



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رضا أصحاب العلاقة المعنيين بجمعية البر الخيرية بجيدة

مقدمة

انطلاقاً من حرصنا على إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائها من أجل التطوير وتقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح ولضمان حقوق العملاء في التظلم وتقديم الشكاوي، ولذا عمدت الجمعية إلى استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدماتها والتعرف على مدى رضاهم عن الجمعية من خلال استمارات تم تصميمها من قبل إدارة الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

- ١ تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحات.
- ٢ تحديد نقاط القوة.
- ٣ تحديد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترحات المقدمة.
- ٤ الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- ٥ التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقاً لنوعهم والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة.



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

- ١ مدى معرفتك بالخدمات التي تقدمها الجمعية.
- ٢ الطريقة التي تصلك بها أخبار وإعلانات الجمعية.
- ٣ مدى إمكانية الوصول إلى خدمات الجمعية.
- ٤ المدة الزمنية لتقديم الخدمات.
- ٥ سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمات.
- ٦ تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع.
- ٧ الإجراءات وأنظمة العمل في الجمعية من ناحية الوضوح والشفافية.
- ٨ شكاوي واقتراحات المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار.
- ٩ المشاريع والبرامج التي استفدت منها عن طريق الجمعية.
- ١٠ تقييم أداء الجمعية بشكل عام.

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (١٢) لعام ٢٠٢٤م بتاريخ: ١٤٤٦/٠٦/٠٧ هـ الموافق: ٢٠٢٤/١٢/٠٨م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- خامساً: نشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني.
- سادساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

وعليه فقد أظهرت الاستطلاعات بعد تحليل الاستجابات التي تم جمعها في تقارير تفصيلية مجموعة من النتائج، فكان لزاماً علينا تقديم هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا عبر دراسة وتبني المقترحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوي العملاء وتحييد الممارسات الخاطئة والمجحفة بحقهم - إن وجدت - كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوي التي يكون العملاء غير محققين في شكاوهم نتيجة لضعف الثقافة أو عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية.

معلومات الاستبيان

م	البند	الإيضاح
١	اسم استمارة الاستبانة	قياس رضا المستفيدين
٢	الجهة المختصة بالاستبيان	الإدارة التنفيذية
٣	الفئة المستهدفة من الاستبانة	المستفيدين من خدمات الجمعية.
٤	الجهة المختصة بمناقشة الاستبيان	مجلس الإدارة
٥	المسؤول عن تنفيذ التوصيات والقرارات	المسؤول التنفيذي



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

خطة التحسين المتعلقة بالمستفيدين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المستفيدين الذين تم استطلاع رأيهم بعد استفادتهم من خدمات الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين التواصل، وتطوير جودة الخدمات المقدمة لزيادة رضا المستفيدين لدى الجمعية بما يلي:

- تكرار تنفيذ المشاريع المميزة لما لها من أثر لدى المستفيدين.
- التواصل مع المستفيدين من الخدمات لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم منفردة بعد حصول تقديم الخدمة مباشرة.
- العمل على توعية المستفيدين من الجمعية بآلية التقديم على الجمعية والاستفادة من خدماتها.
- تعزيز طرق التواصل مع المستفيدين.
- العمل على تطوير الإجراءات وتسهيلها للمستفيدين حتى يتم خدمتهم بشكل أفضل.
- تبني آلية تمكن المستفيدين من الحصول على التغذية الراجعة بشأن طلباتهم وشكاوهم من خلال الرسائل النصية وإتاحة خيار المحادثة الفورية بالموقع الإلكتروني.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديدي الاحتياج.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي ومواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية للتعريف بخدمات وبرامج الجمعية.



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

خطة التحسين المتعلقة بالموظفين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من الموظفين الذين تم استطلاع في نهاية العام تبين بأن يتطل العمل على تحسين بيئة العمل وتطويرها لتكون أكثر جاذبية واستقراراً وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- النظري المكافآت وإمكانية زيادتها خاصة مع ارتفاع التكاليف وتغير ظروف المعيشة.
- الاستمرار في إعطاء الموظفين دورات تطويرية لنجاح العمل
- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم واعتماد نظام الحوافز والتكريم.
- اشراك الموظفين بشكل أكبر في أهداف الجمعية.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.
- يجب أن يكون التقديم على الاجازات إلكترونياً، وتوضيح حقوق الموظف.



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

خطة التحسين المتعلقة بالمتطوعين

بناءً على المعلومات التي تم جمعها من المتطوعين الذين تم استطلاع بعد انتهاء تجربتهم التطوعية مع الجمعية تبين بأنه يتطلب العمل على تحسين بيئة العمل التطوعي وتطويرها وذلك من خلال القيام بالأنشطة الآتية:

- اختيار الأوقات المناسبة للمبادرة والاستعداد الجيد لها.
- التواصل مع المتطوعين قبل بدء المبادرة بمدة زمنية كافية وإعطائهم التعليمات وتوضيح مهامهم وتعريفهم بالجمعية
- الإعلان عن الفرص التطوعية على موقع الجمعية الإلكتروني وعلى حساباتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الواتس آب.
- تقييم أداء المتطوعين، وتزويدهم بالتغذية الرجعة بشكل دوري ومستمر.
- توفير ما يحتاجه المتطوع حتى نستفيد من الخدمات التطوعية بشكل أفضل.

استبيان قياس رضا المستفيدين

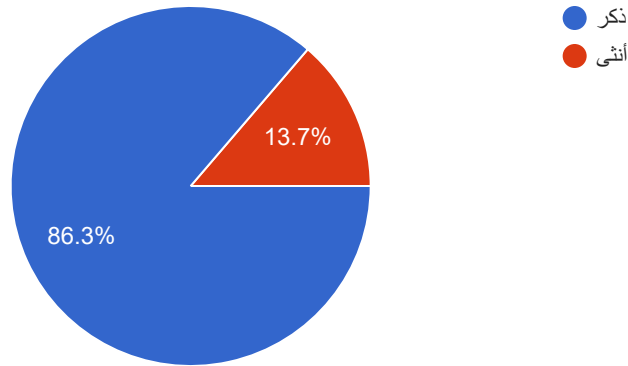
204 ردود

نشر التحليلات

نسخ

الجنس :

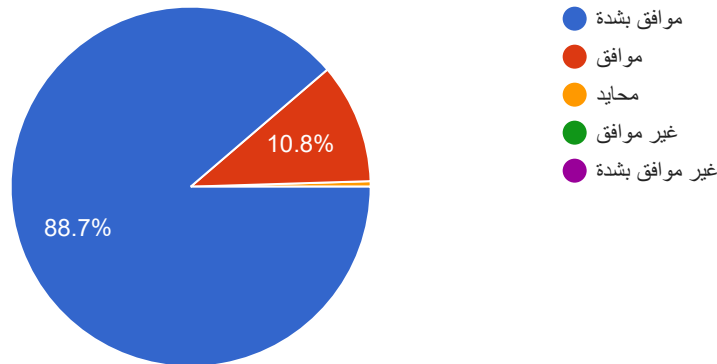
204 ردود



نسخ

ما رأيك بالخدمات التي تقدمها الجمعية ؟

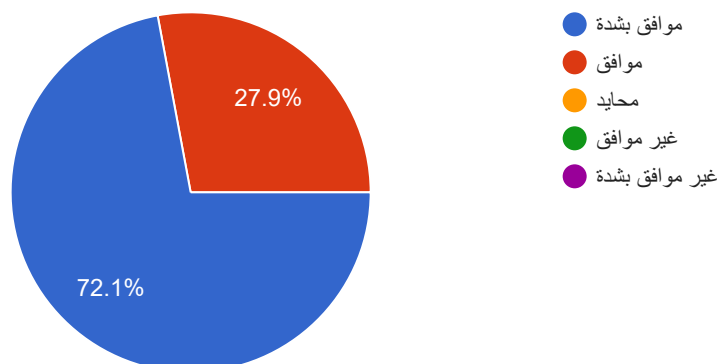
204 ردود



نسخ

يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر ؟

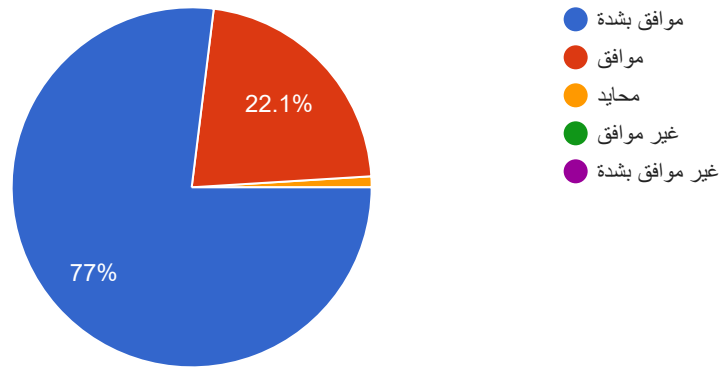
204 ردود



المواد المقدمة من الجمعية ذات جودة ؟

204 ردود

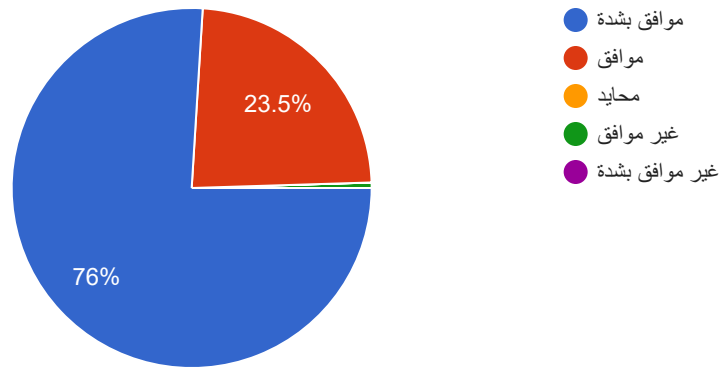
نسخ



أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً ؟

204 ردود

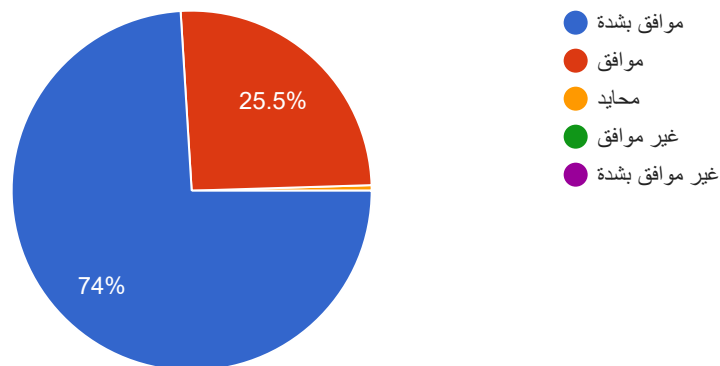
نسخ



سلوك منسوبي الجمعية مقدمي الخدمة يراعى ظروف المستفيدين ؟

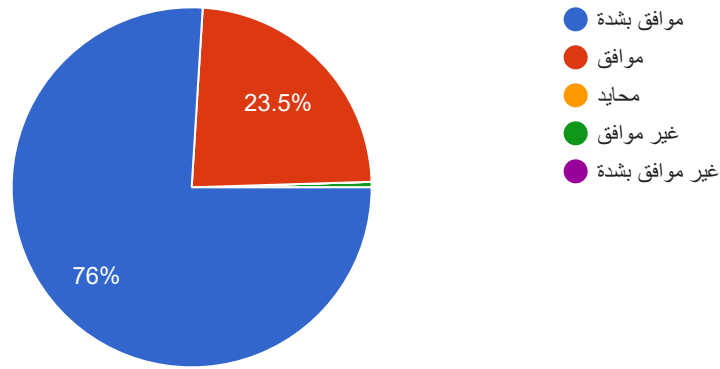
204 ردود

نسخ



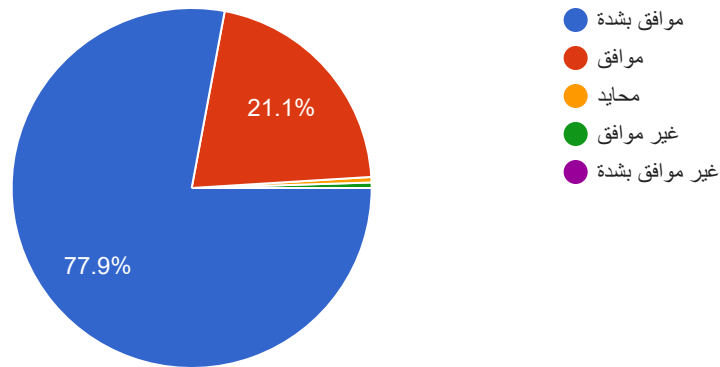
كفاءة ادارة العاملين في الجمعية مميزاً ؟

204 ردود



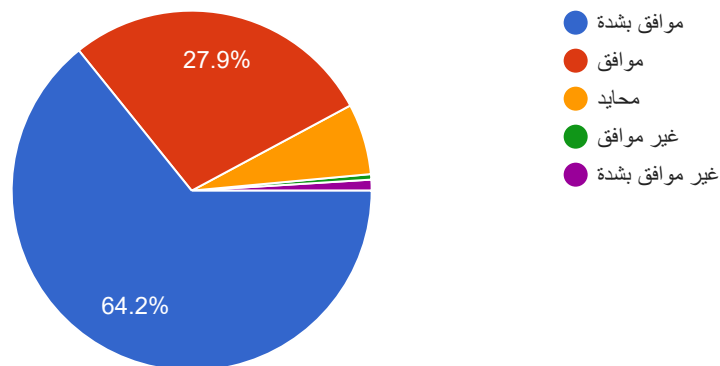
استجابة الجمعية لطلبات سريعاً ومقتنعاً ؟

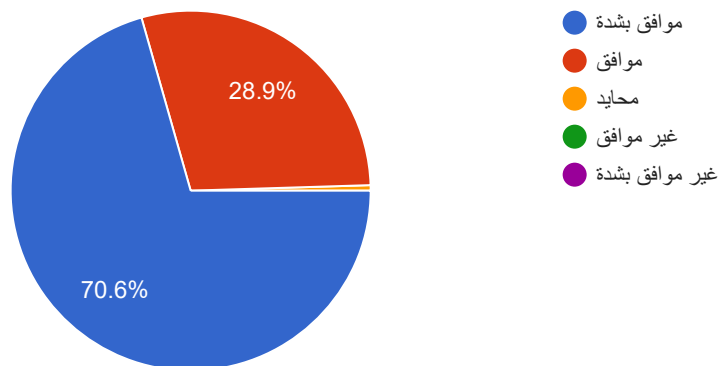
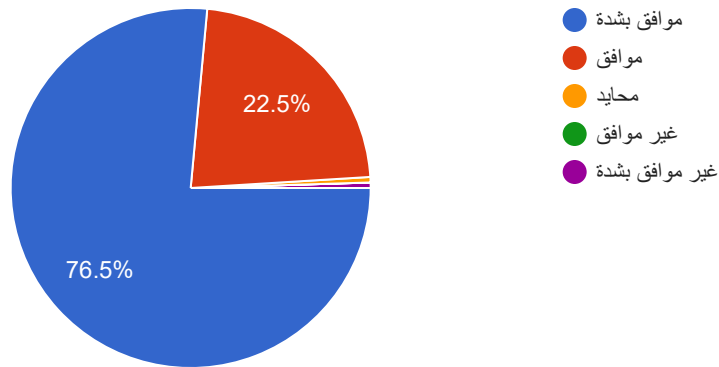
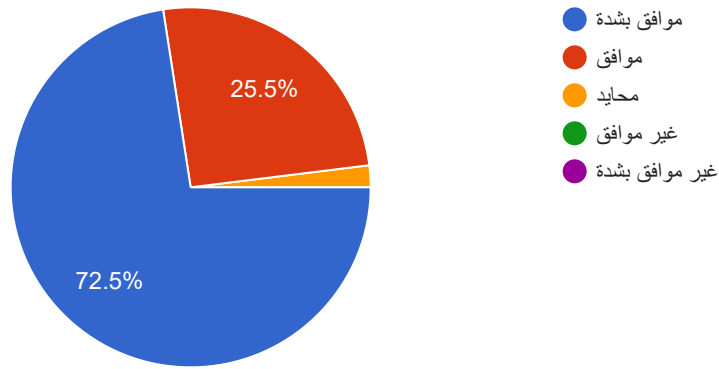
204 ردود

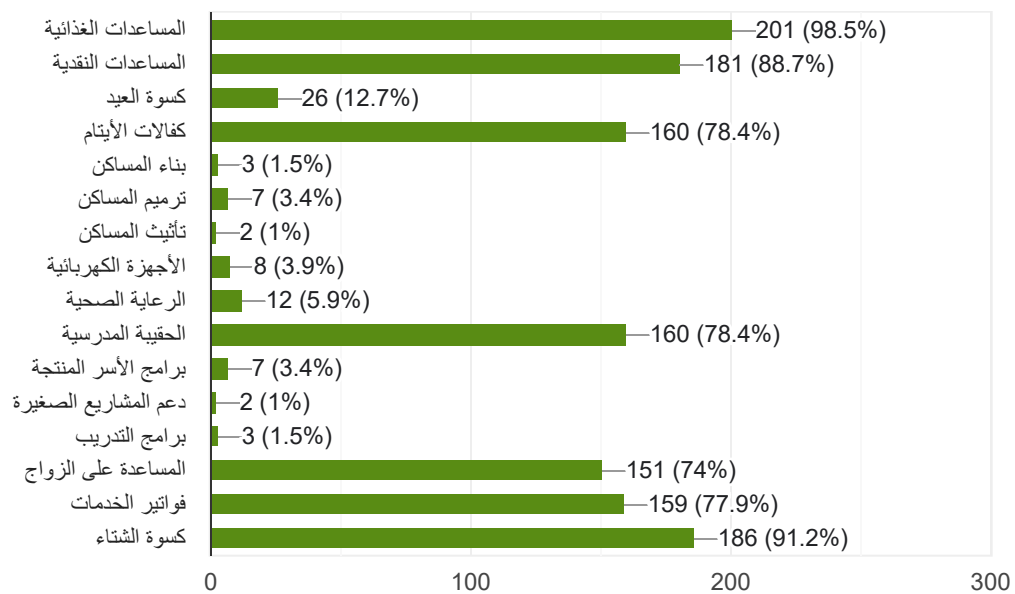
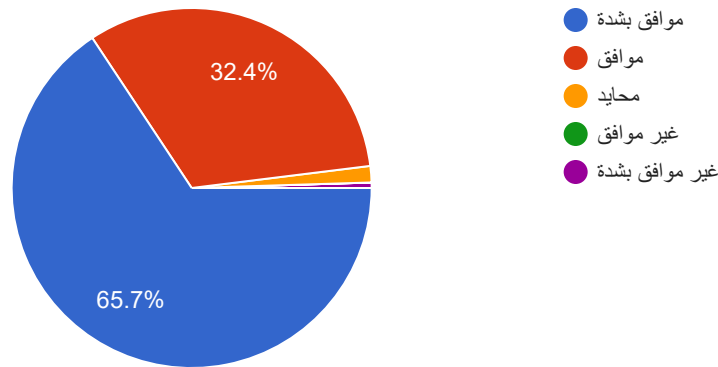
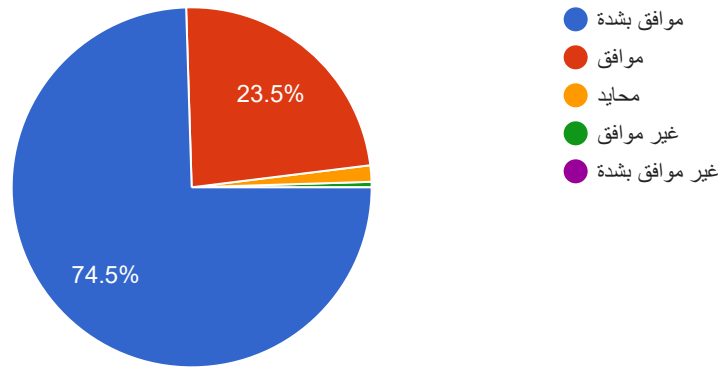


الدعم المالي مناسب ؟

204 ردود







لا يوجد

لا يوجد

.

نطلب من اهل الخير دعم الجمعية

وفقهم الله

ان يتطوره اكثر ودعم اكبر

لاشيء

ان يكون الأداء مستمر على نفس المنهج الحالي

اجابتك

موفقين ان شاء الله

نشكر رئيس الجمعية وزملاؤه الكرام

شكراً لجهودكم

الاستمرار على هذا العمل المميز

الاستمرار على هذا النهج الموفق

التطوير المستمر

ا

بناء مقر جديد والدعم للقراء المجاوره ودعم الجمعية

شكراً لكم

لا شيء



جزاكم الله خير وجعلها في ميزان حسناتكم

الاستمرار بتميز

شكراً لكم

لا يوجد مقترحات

بذل الجهد في حصول الجمعية على دعم اكبر وأكثر ماديا وعينيا لتكون قادرة على تقديم المساعدات للمحتاجين بشكل اكثر

الجمعية تقوم بعملها على احسن صوره بجميع الخدمات المتاحة و الموظفين على كفاءة عاليه بتقديم الخدمة

يجب دعمه بالاموال الكافية وتوفير ماتحتاج إليه

لا يوجد

كل شي جميل شكراً لكم

بارك الله في جهودكم

فتح فرص التطوع لاستفادة الطلاب منها

شكرا لكم

الله يكتب اجرکم لكل ما تبذلونه للمحتاجين والمساكين

جميل ما تقدمه الجمعية وكتب اجر العاملين عليها

اتمنى تقديم المزيد من الدعم للجمعية ومساعدتها بكل شى الوسائل الممكنة كونه عمل خير ونحصر عليه جميعاً

كل شي جميل في الجمعية فشكراً للقائمين عليها

الله يجزاكم خير عنا

شكرا لكم

الله يجزاكم خير

الله يجزاكم خير دائماً تا فرحونا بعطاء اهل الخير في بلد الخير

بارك الله فيكم وفي جهو دكم وعطاكم الدائم في خدمة هذه الجمعية المباركة سدد الله خطاكم وشكر مساعيكم لكم منا الدعاء بظهر الغيب

جزاكم الله خيرا وبارك فيكم ونفع بكم وجعله في ميزان حسناتكم

جزاكم الله خير الجزاء وأسعدكم الله ويسر أموركم وجعل ما تقدمونه في موازين حسناتكم



جهودكم واضحة تذكر فتشكر إبداع وتميز وتنوع في البرامج والأنشطة التي تخدم المستفيدين، لكم منا جزيل الشكر والتقدير

جمعية متميزة في نشاطاتها وأعمالها
أسأل الله العلي العظيم أن يسددكم ويوفقكم لكل خير
وإلى مزيد من النجاح

تبدلون جهود جباره ومميزة ولا نملك تجاه ماتقومون به الا جزاكم الله عنا خير الجزاء وأسعدكم الله في الدارين

انتم من نفخر بهم في مجال العمل الخيري . جعل الله ماتقومون به في موازين حسناتكم..

جهودكم تتحدث عن نفسها جمعية أشبه بشجرة مباركة وارفة الظلال دانية القطاف

شكراً على هذا التميز والعطاء جمعة متميزة في إدارة أعمالها وفي تقديم خدماتها بارك الله جهودكم ونفع بكم.

بارك الله في وقتكم وجهودكم وجعله في ميزان حسناتكم، على ما تفيدوننا من علم، وجعلكم الله من الذين يدخلون الجنة من دون حساب
ولا عذاب 

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. [الإبلاغ عن إساءة الاستخدام](#) - [شروط الخدمة](#) - [سياسة الخصوصية](#)

نماذج Google





الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ((١٢)) لعام ٢٠٢٤ م

رقم الاجتماع	(١٢) لعام ٢٠٢٤ م	التاريخ	الأحد: ١٤٤٦/٠٦/٠٧ هـ الموافق ٢٠٢٤/١٢/٠٨ م
الوقت	٤:٣٠ مساءً	المقر	مقر الجمعية

وكان الهدف من الاجتماع مناقشة جدول الاعمال التالي:

١. متابعة تنفيذ القرارات الصادرة من مجلس الإدارة في الاجتماع السابق.
٢. الاطلاع على تقرير المراجع الداخلي للجمعية لعام ٢٠٢٤ م.
٣. الاطلاع على نتائج تقييمات قياس رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٤ م.
٤. تقديم برنامج التوعية المالية والإدارية لأعضاء مجلس الإدارة.
٥. مناقشة اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية.
٦. عرض ومناقشة دليل الإجراءات المالية والمحاسبية.
٧. ما يستجد من أعمال



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

وبمناقشة المجلس لجدول الأعمال اتخاذ القرارات التالية:

أولاً: استعرض المجلس التوصيات والقرارات في محضر الجلسة السابقة ومتابعة ما تم حيال ما ورد فيه، ولم يجد ما يلاحظ عليه.

ثانياً: تم الاطلاع على تقارير المراجع الداخلي للجمعية وتمت توصية المسؤول التنفيذي بمعالجة الملاحظات المذكورة في التقرير.

ثالثاً: اطلع أعضاء مجلس الإدارة على تقرير رضى المستفيدين وتمت الموافقة على ما تضمنه التقرير في قياس رضى المستفيدين والتوجيه بتطوير الخدمات المقدمة حيث أن التقرير يقدم تجربة جيدة من خلال آلية أداء تمتع بالكفاءة والمرونة لتحقيق أعلى مستويات الرضا بإذن الله لدى المستفيدين.

كما وأصوى المجلس بالأمور التالية:

١. الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنوياً.
٢. الاستفادة من التغذية الراجعة التي دونها المستفيدون.
٣. تطوير الاستبانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات.
٤. استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.

رابعاً: أحيط المجلس علماً بتنفيذ برنامج توعوي متكامل لأعضاء مجلس الإدارة تناول الجوانب المالية والإدارية، بالإضافة إلى التوعية بأنظمة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمخاطر المرتبطة بها، وذلك بهدف تعزيز مستوى المعرفة والالتزام بالحوكمة والشفافية داخل الجمعية.

خامساً: تمت الموافقة على اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية المرفق بهذا المحضر

سادساً: اطلع الأعضاء على سياسة دليل الإجراءات المالية والمحاسبية ومناقشة ما تضمنته وتم اعتمادها وفوض الأعضاء رئيس المجلس بالتوقيع على سياسة دليل الإجراءات المالية والمحاسبية.

وانتهى الاجتماع عند الساعة ٥:٣٠ مساءً ، والله الموفق



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٢) لعام ٢٠٢٤ م

رقم الاجتماع	(١٢) لعام ٢٠٢٤ م
الوقت	٤:٣٠ مساءً
التاريخ	الأحد: ١٤٤٦/٠٦/٠٧ هـ الموافق ٢٠٢٤/١٢/٠٨ م
المقر	مقر الجمعية

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١.	توفيق سعود ابراهيم البلوي	رئيس مجلس الإدارة	
٢.	عادل سليمان ابراهيم البلوي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣.	عبد الكريم مسعود ابراهيم البلوي	عضو مجلس الإدارة	
٤.	معتاد مفرج حمدان البلوي	عضو مجلس الإدارة	
٥.	كمال سعود ابراهيم البلوي	عضو مجلس الإدارة	
٦.	صلاح عواد البلوي	عضو مجلس الإدارة	
٧.	عبد الرحمن فهد ابراهيم البلوي	عضو مجلس الإدارة	