

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 (04) المنعقد بتاريخ 1445/09/09 الموافق 2024/03/19م في ثانيا المادة (09) من قرارات الاجتماع : الموافقة على ماورد في تقرير إدارة البرامج وقياس الأثر لمعالجة شكاوي واستفسارات المستفيدين خلال العام 2023م ، 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 الشكاوى والاستفسارات ، في ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات العملاء ، فإنه يقع على عاتقنا ضرورة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات وفقاً لأفضل المعايير العالمية .

وتهدف منهجية قياس رضا المستفيدين أن تحقق ما يلي :-

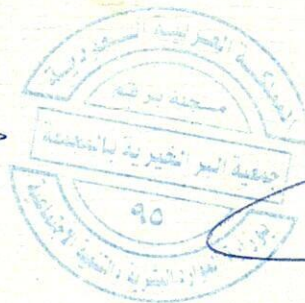
- (1) إعداد وبناء منهجية لقياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي من الجمعية .
 - (2) تحديد أدوات لقياس الرضا وإعداد وتجهيز النماذج والاستبانات لهم .
 - (3) رفع نسبة رضا المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية .
- ونظراً لأهمية متابعة شكاوي ومقترحات أصحاب المصلحة وضمان جودتها ، فإنه تم تحديد مؤشرات رئيسية معتمدة للتعامل معها في حل الشكاوي والمقترحات التي وردت للجمعية خلال العام المالي 2024م وعددها (1054) معاملة ودور اللجنة والإدارة التنفيذية في التعامل معها . وكلنا أمل أن نكون قد وفقنا في تقديم صورة واضحة للحلول بسبب طبيعة المشكلات والمقترحات التي تم وضعها لكل ما يرد للجمعية من طلبات ومقترحات وشكاوى .

والله يحفظكم ورعاكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

مدير عام الجمعية

عبدالمحسن بن عثمان العول



تم مطبع مع إيد

شعبه طبيع

مستلم

تقرير العمل على شكاوى ومقترحات العملاء
الإصدار الثالث 2024م

فبناءً على ما تضمنته سياسة الجودة ومعالجة شكاوى العملاء والمعتمد تطبيقها في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (2) وتاريخ 01/03/2022م ، من آلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات ، فقد تم إعداد هذا التقرير للعمل على رفع مستوى رضا العملاء وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات للعام 2024م ، وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات العملاء ، فإنه يقع على عاتقنا ضرورة التعامل مع الشكاوى والاستفسارات وفقاً لأفضل المعايير العالمية .

وتهدف منهجية قياس رضا المستفيدين أن تحقق ما يلي :-

- (1) إعداد وبناء منهجية لقياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي من الجمعية .
 - (2) تحديد أدوات لقياس الرضا وإعداد وتجهيز النماذج والاستبانات لهم .
 - (3) 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
1	المسؤول التنفيذي	رئيساً
2	ممثل من المركز الإعلامي	عضواً
3	ممثل من قسم البحث الاجتماعي	عضواً
4	مسؤول إدارة المشاريع وقياس الأثر	عضواً ومقرراً

ثانياً : مهام اللجنة :

1. تحديد جهات وطرق استقبال الشكاوي والمقترحات المتوفرة في الجمعية وإعلانها .
2. فرز الشكاوي والمقترحات وفقاً لما يلي (شكاوى - مقترح) ثم دراسة الشكاوي .
3. التحقق من استيفاء المحتوى للشروط المطلوبة من حيث البيانات الأساسية وتفاصيل الموضوع والاختصاص .
4. بعد استقبال الشكاوى أو المقترح يتم إرسال رسالة للعميل لشكره على تواصله مع الجمعية وأن ملحوظاتكم محل اهتمامنا ، أو الاتصال به وشكره على تقديمه .

5. تحديد الإدارة المعنية بالشكوى أو المقترح .
6. إرسال الشكوى أو المقترح إلى الإدارة المعنية بعد دراسة الحالة .
7. متابعة الرد على الشكوى أو المقترح خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل .
8. في حالة اعتماد المقترح يتم ابلاغ مقدم المقترح بأن الاقتراح تم اعتماده .

ثالثاً : شكاوي ومقترحات العملاء حسب طبيعة الشكوى :

م	الشكوى	العدد (شكوى - مقترح)
1	طلب سداد فاتورة كهرباء .	320
2	طلب مساعدة عاجلة (تفريغ كربه) .	250
3	طلبات فتح ملف جديد .	200
4	زيادة قيمة الدعم المقدم	90
5	طلب مساعدة زواج .	80
6	صيانة وترميم .	60
7	اغلاق ملف مستفيد .	54
	المجموع	1054

رابعاً : توزيع الشكاوي والمقترحات حسب آلية استقبال الشكوى :

م	الشكوى / المقترح	المستقبل	مقدم الطلب	العدد
1	الزيارة لمقر الجمعية	علاقات المستفيدين	أفراد	364
2	الاتصال الهاتفي	البحث الاجتماعي	مستفيد	350
3	جوال الجمعية	العلاقات العامة	مكالمة مستفيد	200
4	موقع الجمعية	المركز الإعلامي	رسالة على الموقع	100
5	البريد الالكتروني	السكرتارية	المخطابات الرسمية	40
	المجموع			1054

خامساً :

م	الشكوى أو المقترحات	آلية تعامل الجمعية مع الشكاوي والمقترحات لعام 2024م
1	طلب فتح ملف جديد	دراسة ملف المتقدم وبياناته وزيارة سكنه وفق شروط اللائحة وفي حالة توافقه يتم رفع ملفه إلى لجنة البحث الاجتماعي للاعتماد ، وتسجيله في النظام الالكتروني .
2	طلب مساعدة زواج	دراسة ملف المستفيد وبياناته ودخله وفي حالة قبوله يتم رفع اسمه لجمعية سعادة لحضور دورة الراغبين في الزواج ، ثم تقديمه لشهادة حضور الدورة ، يتم تقديم مساعدة مادية وغرفة نوم بقيمة (14000) ريال .
3	طلب سداد فاتورة كهرباء	في هذه الشكوى : 1. طلب من مستفيد : الجمعية تقدم دعم سنوي لمستفيدي الجمعية في الكهرباء بمبلغ (2000) ريال موزعة على فترات الصيف والشتاء . 2. طلب من مستفيد غير مسجل في الجمعية وفق خطاب المحافظة : - في حالة ثبتت حاجته للمساعدة وفق دراسة الحالة ، تحدد اللجنة قيمة الدعم . - في حالة انقطاع الكهرباء عن منزل المستفيد بسبب التأخر عن السداد ، تتم المساعدة في السداد مرة واحدة حالاً مع دراسة الأسباب ، والرفع للمحافظة بخطاب يوضح التنفيذ والآلية .
4	طلب مساعدة عاجلة (تفريج الكرب)	1. إذا كان المستفيد مسجلاً في الجمعية يكتفي بزيارة الجمعية وتعبئة طلب الدعم وحاجته أو الرفع عن طريق نظام خير مرفقاً ما يثبت حاجته . 2. إذا كان المتقدم بحاجة للدعم وغير مسجل في الجمعية وثبتت حاجته بعد دراسة ملفه في تسديد قسط أو إصلاح سيارة أو صيانة جهاز كهربائي فيتم الرفع للصيانة للمعاينة وتقدير الإصلاح وقيمه ويتم الدعم بناء على الفواتير المعتمدة.
5	اغلاق ملف مستفيد	أولاً : يخضع اغلاق ملف المستفيد إلى : 1. إيقاف مؤقت لعدم تقديم المستفيد لبعض متطلبات تحديث ملفه وبياناته الخاصة به وعائلته . 2. ارتفاع الدخل لدى المستفيد .

		3. انتقال سكن المستفيد خارج نطاق الجمعية . 4. يتم إيقاف ملف المستفيد بناء على طلبه . ثانياً : يتم إعادة فتح ملف المستفيد : 1. يتم تنشيط ملف المستفيد إذا تقدم بطلب إعادة فتح الملف وثبتت حاجته ، وفق شروط اللائحة وموافقة اللجنة .
6	صيانة وترميم	فريق الصيانة في الجمعية يقوم بخدمة المستفيدين في حالة :- 1. إذا كان التقرير الفني يتطلب صيانة الأجهزة بسيطة يتم إصلاحها ، بحيث تتحمل الجمعية القطع والصيانة . 2. في حالة تغيير الأجهزة من خلال التقرير الفني فترفع للجنة البحث لاعتماد تأمين الأجهزة ومرفقاً به تقرير الحالة ، ثم يتم الرفع لمزود الخدمة لتأمين المطلوب . 3. إذا كان المطلوب صيانة المنازل فيكون حسب توجيه البحث الاجتماعي بعد الزيارة الفنية وحسب نوعية الإصلاح وقيمتها إما تكسير وتغيير بلاط أو تمديدات صحية وكهرباء ، فيتم الإصلاح وفق الموازنة المطلوبة .
7	زيادة معدل الدعم الشهري بسبب ارتفاع الأسعار	تقوم الجمعية بالتقييم والمراجعة لوضعها المالي بشكل دوري لأجل ضمان استمرارية الدعم واستفادة جميع الأسر المسجلة في الجمعية من الدعم ، وبناءً عليه يتحدد مقدار الميزانيات المخصصة لكل مشروع بحسب الأولوية وشدة الاحتياج للأسر المستفيدة والموضح في لائحة صرف المساعدات بالجمعية .

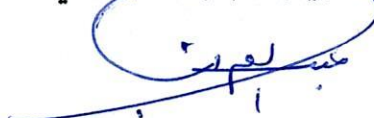
والله يحفظكم ويرعاكم ، ، ، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

المسؤول التنفيذي



براهيم محمد سلمان

رئيس قسم البحث الاجتماعي



عبد العزيز عبد الله الحربي

المشرف على إدارة المشاريع وقياس الأثر



مفرج إبراهيم العويد





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

في تمام الساعة الرابعة والنصف (٥.٣٠) من مساء يوم الأربعاء التاريخ ١٦/١١/١٤٤٦هـ الموافق ١٤/٥/٢٠٢٥م 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- عبدالعزيز بن يعقوب اليوسف |
| 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 بالمجمعة 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