

## إبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات استناداً إلى ملاحظاتهم

إبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات	كيفية التواصل	الإجراء المتخذ	رأي المستفيد	الفئة المستفيدة
تم الإبلاغ خلال الاجتماع الرسمي وتوثيقه بالمحضر	عرض مخصص في اجتماع رسمي	تفعيل نظام متابعة القرارات – تخصيص وقت للنقاش – إصدار محاضر متابعة	ضعف التفاعل داخل المجتمعات	أعضاء مجلس الإدارة
تم إرسال النشرة الأولى بالأثر والتحسينات	النشرة الإلكترونية والقناة الرسمية	نشرة ربع سنوية – قناة واتساب – بريد رسمي	الحاجة لتحسين التواصل والشفافية	أعضاء الجمعية العمومية
تم إبلاغهم عبر النشرة والاجتماع	نشرة داخلية + اجتماع تنفيذي	مراجعة سياسة المكافآت – إطلاق برنامج تطوير مبني	الحاجة لتطوير الحوافز والرواتب	الموظفون
تم الإعلان عبر حسابات الجمعية	نشرة إلكترونية عبر القنوات الرسمية	توسيع نطاق المبادرات – إعداد نظام تكريم سنوي	الحاجة لتنوع المبادرات وتكريم المتطوعين	المتطوعون والمشاركون

## تقرير التواصل مع المعنيين بشأن نتائج استبيانات قياس الرضا والتحسينات المقترحة

### مقدمة

انطلاقاً من نتائج استبيانات قياس رضا المستفيدين لعام 2024 م، والتي شملت فئات متعددة من أصحاب العلاقة (أعضاء مجلس الإدارة، أعضاء الجمعية العمومية، الموظفين، والمتطوعين في المبادرات البيئية)، تم إعداد هذا التقرير لتوثيق آلية التواصل مع الجهات المعنية وإبلاغهم بنتائج الاستبيانات ومجالات التحسين المقترحة، مع تحديد الإجراءات المتخذة لتحسين الأداء وتعزيز رضا المستفيدين.

### ثانياً: آلية التواصل المعتمدة

تم تنفيذ التواصل مع الفئات المعنية عبر الوسائل التالية:

١. اجتماع تنفيذي داخلي لعرض أبرز نتائج الاستبيانات ومجالات التحسين على الإدارة التنفيذية.
٢. عرض مخصص لمجلس الإدارة خلال أحد الاجتماعات الرسمية لمناقشة نتائج الرضا والتوصيات المقترحة.
٣. نشرة داخلية رقمية أرسلت إلى جميع الموظفين والمتطوعين لعرض النقاط الإيجابية وفرص التحسين.
٤. نشرة إلكترونية عامة عبر القنوات الرسمية للجمعية لتأكيد التزامها بالشفافية وتحسين جودة خدماتها.

### ثالثاً: مضمون التواصل والتحسينات المعتمدة:

#### أعضاء مجلس الإدارة

رضا عام بنسبة 80-70٪ عن الاجتماعات وتنظيمها.

مجالات التحسين: ضعف التفاعل داخل الاجتماعات.

- الإجراءات المتخذة:
- تفعيل نظام متابعة تنفيذ القرارات.
- تخصيص وقت مفتوح للنقاش في كل اجتماع.
- إصدار محاضر متابعة تنفيذية بعد كل اجتماع.

### أعضاء الجمعية العمومية

وضوح أهداف الجمعية بنسبة 69٪ ورضا متوسط عن التقارير الدورية.

مجالات التحسين: الحاجة لتحسين التواصل الدوري والشفافية.

الإجراءات المتخذة:

- إطلاق نشرة ربع سنوية تتضمن أهم إنجازات الجمعية.
- إنشاء قناة واتساب رسمية للتواصل الأعضاء.
- تخصيص بريد إلكتروني رسمي للاستفسارات والملاحظات.

### الموظفون

رضا مرتفع عن بيئة العمل والدعم الإداري بنسبة 80٪.

مجالات التحسين: الحاجة إلى تطوير برامج التحفيز والرواتب.

الإجراءات المتخذة:

- مراجعة سياسة المكافآت والحوافز السنوية.
- إطلاق برنامج تطوير مهني داخلي بالتعاون مع جهات تدريبية.
- ربط تقييم الأداء بالترقيات والتحفيز المالي.

#### المتطوعون والمشاركون في المبادرات البيئية

رضا عام بنسبة 96.4٪ واستعداد للمشاركة المستقبلية.

مجالات التحسين: تنوع المبادرات البيئية وتكرير المتطوعين.

الإجراءات المتخذة:

- توسيع نطاق المبادرات لتشمل المدارس والأحياء السكنية.
- إعداد نظام متابعة وتكرير سنوي للمتطوعين المتميزين.

#### رابعاً: متابعة التحسينات

تم اعتماد جدول زمني لمتابعة تنفيذ التحسينات خلال عام 2025 م.

سيتم إعداد تقرير ربع سنوي لقياس أثر التحسينات على مستويات الرضا الجديدة.  
يتولى فريق الجودة والحكومة مهمة الرصد والتقييم ورفع تقارير دورية لمجلس الإدارة.

#### خامسًا: الخاتمة

تؤكد جمعية أمل الخضراء التزامها المستمر بالتحسين المستمر والتواصل الفعال مع جميع أصحاب العلاقة، تحقيقاً لرؤيتها في تقديم خدمات بيئية وتنموية ذات أثر مستدام وشفافية عالية.