



سلمه الله

سعادة / المدير التنفيذي بجمعية البر الخيرية في المجمعة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

فيناءً على ماورد في محضر اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (02) المنعقد بتاريخ 2022/03/01م بشأن اعتماد سياسة الجودة ومعالجة شكاوي واستفسارات المستفيدين ، 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 ، في 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 :-

(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 2025م وعددها (1048) 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 وشكاوي .

والله يحفظكم ورعاكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

المشرف على إدارة المشاريع وقياس الأثر

مفرج إبراهيم العويد





بيانات الوثيقة

البيان	المحتوى
اسم الوثيقة	تقرير معالجة الشكاوى والاستفسارات وملاحظات المستفيدين
السنة	2025م
الجهة المعدة	إدارة المشاريع وقياس الأثر بالتعاون مع إدارة البحث الاجتماعي وعلاقات المستفيدين
الاعتماد	مجلس الإدارة
الإصدار	3
كود الوثيقة	REP-CS-2025
تاريخ الاعتماد	2026 / 07 / 07م

أولاً: المقدمة :

تولي جمعية البر الخيرية بالمجمعة اهتماماً كبيراً بأراء المستفيدين وملاحظاتهم باعتبارها أحد أهم مصادر التحسين والتطوير المؤسسي، حيث تمثل الشكاوى والاستفسارات والمقترحات مؤشرات مباشرة لقياس جودة الخدمات وكفاءة العمليات ومدى تحقيق احتياجات المستفيدين.

وانطلاقاً من سياسة الجودة والتحسين المستمر، تعمل الجمعية على استقبال ومعالجة كافة الشكاوى والاستفسارات والملاحظات الواردة عبر القنوات المعتمدة، ودراستها وتحليل أسبابها واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية المناسبة، بما يساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وتحقيق أعلى معايير الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات.

ويستعرض هذا التقرير نتائج أعمال معالجة الشكاوى والاستفسارات والملاحظات خلال عام 2025م، ومدى فاعلية الإجراءات المتبعة، وأبرز التحسينات التي تم تنفيذها استجابة لملاحظات المستفيدين.

ثانياً: أهداف التقرير:

- قياس كفاءة منظومة استقبال ومعالجة الشكاوى والاستفسارات.
- تعزيز رضا المستفيدين وتحسين تجربتهم مع خدمات الجمعية.
- رصد القضايا المتكررة وتحليل أسبابها.
- دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات والمؤشرات.
- قياس مدى الالتزام بالمدد الزمنية المحددة للمعالجة.
- تحديد فرص التحسين والتطوير المستقبلي.

ثالثاً: قنوات استقبال الشكاوى والاستفسارات:

تعتمد الجمعية عدداً من القنوات الرسمية لاستقبال الشكاوى والاستفسارات والمقترحات، وتشمل:

- الزيارات المباشرة لمقر الجمعية.
- الهاتف الرسمي.
- البريد الإلكتروني.
- الموقع الإلكتروني.
- منصات التواصل الاجتماعي.
- قسم البحث الاجتماعي.
- قسم علاقات المستفيدين.
- الخطابات الرسمية.

رابعاً: لجنة معالجة الشكاوى والمقترحات:

تم تشكيل لجنة متابعة الشكاوى والاستفسارات والمقترحات على النحو التالي:

م	العضو	الصفة
1	المدير التنفيذي	رئيساً
2	ممثل الاتصال المؤسسي	عضواً
3	ممثل البحث الاجتماعي	عضواً
4	مسؤول المشاريع وقياس الأثر	عضواً ومقرراً

اختصاصات اللجنة:

1. دراسة الشكاوى والاستفسارات الواردة.
2. التحقق من اكتمال البيانات والمستندات.
3. إحالة الطلبات للجهات المختصة.
4. متابعة تنفيذ المعالجات.
5. اعتماد إغلاق الشكاوى بعد معالجتها.
6. إعداد التقارير الدورية ورفعها للإدارة العليا.

خامساً: آلية معالجة الشكاوى والاستفسارات:

تمر عملية المعالجة بالمراحل التالية:

- 1- استقبال الطلب وتسجيله إلكترونياً.
- 2- تصنيف الطلب (شكوى - استفسار - ملاحظة - مقترح).
- 3- دراسة الطلب والتحقق من البيانات.
- 4- إحالة الطلب للإدارة المختصة.
- 5- اتخاذ الإجراء المناسب.
- 6- إشعار مقدم الطلب بنتيجة المعالجة.
- 7- توثيق الإجراء وإغلاق الطلب.
- 8- قياس رضا المستفيد عن المعالجة عند الحاجة.

سادساً: مؤشرات الأداء الرئيسية:

تعتمد الجمعية المؤشرات التالية لقياس كفاءة النظام:

المؤشر	المتحققة (النسبة - الأيام)
نسبة معالجة الشكاوى	100%
نسبة إغلاق الطلبات خلال المدة المحددة	90%
متوسط زمن الاستجابة	5 أيام
متوسط زمن المعالجة	3 أيام
نسبة رضا المستفيدين	85%

سابعاً: تحليل الشكاوى والاستفسارات لعام 2025 م :

أظهرت نتائج المتابعة أن غالبية الطلبات الواردة تمثلت في الاستفسارات المتعلقة بالخدمات والمساعدات وآلية التقديم، في حين كانت نسبة الشكاوى الفعلية محدودة مقارنة بحجم الخدمات المقدمة.

كما تبين أن أغلب الملاحظات الواردة تركزت حول:

الملاحظات	العدد (شكاوى - مقترح)
إنجاز الطلبات	35
الاستفسار عن حالة الطلب	100
طلب فتح ملف جديد	70
شروط الاستحقاق لبعض البرامج	20
طلب مساعدة زواج	57
طلب سداد فاتورة كهرباء	766

ثامناً: توزيع الشكاوى والمقترحات حسب آلية استقبال الشكاوى:

م	الشكاوى أو المقترح	المستقبل	مقدم الطلب	العدد
1	الزيارة لمقر الجمعية	علاقات المستفيدين	أفراد	400
2	الاتصال الهاتفي	البحث الاجتماعي	مستفيد/مستفيدة	500
3	موقع الجمعية	المركز الإعلامي	رسالة على الموقع	100
4	البريد الإلكتروني	السكرتارية	المخاطبات الرسمية	48

تاسعاً: آلية تعامل الجمعية مع الشكاوى والمقترحات لعام 2025م:

م	الشكوى أو المقترحات	آلية تعامل الجمعية مع الشكاوى والمقترحات
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 سعداء 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 من خلال استقبال المستفيدين أو قنوات التواصل أو خطاب من 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 .
4	طلب مساعدة عاجلة (تفريغ 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 اصلاح سيارة أو صيانة جهاز كهربائي فيتم الرفع للصيانة للمعاينة وتقدير الإصلاح وقيمتة 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 وقيمه 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 .

عاشراً: التحسينات المنفذة خلال عام 2025م:

استجابة لملاحظات المستفيدين تم تنفيذ عدد من التحسينات أبرزها:

1. تحسين وسائل التواصل مع المستفيدين.
2. تطوير النماذج الإلكترونية.
3. تعزيز التوعية بشروط الاستحقاق.
4. رفع مستوى التنسيق بين الإدارات المعنية.
5. تحسين إجراءات تحديث بيانات المستفيدين.
6. متابعة الاستفسارات بشكل أسرع عبر القنوات الرقمية.
7. ربط ملاحظات المستفيدين بخطط التحسين المؤسسي.

الحادي عشر: أثر معالجة الشكاوى والملاحظات:

أسهمت عمليات المعالجة والمتابعة في:

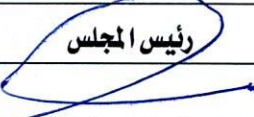
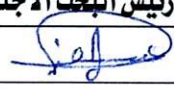
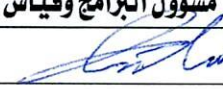
1. رفع مستوى رضا المستفيدين.
2. تحسين جودة الخدمات المقدمة.
3. تقليل تكرار الملاحظات المتشابهة.
4. تعزيز الثقة بين الجمعية والمستفيدين.
5. تحسين كفاءة العمليات الداخلية.
6. دعم ثقافة التحسين المستمر.

الثاني عشر: التوصيات:

1. الاستمرار في تطوير قنوات التواصل الإلكترونية.
2. رفع مستوى الوعي بالخدمات وشروط الاستحقاق.
3. إجراء مراجعة دورية لمؤشرات رضا المستفيدين.
4. تقليل زمن الاستجابة للحالات العاجلة.
5. تعزيز التحليل الدوري للشكاوى المتكررة.
6. تضمين نتائج الشكاوى ضمن خطط التحسين السنوية.

الثالث عشر: الخلاصة :

تؤكد نتائج عام 2025م نجاح الجمعية في تطبيق منظومة فعالة لمعالجة الشكاوى والاستفسارات وملاحظات المستفيدين، حيث تم التعامل مع كافة الطلبات الواردة وفق الإجراءات والسياسات المعتمدة، الأمر الذي انعكس إيجاباً على جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين، وأسهم في تعزيز ثقافة التحسين المستمر وتحقيق مستهدفات الجمعية في خدمة المستفيدين بكفاءة واحترافية.

رئيس المجلس	المدير التنفيذي	رئيس البحث الاجتماعي	مسؤول البرامج وقياس الأثر
			
توفيق بن محمد العسكر	أحمد بن خالد الشنيفي	عبد العزيز بن عبد الله الحربي	مفرج بن إبراهيم العويد

كود الوثيقة: BOD-MIN-07

محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في المجموعة رقم (٥٧) لعام ٢٠٢٦م

في تمام الساعة الخامسة (٥.٠٠) من مساء يوم الثلاثاء التاريخ ١٤٤٨/٠١/٢٢ الموافق ٢٠٢٦/٠٧/٠٧م عُقد اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥٧) 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:

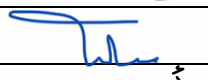
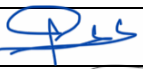
- ١) الاطلاع على محضر الجلسة السابقة.
- ٢) الاطلاع على المركز المالي للجمعية.
- ٣) الاطلاع على تقرير الشكاوى والملاحظات للمستفيدين لعام ٢٠٢٥ م .
- ٤) الاطلاع على استبانة تقييم رضا أصحاب المصلحة وآراء الجهات ذات العلاقة لعام ٢٠٢٥ م .
- ٥) الاطلاع على استبانة تقييم رضا أعضاء الجمعية العمومية ومؤشرات الأداء لعام ٢٠٢٥ م .
- ٦) الاطلاع على تقرير أعمال وانجازات تنمية الموارد المالية للنصف الأول من العام المالي ٢٠٢٦ م .
- ٧) الاطلاع على تقرير المراجع الداخلي المكلف للنصف الأول من العام المالي ٢٠٢٦ م .
- ٨) الاطلاع على تقرير إدارة الالتزام والمراجعة والمخاطر للنصف الأول من العام المالي ٢٠٢٦ م .
- ٩) نقل أرض الوقف الجديد بناء على رغبة المانح إلى قطعة الأرض رقم (٦٨/٦٧) في مخطط رقم (١٣٧٠) بالمجموعة .
- ١٠) الاطلاع على محضر المساعدات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لشهر يونيو لعام ٢٠٢٦ م .
- ١١) ما يستجد من أعمال .

قرارات الاجتماع:

- ١) تم الاطلاع على محضر الجلسة السابقة ومتابعة ما تم حياله.
- ٢) التأكيد على جميع الإدارات واللجان والجهات ذات العلاقة ضرورة الالتزام بتنفيذ المبادرات والبرامج والأنشطة المدرجة ضمن الخطة التشغيلية ، والعمل على تحقيق مؤشرات الأداء والمستهدفات وفق الجداول الزمنية المعتمدة.
- ٣) الموافقة على تقرير الشكاوى وملحوظات المستفيدين للعام ٢٠٢٥ م ، واعتماده مع التأكيد على الاستمرار في تطوير قنوات استقبال الشكاوى والملاحظات، وسرعة معالجتها، والاستفادة من نتائجها في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين، وتكليف الإدارة التنفيذية بمتابعة تنفيذ التوصيات الواردة في التقرير .
- ٤) الموافقة على ما تضمنه تحليل استبانة أصحاب المصلحة، والتوصية بالاستفادة من نتائجها في تطوير الأداء المؤسسي وتعزيز الشراكة والتواصل مع أصحاب المصلحة، ومتابعة تنفيذ فرص التحسين الواردة فيها .
- ٥) الموافقة على ما ورد في تحليل استبانة أعضاء الجمعية العمومية لعام ٢٠٢٥ م، واعتماد نتائجها وما تضمنته من مؤشرات وتوصيات، مع توجيه الإدارة التنفيذية بالاستفادة من نتائجها في تطوير الأداء المؤسسي.
- ٦) الموافقة على ماورد في تقرير تنمية الموارد المالية للنصف الأول لعام ٢٠٢٦ م ، والتوجيه بمواصلة تنفيذ مستهدفات الخطة وتعزيز جهود تنمية الموارد المالية.
- ٧) الموافقة على تقرير المراجع الداخلي المكلف للنصف الأول لعام ٢٠٢٦ م، مع التأكيد على متابعة تنفيذ التوصيات وتعزيز فاعلية منظومة الرقابة الداخلية.
- ٨) الموافقة على ما ورد في تقرير إدارة الالتزام والمراجعة وإدارة المخاطر للنصف الأول لعام ٢٠٢٦ م، والتوجيه باستكمال تنفيذ التوصيات ومواصلة أعمال الإدارة وفق الخطة المعتمدة .

تميزنا.. بدعمكم

- (٩) بناءً على رغبة المانح ، وافق المجلس على :
- على بيع الأرض رقم الصك (٧٩٣٤٣٩٠٠١١٧) والأرض رقم الصك (٣٩٣٤٣٩٠٠١١٨) في مخطط (١٠٠) بالمجمعة بمبلغ وقدره (٥٣٠,٠٠٠) خمسمائة وثلاثون ألف ريال .
 - نقل بناء الوقف إلى الأرض رقم (٦٨/٦٧) في مخطط (١٣٧٠) حي الملك عبدالعزيز بالمجمعة رقم الصك (٣٦٠٠٠٢٢٥٩٨٠٣) العائدة للجمعية بالتملك .
 - تحويل مبلغ بيع أرض الجمعية في مخطط (١٠٠) بالمجمعة إلى حساب الوقف الجديد على الأرض رقم (٦٨/٦٧) في مخطط رقم (١٣٧٠) .
- (١٠) الموافقة على فتح حساب باسم السجل التجاري مؤسسة جمعية البر الخيرية بالمجمعة (7015687499) في البنوك التالية (مصرف الراجحي - بنك البلاد - بنك الرياض - مصرف الإنماء) وتشغيله وإدارته بصلاحيته مشتركة ويخول في هذا الأمر رئيس مجلس الإدارة الأستاذ / توفيق بن محمد العسكر ونائب الرئيس الأستاذ / محمد بن عبدالله التركي .
- (١١) الموافقة على محضر المساعدات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لشهر يونيو لعام ٢٠٢٦ م ، وذلك بمبلغ وقدره ستمائة وسبعون ألف وسبعمائة وسبعة وعشرون (٦٧٠٧٢٧) ريالاً ، وعدد المساعدات (٨١١) مساعدة .
- (١٢) ولقد اختتم مجلس الإدارة اجتماعه في تمام الساعة السادسة والنصف من مساء اليوم .

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 بالمجمعة


توفيق بن محمد العسكر

