	٧٤%	-10.63%
٥	التطور والاستقرار الوظيفي	61.47%	٦٥%	-3.53%
٦	الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين	61.47%	٦٦%	-4.53%
٧	التشجيع على التعلم المستمر	74.12%	٧٠%	4.12%
٨	بيئة العمل	74.42%	٧٩%	-4.58%
٩	الأمن والسلامة	70.57%	٦٨%	2.57%
١٠	المرافق الجيدة والخدمات	62.65%	٧٣%	-10.35%
١١	الأمان الوظيفي	68.02%	٦٨%	0.02%
١٢	الأجور والمزايا	50%	٦٥%	-15.00%
١٣	شفافية التعامل والأنظمة ، وإجراءات الموارد البشرية	74.85%	٧٧.٥٠%	-2.65%
١٤	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية	72.94%	٧٧.٣٠%	-4.36%

66.19%

التقييم الإجمالي

٣-١: أبرز مقترحات و طلبات العاملين (س١٥/ إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن نفيدينا به):

م	المقترح/التعليق	التكرار
---	-----------------	---------

مهمة البر الفيرية بمصر الباطن

٣	شكر وتقدير للجهود المبذولة	١
٣	تحسين بيئة العمل لزيادة الانتاج وبناء صف ثاني وزيادة الرواتب والحوافز	٢
١	الاهتمام بالموظفين وتلمس حاجاتهم فهم جزء كبير من نجاح هذا الكيان	٣
١	افتتاح جمعية تعاونية تخدم الجمعية من ناحية المواد الغذائي وتوظيف ابناءه	٤
١	مراعاة اوقات العمل في رمضان والتخفيف منه	٥

٤-١: إجراءات التحسين المقترحة:

م	إجراءات التحسين	مدة التنفيذ	المسؤول	
			الرئيس	المساند
١	نقل اقتراحات وتعليقات العاملين لإدارة الموارد البشرية لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانيات والموارد المتاحة ومتابعة الإدارة التنفيذية بالجمعية .	شهر	الموارد البشرية	الإدارة التنفيذية
٢	مراجعة وتطوير السلم الوظيفي بما يتواءم وإمكانات الجمعية ويحقق الرضا الوظيفي للعاملين ويساعد في تقوية الأداء.	(٣) أشهر	الموارد البشرية	الخدمات المساندة
٣	الحرص على استقطاب الكفاءات وتحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين من خلال وضع خطة تطوير المهارات وتقييم المزايا المادية والمعنوية .	(٣) أشهر	الموارد البشرية	الخدمات المساندة
٤	دراسة احتياج العاملين وتطلعاتهم ومدى مناسبة إمكانياتهم ومهاراتهم مع وظائفهم وتطبيق قانون التطوير والتدوير عليهم.	(٣) أشهر	الموارد البشرية	الخدمات المساندة
٥	العمل على تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية	(٣) أشهر	الموارد البشرية	الخدمات المساندة

١-٢: نتائج رضا (المستفيدين) :

العالم	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
٢٠٢١م	٥٠٣ من ١١٠٠	%٤٥.٧٢	٨٣.٣٩	%٧٠
٢٠٢٠م	٢٩٨ من ١١٠٠	%٢٧.٠٩	٧٩.٦٤	%٦٥

جمعية البر الفيحية بمصر الباطن

٢-٢: نتائج قياس رضا المستفيدين ٢٠٢٠م / ٢٠٢١م:

م	العنصر	التقييم		
		٢٠٢٠م	٢٠٢١م	الفرق
١	معدل الرضا العام	٪٨١.٣٠	85.71%	4.41%
٢	جودة الخدمات	٪٨٠.٩١	85.41%	4.50%
٣	سهولة الوصول إلى الخدمات	٪٨٠.٠٢	86.50%	6.48%
٤	المدة الزمنية لتقديم الخدمات	٪٨٦.٩١	86.33%	-0.58%
٥	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة	٪٨١.٩٩	89.34%	7.35%
٦	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين	٪٨٠.٥١	86.08%	5.57%
٧	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات	٪٨٦.٢٢	86.46%	0.24%
٨	المرونة في التعامل	٪٨٢.١٩	89.09%	6.90%
٩	سرعة التواصل مع موظفي الجمعية	٪٨٢.٣٨	87.15%	4.77%
١٠	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين	٪٨٦.٥٨	88.51%	1.93%
١١	معالجة شكاوي المستفيدين	٪٧٨.٠٥	82.72%	4.67%
١٢	العدل والمساواة في تقديم الخدمات	٪٨١.٣٠	82.03%	0.73%
التقييم الإجمالي		٪٨٣.٣٩		

٣-٢: أبرز مقترحات و طلبات المستفيدين (س١٣/إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدينا به):

م	المقترح/التعليق	التكرار
١	شكراً جمعية البر الخيرية والشكر للقائمين عليها.	٦٧
٢	المعونة لا تكفي وتصرف كل ثلاثة أشهر مرة واحدة .	٢٦
٣	المساعدة في دفع فواتير الكهرباء	٧

مهمية البر الفيرية بمصر الباطن

٤	لو يتم صرف بطاقة العثيم شهرياً أفضل	٧
٥	آمل الدعم بالأجهزة الكهربائية والأثاث	٦
٦	نأمل تحسين جودة المواد الغذائية التي توزع فأغلبها لا يصلح للأكل	٥
٧	الدعم ضعيف جداً لا تكفي للعوائل الكبيرة	٥
٨	نرجو الدعم يكون قبل شهر رمضان	١
٩	نطلب دعم لرسوم التعليم	١

٤-٢: إجراءات التحسين المقترحة:

م	إجراءات التحسين	مدة التنفيذ	المسؤول
١	نقل اقتراحات وتعليقات المستفيدين لإدارة الرعاية الاجتماعية لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانيات والموارد المتاحة ومتابعة لجنة المساعدات بالجمعية .	شهر	الرئيس الرعاية الاجتماعية المساند لجنة المساعدات
٢	معالجة شكاوى المستفيدين وفق الآلية المتبعة مع ضرورة توثيق طرق المعالجة ودراسة مؤشرات الرضا دورياً	شهر	الرئيس الرعاية الاجتماعية التميز المؤسسي
٣	تقليص المدة الزمنية للخدمات المقدمة وتطوير إجراءاتها وفق متطلبات تميز العمليات وجودونها.	شهر	الرئيس الرعاية الاجتماعية المشاريع التنمية
٤	الاستجابة لطلب المستفيدين بما يتواءم وإمكانات الجمعية ويحقق رضا المستفيدين	شهر	الرئيس الرعاية الاجتماعية المشاريع التنمية
٥	تذليل الصعاب للمستفيدين لوصول الخدمات إليه بيسر وسهولة بتقييم الخدمة المقدمة وحصول المستفيدين عليها .	(٣) أشهر	الرئيس الرعاية الاجتماعية المشاريع التنمية

١-٣: نتائج رضا (المستفيدين) :

العام	المشاركين في الاستبانات	نسبة المشاركة	الرضا المتحقق	الرضا المستهدف
٢٠٢١م	٣٢ من ٦٠٠	٥.٣٣%	٨٥.٢٤	٦٠%

٢-٣: نتائج قياس رضا الداعمين (المانحين/المتبرعين) ٢٠٢١م:

م	العنصر	التقييم
---	--------	---------

الترتيب	٢٠٢١م		
١	92.19	مدى رضاك عن التعامل مع الجمعية	١
٢	91.41	أسلوب التواصل	٢
٤	90.83	سرعة التواصل	٣
٣	90.83	الإجابة على الاستفسارات والطلبات	٤
٥	89.06	وضوح أهداف الجمعية	٥
٦	88.28	صرف الدعم المقدم في وجهه الصحيح	٦
٧	87.93	عاجت الجمعية شكاويكم	٧
٩	87.5	وصول تقارير الجمعية بشكل دوري	٨
٨	87.5	درجة التواصل	٩
١٠	83.59	اطلاعتكم بطرق صرف دعمكم	١٠
١١	82.67	تزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع	١١
٨٥.٢٤%		التقييم الإجمالي	

٣-٢: أبرز مقترحات و طلبات المستفيدين (س١٣/إذا كان لديك تعليق أو اقتراح نرجو أن تفيدينا به):

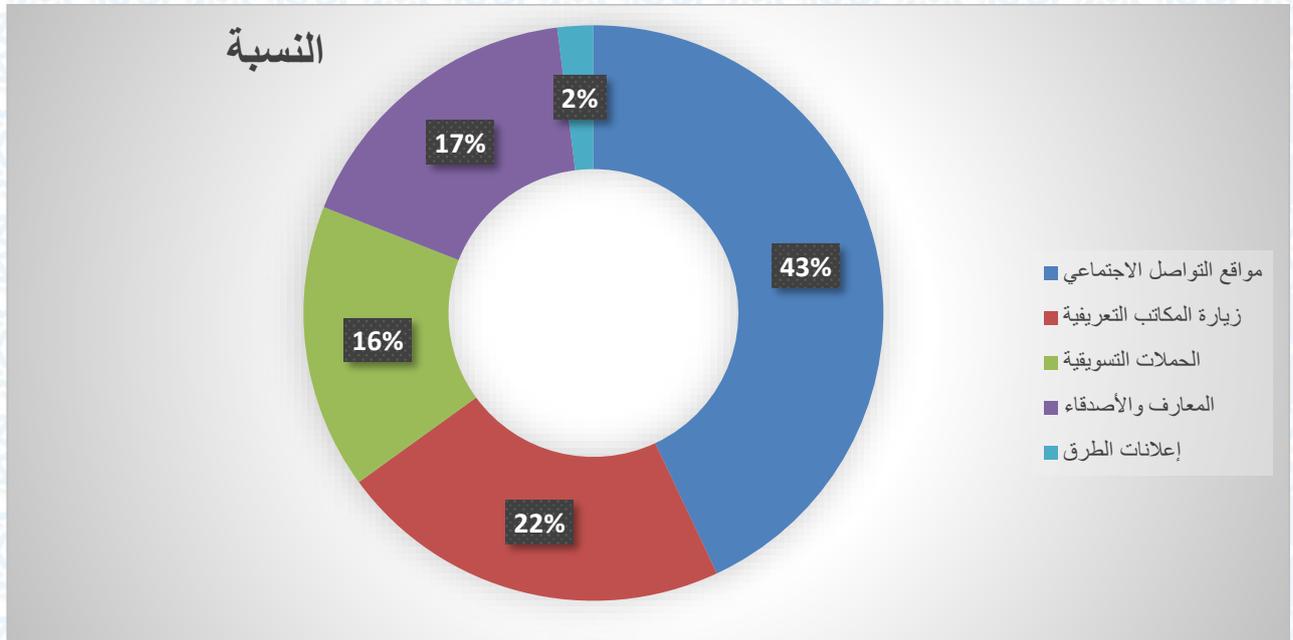
م	المقترح/التعليق	التكرار
١	شكراً جمعية البر الخيرية والشكر للقائمين عليها.	٥
٢	ارجو ان يشمل التبرعات للجمعية الخيرية حفر ابار الماء للدول الفقيرة	١
٣	نفضل الشفافية باين تصرف المبالغ المتبرع بها	٢

٤-٢: إجراءات التحسين المقترحة:

م	إجراءات التحسين	المسؤول
---	-----------------	---------

المساند	الرئيس	مدة التنفيذ	
الخدمات المساندة	الاتصال والتسويق	شهر	١ نقل اقتراحات وتعليقات الداعمين لإدارة الاتصال والتسويق لمعالجة مقترحاتهم وفق الإمكانيات.
الرعاية + المشاريع التنموية	الاتصال والتسويق	شهر	٢ تزويد الداعمين (المالحين/ المتبرعين) بالمعلومات الكافية لاختاذ قرار التبرع وتشجيعهم على دعم المشروعات الدورية.
الإدارات ذات العلاقة	التميز المؤسسي	شهر	٣ إعادة تقييم المشاريع المقدمة وتطويرها وفق متطلبات المرحلة الحالية للجمعية

٤-٢: طريقة التعرف على الجمعية:



جمعية البر الخيرية
بحفر الباطن

