



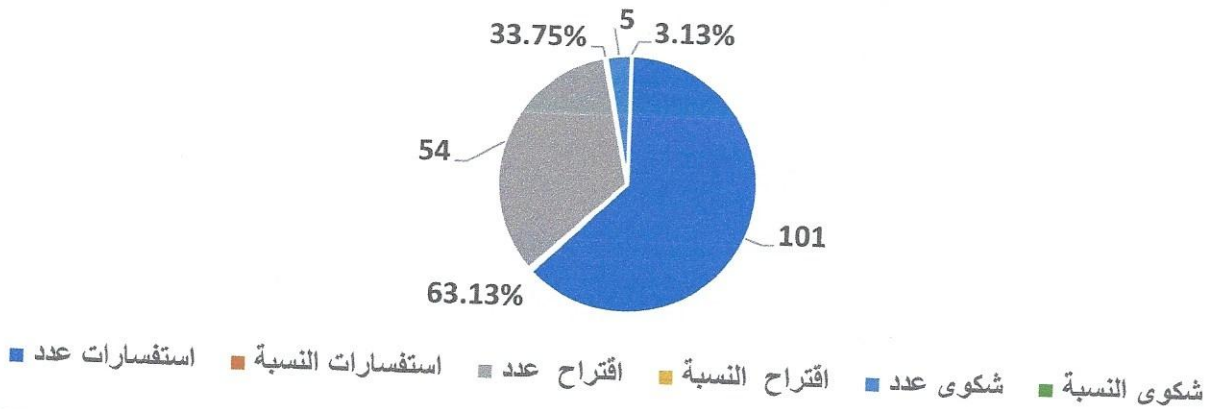
محضر الاجتماع - ٢٠٢٥ م لمجلس إدارة الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل

بحمد الله وتوفيقه عقد مجلس إدارة الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل الاجتماع الثامن، وذلك في تمام الساعة الواحدة ظهراً يوم الثلاثاء ١٤٤٧/٠٧/١١ هـ - الموافق ٢٠٢٥/١٢/٣٠ م، وقد ترأس الاجتماع سعادة رئيس مجلس إدارة الجمعية الأستاذ / خالد بن علي السيف، الذي افتتح الاجتماع بحمد الله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم، بعد ذلك شرع المجلس في استعراض جدول الاعمال، حيث قام باستعراض الموضوعات المدرجة على جدول الاعمال والتي جاءت على النحو التالي: -

الموضوع الاول: الاطلاع على نافذة استقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى بالموقع الالكتروني للجمعية.

معدلات الاسفسارات والاقتراحات والشكاوى						
استفسارات		اقتراح		شكاوى		إجمالي
عدد	النسبة	عدد	النسبة	عدد	النسبة	الإجمالي
١٠١	٦٣,١٣%	٥٤	٣٣,٧٥%	٥	٣,١٣%	١٦٠

معدلات الاسفسارات والاقتراحات والشكاوى



قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ١

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.





الموضوع الثاني: الاطلاع على تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة.

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٢

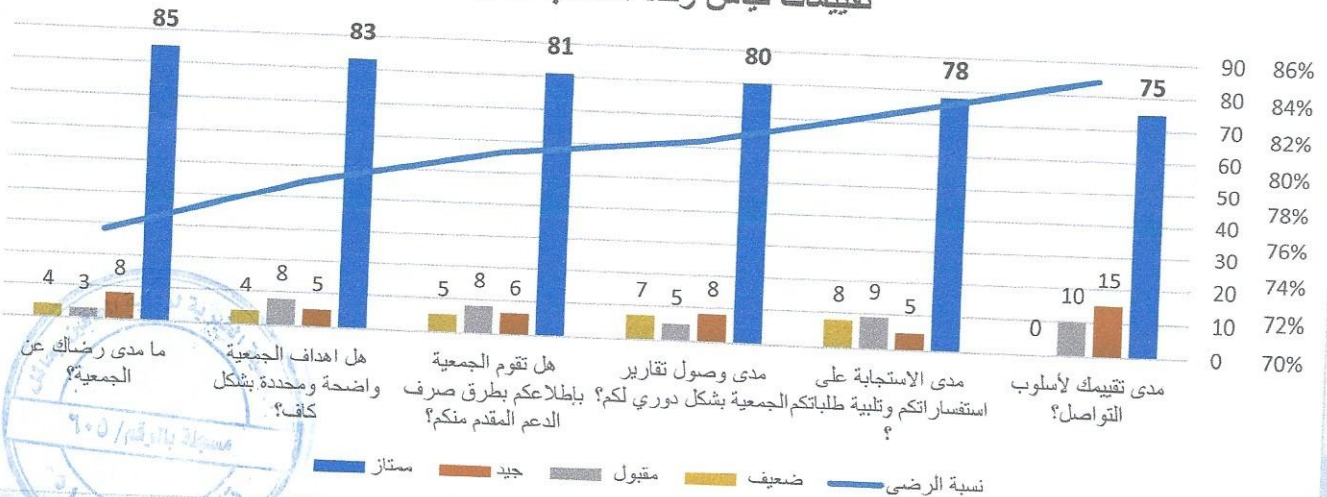
- تم الاطلاع على تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة وهي كالتالي: - (الداعمين - الموظفين - المستفيدين)
واتخذ المجلس القرارات التالية: -

- التعامل مع الداعمين (الاستمرار في تطوير آليات التواصل مع الداعمين وتعزيز الشفافية، رفع مستوى ارسال التقارير الدورية لكل داعم، توثيق طرق صرف الدعم بشكل مبسط وقابل للعرض، فتح قنوات تواصل مباشر لتلقى الملاحظات والمقترحات - الوصول إلى نسبة أكبر من الداعمين والمانحين للمشاركة في الاستبيان).
- التعامل مع المستفيدين (الاقتراب والاستماع إلى المستفيد وتوجيه أسئلة مفتوحة للمستفيدين والذي يطلب منهم توضيح الملاحظات والمقترحات والتي يراها المستفيد وذلك إعطاء المستفيد حرية التعبير، ومن ثم تم استخدام أداة مخطط التقارب وذلك يجاد العلاقة بين إجابات المستفيدين وأخذ مقترحاتهم وملاحظاتهم ومن ثم العمل على تطبيقها حتى يتم تحقيق تطلعات المستفيدين).
- التعامل مع الموظفين (معرفة رضا الموظفين عن جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية لموظفيها وذلك بالاطلاع على الايجابيات والتحديات لتطويرها وتحسينها لخلق بيئة عمل جاذبة وفق الاستبانة المعدة لذلك)

تقييمات قياس رضا أصحاب العلاقة

المجموع	نسبة الرضى	ضعيف	مقبول	جيد	ممتاز	رأي أصحاب العلاقة في أداء الجمعية
100	75%	0	10	15	75	مدى تقييمك لأسلوب التواصل؟
100	78%	8	9	5	78	مدى الاستجابة على استفساراتكم وتلبية طلباتكم؟
100	80%	7	5	8	80	مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟
100	81%	5	8	6	81	هل تقوم الجمعية باطلاعكم بطرق صرف الدعم المقدم منكم؟
100	83%	4	8	5	83	هل اهداف الجمعية واضحة ومحددة بشكل كاف؟
100	85%	4	3	8	85	ما مدى رضاك عن الجمعية؟

تقييمات قياس رضا أصحاب العلاقة





الموضوع الثالث:

- الاطلاع على تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية.

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٢

تم الاطلاع على تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية حيث شارك في قياس رضا المستفيدين عدد (١٢٠٧) من أصل (٢٢٣٦) مستفيدة وبذلك بلغت نسبة الاستجابة (٥٤) %

الموضوع الرابع:

- الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا.

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٣

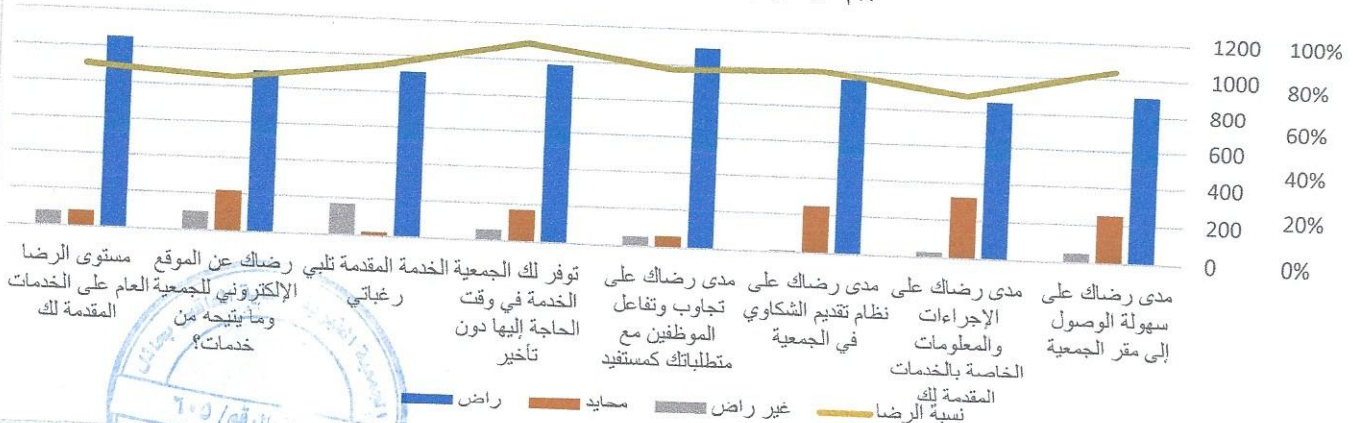
تم الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا. واتخذ المجلس القرارات التالية:-

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

تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية

المجموع	نسبة الرضا	غير راض	محايد	راض	أداء الجمعية
1207	75%	٥٠	٢٥٠	٩٠٧	مدى رضاك على سهولة الوصول إلى مقر الجمعية
1207	71%	٢٩	٣٢٣	٨٥٥	مدى رضاك على الإجراءات والمعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة لك
1207	79%	١٠	٢٤٧	٩٥٠	مدى رضاك على نظام تقديم الشكاوي في الجمعية
1207	91%	٥٠	٥٧	١١٠٠	مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد
1207	81%	٥٨	١٦٩	٩٨٠	توفر لك الجمعية الخدمة في وقت الحاجة إليها دون تأخير
1100	83%	١٦٨	٢٠	٩١٢	الخدمة المقدمة تلي رغباتي
1207	74%	١٠٠	٢١٧	٨٩٠	رضاك عن الموقع الإلكتروني للجمعية وما يتيح من خدمات؟
1207	87%	٧٥	٨٢	١٠٥٠	مستوى الرضا العام على الخدمات المقدمة لك

تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية





الموضوع الخامس:

- اطلاع 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 تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية.
- عرض نتائج تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٥

تم الاطلاع على نتائج التقييمات

الموضوع الخامس:

القرارات والتوصيات لمجلس الإدارة على نتائج التقييم

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٥

- 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 المصداقية 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.

الموضوع السادس:

إبلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات (المستفيدين - الداعمين والمانحين - الموظفين).

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٦

الموافقة على إبلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات ونشرها بالموقع الإلكتروني للجمعية.





الاطلاع على التغذية الراجعة من عمليات التقييم.

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٧

واتخذ المجلس القرارات والتوصيات التالية: -

- انطلاقاً من حرصنا على اتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية وإيماناً منا بضرورة مراقبة أداء الجمعية من أجل التطوير والتنمية عملنا من خلال استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدمات الجمعية (الموظفين - المستفيدين - الداعمين)
- تحليل النتائج بالإضافة إلى حصر توصيات التحسين للوصول إلى أعلى جودة من الخدمات المقدمة
- إعداد خطط التحسين واعتمادها وإعداد خطة تنفيذية لها.
- مراقبة الأداء للوصول إلى التطوير والارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة.
- خطة التحسين المتعلقة بالموظفين.
- تطوير الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية ليكون التوجيه واضحاً وبالتالي توجيه العاملين للعمل على تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية، تطبيق نظام العمل المرن.
- تحديد الأولويات والعمل على إنجازها وخصوصاً التي تتعلق بتنظيم العمل من خلال تطوير الهيكل التنظيمي واعتماده بالإضافة إلى تقييم الأداء الوظيفي وبطاقة الوصف الوظيفي وسلم الرواتب.
- الحد من العشوائية في توزيع المهام وتمكين الموظفين الصلاحيات اللازمة والمساعدة في إنجاز الأعمال.
- دورات تدريبية على السياسات واللوائح والإجراءات والأنظمة الخاصة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي التي نخدمهم في تطوير وإنجاز الأعمال.
- منح القائمين على البرامج والمشاريع والحوكمة والجودة مكافآت لزيادة الإيرادات وتنوع الخدمات والأنشطة وتنظيم العمل بحيث تحمل على المصروفات التشغيلية للبرامج والأنشطة.
- خطة التحسين المتعلقة بالداعمين والمانحين.
- سرعة تنفيذ المشاريع والبرامج والأنشطة وإيصالها للمستفيدين بعينة تامة.
- إرسال التقارير بصفة دورية وشهرية عن المشاريع والبرامج والأنشطة المنفذة.
- توثيق المشاريع والبرامج والأنشطة بمصادقية عالية تقارير إعلامية (صور - فيديوهات) - تقارير فنية (نتائج - مخرجات تقرير الاثر) - تقارير مالية (قيود يومية، كشف حساب، فواتير تحويلات، شيكات)
- 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.





الموضوع الثامن:

الاطلاع على الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٨

الموافقة على اعتماد الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية ونشرها بالموقع الالكتروني للجمعية.

الاحصائيات				
اسم البرنامج	الفئة المستهدفة	عدد المستفيدين	التكلفة	نسب الإنجاز
برنامج كفالة معاق	الأطفال ذوي الإعاقة من المحتاجين	300	450000	100%
تأهيل جلسات علاج طبيعي (مركز التأهيل)	الأطفال ذوي الإعاقة	100	2392098	100%
عمليات للمحتاجين	الأشخاص ذوي الإعاقة	1	13000	100%
برنامج الأجهزة المساعدة والتعويضية	الأشخاص ذوي الإعاقة	150	170000	100%
أنشطة وبرامج وخدمات الجمعية	الأشخاص ذوي الإعاقة	100	10138	100%
توفير أجهزة طبية للمعاقين	الأشخاص ذوي الإعاقة	12	30000	100%
الرعاية الصحية للأطفال ذوي الإعاقة (١)	الأطفال ذوي الإعاقة	20	100000	100%
الرعاية الصحية للأطفال ذوي الإعاقة (٢)	الأطفال ذوي الإعاقة	100	150000	100%
تأهيل الأطفال المعاقين (توحد)	الأطفال ذوي الإعاقة	30	995433	100%
الإجمالي		813	4310669	100%





وعليه كانت تلييه كل من الاعضاء الاتية أسماؤهم: -

أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	الأستاذ / خالد بن علي بن عبد المحسن السيف	رئيس مجلس الإدارة	
٢	الأستاذ / سليمان بن عبد الرحمن العجلان	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	الأستاذ / عبد السلام بن عبد الكريم معجل الفرج	عضو مجلس الإدارة - أمين الصندوق	
٤	الأستاذ / فهد بن ناصر القباع	عضو مجلس الإدارة	
٥	الأستاذ / هاني بن عبد العزيز الخلفي	عضو مجلس الإدارة	
٦	الأستاذ / خلف بن زعل بن عواد الشمري	عضو مجلس الإدارة	
٧	الأستاذ / محمد بن حمد بن صالح السيف	عضو مجلس الإدارة	
٨	الأستاذ / مساعد بن محمد بن علي الزهيري	عضو مجلس الإدارة	
٩	الأستاذ / عبد الله بن علي بن سعد الريشان	عضو مجلس الإدارة	

والله الموفق

