



سلمه الله

سعادة / رئيس مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في الجمعة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

فبناءً على ما تضمنته سياسة الجودة ومعالجة شكاوى العملاء الصادرة في إصدارها الأول 2022م والمعتمدة من قبل مجلس إدارة الجمعية في محضر اجتماعه رقم (8) وتاريخ 1444/02/03هـ الموافق 2022/08/30م المستند على محضر اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (5) وتاريخ 1443/02/07هـ الموافق 2021/07/14م بشأن اطلاع إدارة الجمعية على شكاوى ومقترحات العملاء الخارجيين والداخلين إن وجدت والعمل على دراستها والرفع بتقرير للمجلس لإصدار قرار حيالها وذلك لتجويد الخدمات وزيادة التعاون بين الجمعية والمستفيدين والمهتمين.

وبناءً على ما تضمنته الخطة التنفيذية لقياس رضا أصحاب العلاقة للعام 2022 - 2024م اعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبيانات إلكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية لهم خلال عام 2024م بحيث يضم جميع المعلومات والمؤشرات المطلوب الإجابة عنها من قبل المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم .

عليه تم ارسال رابط الاستبيان لجميع العاملين المسجلين في الجمعية وتوجيههم مشكورين لتعبئة الاستبيان والاجابة عن جميع العبارات الواردة وارساله، ويحمد الله فقد قام (318) بتعبئة الاستبيان. ومن خلال تحليل النتائج حسب مستويات التنفيذ المتعددة لكل سؤال والنسبة المئوية المتحققة نلاحظ:-

- 1) الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية بنسبة (90%).
 - 2) يمكنني الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الجمعية بيسر وسهولة بنسبة (89%).
 - 3) إجراءات العمل في الجمعية مرنة بنسبة (89%).
 - 4) الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة بنسبة (88%).
 - 5) أشعر أن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً بنسبة (85%).
 - 6) كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميّز بنسبة (90%).
 - 7) تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين مميّز بنسبة (87%).
 - 8) شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع بنسبة (83%).
 - 9) الجمعية تقدم خدماتها لكافة المستفيدين بالعدل والمساواة بنسبة (81%).
- ومن خلال نظرة متفحصة للآراء والمقترحات المسجلة من قبل المبحوثين نوجز منها:-
رسالة ترغبون تقديمها لإدارة الجمعية:-

- 1) شكراً، لمدير الجمعية انسان يعطي الحق وانسان دايماً يراعي احتياجات المحتاجين ويقدم لهم كل ما يحتاجونه وشكراً للموظفين وشكراً للجميع.

سالمه

(2) شكر وتقدير على جهودكم وحرصكم على الأسر وهذا شي لسناء منكم أسأل الله لكم الاجر بما تقومون به وشكرا.

مقترحات لتحسين الخدمة:-

- (1) ان يكون فتره طلب الاعانات أقل من أسبوع كحد اقصى يومي لان الاحتياج يضرب من يعاني منه.
 - (2) توفير برامج تدريبية لتأهيل أبناء المستفيدين للعمل.
- عليه تجدون برفقه النماذج المرفقة، آملين بعد اطلاعكم، تزويدنا بمقترحاتكم وملحوظاتكم والله الموفق،

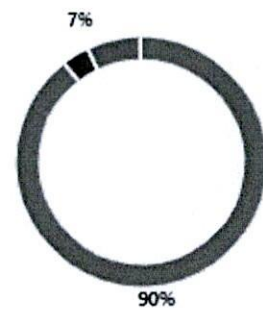
المشرف على إدارة المشاريع وقياس الأثر

مفرج إبراهيم العويد



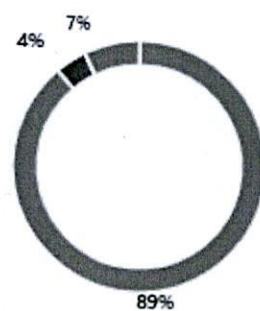
تم المراجع
مح لشر لاجور لهندله
مست
نيس لمجس

1. الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية



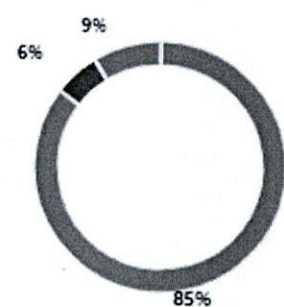
285	● راض
11	● غير راض
22	● محايد

2. يمكنني الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الجمعية بيسر وسهولة



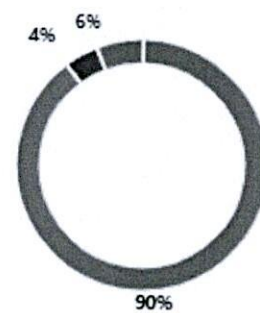
282	●	راض
13	●	غير راض
23	●	محايد

3. أشعر أن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً



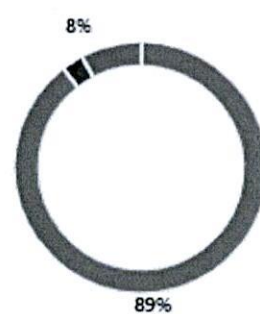
●	راض	271
●	غير راض	19
●	محايد	28

4. كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميراً



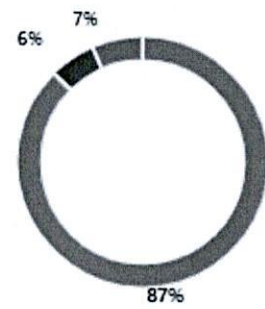
285	●	راض
14	●	غير راض
19	●	محايد

5. إجراءات العمل في الجمعية مرنة



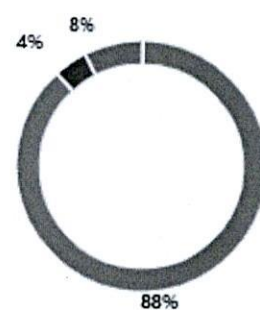
284	●	راض
9	●	غير راض
25	●	محايد

6. تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين مميراً



278	●	راض
19	●	غير راض
21	●	محايد

7. الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة

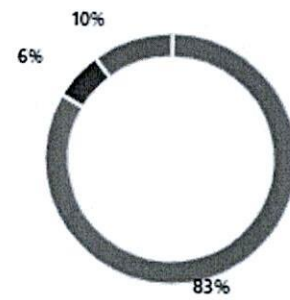


● راض 280

● غير راض 14

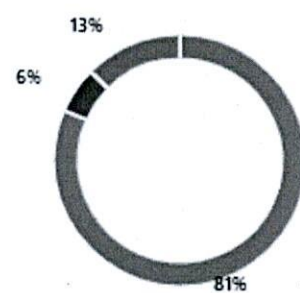
● محايد 24

8. شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع



265	راض
20	غير راض
33	محايد

9. الجمعية تقدم خدماتها لكافة المستفيدين بالعدل والمساواة



● راض 259
● غير راض 19
● محايد 40

10. رسالة ترغبون تقديمها لإدارة الجمعية

الردود الأخيرة
"جزاكم الله خير على عملكم الدائم"
"شكرا الله مسعاكم وجزاكم الله خير"
"شكرا"
...

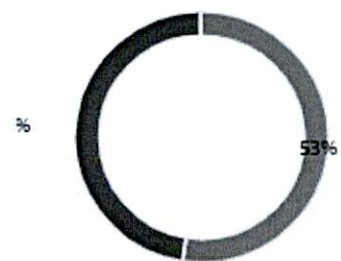
318
الاستجابات

11. مقترحات لتحسين الخدمة

الردود الأخيرة
"لايوجد"
"لايوجد"
"لايوجد"
...

317
الاستجابات

14. الجنس



● ذكر 167

● أنثى 151

مختر اجتماع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في المدينة رقم (٥٥) لعام ٢٠٢٥م

في تمام الساعة الرابعة والنصف (٥.٣٠) من مساء يوم الأربعاء التاريخ ١٦/١١/١٤٤٦هـ الموافق ٢٠٢٥/٥/١٤م عقد اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥٥) بمقر الجمعية ، وذلك برئاسة الأستاذ/ توفيق بن محمد العسكر وحضور كل من:-

- | | | |
|---------------------------|-------------------------|------------------------------|
| ١- محمد بن عبدالله التركي | ٢- احمد بن يوسف الجبر | ٣- عبدالعزیز بن یعقوب الیوسف |
| ٤- عبدالله بن طارق الرميح | ٥- فايز بن محمد المطيري | ٦- وائل بن إبراهيم الحقييل |

جدول الاعمال:

- ١) الاطلاع على مختر الجلسة السابقة.
- ٢) الاطلاع على المركز المالي للجمعية.
- ٣) الاطلاع على التقرير السنوي للجمعية في ضوء اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٤) الاطلاع على نماذج من محاضر اجتماعات اللجان العاملة في الجمعية والقرارات الصادرة عنها للعام المالي ٢٠٢٤م .
- ٥) الاطلاع على تقرير إدارة المشاريع وقياس الأثر بشأن استبانة أعضاء الجمعية العمومية عن آليات وتقنيات التواصل معهم ٢٠٢٤م .
- ٦) الاطلاع على تقرير الإدارة وإدارة المشاريع بشأن تقرير معالجة شكاوي واستفسارات المستفيدين لعام ٢٠٢٤م .
- ٧) الاطلاع على نتائج استبانة العميل (المستفيدين) ضمن الخطة التنفيذية لقياس رضا العميل لعام ٢٠٢٤م .
- ٨) الاطلاع على الاستدعاء المقدم من مسؤول الالتزام بشأن تنفيذ برنامج الصحة التنظيمية .
- ٩) الاطلاع على نتائج استبانة العميل (أصحاب المصلحة) ضمن الخطة التنفيذية لقياس رضا العميل لعام ٢٠٢٤م .
- ١٠) الاطلاع على مختر المساعدات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لشهر أبريل لعام ٢٠٢٥م .
- ١١) الاطلاع على طلب الجمعية الخيرية للتطوير التنموي بالجمعية بطلب تمديد استخدام المقر .

قرارات الاجتماع:

- ١) تم الاطلاع على مختر الجلسة السابقة ومتابعة ما تم حياله.
- ٢) تم اسنراض الوضع المالي للجمعية ، والتأكيد على ضرورة العمل على تنمية الموارد المالية والتسويق الجاد للمشاريع.
- ٣) الموافقة على ما ورد في التقرير السنوي للجمعية ٢٠٢٤م في ضوء تعليمات اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٤) الموافقة على ماورد في نماذج اجتماعات اللجان العاملة في الجمعية والموضوعات المطروحة في ضوء تجويد الخدمات .
- ٥) الموافقة على ورد في تحليل استبانة رضا العميل (أعضاء الجمعية العمومية) ٢٠٢٤م والتوجيه بالاستفادة من الملحوظات والمقترحات الواردة لتطوير العمل والتواصل مع أعضاء الجمعية العمومية ودورهم في تنمية الجمعية وأجهزتها المختلفة.
- ٦) الموافقة على ماورد في تقرير الإدارة بشأن معالجة شكاوي واستفسارات المستفيدين لعام ٢٠٢٤م ، والتوجيه بتطوير الخدمات المقدمة حيث إن التقرير يقدم تجربة ثرية في تحليل احتياجات المستفيد والتعامل معها .
- ٧) الموافقة على ما ورد في نتائج استبانة رضا العميل (المستفيدين) لعام ٢٠٢٤م في ضوء تجويد الخدمة المقدمة للمستفيدين .
- ٨) الموافقة على تنفيذ برنامج الصحة التنظيمية لقيادات الجمعية والرفع للجهة المشرفة بطلب التنفيذ وتنفيذ شراكة مع الجمعية الخيرية للتطوير التنموي لتنفيذ البرنامج .
- ٩) الموافقة على ماورد في نتائج استبانة العميل (أصحاب المصلحة) لعام ٢٠٢٤م ، والتوجيه بالاستفادة من الملحوظات والمقترحات في تجويد الخدمات وتطوير التواصل مع أصحاب المصلحة .
- ١٠) الموافقة على مختر المساعدات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لشهر أبريل لعام ٢٠٢٥م ، وذلك بمبلغ وقدره (551429) خمسمائة وواحد وخمسون ألفاً وأربعمائة وتسعة وعشرون ريالاً وعدد المساعدات (797) مساعدة .

تميزنا .. بدعمكم

الرقم:
التاريخ: ١٤ / / ١٤
المرفقات:

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)

(١١) الموافقة على تمديد استخدام مقر الجمعية الخيرية للتطوير التنموي بالمجمعة التابع للجمعية وذلك لمدة ثلاث سنوات اعتباراً من ١٣/٠٥/٢٠٢٥م.

ولقد اختتم المجلس اجتماعه في تمام الساعة (٠٦:٠٠) السادسة من مساء اليوم .

بيان حضور أعضاء المجلس في الاجتماع الخامس ٢٠٢٥م

م	الاسم	المسؤولية	التوقيع
١	توفيق بن محمد العسكر	رئيس مجلس الإدارة	
٢	محمد بن عبد الله التركي	نائب الرئيس	
٣	أحمد بن يوسف الجبر	عضواً	
٤	عبد العزيز بن يعقوب اليوسف	عضواً	
٥	م . عبدالله بن طارق الرميح	عضواً	
٦	فايز بن محمد شنيف المطيري	عضواً	
٧	وائل بن ابراهيم الحقييل	عضواً	

رئيس مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في المجمعة

توفيق بن محمد العسكر