

تقرير
قياس رضا أصحاب المصلحة
خلال الموقع الإلكتروني (نظام رافد)
والتغذية الراجعة
٢٠٢٢

المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد: 920025550 - فاكس: 0135814742
مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528
الموقع الإلكتروني: www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني: ekram@ekramm.org.sa

نتائج استطلاع رأي المستخدمين

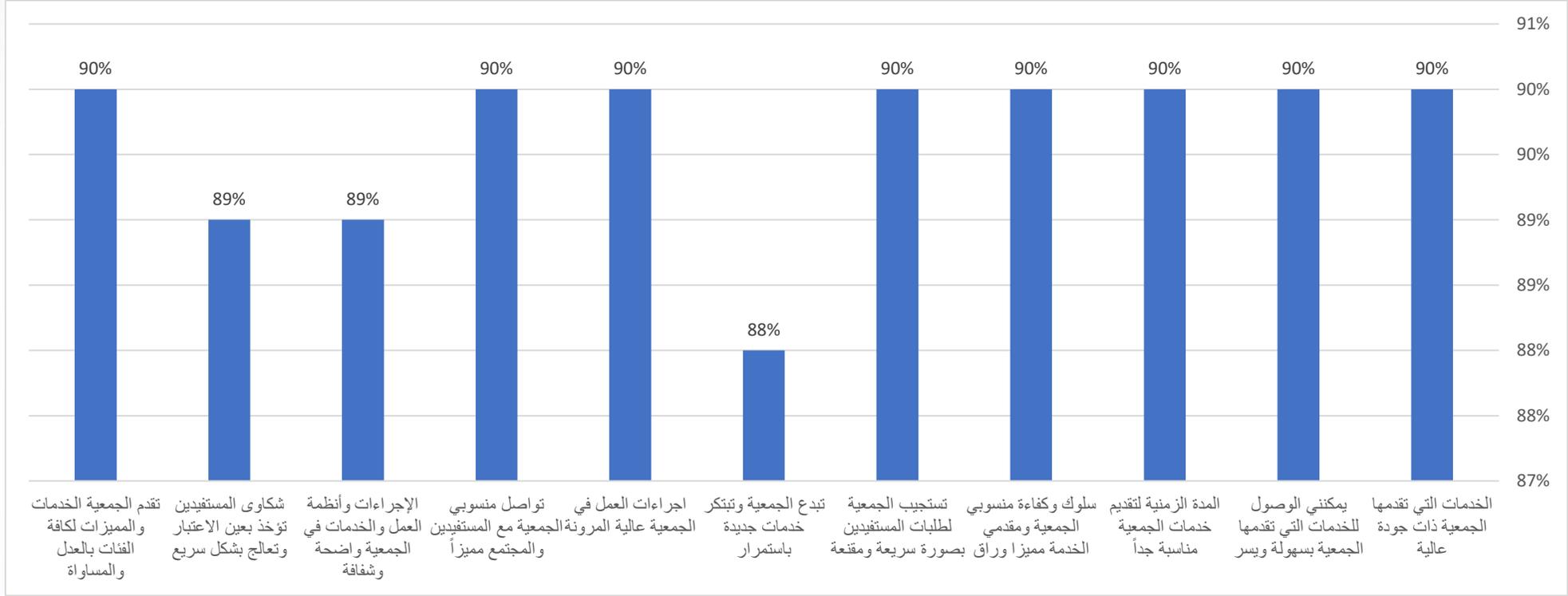
تم استطلاع رأي المستخدمين من الخدمات التي تقدمها الجمعية عن طريق توزيع استبانة إلكترونية وتم عمل تحليل لتلك الاستبانات مقارنة بالمستهدف الذي تم تحديده وهو أن يصل رضا المستفيد إلى 90% حيث بلغ معدل رضا المستخدمين لهذا العام 2022 بنسبة مقارنة لـ 90% والجدول التالي يبين ملخص للنتائج.

م	البند	المستهدف	المحقق
1	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	90%	90%
2	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر		90%
3	المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً		90%
4	سلوك وكفاءة منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة مميّزا وراق		90%
5	تستجيب الجمعية لطلبات المستخدمين بصورة سريعة ومقنعة		90%
6	تبدع الجمعية وتبتكر خدمات جديدة باستمرار		88%
7	إجراءات العمل في الجمعية عالية المرونة		90%
8	تواصل منسوبي الجمعية مع المستخدمين والمجتمع مميّزاً		90%
9	الإجراءات وأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة		89%
10	شكاوى المستخدمين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع		89%
11	تقدم الجمعية الخدمات والمميزات لكافة الفئات بالعدل والمساواة		90%

المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد : 920025550 - فاكس : 0135814742

مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني : www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني : ekram@ekramm.org.sa



المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد: 920025550 - فاكس: 0135814742
 مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528
 الموقع الإلكتروني : www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني : ekram@ekramm.org.sa

نتائج استطلاع رأي الموظفين والموظفات

تم استطلاع رأي الموظفين والموظفات بالجمعية عن طريق توزيع استبانة إلكترونية وتم عمل تحليل لتلك الاستبانات مقارنة بالمستهدف الذي تم تحديده وهو أن يصل رضا المستفيد إلى 90% حيث بلغ معدل رضا المستفيدين لهذا العام 2022 بنسبة مقارنة لـ 91% والجدول التالي يبين ملخص للنتائج.

م	البند	المستهدف	المحقق
1	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية	90%	88%
2	التطور والاستقرار الوظيفي		89%
3	التمكين والمشاركة		90%
4	الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين		90%
5	التقييم العادل للأداء وتقدير الأداء المتفوق		89%
6	التشجيع على التعلم المستمر		89%
7	بيئة العمل		90%
8	الأجور والمزايا		90%
9	الأمن والسلامة		89%
10	شفافية التعامل ووضوح الأنظمة والإجراءات		88%
11	المرافق والخدمات		90%
12	شفافية قرارات الموارد البشرية		90%

المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد : 920025550 - فاكس : 0135814742

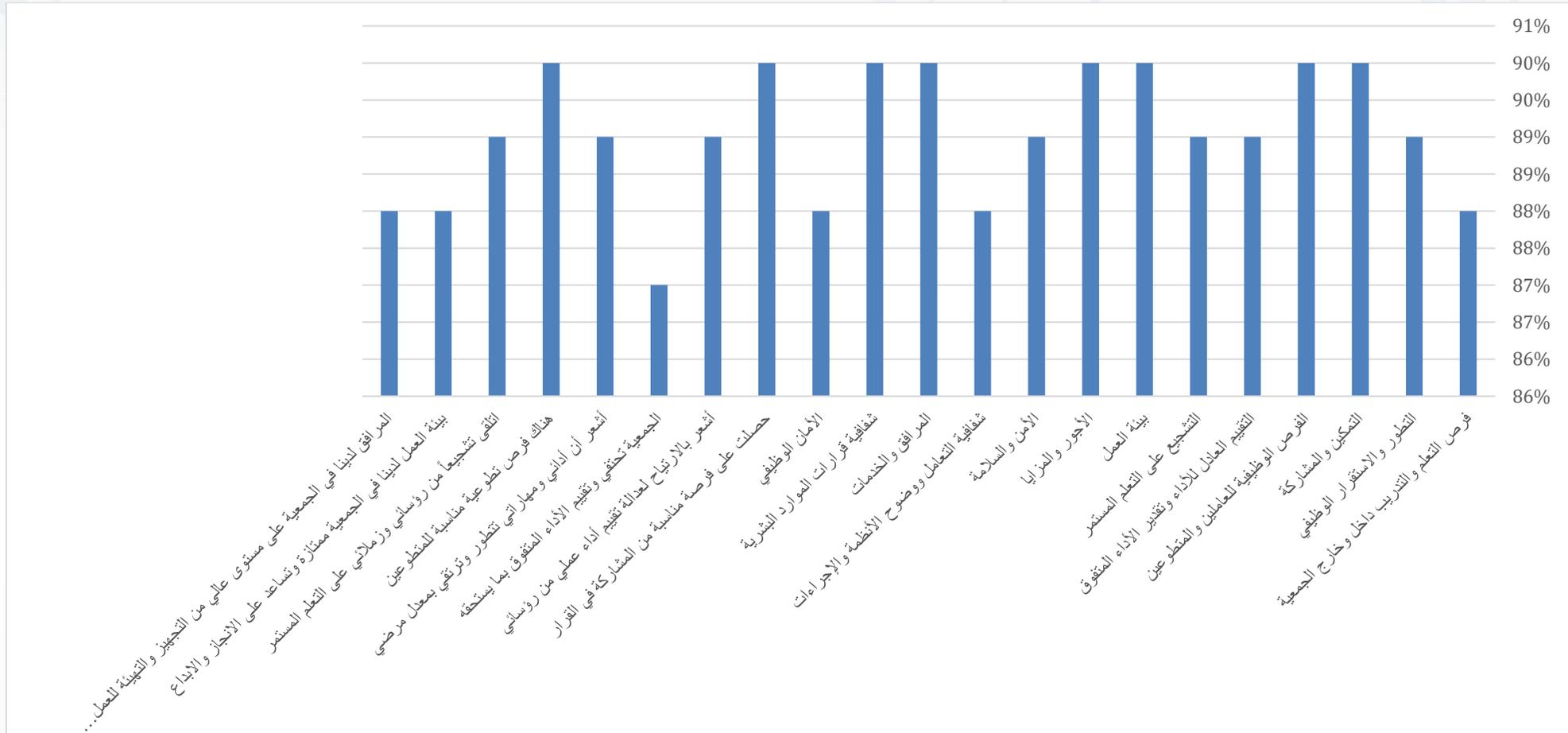
مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني : www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني : ekram@ekramm.org.sa



%88		الأمان الوظيفي	13
%90		حصلت على فرصة مناسبة من المشاركة في القرار	14
%89		أشعر بالارتياح لعدالة تقييم أداء عملي من رؤسائي	15
%87		الجمعية تحثني وتقييم الأداء المتفوق بما يستحقه	16
%89		أشعر أن أدائي ومهاراتي تتطور وترتقي بمعدل مرضي	17
%90		هناك فرص تطوعية مناسبة للمتطوعين	18
%89		اتلقى تشجيعاً من رؤسائي وزملائي على التعلم المستمر	19
%88		بيئة العمل لدينا في الجمعية ممتازة وتساعد على الانجاز والابداع	20
%88		المرافق لدينا في الجمعية على مستوى عالي من التجهيز والتهيئة للعمل وتحقيق الأهداف	21

المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد: 920025550 - فاكس: 0135814742
مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528
الموقع الإلكتروني: www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني: ekram@ekramm.org.sa

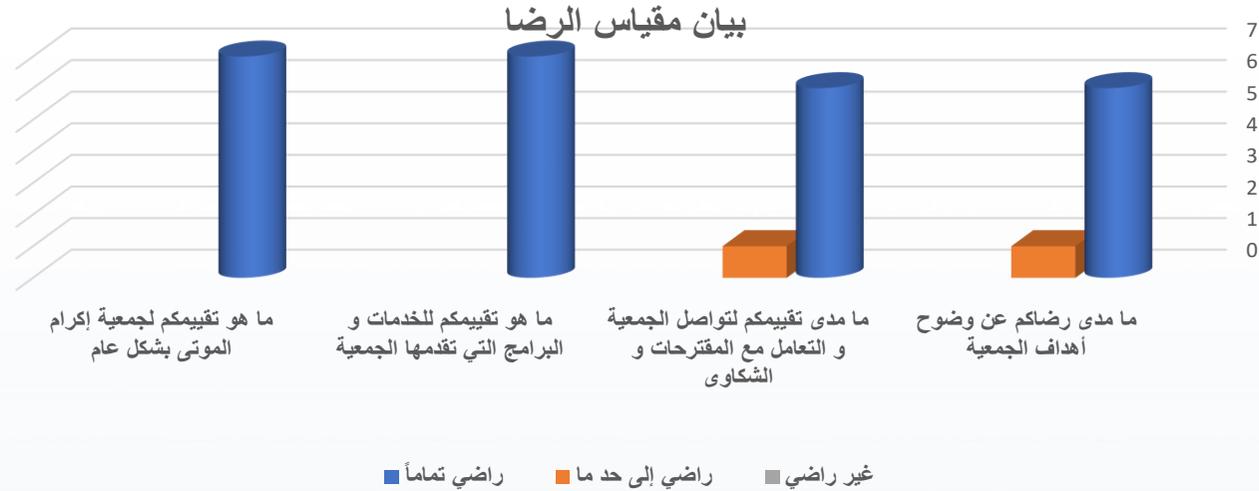


المركز الرئيسي : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد: 920025550 - فاكس: 0135814742
 مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528
 الموقع الإلكتروني: www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني: ekram@ekramm.org.sa

تقرير استبيان عام تم لقياس رضا أصحاب المصلحة مع الجمعية من خلال الموقع الإلكتروني (نظام رافد)

النسبة	غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي تماماً	مقياس الرضا
+90%		1	6	ما مدى رضاكم عن وضوح أهداف الجمعية
+90%		1	6	ما مدى تقييمكم لتواصل الجمعية والتعامل مع المقترحات والشكاوى
100%			7	ما هو تقييمكم للخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية
100%			7	ما هو تقييمكم لجمعية إكرام الموتى بشكل عام

ما هو تقييمكم لجمعية إكرام الموتى بشكل عام	ما هو تقييمكم للخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية	ما مدى تقييمكم لتواصل الجمعية والتعامل مع المقترحات والشكاوى	ما مدى رضاكم عن وضوح أهداف الجمعية
1	1	1	1
1	1	2	2
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1



المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد : 920025550 - فاكس : 0135814742
 مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528
 الموقع الإلكتروني : www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني : ekram@ekramm.org.sa

تقرير

معالجة المقترحات و الشكاوى

من خلال الموقع الالكتروني (نظام رافد)

والتغذية الراجعة و إبلاغ المعنيين

٢٠٢٢

المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد: 920025550 - فاكس: 0135814742

مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني: www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني: ekram@ekramm.org.sa



جمعية إكرام الموتى بالأحساء
ترخيص وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية برقم ١٩٧٣

عنوان الرسالة	الغرض	نص تقديم (اقتراح - شكوى - مخالفة)	التغذية الراجعة	ابلاغ المعنيين
تأمين الواح فلين للمقابر	تقديم اقتراح	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته جزاكم الله خير على جهدكم كنتم بدأت في الدفن بالواح الفلين وهي أفضل بكثير من الواح الخرسانة من جميع النواحي - لماذا توقفت - يا ليت ترجعون الدفن بها ماجورين	تم تأمين ٣٥٠٠ لوح فلين بعد إقرار مجلس الإدارة لذلك في اجتماعه رقم ٩ لعام ٢٠٢٢	✓
تحسين سيارات الجمعية	تقديم اقتراح	بعض سيارات الجمعية التي تنقل الجنائز قديمة وبحاجة للاهتمام او شراء سيارات جديدة	تم شراء سيارة اسعاف جديدة أقرها مجلس الإدارة في اجتماعه رقم ١٥ لعام ٢٠٢١	✓
شكر وثناء	عام	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.. جزا الله خير الشيخ عبدالرحمن على هاذه الدورة وجزا الله خير جميع من ساهم في إنجاز ونجاح هاذه الدورة ،، واتمنى أن تزيد عدد مثل هاذه الدورات التدريبية للعام والفائدة.	أقر مجلس الإدارة خطة التوعية ضمن الخطة التشغيلية والتي تتضمن ٦ دورات في أحكام الجنائز والمواريث	✓
دورة موارد	عام	اتمنى دورة موارد مكثفة	أقر مجلس الإدارة خطة التوعية ضمن الخطة التشغيلية والتي تتضمن ٦ دورات في أحكام الجنائز والمواريث	✓
دورة أحكام المواريث	عام	اقتراح ان تقسم القبور الى مربعات ويعطى كل مربع رمز (حرف) مثلاً ثم يعطى كل قبر رقم معين ليسهل على الزائر معرفة قبر صاحبه إن لم يكن ذلك مخالف للشرع . تحياتي	تم الرفع لأمانة الأحساء برقم ٢٢/١/٩٣ بشأن ذلك	✓

المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد: 920025550 - فاكس: 0135814742

مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني: www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني: ekram@ekramm.org.sa



✓	تم العرض على مجلس الإدارة	شكراً جزيلاً على جميع القائمين .. وشكراً لفضيلة الشيخ لدكتور عبدالرحمن بن يوسف المسلم على الإلقاء هذي الدورة .. وجزاكم الله خير	عام	اقتراح
✓	تم تحويله لإدارة التوعية عمل خطة توعية بشأن ما ذكر	تشجيع زوجة النسيب مقتصراً على النسيب وابناءه وليس على الاب او الاخ ان كانوا أحياء او لأسرتها الأصلية دور وكأنها انسلخت عن اهلها الحقيقيين	تقديم اقتراح	الارحام ودورهم للميت
✓	تم الرفع لأمانة الأحساء برقم ٢٢/١/٩٣ بشأن ذلك	تمنى من جمعية اكرام الموتى جزاهم الله خيرا ان يهتموا بالمقابر اكثر وذلك بالتنسيق مع الجهات المختصة بتغيير الإنارة بالمقابر ووضع نوعية جيدة حيث بعض الاوقات توجد جناز تدفن بالليل وكذلك ارجو وضع ارصفه لجميع الطرق الموجودة داخل المقابر مع زفلة الشوارع حيث في موسم الامطار تجد الطرق غير جيدة ولكم جزيل الشكر	عام	تطوير المقابر
✓	تم تحويله لإدارة التطوع لفتح فرص تطوع إضافية حسب حاجة الجمعية خلال الفترة القادمة بإذن الله تعالى	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته. للاستفادة من برامج رؤية المملكة نرجو ايجاد فرص تطوعيه عبر المنصة الرسمية السعودية للراغبين المسجلين وذلك بأدراج طلب للمساعدة في اعمال الدفن، النظافة، التنظيم، اعمال صيانته وغيره بحيث يستفيد المركز من طاقات المتطوعين والمتطوعون يتم تسجيل ساعات تطوعيه لهم وقبلها الأجر ان شاء الله. على ان يتم الاعلان عن الفرص من خلال القنوات الرسمية. تحياتي	تقديم اقتراح	منصة التطوع

المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد: 920025550 - فاكس: 0135814742

مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني: www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني: ekram@ekramm.org.sa



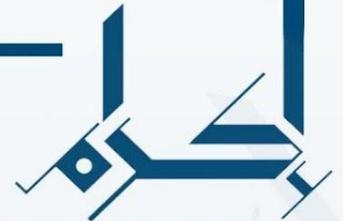
جمعية إكرام الموتى بالأحساء
برخص وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية برقم ١٩٧٣

✓	جاري العمل على معالجة ذلك بالتنسيق مع أمانة الأحساء عن طريق إيجاد طرق شرعية بديلة لتحديد القبور بدقة بدون علامات بارزة و إزالة التشوهات البصرية بالمقبرة بموجب شراكة سيتم توقيعها قريباً إن شاء الله تعالى	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته. يسوء الكثير عدم انتظام القبور وبالتالي ضياعه الموقع لأحاباب الموتى وخاصة البعيدين منهم. بالإضافة الى استخدام الكثيرين لأي علامه كانت وكأن المقبرة اصبحت سكراب او مدفن لبقايا البناء. اقترح استخدام حاسوبي لتقسيم المقبرة لمربعات ويرمز اكل مربع بحرف وترقم القبور بحيث اهل الميت يعرفون مثلاً المنطقة أ القبر رقم ٥ خاص بميتهم. الله يكتب اجرکم ويرحم والديکم.	مخالفات المقابر	تقديم اقتراح
✓	تم مراجعة الرسائل و لم نجد بها مسائل تثير خلافاً و كلها رسائل توعوية بمصادر شرعية صحيحة و بعيدة عن الخلاف و أيضاً تم مراجعة الشركة لحل مشكلة تأخر رسائل الجنائز	كثرة الرسائل في أوقات متأخرة وكذلك طرح مسائل عقدية و خلافات فقهية	مقترح	تقديم اقتراح
✓	جاري العمل على معالجة ذلك بالتنسيق مع أمانة الأحساء عن طريق إيجاد طرق شرعية بديلة لتحديد القبور بدقة و إزالة التشوهات البصرية بالمقبرة بموجب شراكة سيتم توقيعها قريباً إن شاء الله تعالى	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته في البداية أشكر لكم جهودكم و أو أن أبلغكم بأني رأيت بعض القبور قام أصحابها بوضع شواهد كبير عليها مثل صناديق و غير و قاموا بصبغ جزء منها و الكتابة عليه في انتظار متابعتكم و جزاكم الله خيراً	وضع شواهد كبيرة على القبور و صبغها و الكتابة عليه	إبلاغ عن مخالفة
✓	تم الرد على صاحب الاقتراح بأنه للمصلحة الأمنية للمقبرة يفضل الاقتصار على بابين فقط للدخول والخروج بعد الرجوع للأمانة	الإخوة في جمعية إكرام الموتى لدي اقتراح لكم لحل مشكل الازدحام عند باب المقبرة المجاور لمسجد الجبر وهو بإعادة فتح الباب القريب من مركز الشرطة ومستشفى المانع وإغلاقه بعد الجنائز شكراً لتجاوبكم و جزاكم الله خيراً	اقتراح فتح باب بمقبرة الصالحية	تقديم اقتراح

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

مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني : www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني : ekram@ekramm.org.sa



✓	أقر مجلس الإدارة إن في اجتماعه رقم ٩ إنشاء متجر إلكتروني فعال وجاري العمل على تطويره وإصدار التراخيص المطلوبة	إذا دخلت على متجر التبرع الإلكتروني يطلع لي لا يوجد محتوى في الوقت الحالي؟ كيف أقدر أتبرع وشنو المشاريع المتاحة للتبرع؟	عام	استفسار
✓	تم رفع شكوى للأمانة وتم الرد بأن معالجة السور ستتم مع بداية العام الجديد ٢٠٢٣ إن شاء الله	تهدم وسقوط جزء من سور مقبرة الكوت من الجهة الموازية للمزارع والاستراحات مما سبب كثرة دخول الكلاب الضالة بالمقبرة	شكوى	سور مقبرة الكوت



اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١٥) في دورته (الأولى) تقرير قياس رضا أصحاب العلاقة في ١٠/٠٩/٢٠٢٢ م .

اعتماد / رئيس مجلس الإدارة

أ.د/عبدالله بن عبدالرحمن السلطان

المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصاحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد: 920025550 - فاكس: 0135814742

مكتب المبرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني: www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني: ekram@ekramm.org.sa

