



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



تقرير نتائج استبيان الرضا (للعام ٢٠٢٥ م)

**ملخص وتقرير نتائج استبيان قياس
رضا المستفيدين وتوصيات المجلس**

لجمعية لايث للإنقاذ والإغاثة

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

<https://www.laithrescue.org.sa>



العنوان بالتفصيل : السعودية - منطقة نجران - حي الأمير مشعل

جوال : 0551807999 - هاتف : 0175222298 - ص ب : 7894 الرمز البريدي : 66251

البريد الإلكتروني : laithrescue@gmail.com الموقع الإلكتروني : www.laithrescue.org.sa

SA6710000043200000886610



SA558000020560801111880



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

أولاً : معلومات الاستبيان

قياس رضا تقديم الخدمات للمستفيدين للعام ٢٠٢٥ م	اسم استمارة الاستبيان
المدير التنفيذي	الجهة المسؤولة عن الاستبيان
الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية	الفئة المستهدفة من الاستبيان
٤٠٠ مستفيد	عدد المستهدفين
٢٢٣ استجابة	عدد الاستجابات
56%	نسبة الاستجابة
https://laithrescue.org.sa/poll	رابط الاستبيان
مجلس الإدارة	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان
المدير التنفيذي	الجهة المسؤولة عن تنفيذ التوصيات و القرارات

بلغت نسبة الاستجابة لاستبيان قياس رضا المستفيدين (٥٥.٧٥٪). حيث شارك في الاستبيان (٢٢٣) مستفيداً من أصل (٤٠٠) مستفيد من خدمات الجمعية خلال عام ٢٠٢٥ م. وهي نسبة استجابة جيدة تعكس تفاعل المستفيدين مع جهود الجمعية في قياس مستوى الرضا وتحسين جودة الخدمات.

وتتقدم جمعية ليث للإنقاذ والإغاثة بخالص الشكر والتقدير لجميع المشاركين في الاستبيان، مثمناً آراءهم ومقترحاتهم التي أسهمت في تطوير الخدمات والارتقاء بجودة الأداء المؤسسي.



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

ثانياً : التوصيات والمقترحات

١. تطوير برامج وخدمات البحث والإنقاذ والإغاثة بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين والمجتمع المحلي ومتطلبات الاستجابة للطوارئ والأزمات.
٢. رفع كفاءة المتطوعين ومنسوبي الجمعية من خلال تنفيذ البرامج التدريبية والدورات التخصصية في مجالات البحث والإنقاذ والإسعافات الأولية وإدارة الكوارث.
٣. تعزيز استخدام التقنيات والوسائل الإلكترونية في استقبال البلاغات وطلبات المساندة، وتسهيل إجراءات التواصل مع المستفيدين.
٤. تكثيف الحملات التوعوية والمجتمعية للتعريف بخدمات الجمعية وآليات طلب المساندة، ونشر ثقافة السلامة والوقاية من المخاطر.
٥. تعزيز التواصل المستمر مع المستفيدين والمتطوعين وأصحاب العلاقة، والاستفادة من آرائهم وملاحظاتهم في تطوير الخدمات.
٦. تطوير خطط الاستجابة للطوارئ ورفع جاهزية الفرق التطوعية بما يسهم في سرعة الاستجابة للحوادث والبلاغات.
٧. توسيع الشراكات مع الجهات الحكومية والقطاع غير الربحي والقطاع الخاص؛ لدعم برامج البحث والإنقاذ والإغاثة وتعزيز التكامل في مواجهة الحالات الطارئة.
٨. توفير التجهيزات والمعدات والوسائل التقنية اللازمة لرفع كفاءة الفرق الميدانية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
٩. سرعة معالجة البلاغات والاستفسارات والشكاوى، وإشعار المستفيدين بحالة طلباتهم ونتائجها بكل شفافية.





الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

١٠. تطوير المبادرات المجتمعية والبرامج التطوعية التي تسهم في رفع مستوى الوعي بالسلامة، وتعزيز المشاركة المجتمعية في الأعمال الإنسانية.
١١. دراسة الملاحظات والمقترحات الواردة من المستفيدين والمتطوعين والعمل على معالجتها وتحويلها إلى فرص للتحسين والتطوير.
١٢. إبلاغ المستفيدين بنتائج استبيانات قياس الرضا والإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها، تعزيزاً لمبدأ الشفافية والمشاركة.
١٣. الاستفادة من نتائج قياس رضا المستفيدين في تحسين جودة خدمات البحث والإنقاذ والإغاثة، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.
١٤. تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين وأصحاب العلاقة، وتمكينهم من تقديم آرائهم ومقترحاتهم بسهولة، بما يدعم التحسين المستمر ويحقق مستهدفات الجمعية.

== انتهت التوصيات، ويُعمل بها اعتباراً من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة. ==



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

ثالثاً: اعتماد المجلس

تمت **مراجعة** واعتماد تقرير نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين وتوصيات مجلس الإدارة للعام ٢٠٢٥م من قبل مجلس إدارة **جمعية ليث للإنقاذ والإغاثة**، واعتمد المجلس ما ورد فيه من نتائج وتوصيات، ووجه بالعمل على تنفيذها وفق الأولويات والإمكانات المتاحة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الملاحظات الواردة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

كما وجه المجلس بإشعار المستفيدين بالإجراءات التطويرية المتخذة، ونشر ملخص التقرير والتوصيات عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية، تعزيزاً لمبادئ الشفافية والإفصاح، وبما يسهم في تحقيق التحسين المستمر ورفع مستوى رضا المستفيدين.

توقيع أعضاء المجلس بالموافقة على هذه القرارات والتوصيات

م	اسم العضو	صفته	التوقيع
١	حمد بن صالح آل مسعد	رئيس المجلس	
٢	فوزي حمد حسين آل منصور	نائب الرئيس	
٣	مسفر بن محمد آل مهري	عضو مجلس الإدارة	
٤	محمد مانع صالح آل زمانان	عضو مجلس الإدارة	
٥	ابراهيم محمد آل قريشه	عضو مجلس الإدارة	

