



محضر اجتماع رقم (١٢) لعام ٢٠٢٥ م

أنه في يوم الاثنين ١١/٦/١٤٤٧ هـ الموافق ٢٠٢٥/١٢/٠١ م،

تم مناقشة المواضيع التالية: -

١- الاطلاع على نافذة استقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى بالموقع الالكتروني للجمعية

وبعد الدراسة والمناقشة قرر المجلس.

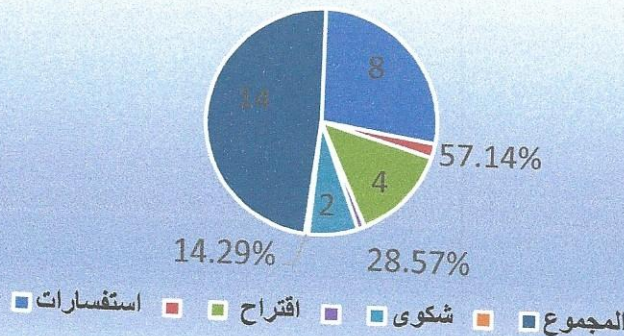
أنه بعد الدراسة وافق المجلس تم الاطلاع على نافذة لاستقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى بالموقع الالكتروني للجمعية.

واتخذ المجلس القرارات التالية: -

- يتم عرض الشكاوى على المدير التنفيذي.
- تُحال الشكاوى إلى إدارة قسم خدمة المستفيدين.
- تتابع الإدارة الرد على الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى بالتنسيق مع الجهات المعنية لضمان الإجابة في الوقت المناسب.

معدلات الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى						
المجموع	شكاوى		اقتراح		استفسارات	
	النسبة	عدد	النسبة	عدد	النسبة	عدد
١٤	%١٤,٢٩	٢	%٢٨,٥٧	٤	%٥٧,١٤	٨

معدلات الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى





المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بدليهان في منطقة حائل

سجلت برقم ٤٨٢

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي

٢- الاطلاع على تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة

وبعد الدراسة والمناقشة قرر المجلس.

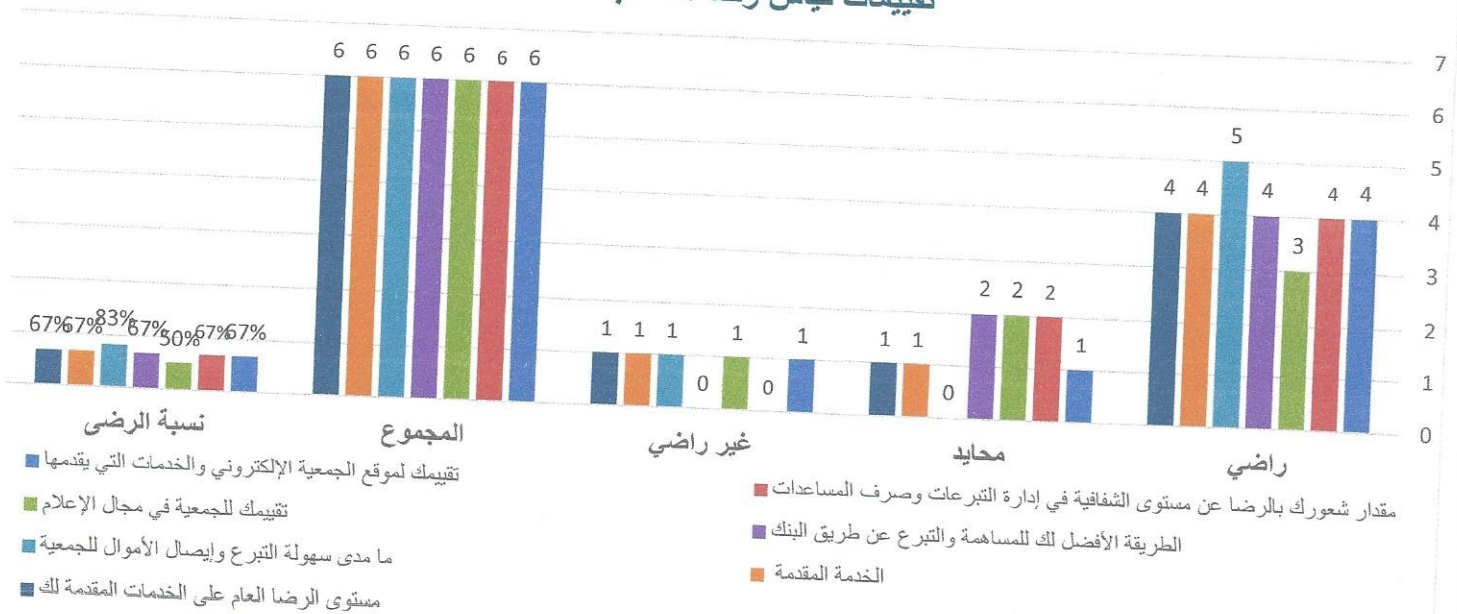
٢- وافق المجلس على تم الاطلاع تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة واتخذ المجلس القرارات التالية:

- الاستمرار في تطوير آليات التواصل مع الداعمين وتعزيز الشفافية.
- رفع مستوى ارسال التقارير الدورية لكل داعم.
- فتح قنوات تواصل مباشر لتلقى الملاحظات والمقترحات.
- الوصول إلى نسبة أكبر من الداعمين والمانحين للمشاركة في الاستبيان.

تقييمات قياس رضا اصحاب العلاقة

نسبة الرضى	المجموع	غير راضى	محايد	راضى	رأي أصحاب العلاقة في أداء الجمعية
67%	6	١	١	٤	تقييمك لموقع الجمعية الإلكتروني والخدمات التي يقدمها
67%	6	٠	٢	٤	مقدار شعورك بالرضا عن مستوى الشفافية في إدارة التبرعات وصرف المساعدات
50%	6	١	٢	٣	تقييمك للجمعية في مجال الإعلام
67%	6	٠	٢	٤	الطريقة الأفضل لك للمساهمة والتبرع عن طريق البنك
83%	6	١	٠	٥	ما مدى سهولة التبرع وإيصال الأموال للجمعية
67%	6	١	١	٤	الخدمة المقدمة
80%	6	١	١	٤	مستوى الرضا العام على الخدمات المقدمة لك

تقييمات قياس رضا اصحاب العلاقة





المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بدليهان في منطقة حائل

سجلت برقم ٤٨٣

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي

٣- الاطلاع على تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية.

وبعد الدراسة والمناقشة قرر المجلس.

٣- تم الاطلاع على تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية حيث شارك في قياس رضا المستفيدين عدد (١٢٥) مستفيد/ة من أصل (٢٤٠) مستفيد/ة وبذلك بلغت نسبة الاستجابة (٥٢) %

٤- الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا.

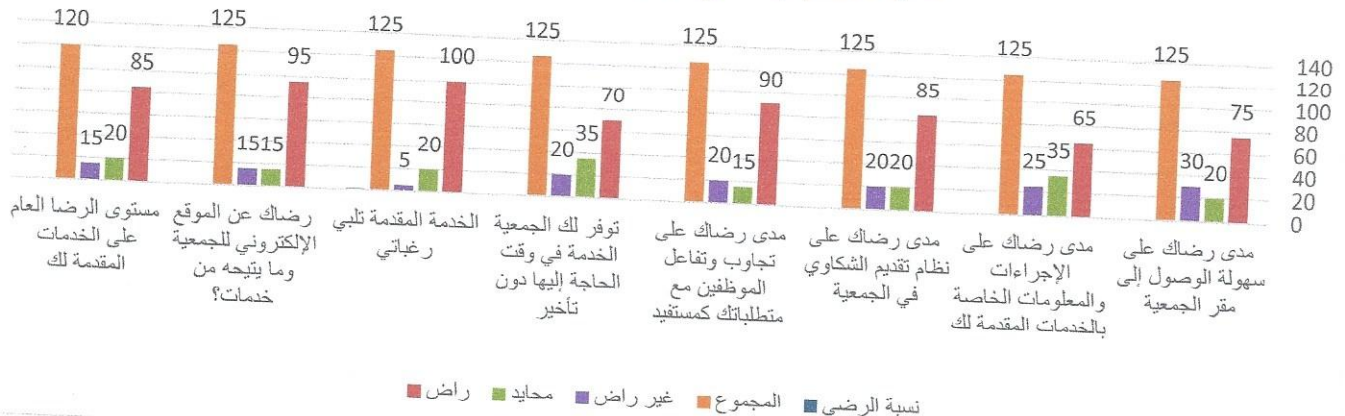
وبعد الدراسة والمناقشة قرر المجلس.

٤- تم الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا واتخذ المجلس القرارات التالية :-

- زيادة التنوع في الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين.
- الحرص على وصول الخدمات لجميع مستفيدي الجمعية بأسرع وقت وبجودة عالية.

نسبة الاستجابة على قياس الرضا تمثل ٥٢ %					رأي المستفيد في أداء الجمعية
نسبة الرضى	المجموع	غير راض	محايد	راض	
60%	125	30	20	75	مدى رضاك على سهولة الوصول إلى مقر الجمعية
52%	125	25	35	65	مدى رضاك على الإجراءات والمعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة لك
68%	125	20	20	85	مدى رضاك على نظام تقديم الشكاوى في الجمعية
72%	125	20	15	90	مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد
56%	125	20	35	70	توفر لك الجمعية الخدمة في وقت الحاجة إليها دون تأخير
80%	125	5	20	100	الخدمة المقدمة تلبي رغباتي
76%	125	15	15	95	رضاك عن الموقع الإلكتروني للجمعية وما يتيح من خدمات؟
71%	120	15	20	85	مستوى الرضا العام على الخدمات المقدمة لك

نسبة الاستجابة على قياس الرضا تمثل ٥٢ %





المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بدليهان في منطقة حائل

سجلت برقم ٤٨٣

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي

٥- الاطلاع مجلس إدارة الجمعية على النتائج وكانت كالتالي

- عرض نتائج الاستفسارات والمقترحات والشكاوى بالجمعية.
- عرض نتائج تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة.
- عرض نتائج تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية.
- عرض نتائج تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا وبعد الدراسة والمناقشة قرر المجلس.

٥- تم الاطلاع والموافقة على نتائج التقييمات.

٦- القرارات والتوصيات لمجلس الإدارة على نتائج التقييم

وبعد الدراسة والمناقشة قرر المجلس.

واتخذ المجلس القرارات والتوصيات التالية:-

- التعامل بفاعلية مع الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات والتواصل مع المستفيدين بشكل مستمر للحصول على الحلول وتقديم الخدمة بأسرع وقت وبجودة عالية وكذلك الاستفسارات والاقتراحات.
- تحليل الاستفسارات من خلال نافذة المقترحات والشكاوى بموقع الجمعية بأسلوب علمي وذلك من خلال الرد عليها وتوفير كافة الأدوات والأساليب والخطط التنفيذية لحل جميع التحديات التي تواجه المستفيدين.
- التواصل مع الداعمين والمانحين بشفافية وبدرجة عالية من المصادقية من خلال تقديم التقارير الدورية والنهائية مثل (المالية - الفنية - الإعلامية) والنشر على مواقع التواصل الاجتماعي وموقع الجمعية.
- الحرص على وصول الخدمات لجميع مستفيدي الجمعية بأسرع وقت وبجودة عالية.
- تنفيذ البرامج والمشاريع باحترافية وعمل استبيانات وتقييمات لكل مشروع وعرضه على الإدارة التنفيذية.



المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بدليهان في منطقة حائل

سجلت برقم ٤٨٣

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي

٧- الاطلاع على التغذية الراجعة من عمليات التقييم.

وبعد الدراسة والمناقشة قرر المجلس.
واتخذ المجلس القرارات والتوصيات التالية: -

أولاً: التغذية الراجعة من الموظفين

بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر الموظفين

- إيجاد برامج تدريبية متخصصة .
- ترتيب الأمور الإدارية توزيع المهام لكل موظف لكي يتم إنجاز العمل في أقرب وقت ولكل مهمة .
- تطبيق نظام الحوافز لكافة الإدارات
- وإعداد السلم الوظيفي حسب الخبرة والمؤهلات وسنوات العمل .
- تكريم الموظف المثالي نهاية كل شهر حسب معايير واضحة عادلة.

ثانياً: التغذية الراجعة من الداعمين

بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر الداعمين.

- التواصل بالواتساب مع مستجدات المستفيدين .
- يكون موقع المتجر الإلكتروني واضح فيه التبرعات المستهدفة، وخطة واضحة لاستهداف الأسر.
- المحتاجة. اقترح اعطاءنا تقرير شهري عن المشاريع المنفذة، وعن المشاريع القائمة التي تحتاج دعم .
- مزيد من الأدلة والإثباتات الموثقة، فهي تزيد من ثقة الداعمين والمانحين ورؤيتهم بالصور والفيديو.
- لأعمال الجمعية يؤصل العلاقة بين الجمعية والمانحين والداعمين.

ثالثاً: التغذية الراجعة من المستفيدين

بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر المستفيدين.

- أن تكون السلة الغذائية بشكل منتظم.
- المساعدة في تأثيث منازل الاسر المحتاجة.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديدي الاحتياج.



المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بدليهان في منطقة حائل

سجلت برقم ٤٨٢

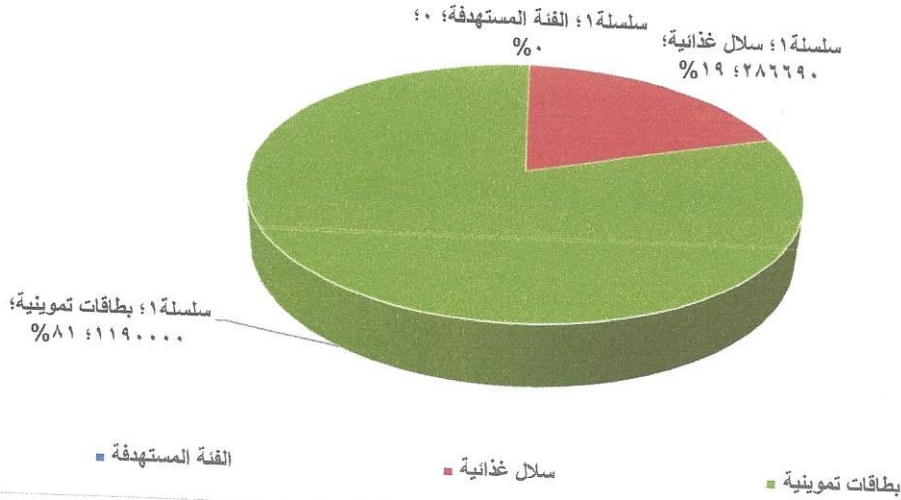
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي

٧- الاطلاع الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية.
وبعد الدراسة والمناقشة قرر المجلس.
٧- تم الاطلاع والموافقة على الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

الاحصائيات	
عدد المستفيدين	الفئة المستهدفة
286690	سلال غذائية
1190000	بطاقات تموينية

الإحصائيات



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بدليهان في منطقة حائل

سجلت برقم ٤٨٣

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي

أعضاء المجلس

الاسم	صفته	التوقيع
رحيل شفق السويدي	الرئيس	
فيصل مطير الشمري	نائب الرئيس	
سلطان شفق السويدي	عضو	
سويلم مشوح الشمري	عضو	
بدر كريم الشمري	عضو	



منطقة حائل - دليهان - ص ب ٥٥ - الرمز: ٨١٩٥١ - تلفون وفاكس: ٥٣٨٧٧٠٠ (٠١٦) - جوال: ٥٣٥٣٨٧٧٠٠
إقامه الحسابات لدى مصرف الراجحي - الحساب العام: ٥١٦٦٠٨٠١٠٠٠٢٤٠٧ - حساب الزكاة: ٥١٦٦٠٨٠١٠٠٠٢٤١٥