



حمزة الله



سعادة / رئيس مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في المجمعة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

فبناءً على ماورد في محضر اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (٠٤) المنعقد بتاريخ ١٤٤٥/٠٩/٠٩ الموافق ٢٠٢٤/٠٣/١٩م في ثنايا المادة (٠٩) من قرارات الاجتماع : الموافقة على ماورد في تقرير إدارة البرامج وقياس الأثر لمعالجة شكاوي واستفسارات المستفيدين خلال العام المالي ٢٠٢٣م ، والتوجيه بتطوير الخدمات المقدمة حيث أن الدراسة تقدم تجربة ثرية في تحليل احتياجات المستفيد والتعامل معها .

وبناءً عليه فقد تم إعداد هذا التقرير للعمل على رفع مستوى رضا العملاء وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوي والاستفسارات ، وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات العملاء . فإنه يقع على عاتقنا ضرورة التعامل مع الشكاوي والاستفسارات وفقاً لأفضل المعايير العالمية . وتهدف منهجية قياس رضا المستفيدين أن تحقق ما يلي :-

- (١) إعداد وبناء منهجية لقياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي من الجمعية .
- (٢) تحديد أدوات لقياس الرضا وإعداد وتجهيز النماذج والاستبانات لهم .
- (٣) رفع نسبة رضا المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية .

ونظراً لأهمية متابعة شكاوي وملحوظات أصحاب المصلحة وضمان جودتها ، فإنه تم تحديد مؤشرات رئيسية معتمدة للتعامل معها في حل الشكاوي والمقترحات في هذا التقرير الذي يوضح الشكاوي والمقترحات التي وردت للجمعية خلال العام المالي ٢٠٢٣م ودور اللجنة والإدارة التنفيذية في التعامل معها .

متأملين أن نكون وفقنا في تقديم صورة واضحة للحلول التي تم وضعها لكل ما يرد للجمعية من طلبات ومقترحات وشكاوي .

والله يحفظكم ويرعاكم .

المدير التنفيذي للجمعية

براهيم بن محمد السلطان



الرقم :
التاريخ : ١٤ / . / ١٤
المرفقات :

VISION رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية في المجمعة
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم (٩٥)

تقرير العمل على شكاوى ومقترحات العملاء

الإصدار الثاني ٢٠٢٣ م

المقدمة :

فبناءً على ماورد في محضر اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (٠٤) المنعقد بتاريخ ١٤٤٥/٠٩/٠٩ الموافق ٢٠٢٤/٠٣/١٩م وفي ثنايا المادة (٠٩) من قرارات الاجتماع : الموافقة على ماورد في تقرير إدارة البرامج وقياس الأثر لمعالجة شكاوي واستفسارات المستفيدين خلال العام ٢٠٢٣م ، والتوجيه بتطوير الخدمات المقدمة حيث أن الدراسة تقدم تجربة ثرية في تحليل احتياجات المستفيد والتعامل معها . وبناءً عليه فقد تم إعداد هذا التقرير للعمل على رفع مستوى رضا العملاء وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوي والاستفسارات ، وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات العملاء ، فإنه يقع على عاتقنا ضرورة التعامل مع الشكاوي والاستفسارات وفقاً لأفضل المعايير العالمية .

وتهدف منهجية قياس رضا المستفيدين أن تحقق ما يلي :-

- ١) إعداد وبناء منهجية لقياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي من الجمعية .
 - ٢) تحديد أدوات لقياس الرضا وإعداد وتجهيز النماذج والاستبانات لهم .
 - ٣) رفع نسبة رضا المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية .
- ونظراً لأهمية متابعة شكاوي وملحوظات أصحاب المصلحة وضمان جودتها ، فإنه تم تحديد مؤشرات رئيسية معتمدة للتعامل معها في حل الشكاوي والمقترحات من خلال :
- أولاً : لجنة متابعة الشكاوي والمقترحات :

تم تشكيل لجنة متابعة الشكاوي والمقترحات في التخصصات التالية :

م	الجهة	المسؤولية
١	المسؤول التنفيذي	رئيساً
٢	ممثل من المركز الإعلامي	عضواً
٣	ممثل من قسم البحث الاجتماعي	عضواً
٤	مسؤول العلاقات العامة	عضواً ومقرراً

ثانياً : مهام اللجنة :

١. تحديد جهات وطرق استقبال الشكاوي والمقترحات المتوفرة في الجمعية واعلانها .
٢. فرز الشكاوي والمقترحات وفقاً لما يلي (شكوى - مقترح) ثم دراسة الشكاوي .
٣. التحقق من استيفاء المحتوى للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية وتفاصيل الموضوع والاختصاص .

٤. بعد استقبال الشكوى أو المقترح يتم ارسال رسالة للعميل لشكره على تواصله مع الجمعية وأن ملحوظاتك محل اهتمامنا ، أو الاتصال به وشكره على تقديمه .
٥. تحديد الإدارة المعنية بالشكوى أو المقترح .
٦. إرسال الشكوى أو المقترح إلى الإدارة المعنية بعد دراسة الحالة .
٧. متابعة الرد على الشكوى أو المقترح خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل .
٨. في حالة اعتماد المقترح يتم ابلاغ مقدم المقترح بأن الاقتراح تم اعتماده .
- ثالثاً : الشكاوي والمقترحات للعام المالي ٢٠٢٣ م :

م	المشكلة أو المقترح
١	فتح ملف جديد .
٢	عدم تقديم المستفيد للبيانات المحدثة لوضعه العائلي والمداخيل السنوية والأملاك .
٣	عدم تحديث الحساب البنكي وعدم ابلاغ الجمعية بإيقاف الخدمات على حسابه /ها
٤	طلب زيادة قيمة الدعم المقدم بسبب ارتفاع الأسعار .
٥	طلب سكن تنموي أو طلب الحصول على صيانة وتركيب أجهزة .
٦	طلب تسديد فاتورة كهرباء للمستفيدين أو لمراجعين غير مسجلين في الجمعية .
٧	طلب مساعدة الزواج وغرف النوم .
٨	طلب صيانة وترميم .

رابعاً : شكاوي ومقترحات العملاء حسب طبيعة الشكوى :

م	الشكوى	العدد (شكوى - مقترح)	النسبة
١	طلبات فتح ملف جديد .	90	%12
٢	زيادة قيمة الدعم المقدم .	130	%17
٣	طلب مساعدة زواج .	59	%8
٤	طلب سداد فاتورة كهرباء .	153	%20
٥	طلب مساعدة عاجلة (تفريغ كرب) .	140	%18
٦	اغلاق ملف مستفيد .	70	%9
٧	صيانة وترميم .	120	%16
	المجموع	762	%100

خامساً : توزيع الشكاوي والمقترحات حسب مقدم الخدمة له أو منها :

م	الشكوى / المقترح	المستقبل	مقدم الطلب له / لها	العدد
١	الزيارة لمقر الجمعية	علاقات المستفيدين	أفراد	200
٢	الاتصال الهاتفي	البحث الاجتماعي	مستفيد / ه	500
٣	جوال الجمعية	العلاقات العامة	مكاملة مستفيد / ه	70
٤	موقع الجمعية	المركز الإعلامي	رسالة على الموقع	50
٥	البريد الإلكتروني	السكرتارية	المخطبات الرسمية	120
٦	العميل الخفي	المسؤول التنفيذي	رسالة - مكاملة	55
			المجموع	995

سادساً :

التقرير السنوي للجمعية في التعامل مع الشكاوي والمقترحات

م	الشكوى أو المقترح	تعامل الجمعية مع الشكوى أو المقترح (الحلول)
١	طلب فتح ملف جديد	دراسة ملف المتقدم وبياناته وزيارة سكنه وفق شروط اللائحة وفي حالة توافقه يتم رفع ملفه للجنة للاعتماد .
٢	طلب مساعدة زواج	دراسة ملف المستفيد وبياناته ودخله وفي حالة قبوله يتم رفع اسمه لجمعية سعادة لحضور دورة الراغبين في الزواج ، ثم تقديمه لشهادة الدورة يتم مساعدته حسب الاعتماد المالي للفتة .
٣	طلب سداد فاتورة كهرباء	في هذه الشكوى : ١ . طلب من مستفيد : - الجمعية تقدم دعم سنوي لمستفيدي الجمعية في دعم الكهرباء مبلغ (٢٠٠٠) ريال موزعة على فترات الصيف والشتاء . - إذا تقدم بطلب مساعدة وذلك لتعذر تسديد فاتورة الكهرباء وكانت ظروفه قابلة للمساندة فيتم الرفع للجنة للتسديد لمرة واحدة الأسباب الواردة في الطلب مع ملاحظة أعداد أفراد الأسرة والظروف خلال تقديم المساعدة . ٢ . طلب من مستفيد غير مسجل في الجمعية وفق خطاب المحافظ :

<p>- في حالة ثبتت حاجته للمساعدة وفق دراسة الحالة ، تحدد اللجنة قيمة الدعم .</p> <p>- في حالة انقطاع الكهرباء عن منزل المستفيد بسبب التأخر عن السداد تتم المساعدة في السداد مرة واحدة حالاً مع دراسة الأسباب ، والرفع للمحافظ بخطاب يوضح التنفيذ والآلية .</p>		
<p>١. إذا كان المستفيد مسجلاً في الجمعية يكتفي بزيارة الجمعية وتعبئة طلب الدعم وحاجته أو الرفع عن طريق نظام خير مرفقاً ما يثبت حاجته .</p> <p>٢. إذا كان المتقدم بحاجة للدعم وغير مسجل في الجمعية وثبتت حاجته بعد دراسة ملفه في تسديد قسط أو اصلاح سيارة أو صيانة جهاز كهربائي فيتم الرفع للصيانة للمعاينة وتقدير الإصلاح وقيمه ويتم الدعم فقط الفواتير المعتمدة .</p>	<p>٤ طلب مساعدة عاجلة (تفريغ الكرب)</p>	
<p>أولاً : يخضع اغلاق ملف المستفيد إلى :</p> <p>١. إيقاف مؤقت لعدم تقديم المستفيد لبعض المتطلبات في التحديث الخاصة به وعائلته .</p> <p>٢. ارتفاع الدخل لدى المستفيد ، وبعد المراجعة يتم إيقاف الملف .</p> <p>٣. انتقال سكن المستفيد بسبب انتقال سكنه أو خارج نطاق الجمعية .</p> <p>ثانياً : يتم إعادة فتح ملف المستفيد :</p> <p>١. يتم تنشيط ملف المستفيد إذا تقدم بطلب إعادة فتح الملف وشمول الدعم وفق شروط اللائحة وموافقة اللجنة .</p> <p>٢. اذا تغيرت شروط قبول ملفات المستفيدين من قبل الجمعية بسبب زيادة طالبي الدعم .</p>	<p>٥ اغلاق ملف مستفيد</p>	
<p>فريق الصيانة في الجمعية يقوم بخدمة المستفيدين في حالة :-</p> <p>١. إذا كان التقرير الفني يتطلب صيانة بسيطة يتم إصلاحها ، تتحمل الجمعية القطع والصيانة وفي حالة تغيير الأجهزة فترفع للجنة للاعتماد مرفقاً به تقرير حالة ، ثم يتم الرفع لزود الخدمة لتأمين المطلوب.</p> <p>٢. إذا كان المطلوب ترميم فيكون حسب توجيه البحث الاجتماعي بعد الزيارة الفنية وعدد الأفراد القاطنين في المنزل وظروفهم الصحية</p>	<p>٦ صيانة وترميم</p>	

<p>وحسب نوعية الاصلاح وقيمته إما تكسير وتغيير بلاط أو تمديدات صحية وكهرباء ، فيتم الإصلاح وفق الموازنة المطلوبة .</p>		
<p>في نهاية كل عام مالي ، تتم دراسة وتحليل مشاريع الجمعية من قبل لجنة البحث والبرامج المجتمعية والرفع للإدارة بطلب الموافقة على توصيات اللجنة واعتماد مجلس الإدارة ، وفي هذا العام قامت الجمعية بـ :-</p> <ol style="list-style-type: none"> ١. رفع قيمة دعم البطاقة التموينية بمبلغ (٢٠٠) ريال . ٢. رفع دعم الكهرباء السنوي . ٣. صرف مشروع الزكاة بشكل شهري . ٤. زيادة تبرعات الزكاة والدعم من قبل المانحين . 	<p>٧ رفع الدعم الشهري بسبب ارتفاع الأسعار</p>	
<ol style="list-style-type: none"> ١. تم اعتماد التقرير من قبل مجلس إدارة الجمعية في محضر اجتماع الجمعية رقم (٠٤) وتاريخ ١٩/٠٣/٢٠٢٤ م . ٢. يؤخذ في الاعتبار التعديلات الواردة في هذه الوثيقة عند التخطيط لمشاريع الجمعية وخطتها التنفيذية للعام المالي ٢٠٢٤ م . 	<p>الاعتماد</p>	<p>٨</p>

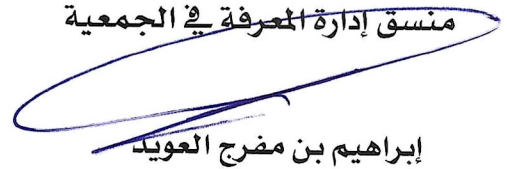
المدير التنفيذي للجمعية



١
ابراهيم بن محمد السلمان



منسق إدارة المعرفة في الجمعية



ابراهيم بن مفرح العويد