

جمعية إكرام الموتى بالأحساء

ترخيص وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية برقم ١٩٧٣

## تقرير

قياس رضا أصحاب المصلحة

والتعامل مع الشكاوى والمقترحات

والتغذية الراجعة لعام 2023

## مقدمة:

يهدف هذا التقرير إلى قياس مستوى رضا أصحاب المصلحة الرئيسيين عن أداء جمعية إكرام الموتى، ويشمل ذلك المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية، والداعمين والمتبرعين، والمتطوعين، والموظفين. يعتمد التقرير على بيانات تم جمعها من خلال استطلاعات رأي واستبيانات تم توزيعها على عينة ممثلة من كل فئة من فئات أصحاب المصلحة.

## منهجية البحث:

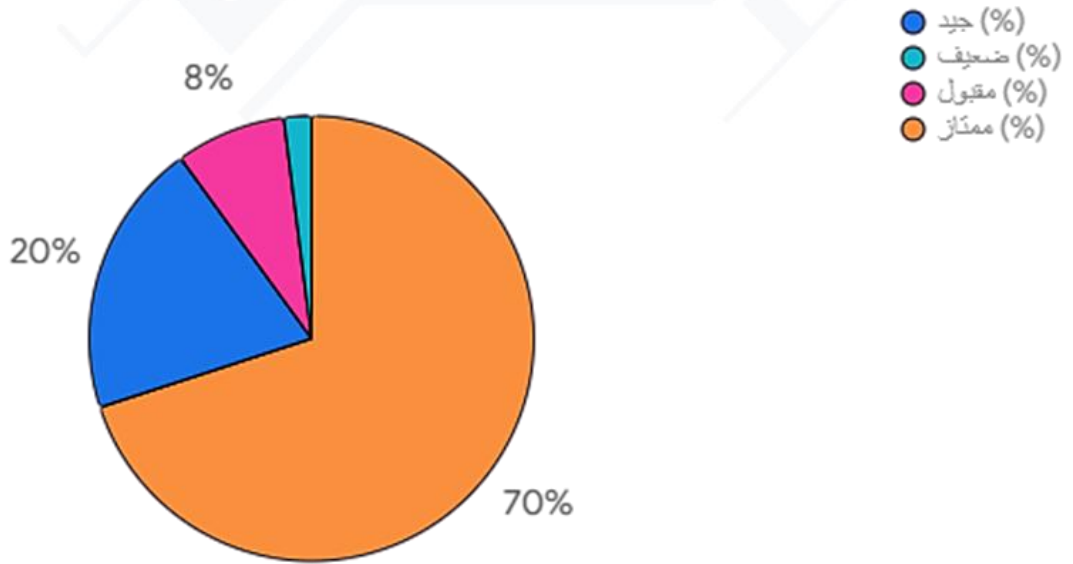
- تحديد فئات أصحاب المصلحة: تم تحديد أربع فئات رئيسية من أصحاب المصلحة: المستفيدين، والداعمين، والمتطوعين، والموظفين.
- تصميم الاستبيانات: تم تصميم استبيانات مخصصة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة، تضمنت أسئلة حول مختلف جوانب رضا أصحاب المصلحة، مثل جودة الخدمات، والتواصل، والتأثير الإيجابي للجمعية.
- وسائل جمع البيانات: تم جمع البيانات من خلال استطلاعات رأي مباشرة واستبيانات الكترونية تم إرسالها عبر رسائل الجوال والواتساب إلى كل فئة من فئات أصحاب المصلحة.
- تحليل البيانات: تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وتم عرض النتائج في جداول إحصائية ورسوم بيانية.
- نسبة الاستجابة: بلغت نسبة الاستجابة حسب الفئات التي تم إجراء القياس عليها كالتالي:-
  - المستفيدين (ذوي المتوفى) : 65%
  - الموظفين : 100%
  - المتطوعين : 70%
  - المتبرعين والداعمين: 55%

## النتائج:

### 1. المستفيدون من خدمات وبرامج جمعية إكرام الموتى:

عنصر الرضا	ممتاز (%)	جيد (%)	مقبول (%)	ضعيف (%)
جودة الخدمات المقدمة	70	20	8	2
سهولة الوصول للخدمات	65	25	7	3
تعامل الموظفين	80	15	4	1
التأثير الإيجابي للخدمات	85	12	2	1

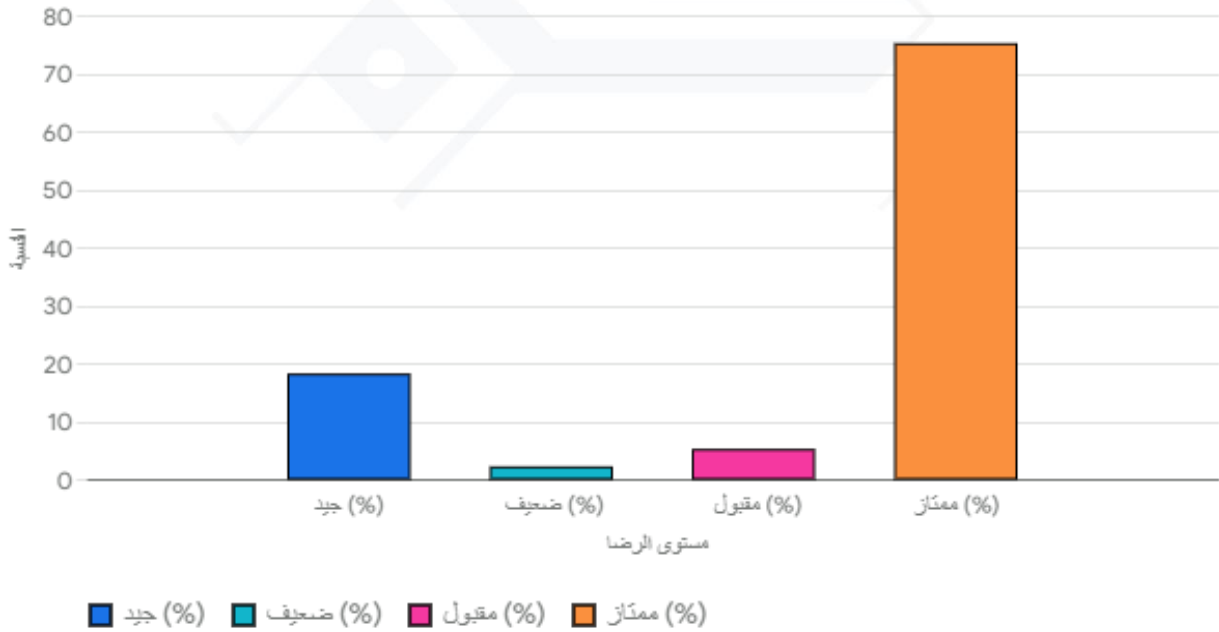
نسبة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة - المستفيدون



## 2. الداعمون والمتبرعون لجمعية إكرام الموتى:

عنصر الرضا	ممتاز (%)	جيد (%)	مقبول (%)	ضعيف (%)
شفافية الجمعية في استخدام التبرعات	75	18	5	2
التواصل مع الداعمين	60	25	10	5
تأثير التبرعات على المجتمع	80	15	3	2
الثقة في الجمعية	90	8	1	1

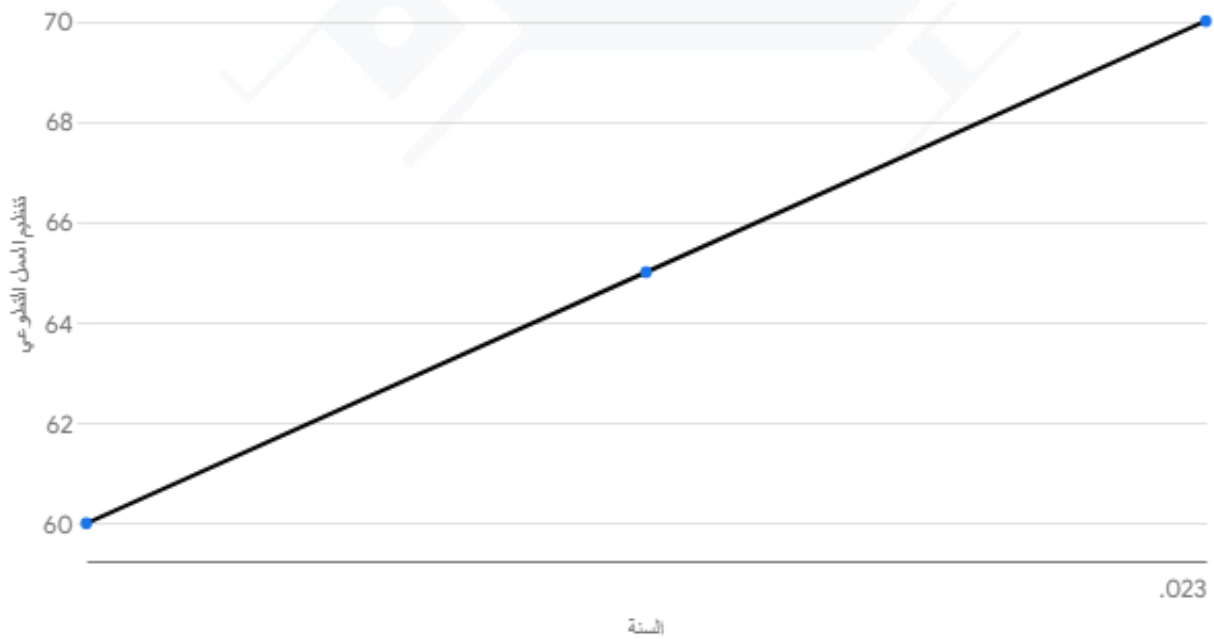
نسبة الرضا عن شفافية الجمعية في استخدام التبرعات - الداعمون



### 3. المتطوعون بجمعية إكرام الموتى:

عنصر الرضا	ممتاز (%)	جيد (%)	مقبول (%)	ضعيف (%)
تنظيم العمل التطوعي	65	20	10	5
تقدير جهود المتطوعين	70	25	4	1
فرص التعلم والتطوير	55	30	10	5
التأثير الإيجابي للتطوع	85	10	3	2

نسبة الرضا عن تنظيم العمل التطوعي على مدار 3 سنوات - المتطوعون



المركز الرئيسي : بجوار مقبرة الصالحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد: 920025550 - فاكس: 0135814742

مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني: [www.ekramm.org.sa](http://www.ekramm.org.sa) - البريد الإلكتروني: [ekram@ekramm.org.sa](mailto:ekram@ekramm.org.sa)

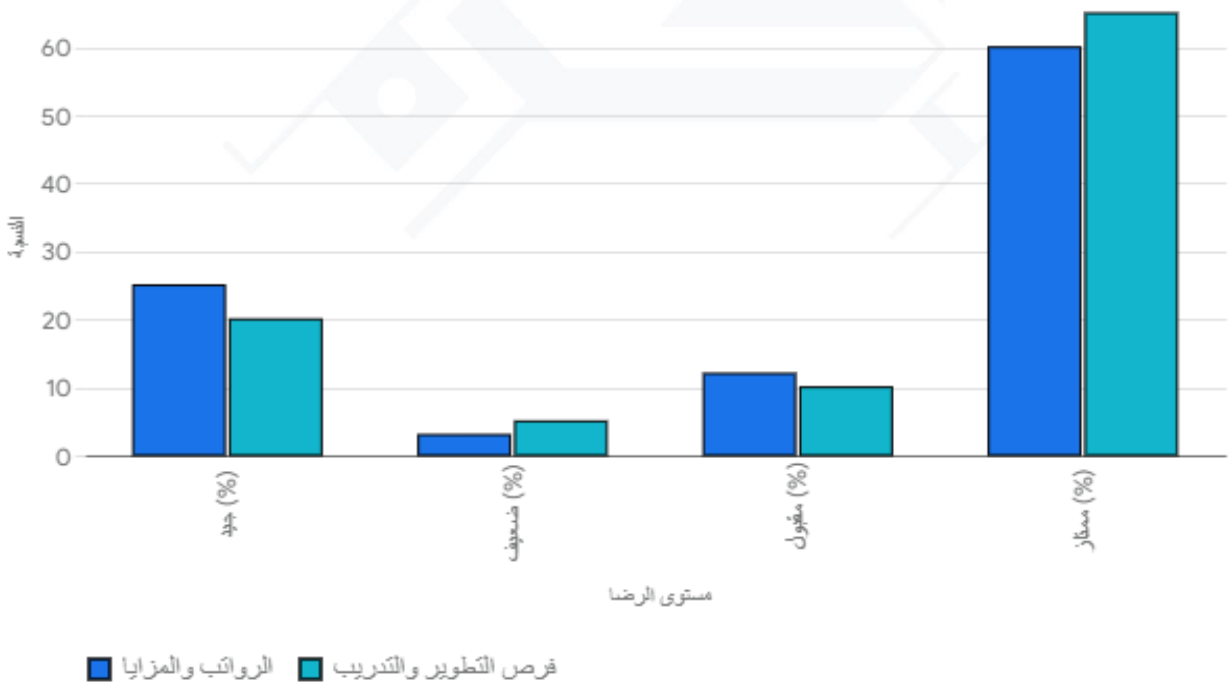


جمعية إكرام الموتى بالأحساء  
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ١٩٧٣

#### 4. الموظفون بجمعية إكرام الموتى:

عنصر الرضا	ممتاز (%)	جيد (%)	مقبول (%)	ضعيف (%)
بيئة العمل	75	15	7	3
الرواتب والمزايا	60	25	12	3
فرص التطوير والتدريب	65	20	10	5
الرضا الوظيفي	70	20	8	2

مقارنة بين نسبة الرضا عن الرواتب والمزايا وفرص التطوير والتدريب - الموظفون



# معالجة المقترحات والشكاوى

## والتغذية الراجعة وإبلاغ المعنيين

إبلاغ المعنيين	التغذية الراجعة	الطلب المقدم
✓	تم التعميم على المكلفين بنشر رسائل الجناز	يكون الإبلاغ عن الجنازة في وقت مبكر لكي نستعد للحضور
✓	تم تحويل المقترح لإدارة إكرام الموتى بأمانة الأحساء وجاري متابعته	تشجير المقابر وإزالة العلامات العشوائية فوق القبور ترقيم القبور تحسين مكان العزاء في المقابر وإتاحته بالإيجار تمهيد أرض المقبرة وتهيئتها مواقف للسيارات
✓	يتم العمل حالياً على مكتبة وسائط مرئية في مجال عمل الجمعية سيتم نشرها مع بداية 2025 إن شاء الله تعالى	توثيق الندوات المرئية التي تقوم بها الجمعية مشكورة وإرسال الرابط للاستفادة .
✓	تم الرد على المعني بأن اختيار المقبرة يكون من ذوي المتوفى وليس من الجمعية	سؤال/ لماذا يتم التركيز في الدفن على ام زرينيق والصاحية
✓	تم الرد على المعني بأن اختيار المقبرة يكون من ذوي المتوفى وليس من الجمعية	مقبرة الحزيم اقرب للمستشفى وفيها الإمكانيات ( ماعدا الشوارع الداخلية ) ومع ذلك الضغط على المقابر الأخرى
✓	1- بالنسبة للطرق فإن الأمانة تقوم بتهيئة الطرق داخل المقابر دورياً. 2- كما أن الإنارة في المقابر الرئيسية متوفرة وتعمل وقت الجناز الليلية فقط 3- وبالنسبة لتخطيط القبور وترقيمها سيتم مراعاته في تخطيط المقابر الجديدة وأما القديمة فيتم مراجعته مع الأمانة حالياً	ارجو تطوير المقابر بزفلة الشوارع دخلها مع وضع ارضفه وتكثيف الإنارة لتسهيل الحركة داخل المقابر وكذلك عمل تخطيط بأجهزة الكمبيوتر الموجود بمكاتب المقابر لكل مربع بعمل جدول لعدد المقابر بكل مربع ومثال عدد الخطوط وكم قبر بكل خط وكتابة اسم كل متوفي للمعرفة في المستقبل وانا مستعد للمساعدة لو حبيتوا
✓	تم شكر المعني على حرصه وإبلاغه بأن الجمعية تقوم بجمع التبرعات وفق أنظمة جمع التبرعات المعتمدة من المركز الوطني وإبلاغه بطرق دعم الجمعية المنشورة	توزيع منشورات ووضع بنرات داخل المسجد لحث الناس على التبرع للجمعية

✓	تم الرد على المعنى بأنه يوجد تعميم بمنع صالات التعزية وستقوم الأمانة بإزالتها	الاهتمام أكثر بصاله العزاء في المقبرة
✓	تم تحويل الطلب للأمانة وأفادوا بالمنع	تشجير الممرات الرئيسية
✓	تم الطلب من إدارة إكرام الموتى بزيادة عدد صناديق النفايات	وضع صناديق للنفايات
✓	يوجد لوحات على مداخل المقبرة خاصة بزيارة المقابر ويجري العمل على تطوير اللوحات الخاصة بالمقابر وزيادتها	وضع ملصقات توضيحية لزائر المقبرة
✓	تحديد وقت الصلاة على الجنازة يتم من قبل ذوي المتوفى والجمعية تقوم بالنصح فقط بأوقات مختلفة للمصلحة مثل أيام ارتفاع درجات الحرارة و شهر رمضان	تحديد وقت معين للصلاة على الميت مختلف عن المساجد بزيادة وقت نصف ساعه عن المساجد لوصول للمقبرة للأحياء البعيدة
✓	بالنسبة لتخطيط القبور وترقيمها سيتم مراعاته في تخطيط المقابر الجديدة وأما القديمة فيتم مراجعته مع الأمانة حالياً	القيام بترقيم القبور
✓	تعمل الجمعية على تنفيذ خطط تطويرية مستمرة للتحويل التقني والرقمي وفق جدول زمني يتم العمل عليه	اتمنى لكم التوفيق والسداد دائما .. أيضاً مواكبة التطور التقني بشكل احترافي اكثر ان كان هناك إمكانيات المادية وبشرية
✓	التأخير والانقطاع في خدمة جوال الجنائز يحدث لأسباب فنية من شركات الاتصالات ويجري التواصل مع الدعم الفني لحل المشكلة مباشرة عند حصولها	احيانا تصل الرسائل متأخره
✓	التأخير والانقطاع في خدمة جوال الجنائز يحدث لأسباب فنية من شركات الاتصالات ويجري التواصل مع الدعم الفني لحل المشكلة مباشرة عند حصولها	الاشترار بالخدمه تنقطع بشكل دائم ارجو حل المشكلة بأسرع وقت لكوني مشترك بالخدمة



✓	باب التطوع مفتوح بالجمعية وجرى الإعلان عن آلياته وطرقه أكثر من مرة و تم ارسال رقم المعني لمسؤول التطوع للتواصل معه لتعريفه بطرق التطوع	فتح باب التطوع لعدد معين لتقديم خدمات والتعاون مع المركز ومن خلال منصة العمل التطوعي
✓	تم إبلاغ المعني بأن الجمعية تنقل الجوائز داخل الأحساء وخارجها	نرجو ايضاح والاعلان عن مدى امكانية نقل الجوائز الى الاحساء من خارجها

### التوصيات:

- العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وذلك من خلال تطوير البرامج وإجراء تقييم مستمر للخدمات.
- تعزيز التواصل مع الداعمين واطلاعهم على كيفية استخدام تبرعاتهم وتأثيرها على المجتمع.
- تطوير برامج تقدير جهود المتطوعين وتوفير فرص أفضل للتعليم والتطوير.
- تحسين بيئة العمل وتوفير فرص التطوير والتدريب للموظفين لزيادة الرضا الوظيفي.

### الخاتمة:

يُظهر هذا التقرير أن جمعية إكرام الموتى تحظى بمستوى جيد من رضا أصحاب المصلحة، ولكن هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها لزيادة هذا الرضا. من خلال العمل على التوصيات المقدمة، يمكن للجمعية تعزيز علاقتها مع أصحاب المصلحة وتحقيق أهدافها.

- تم اعتماد هذا التقرير من مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (12) لعام 2023

### رئيس مجلس الإدارة

