

الرقم: _____
التاريخ: _____
المشروعات: _____

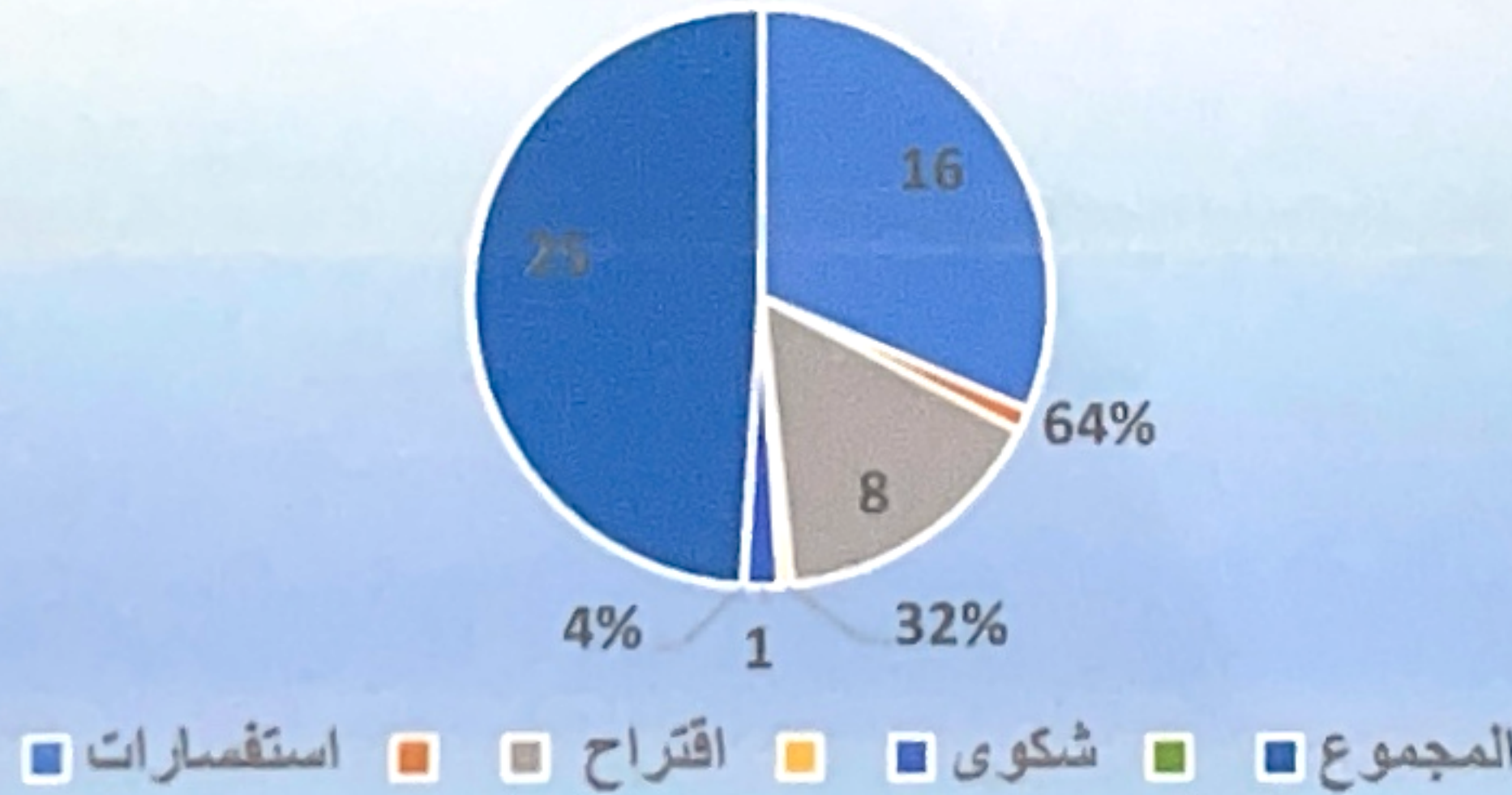
محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية سبيل الأهلية لعام ٢٠٢٥ م

بحمد لله وتوفيقه عقد مجلس إدارة جمعية سبيل الأهلية اجتماعه، وذلك في تمام الساعة الواحدة ظهراً يوم الأربعاء ١٤٤٧/٠٧/١٢ هـ - الموافق ٢٠٢٥/١٢/٣١ م، وقد ترأس الاجتماع سعادة رئيس مجلس إدارة الجمعية الأستاذ / نزال بن خلف بن نزال الشمري، الذي افتتح الاجتماع بحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله ﷺ، بعد ذلك شرع المجلس في استعراض جدول الاعمال، حيث قام باستعراض الموضوعات المدرجة على جدول الأعمال والتي جاءت على النحو التالي: -
الموضوع الأول: -

الاطلاع على نافذة استقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني للجمعية

معدلات الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى						
استفسارات		اقتراح		شكاوى		المجموع
عدد	النسبة	عدد	النسبة	عدد	النسبة	
١٦	٦٤%	٨	٣٢%	١	٤%	٢٥

معدلات الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى



قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ١

تم الاطلاع على نافذة استقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى بالموقع الإلكتروني 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.

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

الموضوع الثاني

الاطلاع على تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة.

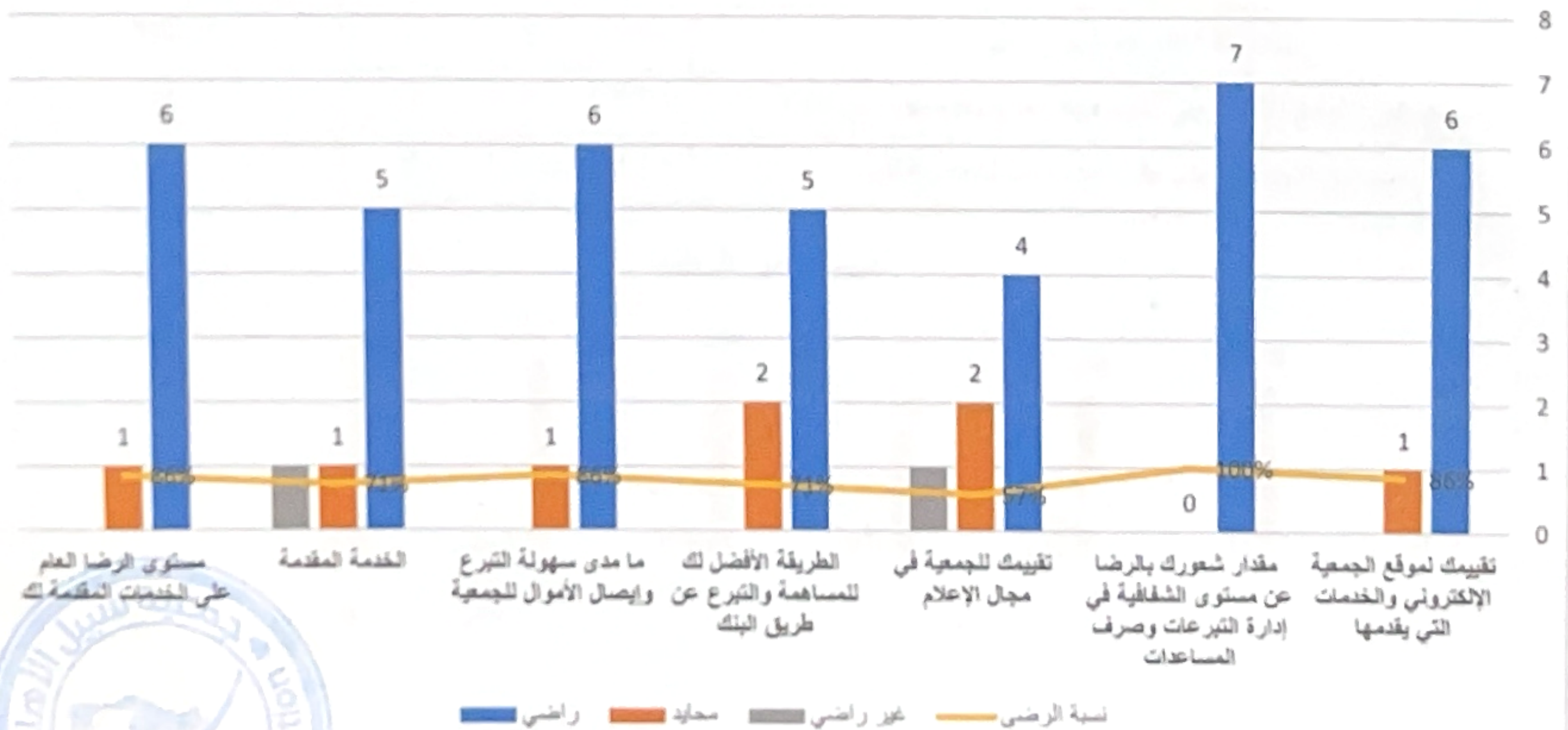
قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٢

- تم الاطلاع على 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	غير راضى	محايد	راضى	رأي أصحاب العلاقة في أداء الجمعية
86%	٠	١	٦	تقييمك لموقع الجمعية الإلكتروني والخدمات التي يقدمها
100%	٠	٠	٧	مقدار شعورك بالرضا عن مستوى الشفافية في إدارة التبرعات وصرف المساعدات
57%	١	٢	٤	تقييمك للجمعية في مجال الإعلام
71%	٠	٢	٥	الطريقة الأفضل لك للمساهمة والتبرع عن طريق البنك
86%	٠	١	٦	ما مدى سهولة التبرع وإيصال الأموال للجمعية
71%	١	١	٥	الخدمة المقدمة
86%	٠	١	٦	مستوى الرضا العام على الخدمات المقدمة لك

تقييمات قياس رضا اصحاب العلاقة



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

الموضوع الثالث

الاطلاع على تقييم قياس رضا مستخدمي الجمعية.

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٣

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

الموضوع الرابع

الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا.

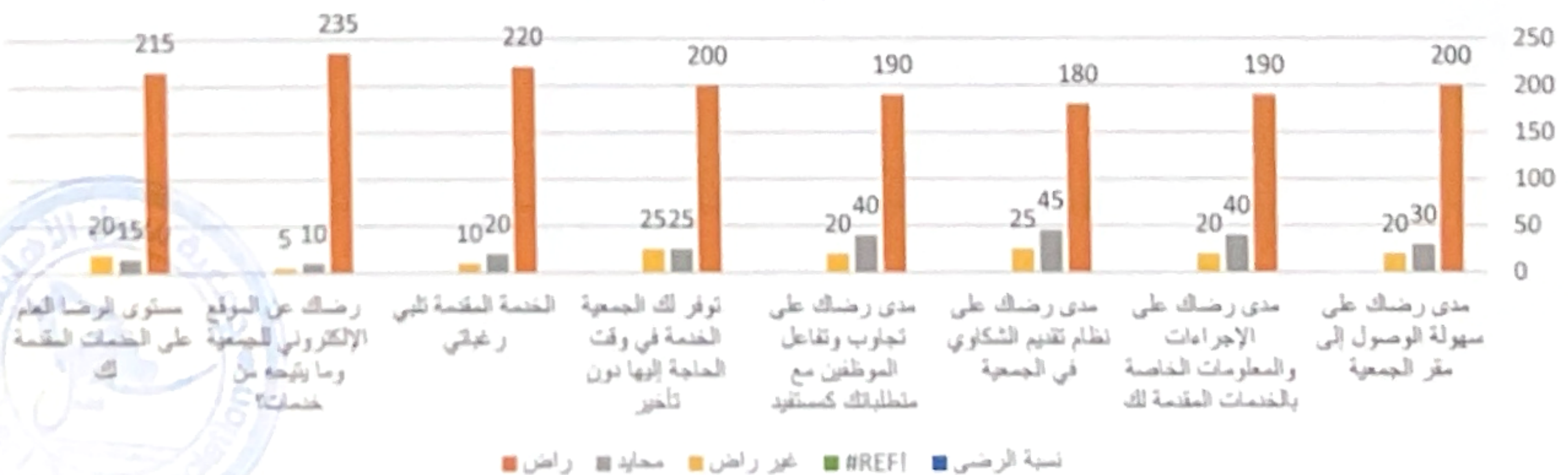
قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٤

- تم الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا واتخذ المجلس القرارات التالية:-
- زيادة التنوع في الخدمات لتلبية احتياجات المستخدمين.
- الحرص على وصول الخدمات لجميع مستخدمي الجمعية بأسرع وقت وبجودة عالية.

تقييم قياس الرضا

نسبة الرضا	راض	محايد	غير راض	رأي المستفيد في أداء الجمعية
80%	٢٠٠	٣٠	٢٠	مدى رضاك على سهولة الوصول إلى مقر الجمعية
76%	١٩٠	٤٠	٢٠	مدى رضاك على الإجراءات والمعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة لك
72%	١٨٠	٤٥	٢٥	مدى رضاك على نظام تقديم الشكاوي في الجمعية
76%	١٩٠	٤٠	٢٠	مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد
80%	٢٠٠	٢٥	٢٥	توفر لك الجمعية الخدمة في وقت الحاجة إليها دون تأخير
88%	٢٢٠	٢٠	١٠	الخدمة المقدمة تلبي رغباتي
94%	٢٣٥	١٠	٥	رضاك عن الموقع الإلكتروني للجمعية وما يتيح من خدمات؟
86%	٢١٥	١٥	٢٠	مستوى الرضا العام على الخدمات المقدمة لك

تقييم قياس الرضا



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

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 والموافقة على نتائج التقييمات

الموضوع الخامس

القرارات والتوصيات لمجلس الإدارة على نتائج التقييم

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٥

- القرارات والتوصيات لمجلس الإدارة على نتائج التقييم 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.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

الموضوع السادس

الاطلاع على التغذية الراجعة من عمليات التقييم

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٦

• 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 تقدم الخدمات والبرامج بشكل منتظم.
- المساعدة في تلبية احتياجات المستفيدين.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين المحتاجين من فئة شديدي الاحتياج.



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

الموضوع السابع

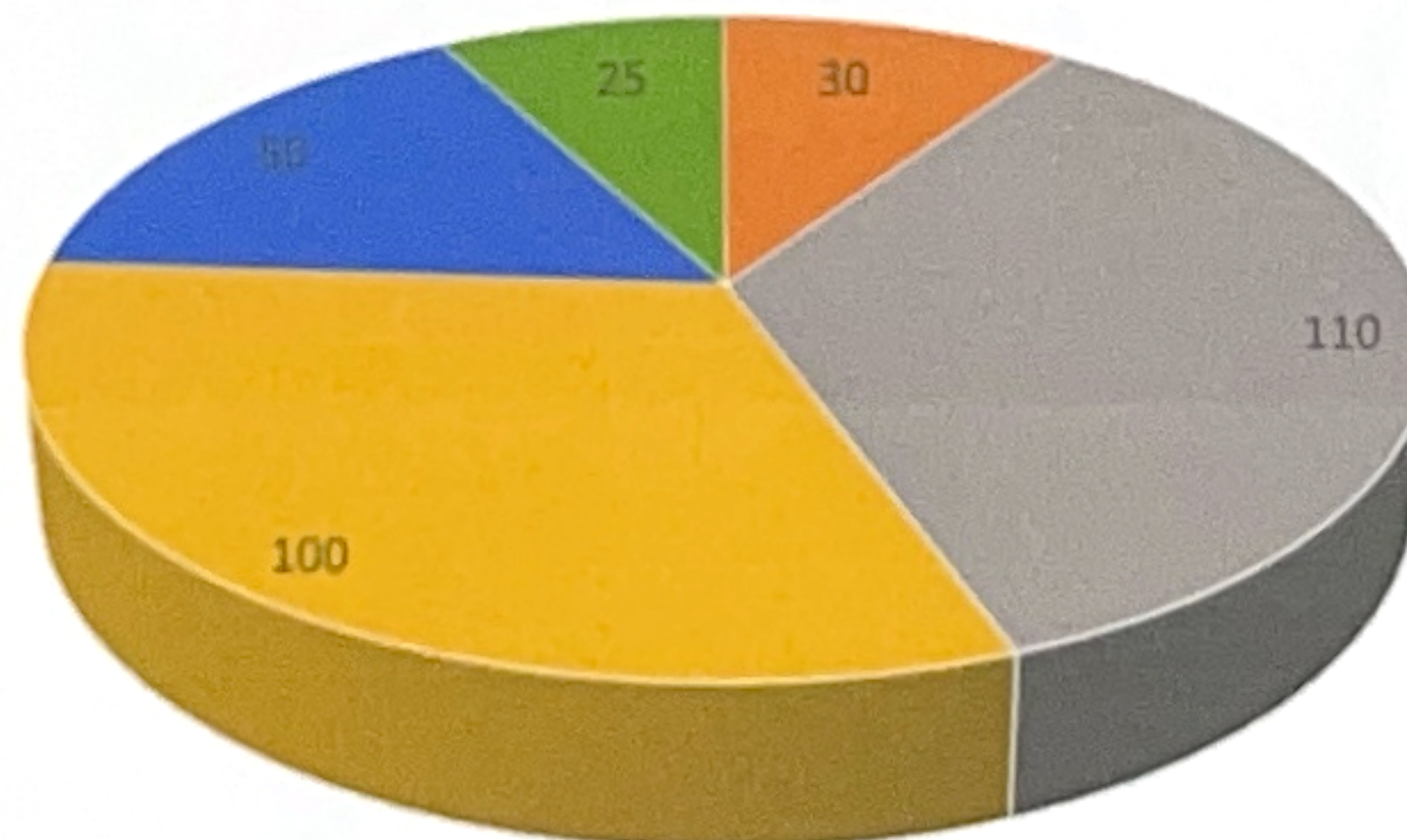
الاطلاع الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٧

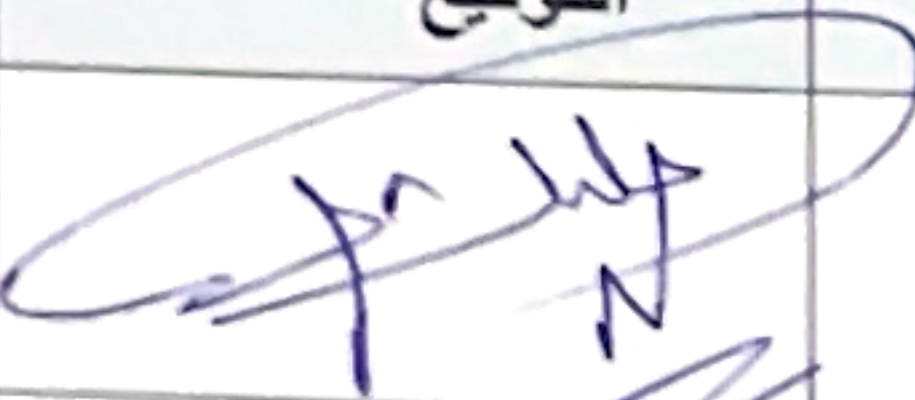
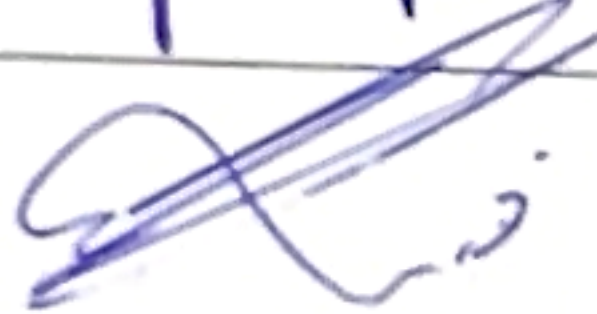
- تم الاطلاع والموافقة على الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية

الاحصائيات	
الفئة المستهدفة	عدد المستفيدين
عدد المتطوعين	30
برادات مياه	110
صهاريج سقيا الماء	100
خزانات المياه	50
صيانة غطاسات المياه	25

الإحصائيات



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

أعضاء مجلس الإدارة			
م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	الأستاذ / نزال خلف نزال الشمري	رئيس مجلس الإدارة	
2	الأستاذ / خالد خلف زعل	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	الأستاذ / خالد عبدالله سعد الشمري	عضو مجلس الإدارة	
4	الأستاذ / منصور الأسمر راضي البنتان	عضو مجلس الإدارة	
5	الأستاذ / راضي عياد خلف العنزي	عضو مجلس الإدارة	

