



## معايير تقييم أداء أهداف العناصر / قسم الشؤون القانونية و السجلات

### key performance indicators of targets of elements for Legal Affairs and Records department



الرقم	العنصر	الهدف	معيار الأداء	المراجعة
١	عملية انجاز المعاملات الواردة الى الجمعية	انجاز المعاملات بالسرعة المطلوبة	• أن لا تزيد مدة تنفيذ ٩٠% من الخدمات المقدمة من قبل الجمعية عن المدة التي يتم الاتفاق عليها مع المتعامل عند طلب الخدمة.	ربع سنوية
٢	مستوى تقديم خدمات الجمعية للمتعاملين	تقديم الموظف للخدمة بطريقة لائقة	• أن لا يقل متوسط مستوى تقييم رضى المتعاملين العام عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية عن ٨٠%. (من نموذج تقييم الخدمة)	نصف سنوية
٣	تنفيذ الجمعية للخدمات المقدمة للمتعاملين	التنفيذ المتكامل للخدمة المقدمة	• أن لا تقل نسبة المعاملات الواردة الى الجمعية و التي حصل فيها المتعاملون على حقوقهم القانونية بشكل مناسب عن ٩٠%. (من أرشيف المعاملات)	نصف سنوية

#### • آلية قياس معايير تقييم أهداف العناصر:

١. المعيار الأول: يتم كل ٣ أشهر و على مدار العام مراجعة المعاملات الواردة الى الجمعية في أرشيف الجمعية و التأكد من أن الفترة ما بين تاريخ استلام طلب الخدمة و و تاريخ الانتهاء من تنفيذها لما يصل الى ٩٠% من المعاملات الواردة هو ضمن الفترة الزمنية المتوقعة و المتفق عليها عند طلب الخدمة.
  ٢. المعيار الثاني: يتم كل ٦ أشهر مراجعة ردود النموذج الالكتروني google form رقم (FP01-05) و التأكد من أن مستوى الرضى العام عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية لا يقل عن ٨٠% أو 80%.
  ٣. المعيار الثالث: يتم كل ٦ أشهر مراجعة المعاملات الواردة الى الجمعية في أرشيف الجمعية و التأكد من أن ما لا يقل عن ٩٠% من المتعاملين قد حصلوا على حقوقهم القانونية بشكل مناسب.
- يتم مراجعة المعايير من خلال نموذج خاص و في حال عدم المطابقة يتم اتخاذ اجراءات تصحيحية.

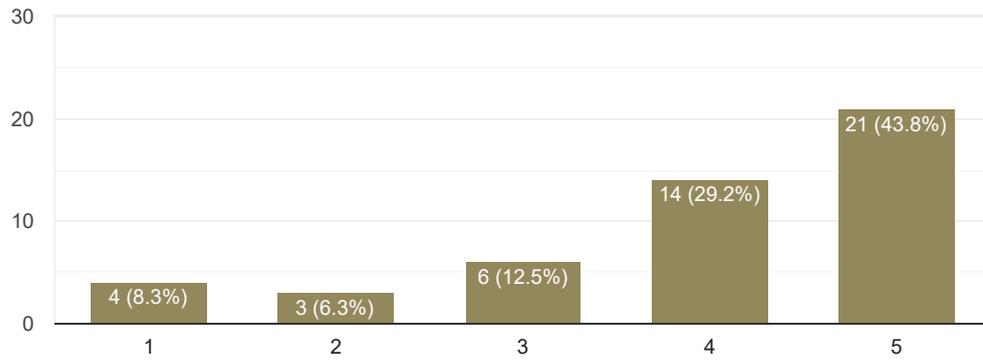
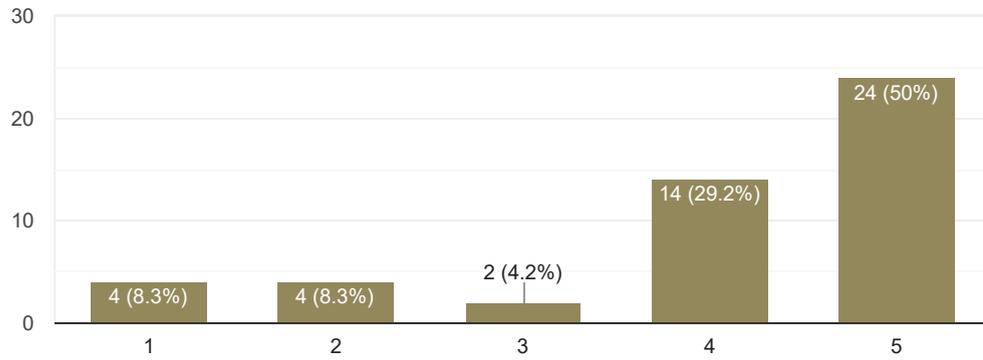
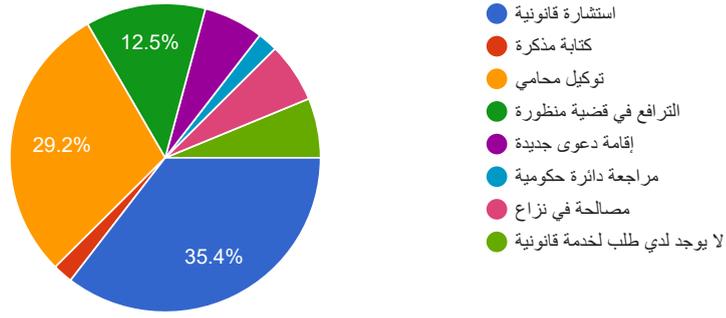


## متابعة قياس معايير تقييم أداء عناصر العمليات



القسم : قسم الشؤون القانونية و السجلات

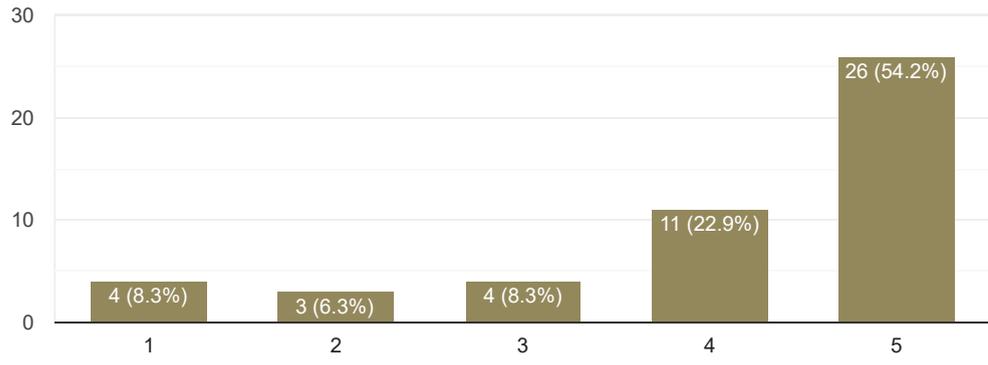
الرقم	معايير تقييم الأداء	نتائج متابعة قياس معيار الاداء	مرجعية القياس	الإجراء التصحيحي (إن لزم الأمر)
١	أن لا تزيد مدة تنفيذ ٩٠% من الخدمات المقدمة من قبل الجمعية عن المدة التي يتم الاتفاق عليها مع المتعامل عند طلب الخدمة. (ربع سنوي)	مطابق / غير مطابق	المقارنة ما بين تاريخ استلام طلب الخدمة و تاريخ الانتهاء من تقديمها في سجلات أرشيف الجمعية كل ٣ أشهر	
٢	أن لا يقل متوسط مستوى تقييم رضى المتعاملين العام عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية عن ٨٠%. (نصف سنوي)	مطابق / غير مطابق	مراجعة ردود النموذج الالكتروني google form رقم (FP01-05) و التأكد من أن مستوى الرضى العام عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية كل ٦ أشهر	
٣	أن لا تقل نسبة المعاملات الواردة الى الجمعية و التي حصل فيها المتعاملون على حقوقهم القانونية بشكل مناسب عن ٩٠%. (نصف سنوي)	مطابق / غير مطابق	مراجعة المعاملات الواردة الى الجمعية في أرشيف الجمعية كل ٦ أشهر	



نسخ

ما هو تقييمك بشكل عام للخدمات المقدمة من قبل الجمعية؟

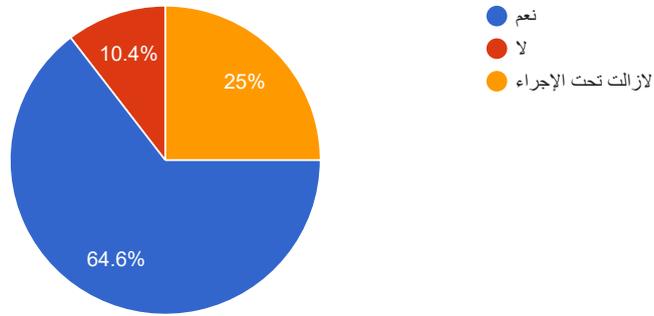
48 ردًا



نسخ

هل تم تقديم الخدمة لك من قبل الجمعية

48 ردًا



## تقرير تحليلي لنتائج قياس رضا المستفيدين عن الخدمة القانونية

### أولاً: نظرة عامة

عدد المشاركين في التقييم: 48 مستفيداً.

الهدف: قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات القانونية المقدمة من الجمعية، وتحليل جوانب القوة وفرص التحسين.

### ثانياً: مؤشرات الرضا الكمية

مؤشر الرضا العام: بلغت نسبة الرضا (الراضون +الراضون جداً) حوالي 72%، وهو ما يعكس رضا مرتفعاً بشكل عام.

### أعلى جوانب التقييم:

- جودة الخدمة المقدمة: أكثر من نصف المستفيدين قيّموها بدرجة (5/5).

- الرضا العام عن خدمات الجمعية: نسبة عالية من المشاركين أعطوا تقييماً مرتفعاً.

جوانب أقل رضا:

- سرعة الاستجابة الأولى والتواصل: تفاوتت الآراء، حيث أبدى عدد من المستفيدين حاجة إلى تحسين سرعة الردود والمتابعة.

- بعض الإجراءات المرتبطة بتقديم الخدمة ما زالت قيد التنفيذ (25% أشاروا إلى أن إجراءاتهم لم تُستكمل بعد).

### ثالثاً: التحليل النوعي (ملاحظات المستفيدين)

- الإشادة بجودة الاستشارات القانونية.



إجابيات متكررة:

- شكر للجمعية على المساندة والاهتمام .
- الرضا عن النتائج النهائية لبعض القضايا .

ملاحظات تحتاج معالجة:

- التأخير في الرد أو طول فترة التنسيق .
- وجود بعض الحالات التي لم تُحل بشكل سريع .
- الحاجة إلى دعم مالي أو خدمات إضافية مرتبطة بالقضايا .

#### رابعاً: نقاط القوة

١. جودة الاستشارات القانونية .
٢. كفاءة المحامين والقائمين على الخدمة .
٣. مستوى الرضا العام جيد أكثر من ثلثي المستفيدين راضون .

#### خامساً: فرص التحسين

١. تقليص مدة الاستجابة الأولى للمستفيدين .
٢. تطوير آلية المتابعة المستمرة مع المستفيد أثناء سير الخدمة.
٣. دراسة إمكانية تعزيز الدعم المالي لبعض القضايا أو توفير شراكات مع جهات مساندة.

#### سادساً: التوصيات

- اعتماد مؤشر داخلي لقياس زمن الاستجابة بحيث لا يتجاوز (48 ساعة) للرد الأولي.



- إنشاء قناة تواصل واضحة واتساب - بريد إلكتروني - خط مباشر لمتابعة قضايا المستفيدين.
- عقد اجتماعات دورية لفريق الخدمة القانونية لمراجعة القضايا العالقة وتحديث المستفيدين.
- استثمار قصص النجاح الإيجابية في تعزيز سمعة الجمعية وجذب المزيد من الدعم.

### الخلاصة

الخدمة القانونية المقدمة حققت مستوى رضا مرتفع (72%)، مع وجود جوانب قوة واضحة في الجودة والنتائج، إلا أن تحسين سرعة التواصل والمتابعة سيعزز رضا المستفيدين ويرفع المؤشر إلى مستويات أعلى في التقييمات القادمة.

