



الشفافية
المسؤولية
التحسين
المستمر



جمعية البر الخيرية بالدوادمي (ثقة)
Aldawadmi Bir Charity Association

— بالثقة_نحقق الأثر —

سجل الشكاوى والمقترحات والاستفسارات

تقرير تحليلي لأداء نظام الشكاوى والمقترحات
والاستفسارات خلال الفترة

2025م – 2026م



122
إجمالي الطلبات
الواردة



122
الطلبات المعالجة
والمغلقة



100%
نسبة الإنجاز
والإغلاق



تحسين مستمر
لجودة الخدمات
ورضا المستفيدين

نستقبل ملاحظاتكم عبر القنوات التالية



مقر الجمعية
بالدوادمي



الموقع
الإلكتروني



البريد
الإلكتروني



الجوال / واتساب



الهاتف



النماذج
الإلكترونية



امسح الكود
لزيارة موقع الجمعية

050 331 1064

011 642 4108

info@thiqahnpo.org.sa

www.thiqahnpo.org.sa

الدوادمي
منطقة الرياض



جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة)
Aldawadmi Bir Charity Association



الشفافية
المسؤولية
التحسين
المستمر

نبذة عن النظام

مقدمة

تؤمن جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة) بأن المستفيد شريك أساسي في التطوير والتحسين المستمر، ولذلك وفرت الجمعية نظاماً متكاملاً لاستقبال الشكاوى والمقترحات والاستفسارات بما يضمن تعزيز التواصل مع المستفيدين ورفع جودة الخدمات وتحقيق أعلى مستويات الرضا. ويهدف النظام إلى توفير قنوات واضحة وأمنة لاستقبال الملاحظات ومعالجتها وفق إجراءات منظمة تحقق العدالة والشفافية وسرعة الاستجابة.

أهداف النظام

تعزيز رضا المستفيدين من خلال الاستجابة السريعة للملاحظات والاستفسارات.

تحسين جودة الخدمات بالاستفادة من المقترحات وفرض التطوير.

تعزيز الشفافية وتمكين المستفيد من إيصال صوته ومتابعة طلبه.

رفع كفاءة التواصل بين الجمعية والمستفيدين.

دعم التحسين المستمر وتطوير الإجراءات والخدمات المقدمة.

المبادئ الأساسية للنظام



السرية التامة
للمعلومات



العدالة
والمساواة



الشفافية
والوضوح



سرعة الاستجابة
والمعالجة



احترام المستفيد
وحقوقه



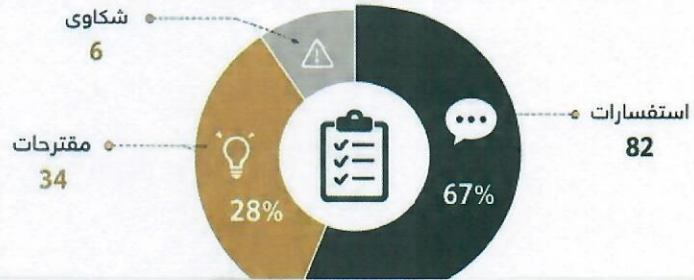
التحسين والتطوير
المستمر

نطاق التطبيق

يشمل النظام:

- ✓ الشكاوى.
- ✓ المقترحات.
- ✓ الاستفسارات.
- ✓ الملاحظات التطويرية.
- ✓ طلبات تحسين الخدمات.

توزيع الطلبات حسب النوع



المؤشرات الرئيسية للنظام



122
طلباً وارداً



122
طلباً مغلقاً



100%
نسبة المعالجة



تحسين مستمر
للخدمات



امسح الكود
لزيارة موقع الجمعية



www.thiqahnpo.org.sa



info@thiqahnpo.org.sa



050 331 1064



011 642 4108



الدوامي
منطقة الرياض

#بالثقة_نحقق_الأثر



جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة)

Aldawadmi Bir Charity Association

• بالثقة_نحقق الأثر •



الشفافية
المسؤولية
التحسين
المستمر

سياسة وإجراءات المعالجة

الهدف من السياسة

تهدف الجمعية إلى تنظيم استقبال الشكاوى والمقترحات والاستفسارات ومعالجتها وفق إجراءات واضحة تحقق العدالة والشفافية وسرعة الاستجابة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.



دورة معالجة الطلب



مسؤوليات الجهات المعنية



الإدارة التنفيذية

- الإشراف العام.
- اعتماد الإجراءات التطويرية.



الإدارات المختصة

- دراسة الطلب.
- تنفيذ الإجراءات التصحيحية.



إدارة الخدمات الاجتماعية

- استقبال الطلبات.
- متابعة التنفيذ.
- التواصل مع المستفيدين.

معايير المعالجة



السرية



العدالة



سرعة الاستجابة



التوثيق



احترام المستفيد



التحسين المستمر

مؤشرات الالتزام



حفظ سرية البيانات

100%



نسبة إغلاق الطلبات

100%



نسبة معالجة الطلبات

100%



نسبة تسجيل الطلبات

100%

تلتزم الجمعية بالحفاظ على خصوصية جميع الطلبات وعدم إفشاء أي معلومات إلا للأطراف ذات العلاقة.



امسح الكود
لزيارة موقع الجمعية



www.thiqahnpo.org.sa



info@thiqahnpo.org.sa



050 331 1064



011 642 4108



الدوامي
منطقة الرياض

#بالثقة_نحقق الأثر



جمعية البر الخيرية بالدوادمي (ثقة)

Aldawadmi Bir Charity Association

• بالثقة - نحقق الأثر •



الشفافية
المسؤولية
التحسين
المستمر

قنوات التواصل واستقبال الطلبات

مقدمة

حرصاً من جمعية البر الخيرية بالدوادمي (ثقة) على تسهيل وصول المستفيدين للخدمات وإتاحة الفرصة لإبداء الملاحظات والمقترحات والاستفسارات، وفُرت الجمعية عدداً من القنوات الرسمية لإستقبال الطلبات والتعامل معها بسرية واحترافية.



القنوات الرسمية لاستقبال الطلبات

01



الهاتف

011 642 4108

استقبال الاستفسارات
والطلبات خلال أوقات
العمل الرسمية.

02



الجوال / واتساب

050 331 1064

التواصل المباشر مع
المستفيدين ومتابعة
الطلبات.

03



البريد الإلكتروني

info@thiqahnpo.org.sa

استقبال الشكاوى
والمقترحات والطلبات
الرسمية.

04



الموقع الإلكتروني

www.thiqahnpo.org.sa

تقديم الخدمات
الإلكترونية واستقبال
الطلبات.

05



مقر الجمعية

محافظة الدوادمي
منطقة الرياض

استقبال المستفيدين
بشكل مباشر.

06



النماذج الإلكترونية

نماذج مخصصة لاستقبال
الشكاوى والمقترحات
والاستفسارات عبر
الموقع الإلكتروني.

إحصائيات التواصل



122

طلبا تم
استقبالها



100%

نسبة
الاستجابة



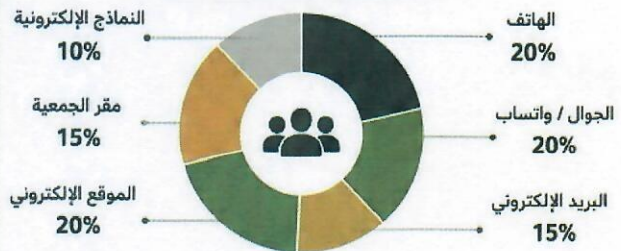
100%

نسبة
المعالجة



تحسين
مستمر
للخدمات

تنوع قنوات الاستقبال



مزايا قنوات التواصل



سرعة الوصول

تتيح الوصول السريع
والاستجابة الفورية.



سرية المعلومات

حفظ خصوصية بيانات
المستفيدين.



سهولة الاستخدام

قنوات متنوعة وسهلة
الاستعمال.



توثيق الطلبات

تسجيل جميع الطلبات
ومتابعتها بدقة.



تعزيز التواصل

بناء علاقة قوية مع
المستفيدين.



رفع جودة الخدمات

الاستفادة من الملاحظات
لتحسين الخدمات.

موقع مقر الجمعية



محافظة الدوادمي - منطقة الرياض

امسج الباركود
لزيارة موقع الجمعية





جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة)

Aldawadmi Bir Charity Association

بالثقة_نحقق الأثر



الشفافية
المسؤولية
التحسين
المستمر

تحليل الطلبات الواردة

استقبلت جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة) خلال الفترة محل التقرير عدد (122) طلباً تنوعت بين الشكاوى والمقترحات والاستفسارات والملاحظات التطويرية، وتم تحليلها للاستفادة منها في تطوير الخدمات وتحسين تجربة المستفيد.



122

طلباً

إجمالي الطلبات



122

طلباً مغلقاً

تمت معالجتها



100%

نسبة المعالجة

من إجمالي الطلبات

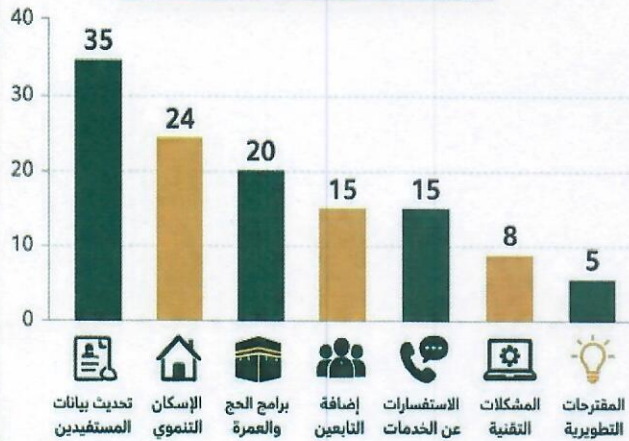


100%

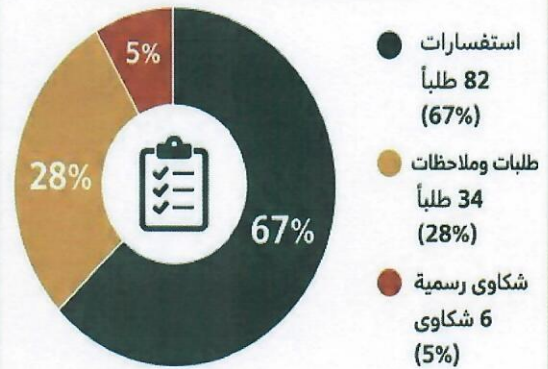
نسبة الإغلاق

جميع الطلبات مغلقة

تصنيف الطلبات حسب الموضوع



تصنيف الطلبات حسب النوع



أبرز الملاحظات المستخلصة

- الحاجة إلى زيادة التوعية بتحديث البيانات.
- ارتفاع الاستفسارات المتعلقة بالإسكان التنموي.
- الحاجة إلى نشر آليات التسجيل في البرامج الموسمية.
- أهمية تطوير الرسائل التوعوية للمستفيدين.

الأثر المؤسسي

- تحسين قنوات التواصل مع المستفيدين.
- رفع كفاءة الاستجابة للطلبات.
- تحسين جودة البيانات المسجلة.
- تعزيز رضا المستفيدين.
- دعم التحسين المستمر للخدمات.



امسح الباركود
لزيارة مواقع الجمعية



www.thiqahnpo.org.sa



050 331 1064



011 642 4108



info@thiqahnpo.org.sa



الدوامي
منطقة الرياض

#بالثقة_نحقق الأثر



جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة)

Aldawadmi Bir Charity Association

بالثقة_ نحقق الأثر



الشفافية
المسؤولية
التحسين
المستمر

الإجراءات التصحيحية والتحسينية المتخذة

حرصت جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة) على الاستفادة من الشكاوى والمقترحات والاستفسارات الواردة باعتبارها أحد أهم مصادر التحسين والتطوير، حيث تم اتخاذ مجموعة من الإجراءات التصحيحية والتحسينية التي أسهمت في رفع جودة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين.



أبرز الإجراءات التصحيحية

05



معالجة المشكلات التقنية

- تحديث النماذج الإلكترونية.
- إصلاح الروابط.
- تحسين تجربة المستخدم.

8 حالات تمت معالجتها

04



إضافة التابعين

- مراجعة الطلبات.
- التحقق من المستندات.
- تحديث بيانات الأسر.

15 حالة تمت معالجتها

03



معالجة الاستفسارات عن الخدمات والمساعدات

- الرد على استفسارات المستفيدين.
- توضيح شروط البرامج والخدمات.
- توجيه المستفيدين للخدمة المناسبة.
- تحسين آلية التواصل.

15 حالة تمت معالجتها

02



معالجة استفسارات الإسكان التنموي

- توضيح شروط الاستحقاق.
- توجيه المستفيدين للبرامج المناسبة.
- تحديث آليات التقديم.

24 حالة تمت معالجتها

01



تحديث بيانات المستفيدين

- مراجعة ملفات المستفيدين.
- تحديث البيانات غير المكتملة.
- استكمال الوثائق المطلوبة.

35 حالة تمت معالجتها

مسار المعالجة والتحسين



قياس الأثر

متابعة النتائج وقياس الأثر على رضا المستفيدين.



التحسين

تطوير الإجراءات والعمليات والخدمات استناداً إلى النتائج.



الإجراء

اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة ومعالجة الطلب.



التحليل

دراسة الطلب وتصنيفه وتحديد الأسباب الجذرية.



استقبال الطلب

استقبال الشكاوى أو المقترح أو الاستفسار عبر القنوات المعتمدة.

الإجراءات التحسينية

- تطوير إجراءات استقبال ومتابعة الطلبات.
- تحسين النماذج الإلكترونية.
- تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين.
- متابعة مؤشرات الأداء بشكل دوري.
- تطوير آلية توثيق وإغلاق الطلبات.

نتائج التحسين

- ✓ سرعة الاستجابة للطلبات.
- ✓ تحسين جودة البيانات.
- ✓ رفع رضا المستفيدين.
- ✓ تقليل الاستفسارات المتكررة.
- ✓ تحسين كفاءة الخدمات المقدمة.

الأثر المؤسسي



تحسين مستمر
لخدمة أفضل ومستقبل واعد

مؤشرات الأداء



رضا المستفيدين

مرتفع

★★★★★



مستوى التحسين

مرتفع

★★★★★



الطلبات المغلقة

122

طلباً



نسبة المعالجة

100%

نسبة



امسح الباركود
لزيرة موقع الجمعية



www.thiqahnpo.org.sa



050 331 1064



011 642 4108



info@thiqahnpo.org.sa



الدوامي
منطقة الرياض

#بالثقة_ نحقق الأثر



جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة)

Aldawadmi Bir Charity Association

بالثقة_نحقق الأثر



الشفافية
المسؤولية
التحسين
المستمر

مؤشرات الأداء وقياس فعالية النظام

تحرص جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة) على قياس كفاءة نظام الشكاوى والمقترحات والاستفسارات بشكل دوري لضمان تحقيق أهدافه ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.



مؤشرات الأداء الرئيسية



مستوى رضا
المستفيدين

مرتفع



متوسط زمن
الاستجابة

أقل من
24
ساعة



نسبة الالتزام بسرية
المعلومات

100%



نسبة المعالجة

100%



الطلبات المعالجة
والمغلقة

122
طلباً



إجمالي الطلبات
الواردة

122
طلباً

قياس فعالية النظام



التحسين المستمر
تم الاستفادة من الملاحظات
والمقترحات في تطوير
الخدمات.



جودة التواصل
وفرت الجمعية قنوات
متعددة للتواصل واستقبال
الطلبات.



كفاءة المعالجة
تم إغلاق كافة الطلبات
الواردة واستكمال الإجراءات
المرتبطة بها.



سرعة الاستجابة
تم التعامل مع جميع الطلبات
خلال المدة المحددة وفق
الإجراءات المعتمدة.

مقارنة المؤشرات المستهدفة والمحقة

المؤشر	المستهدف	المحقق
نسبة المعالجة	90%	100%
نسبة الإغلاق	90%	100%
سرعة الاستجابة	48 ساعة	أقل من 24 ساعة
رضا المستفيدين	مرتفع	مرتفع
سرية المعلومات	100%	100%

النتائج المحققة

- تحقيق نسبة معالجة كاملة للطلبات.
- رفع كفاءة الاستجابة والتواصل.
- تعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية.
- تطوير الخدمات بناءً على الملاحظات الواردة.
- دعم التحسين المؤسسي المستمر.



مؤشرات النجاح



نظام فعال
ومستدام



استجابة سريعة
للطلبات



توثيق كامل
للعمليات



رفع جودة
الخدمات



تعزيز رضا
المستفيدين



امسح الباركود
لزيارة موقع الجمعية



www.thiqahnpo.org.sa



050 331 1064



011 642 4108



info@thiqahnpo.org.sa



الدوامي
منطقة الرياض

#بالثقة_نحقق الأثر



الأثر المؤسسي والنتائج المتحققة

ساهم تطبيق نظام الشكاوى والمقترحات والاستفسارات في جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة) في تعزيز التواصل مع المستفيدين وتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الإجراءات التشغيلية. مما انعكس إيجابياً على مستوى رضا المستفيدين وتحقيق التحسين المؤسسي المستمر.



الأثر على الجمعية



الأثر على الخدمات



الأثر على المستفيدين



النتائج المحققة



مرتفع

مستوى رضى المستفيدين



100%

الالتزام بسرية المعلومات



أقل من 24 ساعة

متوسط الاستجابة



100%

نسبة معالجة وإغلاق الطلبات



122

طلباً تم استقبله ومعالجته

القيمة المضافة للنظام

الشفافية



إتاحة الفرصة للمستفيدين لإبداء آرائهم وملاحظاتهم.

المشاركة



تمكين المستفيدين من المساهمة في تطوير الخدمات.

التحسين



تحويل الملاحظات والمقترحات إلى فرص تطوير.

الاستدامة



بناء نظام فعال يدعم التحسين المستمر.

رحلة الطلب والتحسين



1. الطلب

تقديم الشكاوى أو المقترح أو الاستفسار عبر القنوات المعتمدة.



2. المعالجة

دراسة الطلب وتحديد الأسباب وتنفيذ الإجراءات المناسبة.



3. التحسين

تحليل النتائج والاستفادة من الملاحظات في تطوير الخدمات والإجراءات.



4. الأثر

تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المستفيدين وتحقيق أهداف الجمعية.

قصة نجاح مؤسسية



من خلال تحليل الطلبات الواردة والاستجابة لها بشكل احترافي، تمكنت الجمعية من تطوير عدد من الإجراءات وتحسين أنيأت التواصل مع المستفيدين، مما ساهم في رفع جودة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين وتحقيق مستهدفات الحوكمة والتحسين المؤسسي.





التوصيات وخطة التحسين المستقبلية

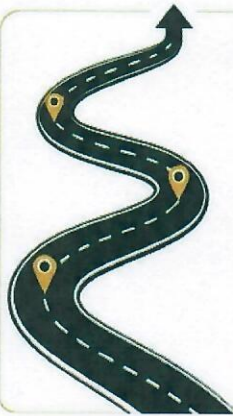
استناداً إلى نتائج تحليل الشكاوى والمقترحات والاستفسارات ومؤشرات الأداء والأثر المؤسسي المتحقق، وضعت جمعية البر الخيرية بالدوامي (ثقة) مجموعة من التوصيات وخطة التحسين المستقبلية بهدف رفع جودة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين وتحقيق التحسين المستمر.



أبرز التوصيات

05 	04 	03 	02 	01 
تعزيز مشاركة المستفيدين تشجيع المستفيدين على تقديم المقترحات والملاحظات التطويرية.	متابعة مؤشرات الأداء إصدار تقارير دورية لقياس الأداء وتحليل النتائج.	تعزيز قنوات التواصل زيادة فاعلية التواصل مع المستفيدين عبر القنوات الرسمية.	تطوير الخدمات الإلكترونية تحسين النماذج الإلكترونية وتسهيل وصول المستفيدين للخدمات.	تعزيز التوعية بالخدمات نشر محتوى تعريفى يوضح الخدمات وشروط الاستفادة وآليات التقديم.

خطة التحسين المستقبلية



الفترة	الهدف	المبادرة
2026	تسهيل تقديم الطلبات	تطوير النماذج الإلكترونية
مستمر	رفع وعي المستفيدين	تحديث المحتوى التوعوي
مستمر	زيادة الرضا	تحسين تجربة المستفيد
ربع سنوي	دعم اتخاذ القرار	تطوير مؤشرات الأداء
مستمر	سرعة الاستجابة	تعزيز قنوات التواصل

مستهدفات التحسين

95%	المحافظة على نسبة معالجة لا تقل عن 95 %	
95%	المحافظة على نسبة إغلاق لا تقل عن 95 %	
	رفع مستوى رضا المستفيدين	
	تقليل الاستفسارات المتكررة	
	تعزيز جودة البيانات المسجلة	

أولويات التطوير

أولوية عالية	• تحسين الخدمات الإلكترونية. • تطوير آليات المتابعة.	
أولوية متوسطة	• تطوير المحتوى التوعوي. • تحسين تجربة المستخدم.	
أولوية مستمرة	• قياس الأداء. • متابعة رضا المستفيدين.	

الأثر المتوقع

رفع كفاءة الخدمات.	
زيادة رضا المستفيدين.	
سرعة إنجاز الطلبات.	
تحسين جودة البيانات.	
دعم التميز المؤسسي والحوكمة.	



الخاتمة والاعتماد

كلمة ختامية



تؤكد جمعية البر الخيرية بالدوادمي (ثقة) التزامها بتطوير خدماتها وتحسين تجربة المستفيدين من خلال تطبيق نظام فعال لاستقبال الشكاوى والمقترحات والاستفسارات، والاستفادة من نتائج التحليل والمؤشرات في تعزيز الجودة والشفافية والتحسين المستمر. وقد ساهم هذا النظام في رفع كفاءة التواصل مع المستفيدين، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية، بما يحقق مستهدفات الحوكمة والتميز المؤسسي.

ملخص التقرير



100%
التزام بسرية
المعلومات



مستوى رضا
مرتفع



أقل من
24
ساعة
متوسط الاستجابة



نسبة
المعالجة



122
طلباً تم
معالجتها وإغلاقها



122
طلباً تم
استقبالها

الاعتماد

تم اعتماد تقرير الشكاوى والمقترحات والاستفسارات للفترة 2025 - 2026م.

المدير التنفيذي
الاسم: سلمان النخعي
التوقيع: [Signature]
التاريخ: 1447 / / هـ

مدير الخدمات الاجتماعية
الاسم: مازن العيسى
التوقيع: [Signature]
التاريخ: 1447 / / هـ

الختم الرسمي للجمعية



66

نعمل بشفافية ونستمع لمستفيدينا
لتحقق أثراً مستداماً

66



امسح الباركود
لزيارة موقع الجمعية



www.thiqahnpo.org.sa



050 331 1064



011 642 4108



info@thiqahnpo.org.sa



الدوادمي
منطقة الرياض

#بالثقة_ نحقق الاثر