



سلمه الله

سعادة / المدير التنفيذي بجمعية 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 2025 - 2030م اعداد خطة تنفيذية مع التحديث المستمر وفق المستجدات لتصميم الاستبانات الكترونياً لإدراجها على موقع الجمعية وحيث إنه تم تصميم استبيان الكتروني لقياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية لهم خلال عام 2025م 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 (443) 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 (88%).
- (2) يمكنني الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الجمعية بيسر وسهولة بنسبة (86%).
- (3) إجراءات العمل في الجمعية مرنة بنسبة (88%).
- (4) الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة بنسبة (87%).
- (5) أشعر أن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً بنسبة (81%).
- (6) كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميّز بنسبة (89%).
- (7) تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين مميّز بنسبة (87%).
- (8) شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع بنسبة (81%).
- (9) الجمعية تقدم خدماتها لكافة المستفيدين بالعدل والمساواة بنسبة (80%).

(Signature)

الرقم:
التاريخ: 20 / / م
المرفقات:

بر المجمع
Ber AlMajmaah

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالمجمعة
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
برقم 95

رسالة ترغبون تقديمها لإدارة الجمعية:-

- 1) شكرا، لمدير الجمعية انسان يعطي الحق وانسان دائم يراعي احتياجات المحتاجين ويقدم لهم كل ما يحتاجونه وشكرا للموظفين وشكرا للجميع.
- 2) شكر وتقدير على جهودكم وحرصكم على الأسر وهذا شي لمسناه منكم أسأل الله لكم الاجر بما تقومون به وشكرا.

مقترحات لتحسين الخدمة:-

- 1) ان يكون فتره طلب الاعانات أقل من أسبوع كحد اقصى يومين لان الاحتياج يضربمن يعاني منه.
 - 2) توفير برامج تدريبية لتأهيل أبناء المستفيدين للعمل.
 - 3) تعدد المحلات حتى يتمكن المستفيد من الحصول على كل احتياجاته
- عليه تجدون برفقه النماذج المرفقة، أملين بعد اطلاعكم، تزويدنا بمقترحاتكم وملحوظاتكم

والله الموفق،

المشرف على إدارة المشاريع وقياس الأثر

مفرج إبراهيم العويد

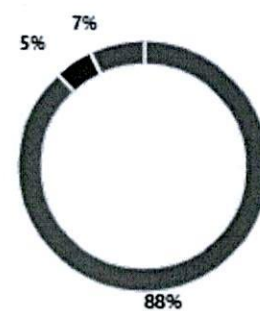


تم المراجعة واعتماد
بالتد
بمسلم
بشرف

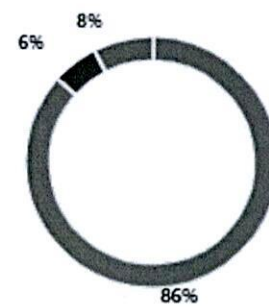
1. الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية

390	●	راض
22	●	غير راض
31	●	محايد

تفاصيل إضافية



2. يمكنني الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الجمعية بيسر وسهولة



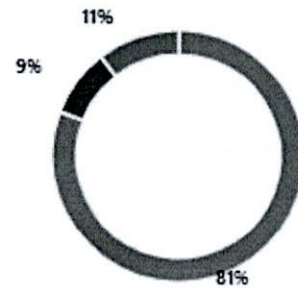
383	●	راض
26	●	غير راض
34	●	محايد

تفاصيل إضافية

3. أشعر أن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً

357	●	راض
39	●	غير راض
47	●	محايد

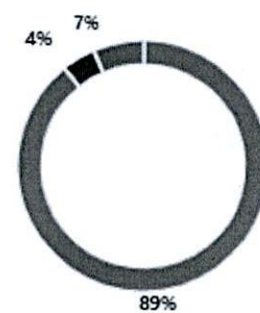
تفاصيل إضافية



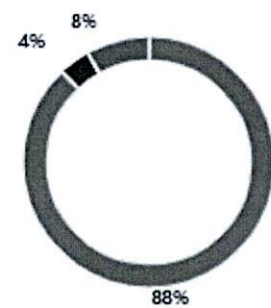
4. كفاءة أداء العاملين في الجمعية مميزاً

395	● راض
19	● غير راض
29	● محايد

تفاصيل إضافية



تفاصيل إضافية



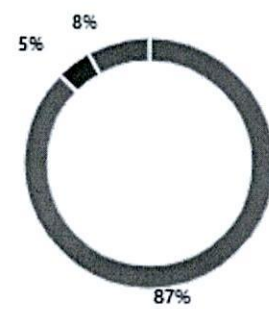
5. اجراءات العمل في الجمعية مرنة

389	● راض
18	● غير راض
36	● محايد

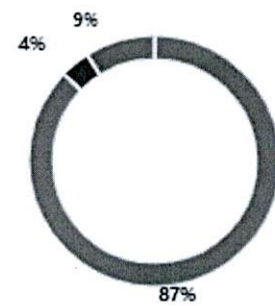
6. تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين مميراً

387	●	راض
20	●	غير راض
36	●	محايد

تفاصيل إضافية



7. الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة



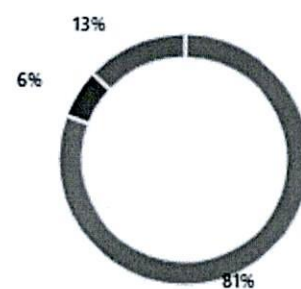
386	●	راض
17	●	غير راض
40	●	محايد

تفاصيل إضافية

8. شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع

357	● راض
28	● غير راض
58	● محايد

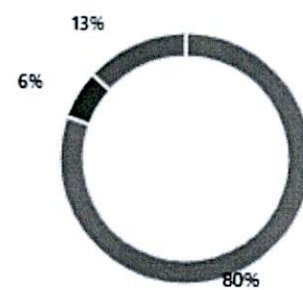
تفاصيل إضافية



9. الجمعية تقدم خدماتها لكافة المستفيدين بالعدل والمساواة

356	●	راض
28	●	غير راض
59	●	محايد

تفاصيل إضافية



10, رسالة ترغبون تقديمها لإدارة الجمعية

تفاصيل إضافية

الردود الأخيرة
"ياجعل سعيهم مشكور"
"الاحتياج لدعم المالي"
"جزاكم الله عنا خير الجزاء"
...

441
الاستجابات

11. مقترحات لتحسين الخدمة

439

الاستجابات

تفاصيل إضافية

الردود الأخيرة

"السله غذائية غير كافية اخي خلوه 1000"

"جزاكم الله خير الجزاء"

"كل شي 100/100"

...

14. الجنس

238 ذكر ●
205 أنثى ●

تفاصيل إضافية



كود الوثيقة: BOD-MIN-06

محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في المدينة رقم (٠٦) لعام ٢٠٢٦م

في تمام الساعة الخامسة والنصف (٥.٣٠) من مساء يوم الثلاثاء التاريخ ١٤٤٨/٠١/٠١ الموافق ٢٠٢٦/٠٦/١٦م عُقد اجتماع مجلس الإدارة رقم (٠٦) 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 محضر الجلسة السابقة.
- ٢) الاطلاع على المركز المالي للجمعية.
- ٣) الاطلاع على الهبة المقدمة من الشيخ / محمد بن عبدالله السناني لتمويل مشروع استثماري للجمعية.
- ٤) الاطلاع على استبانات تقييم رضا المستفيدين والموظفين عن الخدمات المقدمة.
- ٥) الاطلاع تقرير إدارة الاشتراكات في إضافة وتحديث أعضاء جمعية عمومية جدد.
- ٦) الاطلاع على محضر المساعدات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لشهر مايو لعام ٢٠٢٦م.
- ٧) ما يستجد من أعمال.

قرارات الاجتماع:

- ١) تم الاطلاع على محضر الجلسة السابقة ومتابعة ما تم حياله.
- ٢) التأكيد على ضرورة العمل على تحقيق مستهدفات الخطة المالية وتسويق المشاريع ورفع مستوى الالتزام.
- ٣) الموافقة على الهبة المقدمة من الشيخ / محمد بن عبدالله السناني وتكفله بإقامة مشروع استثماري في الجمعية يكون ريعه لصالح برامج الجمعية، وتفويض رئيس مجلس الإدارة بشراء أرض لإقامة المشروع، وإكمال الاتفاق مع مكتب هندسي لإعداد المخططات والتعاقد مع مؤسسة معتمدة للبدء في المشروع، والصرف عليه من المبالغ التي سيتم إيداعها من المتبرع.
- ٤) الموافقة على ماورد في نتائج استبانة رضا العميل (المستفيدين) لعام ٢٠٢٥م، في ضوء تجويد الخدمات المقدمة للمستفيدين وقياس الأثر.
- ٥) الموافقة على ماورد في نتائج استبانة رضا العميل (العاملين في الجمعية) لعام ٢٠٢٥م، والتوجيه بالاستفادة من الملحوظات والمقترحات في تطوير الخدمات وتطويرها.
- ٦) الموافقة على انضمام أعضاء جدد وتحديث بيانات في الجمعية العمومية الفئة العادية بعد التثبت من نظامية تسجيلهم وهم :-

م	الاسم	الهوية الوطنية	تاريخ العضوية
١	عبدالله بن صالح عبدالله العبدالجبار	١١٠٨٧٨٠٣٢٩	١٤٤٧/١٢/١٧هـ
٢	عبد العزيز بن صالح عبدالله العبدالجبار	١١٤١٠٤٤١٢١	١٤٤٧/١٢/١٧هـ
٣	سعد بن عبدالعزيز ناصر البريك	١٠٢٢٢١٥٥١٩	١٤١٨/٠٩/٠١هـ

- ٧) الموافقة على محضر المساعدات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لشهر مايو لعام ٢٠٢٦م، وذلك بمبلغ وقدره خمسمائة وسبعون ألف وتسعمائة وثمانية وستون ريالاً (٥٧٠٩٦٨) وعدد المساعدات (١٨٣١) مساعدة.
- ولقد اختتم مجلس الإدارة اجتماعه في تمام الساعة السابعة من مساء اليوم.

الرقم:
التاريخ: 20 / / م
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالجمعة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 95

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 بالجمعة

توفيق بن محمد العسكر



تميزنا.. بدعمكم