



الجمعية السعودية للتوحد
Saudi Autistic Society

مؤشرات الأداء العام لعام 2024



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تم تنفيذ استبيان إلكتروني لقياس رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية خلال عام 2024، وشمل:

عدد الموظفين 347

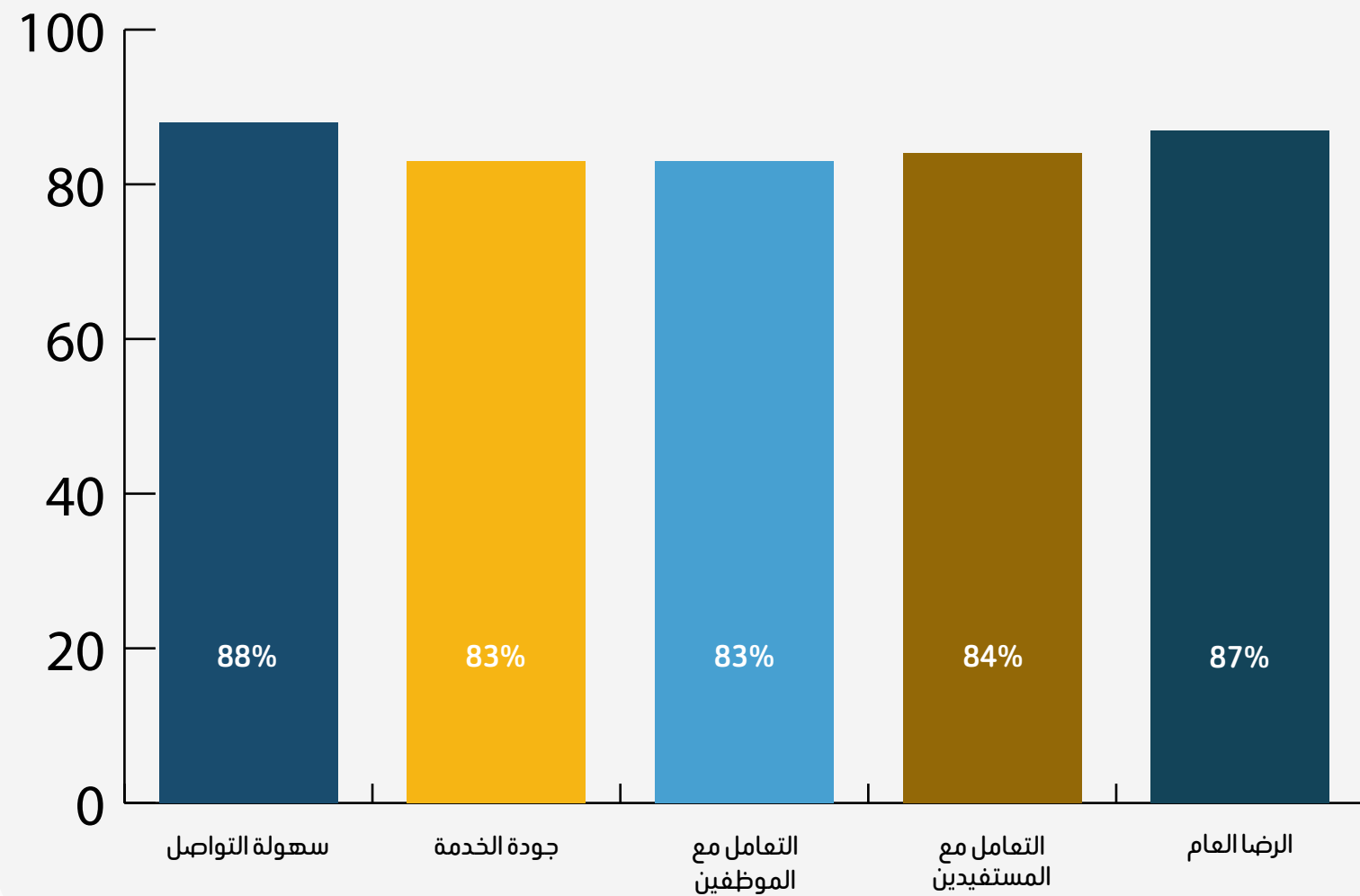
عدد المستجيبين 310

عدد المستفيدين 679

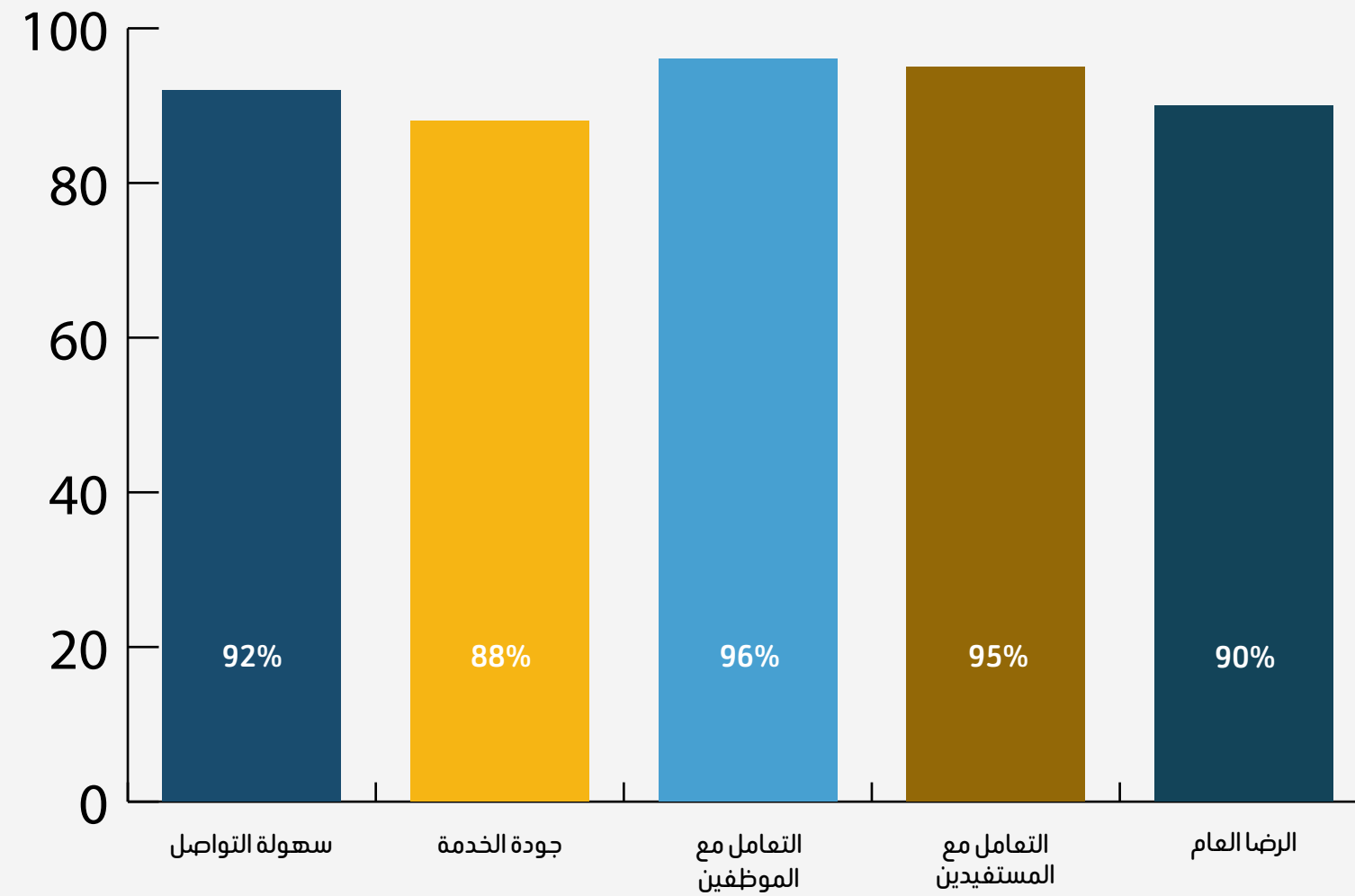
عدد المستجيبين 594

- وضوح الخدمات المقدمة.
- سهولة الوصول والتواصل.
- جودة التعامل مع الموظفين.
- التعامل مع المستفيدين.
- الرضا العام.

نسبة الاستجابة للاستبيان



نسبة الرضا



المحور	متوسط التقييم (من 5)	نسبة الرضا	نسبة الاستجابة للاستبيان
سهولة التواصل	4.6	92%	88%
جودة الخدمة	4.4	88%	83%
التعامل مع الموظفين	4.8	96%	83%
التعامل مع المستفيدين	4.7	95%	84%
الرضا العام	4.5	90%	87%

محاوير التقييم

تحليل النتائج

فرص التحسين

- تعزيز التوعية بالخدمات.
- تطوير الخدمات عن طريق المنصات الرقمية.
- التوسع في تقديم البرامج التأهيلية والتدريبية المتخصصة.

85%

نسبة الاستجابة للاستبيان

نقاط القوة

- سرعة الاستجابة.
- حسن تعامل الموظفين.
- جودة الخدمات.

90%

نسبة رضا المستفيدين الإجمالية

نشر نتائج التقييم

تم نشر ملخص نتائج التقييم السنوي لأداء الجمعية على الموقع الرسمي بتاريخ 2024/12/10، ويتضمن:

91%

نسبة رضا المستفيدين عن نتائج التقييم المنشورة

- مؤشرات الأداء العام.
- نقاط القوة فرص التحسين.
- فرص التحسين.
- خطة التطوير للعام القادم.

إبلاغ المعنيين بنتائج التقييم

تم إرسال تقرير نتائج التقييم عبر البريد الإلكتروني إلى جميع الموظفين والمتطوعين والمستفيدين بتاريخ 2024/12/15، مرفق به توصيات التحسين وخطة التنفيذ.

78% نسبة التفاعل (ردود أو ملاحظات)

100% نسبة تأكيد استلام التقرير

تقرير أثر الخدمات

خلال عام 2024، استفاد من خدمات الجمعية:

93% نسبة رضا المستفيدين عن الأثر

- عدد المستفيدين المباشرين: 700 شخصًا
- عدد المستفيدين غير المباشرين: 1500 شخص
- نسبة التحسن في مؤشرات المستفيدين: 87%
- قصص نجاح موثقة: 12 حالة

نشرت الجمعية قرارات مجلس الإدارة المتعلقة بالاستثمار في مشاريع تنمية لخدمة ذوي التوحد على الموقع الرسمي بتاريخ 2024/11/20، بعد اعتمادها من الجمعية العمومية.

تفاصيل أرباح الاستثمارات للجمعية السعودية الخيرية للتوحد لعام 2024

ثالثاً: أرباح صناديق استثمارات وقفية لعام 2024

166.779	صندوق جمعيات التوحد الوقفي	1
83.389	صندوق الجمعيات الصحية الوقفي	2
250.168	المجموع	

أولاً: استثمارات العقارات

713.500	عمارة الجمعية بحي المعذر	1
695.662	عمارة الجمعية بمدينة جدة	2
1.409.1614	المجموع	

المجموع الإجمالي لأرباح الاستثمارات : 3.083.185

ثانياً: أرباح الودائع الإسلامية لعام 2024

73.014	بنك الرياض	1
1.001.194	مصرف الراجحي	2
349.647	البنك العربي	3
1.423.856	المجموع	

76% نسبة الاطلاع على القرارات المنشورة

89% نسبة الرضا عنها

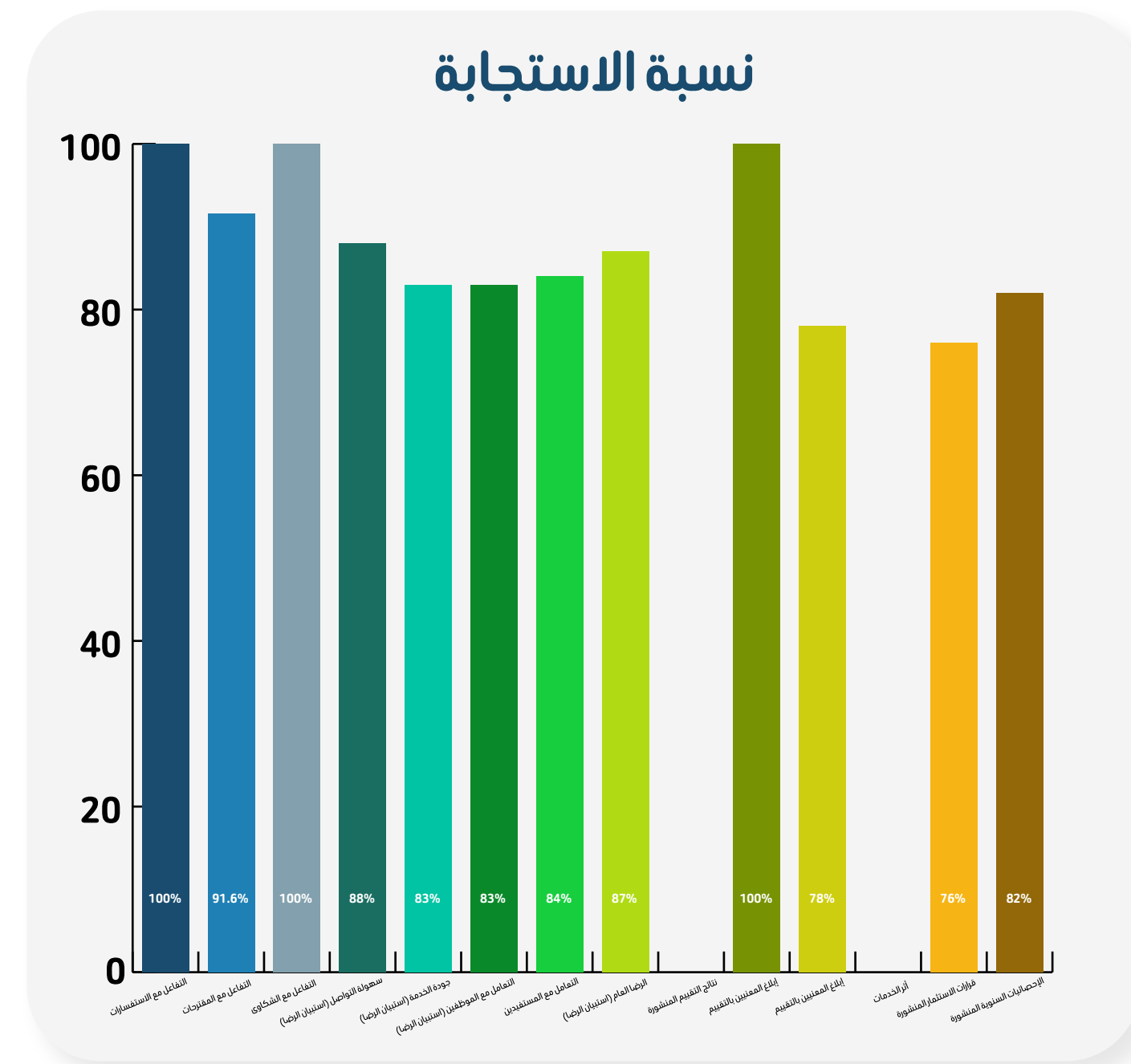
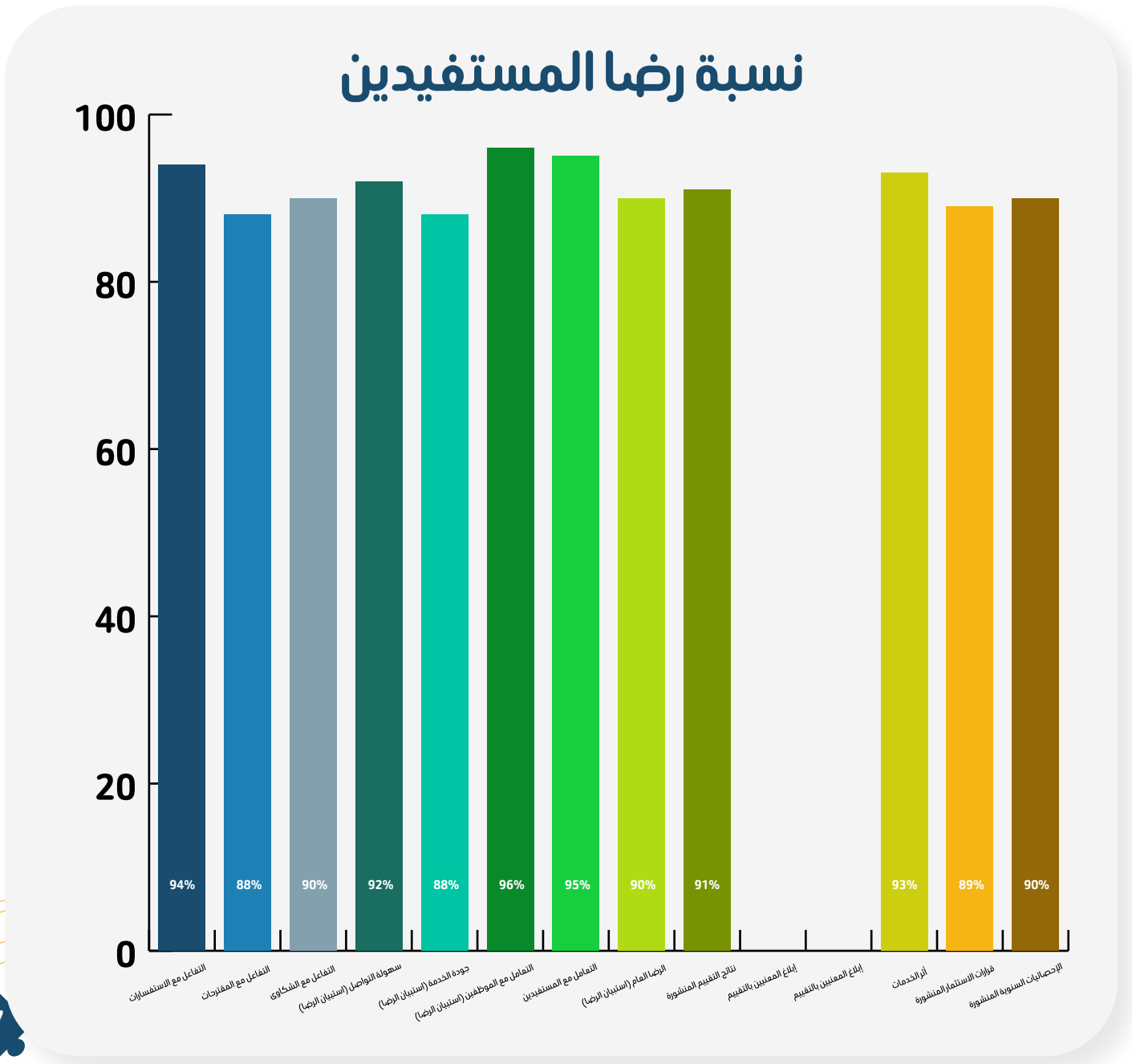
نشر الإحصائيات السنوية للخدمات

تم نشر تقرير إحصائي سنوي بتاريخ 2024/12/25 على الموقع الرسمي ووسائل التواصل الاجتماعي، متضمنًا:

نسبة الاطلاع على التقرير **82%**

- عدد البرامج المنفذة: 11 برنامجًا
- عدد المستفيدين: 2200
- نسبة رضا المستفيدين: 90%

ملخص مؤشرات التغذية الراجعة - الجمعية السعودية للتوحد - 2024



البند	نوع المؤشر	نسبة الاستجابة	نسبة رضا المستفيدين
التفاعل مع الاستفسارات	متابعة معالجة الطلبات	100%	94%
التفاعل مع المقترحات	متابعة معالجة الطلبات	91.6%	88%
التفاعل مع الشكاوى	متابعة معالجة الطلبات	100%	90%
سهولة التواصل (استبيان الرضا)	تقييم خدمة	88%	92%
جودة الخدمة (استبيان الرضا)	تقييم خدمة	83%	88%
التعامل مع الموظفين (استبيان الرضا)	تقييم خدمة	83%	96%
التعامل مع المستفيدين	تقييم خدمة وتجربة	84%	95%
الرضا العام (استبيان الرضا)	تقييم خدمة	87%	90%
نتائج التقييم المنشورة	رضا عن الشفافية والنشر	-	91%
إبلاغ المعنيين بالتقييم	نسبة استلام التقرير	100%	-
إبلاغ المعنيين بالنتائج	نسبة التفاعل مع التقرير	78%	-
أثر الخدمات	رضا عن الأثر المحقق	-	93%
قرارات الاستثمار المنشورة	نسبة الاطلاع على القرارات	76%	89%
الإحصائيات السنوية المنشورة	نسبة الاطلاع على التقرير	82%	90%

الإجراء التصحيحي	البند
الاستمرار في المحافظة على نسبة الاستجابة 100%، مع تدريب موظفي الخط الأمامي على تحسين جودة الردود وإضافة قاعدة معرفية على الموقع لتسريع الإجابة.	التفاعل مع الاستفسارات
رفع نسبة الاستجابة من 91.6% إلى 100% من خلال تخصيص لجنة لفرز ومتابعة المقترحات وتزويد مقدميها بخطوات التنفيذ أو أسباب الرفض بشكل واضح.	التفاعل مع المقترحات
تعزيز قنوات استلام الشكاوى الإلكترونية وتفعيل خدمة الرد التلقائي لتأكيد استلام الشكاوى مع تحديد وقت متوقع للمعالجة.	التفاعل مع الشكاوى
تطوير واجهة الموقع وتبسيط نموذج التواصل، وزيادة قنوات الدعم (واتساب، دردشة فورية) لتحسين الوصول.	سهولة التواصل (استبيان الرضا)
تصميم برامج تدريبية دورية للموظفين لتحسين جودة تقديم الخدمة وتوحيد الإجراءات التشغيلية.	جودة الخدمة (استبيان الرضا)
الاستمرار في برامج التحفيز الداخلية، وتوثيق أفضل الممارسات في التعامل مع المستفيدين ونقلها للفروع.	التعامل مع الموظفين (استبيان الرضا)
تنظيم دورات في مهارات خدمة العملاء والذكاء العاطفي لموظفي الخط الأمامي وتطبيق ميثاق خدمة المستفيد لضمان تجربة إيجابية وموحدة في جميع الفروع.	التعامل مع المستفيدين
إطلاق حملة تعريفية شاملة بخدمات الجمعية لزيادة وعي المستفيدين وتعزيز ثقتهم.	الرضا العام (استبيان الرضا)

الإجراء التصحيحي	البند
تبسيط عرض نتائج التقييم على الموقع باستخدام الرسوم البيانية والإنفوجرافيك لزيادة وضوح المعلومات للمستخدمين.	نتائج التقييم المنشورة
رفع نسبة التفاعل مع التقرير من 78% إلى 90% عبر عقد اجتماع افتراضي لشرح النتائج وخطة التحسين وإتاحة منصة للتعليقات.	إبلاغ المعنيين بالتقييم
توثيق المزيد من قصص النجاح وعرضها في وسائل التواصل الاجتماعي والموقع وربطها بالمؤشرات الرقمية للأثر.	أثر الخدمات
تنظيم ورشة تعريفية للمستخدمين والشركاء حول أهداف هذه الاستثمارات وفوائدها المتوقعة لزيادة نسبة الاطلاع والرضا.	قرارات الاستثمار المنشورة
تحسين طريقة عرض التقرير السنوي على الموقع مع ملخص مرئي على وسائل التواصل لجذب انتباه الجمهور ورفع نسبة الاطلاع	الإحصائيات السنوية المنشورة



الجمعية السعودية للتوحد
Saudi Autistic Society

شكرا لكم



920015045



<https://saautism.org.sa>



@autisticsociety