

الرقم : التاريخ : / / ١٤هـ المشفوعات :

محضر إجتماع مجلس الإدارة

المنعقد يوم الاثنين: ١٤٤/٠١/٠١هـ الموافق: ٢٠٢٣/٠١/٠١م
بمقر إدارة الجمعية الخيرية

بعون الله تعالى وتوفيقه تم اجتماع أعضاء مجلس الإدارة برئاسة سعادة رئيس المجلس الأستاذ/ حاتم بن حسن قاضي وحضور أعضاء المجلس وهم:

- | | |
|--|---------------|
| ١. سعادة الدكتور/ عيسى محمد رواس | نائب الرئيس |
| ٢. سعادة الأستاذ/ خالد مراد علي رضا | المشرف المالي |
| ٣. معالي الدكتور/ مدني بن عبد القادر علاقي | عضواً |
| ٤. سعادة الدكتور/ خالد بن امين عطاس | عضواً |
| ٥. سعادة الأستاذ/ وليد بن محمد سعيد سمباوه | عضواً |
| ٦. سعادة المستشار / أحمد بن عبد العزيز الحمدان | عضواً |
| ٧. سعادة المهندس/ أحمد بن عبد العزيز سندي | عضواً |
| ٨. سعادة الأستاذ/ محمد بن عبدالله محمود سندي | عضواً |
| ٩. سعادة الدكتور/ عبدالرحمن بن محمد علي مارية | عضواً |
| ١٠. سعادة الأستاذ/ هاشم بن محمد علي مهدي | عضواً |

تم في الزمان والمكان المشار إليهما أعلاه ، عقد اجتماع مجلس الإدارة لمناقشة الموضوعين التاليين :

١. نتائج التغذية الراجعة لقياس رضا أصحاب العلاقة.

٢. متابعة مجلس الإدارة لتنفيذ قرارات الجمعية العمومية العادية عام ٢٠٢٢م.

وقد افتتح سعادة رئيس مجلس الإدارة الاجتماع بالحمد والثناء على الله رب العالمين على توفيقه وعونه وبالصلاة والسلام على خير الأنام نبى الرحمة سيدنا محمد وعلى آله وصحبه الكرام مرحباً بالحضور ،

الرقم : التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ المشفوعات :

الموضوع الأول :

أوضح سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة أن الجمعية قامت بإعداد نماذج خاصة باستقصاء رضا مختلف الفئات المتعاملة مع الجمعية خلال عام ٢٠٢٢ م عن طريق نماذج جوجل التي تم إعدادها وتعبئتها إلكترونياً والحصول على إفادتهم من خلال منصة Question Pr ، ومن ثم تحليلها واستنتاج التوصيات وذلك على النحو التالي:

المستفيدون: ٥٦ شخصاً

العاملين في الجمعية وعددهم ٣١ شخصاً.

الجمعية العمومية: ١٢ أشخاص.

وقد كانت النتائج على النحو التالي :

مستوى الرضا للمستفيدين بالجمعية الخيرية بمكة المكرمة

عدد الردود المكتملة: ٥٦ رد

البيانات الأساسية:

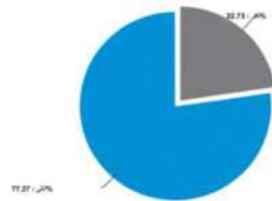


Figure 1 فئة الزوار (الجنس)

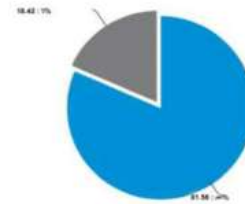


Figure 2 حصة الزائر الجمعية

- يشير الرسم البياني Figure 2 و Figure 1 أن ٨١.٥٨% من الزائرين هم من مستفيدي الجمعية و ٧٧.٢٧% من الزوار نساء.

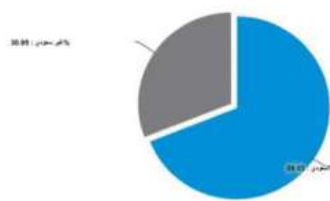


Figure 4 جنسية الزائرين

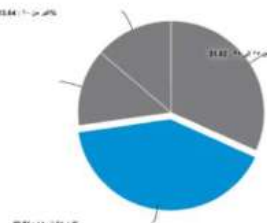
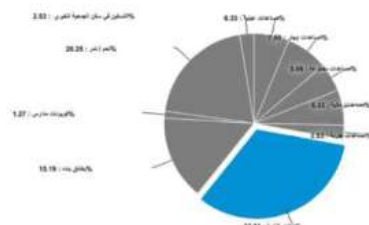


Figure 3 أعمار زوار الجمعية

- تظهر نتيجة الاستبيان Figure 3 أن ٣١.٨٢% من مرتادي الجمعية تتراوح أعمارهم من ٢٥ - ٣٥ سنة. و ٤٠.٩١% تتراوح أعمارهم من ٣٥ - ٤٥ سنة. ٦٩.٠٥% منهم سعوديون Figure 4.

الرقم : التاريخ : / / ١٤

المشروعات :



5 Figure الخدمات التي تم الحصول عليها من قبل المستفيد

- يشير الرسم البياني Figure 5 أن ٣٢.٩١٪ من مستفيدي الجمعية حصلوا واستفادوا من برنامج السلال الغذائية.
- ٢٠.٥٣٪ حصلوا على مساعدات اللحم/تمر.
- ١٥.١٩٪ حصلوا على بطائق بنده.

م	العنصر	مستوى الرضا		
		مرتفع	متوسط	منخفض
تقييم الانطباع العام				
	الرضا العام عن الجمعية	٦٤.٢٩%	٢١.٤٣%	١٤.٢٨%
	موظف الاستقبال	٨٢.٩٣%	١٤.٦٣%	٢.٤٤%
	الخدمة التي تلقاها المستفيد	٨١.٥٨%	٧.٨٩%	١٠.٥٢%
تقييم الخدمات المقدمة				
	جودة الخدمة	٨٥.٣٧%	٤.٨٨%	٩.٧٦%
	فائدة الخدمة مقابل الوقت المستغرق	٥٢.٥%	٢٥%	٢٢.٥%
	سهولة تعرف المستفيد على الخدمات الجديدة	٣٩.٤٧%	٢٣.٦٨%	١٥.٧٩%
تقييم الخدمة التي تم الحصول عليها من قبل المستفيد				
	سهولة تعرف المستفيد على خدمات الجمعية الخيرية	٦٣.٤١%	٢١.٩٥%	١٤.٦٤%
	طرق الحصول على الخدمة (الموقع الالكتروني/تطبيق الجوال/ موظف الاستقبال)	٥٢.٥%	١٢.٥%	٣٥%
	سرعة تقديم الخدمة	٥٦.١%	١٩.٥١%	٢٤.٣٩%
	تزويد المستفيد بالمعلومات الصحيحة عن الخدمات	٨٧.١٨%	٧.٦٩%	٥.١٢%
	مزودي الخدمة	٦٥.٧٩%	٢٣.٦٨%	١٠.٥٢%
	طلبات الحصول على الخدمة	٦٨.٤٢%	١٨.٤٢%	١٣.١٥%
	وضوح متطلبات الحصول على الخدمة من قبل الموظف	٧٦.٣٢%	١٣.١٦%	١٠.٥٢%
تقييم العلاقة مع المستفيدين				
	طرق التواصل مع المستفيد	٥١.٢٢%	١٧.٠٧%	٣١.٧١%
	التواصل الدائم ما بين الجمعية والمستفيد	٣٧.٥%	١٢.٥%	٥٠%

Kingdom of Saudi Arabia - Makkah
Al-Hamraa - Jeddah/Makkah Highway
Tel. 5451531 - 5451538
Fax : 5426641
P.O.Box 2060 Zip code 21955

www.jkmm.org - E-Mail : charity-m@hotmail.com

المملكة العربية السعودية - مكة المكرمة
مخطط الحمراء - طريق مكة جدة السريع
هاتف : ٥٤٥١٥٣٨ - ٥٤٥١٥٣١
فاكس : ٥٤٢٦٦٤١
ص.ب : ٢٠٦٠ الرمز البريدي : ٢١٩٥٥

الحسابات البنكية للجمعية : البنك الأهلي التجاري بمكة المكرمة ٠٠١١٣٥٩٠٠٠٠١٠٦ - مصرف الراجحي (زكاة) ٤٤٣٦٠٨٠١٠٠١٥٥٠٦ - بنك الرياض الرئيسي بمكة ١٠٤٠٠٥٤٨٣٩٩٠١
البنك العربي الوطني ح/ المستوصف الخيري ٠١٠٠٨٥١٦٤٩٦٤٠٠١١ - البنك الأهلي التجاري ح/ مركز مكة السمع والنطق ٠٠٧٥٣٦٥٤٠٠٠١٠٨

الرقم : التاريخ : / / ١٤٤٥ المشفوعات :

مستوى الرضا للعاملين بالجمعية الخيرية بمكة المكرمة

عدد الردود المكتملة: ٣١ رد

م	العنصر	مستوى الرضا			م	العنصر	مستوى الرضا		
		مرتفع	متوسط	منخفض			مرتفع	متوسط	منخفض
٢٩	مناسبة التأهيل الصحي لإحتياج الموظف	٪٧٠	٪١٣,٣	٪١٦,٧	١	الراتب الأساسي الذي يتلقاه الموظف مرضي مقارنة بالزملاء في الجمعية	٪٥٣,٣	٪٤٠	٪٦,٦
٢٩	تطبيق مفهوم عمل الفريق الواحد	٪٤٣,٣	٪٢٠	٪٣٩,٦	٢	الراتب الأساسي الذي يتلقاه الموظف مرضي مقارنة بالسوق المحلي في الجمعية	٪٤٣,٣	٪٤٣,٣	٪١٣,٣
٢٣	وضوح سياسة الدوام الحالي لدى الموظف	٪٨٣,٣	٪١٣,٣	٪٣,٣	٣	الحافز السنوي يرفع المعنويات ويزيد من إنتاجية الموظف	٪٥٠	٪٣٦,٧	٪١٣,٣
٢٤	تطبيق سياسة الباب المفتوح واستفادة الموظف منها	٪٦٣,٣	٪١٦,٧	٪٢٠	٤	الحافز السنوي الذي يتلقاه الموظف عادل ومرضي	٪٦٠	٪٢٠	٪٢٠
٢٥	وضوح أهداف الجمعية والإدارة العليا لدى الموظف والسعي لتحقيقها	٪٤٣,٣	٪٢٠	٪١٦,٦	٥	مناقشة المدير المباشر أداء الموظف خلال عملية التقييم	٪٥٣,٣	٪١٦,٧	٪٢٣,٣
٢٦	رضا الموظف بالمرافق التي تقدمها الجمعية (بنل انتداب، تذاكر سفر ... وغيرها)	٪٦٣,٣	٪٢٠	٪١٦,٧	٦	نموذج تقييم الأداء مرضي للموظف ومناسباً لوظيفته	٪٦٠	٪٢٣,٣	٪١٦,٧
٢٧	نظام البدلات المطبق بالجمعية عادل ومناسب	٪٧٣,٣	٪١٦,٧	٪١٠	٧	يعكس نموذج التقييم الأداء الفعلي بالعمل	٪٦٣,٣	٪٢٠	٪١٦,٦
٢٨	مستوى الخدمة التي تقدمها الموارد البشرية والشؤون الإدارية	٪٧٣,٣	٪١٦,٧	٪١٠	٨	الثقة بوعد الإدارة	٪٦٦,٧	٪١٦,٧	٪١٦,٧
٢٩	وضوح الوصف الوظيفي والمتفق عليه مع المدير المباشر	٪٧٠	٪٦,٧	٪٢٣,٣	٩	منح الموظف الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات حسب موقعه الوظيفي	٪٦٠	٪٢٠	٪٢٠
٣٠	دعم الموظف ومساعدته في الظروف الشخصية والطارئة	٪٦٦,٧	٪١٦,٧	٪١٦,٧	١٠	إعطاء الصلاحيات تزيد من إنتاجية الموظف	٪٩٠	٪٦,٧	٪٣,٣
٣١	التحفيز المعنوي يزيد من إنتاجية الموظف	٪٨٦,٧	٪٦,٧	٪٦,٧	١١	الشعور بالأمان الوظيفي في الجمعية	٪٦٦,٦	٪٢٣,٣	٪١٠
٣٢	راحة وأمان بيئة العمل	٪٧٦,٧	٪١٦,٧	٪٦,٦	١٢	توفر البيانات والمعلومات اللازمة للموظف للقيام بالعمل على الوجه المطلوب	٪٩٠	٪٦,٧	٪٣,٣
٣٣	عنصر التحدي في بيئة العمل	٪٤٣,٣	٪٣٠	٪٢٦,٦	١٣	الثقة بالإدارة بالحفاظ على الموظفين المتميزين بالعمل	٪٧٠	٪١٠	٪٢٠
٣٤	توازن كمية وجهد العمل مقابل الوقت الممنوح للموظف	٪٧٣,٣	٪١٣,٣	٪١٣,٣	١٤	التعامل العادل من قبل المدير المباشر	٪٧٣,٣	٪٣,٣	٪٢٣,٣
٣٥	حرية التعبير دون خوف	٪٧٣,٣	٪٣,٣	٪٢٣,٣	١٥	التعامل بشفافية من قبل المدير المباشر	٪٧٠	٪١٣,٣	٪١٦,٦
٣٦	الاستعداد للعمل لساعات إضافية	٪٩٦,٧	٪٠	٪٣,٣	١٦	دعم المدير المباشر على التطوير وزيادة الخبرات العملية	٪٥٣,٣	٪٢٠	٪٢٦,٧
٣٧	الاحتفاظ بالموظفين Employee retention	٪٦٣,٣	٪١٦,٧	٪١٦,٧	١٧	دعم الإدارة للأفكار والآراء والأخذ بالاعتبار عند اتخاذ القرارات	٪٦٠	٪٢٣,٣	٪١٦,٧
					١٨	تعامل المدير المباشر بالموظف باحترام	٪٩٠	٪٦,٧	٪٣,٣
					١٩	تقدير المدير المباشر عند التميز في الأداء	٪٧٣,٣	٪١٣,٣	٪١٣,٤
					٢٠	التزويد بالتدريب المطلوب للاحتياجات الوظيفية	٪٥٣,٣	٪١٦,٧	٪٣٠

Kingdom of Saudi Arabia - Makkah
Al-Hamraa - Jeddah/Makkah Highway
Tel. 5451531 - 5451538
Fax : 5426641
P.O.Box 2060 Zip code 21955

www.jkmm.org - E-Mail : charity-m@hotmail.com

المملكة العربية السعودية - مكة المكرمة
مخطط الحمراء - طريق مكة جدة السريع
هاتف : ٥٤٥١٥٣٨ - ٥٤٥١٥٣١
فاكس : ٥٤٢٦٦٤١
ص.ب : ٢٠٦٠ الرمز البريدي : ٢١٩٥٥

الحسابات البنكية للجمعية : البنك الأهلي التجاري بمكة المكرمة ٠٠١١٣٥٩٠٠٠٠١٠٦ - مصرف الراجحي (زكاة) ٤٤٣٦٠٨٠١٠١٥٥٠٦ - بنك الرياض الرئيسي بمكة ١٠٤٠٠٥٤٨٣٩٩٠١
البنك العربي الوطني ح/ المستوصف الخيري ٠١٠٠٨٥١٦٤٩٦٤٠٠١١ - البنك الأهلي التجاري ح/ مركز مكة السمح والنطق ٠٠٧٥٣٦٥٤٠٠١٠٨

الرقم : التاريخ : / / ١٤٤٥ المشفوعات :

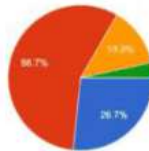


Figure 6: رسم بياني بمستويات معنويات العاملين بالجمعية

- يشير الرسم البياني Figure 6 التي تمثلت بأن أكثر من ٨٠٪ من الموظفين يمتنعون بمعنويات عادية إلى مرتفعة في بيئة عمل خلال سنة ٢٠٢٣ هـ.

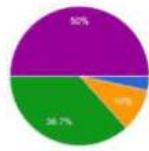


Figure 7: رسم بياني عن نسبة استمرار الموظف بالعمل في الجمعية

- يوضح الرسم البياني Figure 7 عن مدى رغبة الموظف في الاستمرار بالعمل في الجمعية والتي تشير أن ٣٦.٧٪ منه يرغبون بالعمل لأكثر من ٥ سنوات، بينما ٥٠٪ من الاستجابات ليس لديهم رؤية أو توجه معين نحو العمل بالجمعية.

ملاحظات العاملين

- العدل والمساواة بين الموظفين
- شاكرين لكم مجهودكم في سبيل تطوير العمل في الجمعية
- نطمح بأن يكون بيننا كادر سعودي كأطباء ورؤساء تمريض
- ربنا يوفق الجميع
- المكان جدا مريح والادارة جدا متعاونته
- أمل من سيادتكم الاهتمام بجانب الاعلامي والتخطيط لعمل موقع إلكتروني منفصل للمركز حيث يحتاج المركز في الوقت الراهن لشق مساحه على مواقع التواصل الاجتماعي للمركز حتى يمكن من تقديم الدعم الفني والعلمي وتفعيل خدمة Mish online للحصول على جلسات عن بعد والارشادات الأسرية في مجال السمع والنطق وتم تصميم بعض الفيديوهات بخصوص ذلك وتم وضع خطة بخصوص الموقع وبعض الافكار التي تساعد في نجاح ونأمل من سيادتكم تدعيم ما تم طرحه
- تطوير العمل يحتاج الى قوة شخصية الادارة وليس بالمجاملات
- نرجوا ان تحقق نتائج الاستبيانات تحسين للوضع الحالي
- نحن في مركز مكة للسمع و النطق نتمنى من حضرتكم ان يتم تسريع عمل التجديد والانتهاء من الصيانة و ذلك حتى يتسنى لنا العودة للعمل و استقبال الحالات و زيادة الانتاجية و الاحساس بالانجاز و التقدم المهني و اخذ المركز الى مستوى افضل و اعلى حيث يتميز مركزنا بكثير من المزايا الغير متوفرة في معظم مراكز مكة لكن نحتاج الى تفعيل تلك المزايا على الوجهه الامثل و نشكر الاستاذة الخلوقة و المعطاءة عهود سبحي لما تقدمه من جهد و تعامل احترافي و مهني و ستكون واجهة مثالية لقيادة فريق مركز مكة ان شاء الله ، شاكرين جهودكم و تعاونكم و حرصكم الدائم على مصلحة المنسوبين نسال الله التوفيق لنا دائما

Kingdom of Saudi Arabia - Makkah
Al-Hamraa - Jeddah/Makkah Highway
Tel. 5451531 - 5451538
Fax : 5426641
P.O.Box 2060 Zip code 21955

www.jkmm.org - E-Mail : charity-m@hotmail.com

المملكة العربية السعودية - مكة المكرمة
مخطط الحمراء - طريق مكة جدة السريع
هاتف : ٥٤٥١٥٣٨ - ٥٤٥١٥٣١
فاكس : ٥٤٢٦٦٤١
ص.ب : ٢٠٦٠ الرمز البريدي : ٢١٩٥٥

الحسابات البنكية للجمعية : البنك الأهلي التجاري بمكة المكرمة ٠٠١١٣٥٩٠٠٠٠١٠٦ - مصرف الراجحي (زكاة) ٤٤٣٦٠٨٠١٠١٥٥٠٦ - بنك الرياض الرئيسي بمكة ١٠٤٠٠٥٤٨٣٩٩٠١
البنك العربي الوطني ح/ المستوصف الخيري ٠١٠٠٨٥١٦٤٩٦٤٠٠١١ - البنك الأهلي التجاري ح/ مركز مكة السمع والنطق ٠٠٧٥٣٦٥٤٠٠٠١٠٨

الرقم : التاريخ : / / ١٤ هـ المشفوعات :

مستوى الرضا لأعضاء الجمعية العمومية بالجمعية الخيرية بمكة المكرمة

عدد الردود المكتملة: ١٢ رد

م	العنصر	مستوى الرضا		
		مرتفع	متوسط	منخفض
١	وضوح أهداف الجمعية للعضو	%٨٣.٣	٠	%١٦.٧
٢	أسلوب التواصل ما بين العضو والجمعية	%٨٣	٠	%١٦.٧
٣	درجة التواصل ما بين العضو والجمعية	%٨٣.٣	%١٦.٧	٠
٤	درجة استجابة الجمعية لطلبات، استفسارات، مقترحات العضو	%٨٣.٤	%١٦.٧	٠
٥	حصول العضو على تقارير الجمعية بشكل دوري	%٧٥	%٢٥	٠
٦	اطلاع عضو الجمعية على إنجازات الجمعية بشكل دوري	%٩١.٧	٠	%٨.٣
٧	مستوى رضا عضو الجمعية العمومية العام عن الجمعية	%٩١.٦	%٨.٣	٠

ثانياً : متابعة مجلس الإدارة لتنفيذ قرارات الجمعية العمومية :

أوضح سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة أن المادة السابعة والثلاثين من اللائحة الأساسية للجمعية نصت في فقرتها (٢١) على أن مجلس الإدارة يختص بالإشراف ومتابعة تنفيذ قرارات وتعليمات الجمعية العمومية. وحيث أن الجمعية العمومية قد عقدت اجتماعها العادي بتاريخ ٢٢/١٠/٢٠٢٢ م بحضور ممثلين عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وتم اتخاذ بعض التوصيات ، وفيما يلي نموذج المتابعة الخاص بتلك التوصيات :

الرقم : التاريخ : / / ١٤ هـ المشفوعات :

م	رقم الاجتماع	تاريخ الاجتماع	نوع الاجتماع	التوصيات والقرارات	الإدارة المسؤولة	التنفيذ نعم لا	أسباب عدم التنفيذ	ملاحظات
١	٤٢	٢٢/١٠/٢٠٢٢ م	عادي	انتخاب أعضاء مجلس الإدارة حيث تم توزيع استمارات الترشيح على الحضور بإشراف ممثلي مركز التنمية الاجتماعية ، وتم اختيار لجنة من خارج مجلس الإدارة الحالي لفرز الأصوات.	الإدارة التنفيذية	نعم	-	-
				الاطلاع على أعمال الجمعية للعام ٢٠٢٠ م حيث تم الاطلاع على العرض المقدم من سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة وبارك الحاضرون جهود الجمعية.	الإدارة التنفيذية	نعم	-	-
				المصادقة على القوائم المالية للعام ٢٠٢٠ م وإبراء ذمة أعضاء المجلس الحالي حيث تمت المصادقة على القوائم المالية للعام ٢٠٢٠ م كما تمت الموافقة على إبراء ذمة أعضاء المجلس المنتهية فترتهم بعد الاطلاع على القوائم المالية.				

وبهذا أختتم سعادة رئيس المجلس جلسة الاجتماع بالشكر والثناء لجميع الأعضاء على تلبية دعوة الحضور الى لقاء آخر بعون الله وتوفيقه.
وبالله التوفيق،،،

وعليه جرى التوقيع،،،

الجمعية الخيرية بمكة المكرمة

مسجلة رسمياً تحت رقم (٢٩)
س.ت: ٤٠٣١٠٩٧٤٠٣
الرقم الموحد: ٧٠٠٠٩٤٧٧٢٦



الرقم : التاريخ : / / ١٤ هـ المشفوعات :

معالي الدكتور/ مدني بن عبد القادر علاقي

الدكتور/ عيسى بن محمد رواس

المستشار/ أحمد بن عبد العزيز الحمدان

خالد بن مراد علي رضا

د. عبدالرحمن بن محمد علي ماريه

الأستاذ/ محمد بن عبد الله سندي

الأستاذ/ وليد بن محمد سعيد سمباوه

الدكتور/ خالد بن أمين عطاس

المهندس/ أحمد بن عبد العزيز سندي

رئيس مجلس الإدارة

حاتم بن حسن قاضي

Kingdom of Saudi Arabia - Makkah
Al-Hamraa - Jeddah/Makkah Highway
Tel. 5451531 - 5451538
Fax : 5426641
P.O.Box 2060 Zip code 21955

www.jkmm.org - E-Mail : charity-m@hotmail.com

المملكة العربية السعودية - مكة المكرمة
مخطط الحمراء - طريق مكة جدة السريع
هاتف : ٥٤٥١٥٣٨ - ٥٤٥١٥٣١
فاكس : ٥٤٢٦٦٤١
ص.ب : ٢٠٦٠ الرمز البريدي : ٢١٩٥٥

الحسابات البنكية للجمعية : البنك الأهلي التجاري بمكة المكرمة ٠٠١١٣٥٩٠٠٠٠١٠٦ - مصرف الراجحي (زكاة) ٤٤٣٦٠٨٠١٠١٥٥٠٦ - بنك الرياض الرئيسي بمكة ١٠٤٠٠٥٤٨٣٩٩٠١
البنك العربي الوطني ح/ المستوصف الخيري ٠١٠٠٨٥١٦٤٩٦٤٠٠١١ - البنك الأهلي التجاري ح/ مركز مكة السمع والنطق ٠٠٧٥٣٦٥٤٠٠٠١٠٨



محضر اجتماع مجلس إدارة الجمعية الخيرية

بمكة المكرمة رقم (٢) لعام ٢٠٢٢ م

الساعة السابعة من مساء يوم الاثنين: ٨/١٠/١٤٤٣ هـ الموافق: ٩/٥/٢٠٢٢ م

بمقر الجمعية الرئيسي بالحرما

بعون الله تعالى وتوفيقه تم اجتماع أعضاء مجلس الإدارة برئاسة سعادة رئيس المجلس الأستاذ/ حاتم بن حسن قاضي وحضور أعضاء المجلس وهم:

نائب الرئيس

١. سعادة الدكتور/ عيسى بن محمد رواس

عضو

٢. معالي الدكتور/ مدني بن عبدالقادر علاقي

عضو

٣. سعادة المستشار / أحمد بن عبدالعزيز الحمدان

عضو

٤. سعادة الدكتور/ خالد بن امين عطاس

عضو

٥. سعادة الأستاذ/ وليد بن محمد سعيد سمباوه

عضو

٦. سعادة الأستاذ/ محمد بن عبدالله سندي

عضو

٧. سعادة المهندس/ أحمد بن عبد العزيز سندي

عضو

٨. سعادة الأستاذ خالد بن مراد علي رضا

عضو

٩. سعادة د. عبدالرحمن بن محمد علي ماريه

عضو

١٠. سعادة الأستاذ هاشم بن محمد علي مهدي

تم في الزمان والمكان المشار إليهما أعلاه ، عقد الاجتماع الثاني لمجلس الإدارة لعام ٢٠٢٢ م ، وقد افتتح سعادة رئيس مجلس الإدارة الاجتماع بالحمد والثناء على الله رب العالمين على توفيقه وعونه وبالصلاة والسلام على خير الأنام نبي الرحمة سيدنا محمد وعلى آله وصحبه الكرام مرحباً بالحضور ، ومن ثم تمت مناقشة الموضوع التالي :

نتائج التغذية الراجعة لقياس رضا أصحاب العلاقة .

س

محمّد بن عبد الله
محمّد بن عبد الله





في بداية الجلسة استعرض سعادة رئيس المجلس التوصيات التي تم اتخاذها في الجلسة الماضية للمتابعة والتأكد من عدم وجود معوقات في طريق تنفيذها .

الحيثيات :

أوضح سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة رئيس لجنة التدقيق والمراجعة الداخلية أن الجمعية قامت بإعداد نماذج خاصة باستقصاء رضا مختلف الفئات المتعاملة مع الجمعية عن طريق إعداد النماذج الخاصة بذلك وتعميمها عليهم إلكترونياً ، والحصول على إفادتهم وتحليلها ، وذلك على النحو التالي :

العاملين في الجمعية وعددهم ٩٧ شخصاً.

المانحين : ٦ أشخاص.

أعضاء الجمعية العمومية ٢٠ شخصاً (الذين تجاوبوا وقاموا بتعبئة الاستبيانات).

المستفيدون :

٤٤١ شخصاً خلال عام ٢٠٢٠م من خلال نماذج جوجل.

٣٨٠ شخصاً خلال عام ٢٠٢١م من خلال منصة Question Pro

(مرفق مع هذا المحضر نسخة من نماذج الاستبيانات).

وحيث أن معايير حوكمة الجمعيات الأهلية والتي تشمل : معيار الامتثال والالتزام ، معيار الشفافية والافصاح ، معيار السلامة المالية تقتضي اطلاع مجلس الإدارة على النتائج لاعتمادها وإصدار التوصيات والقرارات المناسبة بشأنها ونشرها في موقع الجمعية .

التوصية :

يوصي المجلس باعتماد نتائج القياس ، مع تنفيذ التوصيات الموضحة قرين كل قياس .

والله موفق ،،،



البند	العرض	توصية مجلس الإدارة
قياس رضا العاملين	<ul style="list-style-type: none"> - مجموع التقييمات الواردة: ٩٧ شخص - أهم ما ورد من ملاحظات العاملين حول الجمعية: ١. شكاوى حول سوء بيئة العمل والمعاملة الغير لائقة بين الموظفين وبين الموظفين والإدارة إلى جانب التعامل بشكل شخصي وعدم الإنصاف (يشمل مركز غسيل الكلي - مركز مكة للسمع والنطق) ٢. ملاحظة حول تحسين التسلسل والهيكلة الإداري ٣. عدم وضوح وصف وظيفي بمهام الموظفين للتحفيز واستمرار الإنتاجية ٤. ضعف عوامل التحفيز (المعنوية/المادية) 	<p>تشكيل لجنة من كل من :</p> <p>سعادة عضو مجلس الإدارة د. عبدالرحمن ماريه رئيساً</p> <p>سعادة د. خالد بن أمين عطاس عضواً</p> <p>سعادة مدير قطاع الشؤون المالية والإدارية عضواً.</p> <p>لبحث الموضوع بشكل مستفيض ومفصل ورفع</p> <p>للمجلس بالتوصيات المناسبة لمعالجة المشكلة خلال</p> <p>شهر من تاريخه.</p>
قياس رضا المانحين	<ul style="list-style-type: none"> - مجموع التقييمات الواردة: ٦ أشخاص - ٨٣,٣٪ من المانحين تعرفوا على الجمعية من خلال المعارف والأصدقاء - ٨٨٪ تم التواصل معهم من خلال الجوال والتواصل المباشر - ٦٦٪ من المانحين أفادوا بنسبة رضا عالية عن أداء الجمعية 	<p>ترجيه لجنة تحفيز الداعمين وتنمية الموارد وكذلك</p> <p>إدارة العلاقات العامة بتكثيف الجهود للتعريف</p> <p>بالجمعية من خلال مختلف الوسائل التقنية ووسائل</p> <p>التواصل الاجتماعي والتواصل المباشر مع الداعمين ،</p> <p>وتقديم تقرير لمجلس الإدارة بما يتم عمله خلال الثلاثة</p> <p>أشهر القادمة.</p>
قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية	<ul style="list-style-type: none"> - مجموع التقييمات الواردة: ٢٠ شخص - مجمل التقييم من أطراف أعضاء الجمعية العمومية تراوحت ما بين معتدلي الرضا إلى الرضا التام حول: - وضوح أهداف الجمعية - أسلوب التواصل ودرجته - مدى الاستجابة للطلبات والاستفسارات والمقترحات - دورية وصول تقارير الجمعية والاطلاع على أهم الإنجازات 	<p>استمرار التواصل مع بقية أعضاء مجلس الإدارة</p> <p>والحصول على مرنيتهم.</p>
قياس رضا المستفيدين	<p>استبيان سنة ٢٠٢٠م على منصة Google Form</p> <ul style="list-style-type: none"> - مجموع التقييمات الواردة: ٤٤١ شخص - معايير التقييم بناء على: ١. مدى الاستفادة من خدمات الجمعية كانت نسبة الرضى ٥٠٪ ٢. مدى تلبية الجمعية لإحتياجات المستفيد كانت نسبة الرضى ٥٠٪ ٣. تقييمهم لأداء موظفي الجمعية ومدى تعاونهم كانت نسبة الرضى ٦٠٪ وعدم الرضى ٤٠٪ 	<p>تشكيل لجنة من كل من :</p> <p>سعادة عضو مجلس الإدارة أ. خالد مراد رضا رئيساً</p> <p>سعادة مدير قطاع الشؤون المالية والإدارية عضواً.</p> <p>لبحث الموضوع بشكل مستفيض ومفصل ورفع</p> <p>للمجلس بالتوصيات المناسبة لمعالجة مسببات انخفاض</p> <p>مستوى الرضا خلال شهر من تاريخه.</p>

عبدالله بن محمد





٤. مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية كانت نسبة الرضى ٦٠٪ وعدم الرضى ٤٠٪
٥. التقييم لجودة خدمات الجمعية كانت نسبة الرضى ٥٨٪ وعدم الرضى ٤٢٪
٦. سرعة تلبية طلبات المستفيدين كانت نسبة الرضى ٥٤٪ وعدم الرضى ٤٦٪
٧. التقييم العام لقياس رضى المستفيدين كانت نسبة الرضى ٦٦٪

ولتحسين مستوى الخدمات المقدمة تم الإشتراك في برنامج QuestionPro لتحديد مدى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية استبيان سنة ٢٠٢١ م على منصة QuestionPro لتحديد مدى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية المقدمة :

- مجموع التقييمات الواردة: ٣٨٠ شخص
- ملاحظات حول التقييمات المنخفضة من قبل المستفيدين:
- ١. **قيم المستفيدين مدى سوء جودة خدمات الجمعية في الجوانب** (متطلبات التقديم على المعاملة، سير المعاملة، تعامل وأداء الموظفين، تلبية المساعدة المقدمة لاحتياجات المستفيدين)
- ٢. عدم توفر معلومات كافية عن الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وماهي متطلبات التقديم المطلوبة .
- ٣. **إعترض المستفيدين على كثرة الطلبات التي تطلبها الجمعية** منهم لتوفيرها لقبولهم لدى الجمعية كمستفيدين .
- ٤. **عبر المستفيدين عن سوء أداء الموظفين وتعاملهم الغير لائق** حيث ان الجمعية الخيرية جهة تقوم بتقديم خدمات لهم ومساعدتهم
- ٥. **عدم وضوح آلية التواصل مع المستفيدين** لتزويدهم بسير معاملاتهم مما يضطرهم لزيارة مقر الجمعية ويرهقهم ذلك مادياً وحين الاتصال هاتفياً على الجمعية لا يتم الرد على مكالماتهم .
- ٦. **تأخر سير المعاملة** لأكثر من شهر وقد تصل لسنة فأكثر
- ٧. **عدم حصول بعض المستفيدين على المساعدة** أو لا تلبية المساعدة المقدمة لهم احتياجاتهم وقلة المبالغ المقدمة .
- ٨. من أهم عوامل نجاح المؤسسات/المنظمات توصية مستفيديها وتسويقهم للجمعية الخيرية، إلا أن **تجربة المستفيدين أفادوا بعدم التوصية للآخرين بالجمعية الخيرية للحصول على مساعدات**

٤٥

٥٥

٥٥





عنه محضراً ضاع رقمه في ١٨ / ١٠ / ١٤٤٢ م

اعتماد مجلس الإدارة

١	الأستاذ / حاتم بن حسن قاضي	رئيس المجلس	
٢	الدكتور / عيسى بن محمد رواس	نائب رئيس المجلس	
٣	الأستاذ / أحمد بن عبد العزيز الحمدان	المشرف المالي	
٤	الدكتور / مدني بن عبد القادر علاقي	عضواً	
٥	الدكتور / خالد بن أمين عطاس	عضواً	
٦	الأستاذ / وليد بن محمد سعيد سمباوه	عضواً	
٧	الأستاذ / خالد بن مراد علي رضا	عضواً	
٨	المهندس / أحمد بن عبد العزيز سندي	عضواً	
٩	الأستاذ / محمد بن عبد الله سندي	عضواً	
١٠	الدكتور / عبد الرحمن بن محمد علي ماريه	عضواً	
١١	الدكتور / هاشم بن محمد علي مهدي	عضواً	

١١/١١

