



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الغزاة
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي

ترخيص رقم ٣٣٤٦

محضر اجتماع مجلس ادارة لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الغزاة

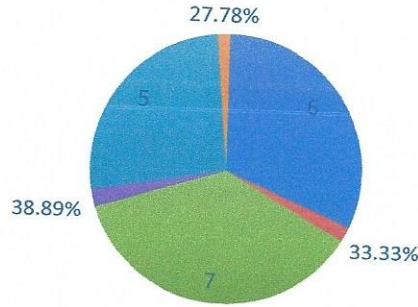
تم عقد الاجتماع بمقر جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الغزاة، ترخيص رقم (٣٣٤٦)، وذلك في تمام الساعة الواحدة ظهراً يوم الأحد بتاريخ: ١٤٤٦/٠٦/٢١ هـ - الموافق ٢٠٢٤/١٢/٢٠ م، وقد ترأس الاجتماع سعادة رئيس مجلس الإدارة، الأستاذ / فهد بن عبدالرحمن حليان الفهاد، الذي افتتح الاجتماع بحمد الله والصلاة والسلام 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: -

١- الموضوع الأول: -

الاطلاع على نافذة استقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى بالموقع الالكتروني للجمعية

المجموع	شكاوى		اقتراح		استفسارات	
	النسبة	عدد	النسبة	عدد	النسبة	عدد
١٨	٢٧,٧٨%	٥	٣٨,٨٩%	٧	٣٣,٣٣%	٦

معدلات الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى



شكاوى النسبة ■ شكاوى عدد ■ اقتراح النسبة ■ اقتراح عدد ■ استفسارات النسبة ■ استفسارات عدد

التوصيات: -

تم الاطلاع على نافذة لاستقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى بالموقع الالكتروني للجمعية. واتخذ المجلس القرارات التالية: -

- ١- يتم عرض الشكاوى على المدير التنفيذي.
- ٢- تُحال الشكاوى إلى إدارة قسم خدمة المستفيدين.



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الغزاة
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي

ترخيص رقم ٣٣٤٦

الموضوع الثاني:

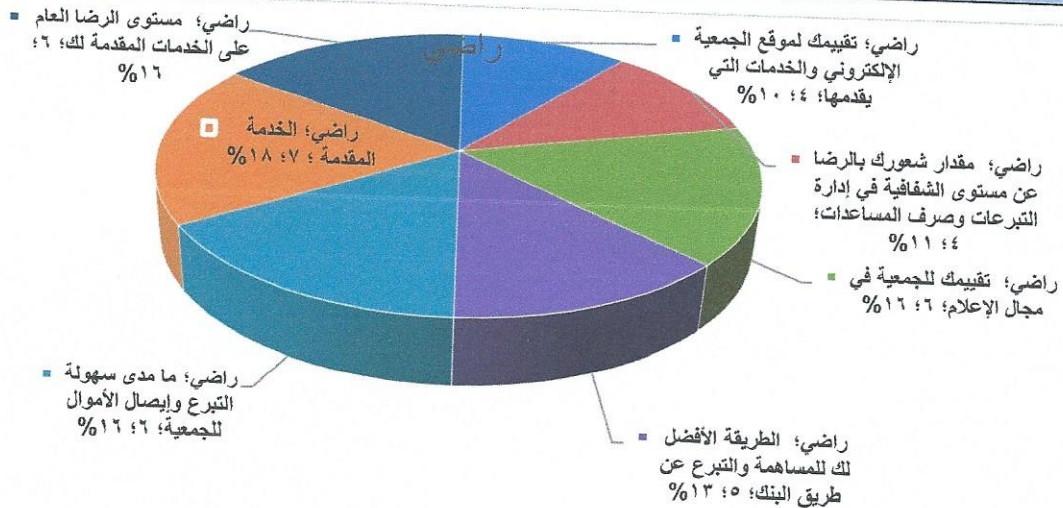
- الاطلاع على تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة.

- التوصيات:-

- تم الاطلاع على تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة واتخذ المجلس القرارات التالية:-
- 1- الاستمرار في تطوير آليات التواصل مع الداعمين وتعزيز الشفافية.
 - 2- رفع مستوى ارسال التقارير الدورية لكل داعم.
 - 3- فتح قنوات تواصل مباشر لتلقى الملاحظات والمقترحات.
 - 4- الوصول إلى نسبة أكبر من الداعمين والمانحين للمشاركة في الاستبيان.

تقييمات قياس رضا اصحاب العلاقة

نسبة الرضى	المجموع	غير راضى	محايد	راضى	رأى أصحاب العلاقة في أداء الجمعية
57%	7	١	٢	٤	تقييمك لموقع الجمعية الإلكتروني والخدمات التي يقدمها
57%	7	٠	٣	٤	مقدار شعورك بالرضا عن مستوى الشفافية في إدارة التبرعات وصرف المساعدات
86%	7	١	٠	٦	تقييمك للجمعية في مجال الإعلام
71%	7	٠	٢	٥	الطريقة الأفضل لك للمساهمة والتبرع عن طريق البنك
86%	7	١	٠	٦	ما مدى سهولة التبرع وإيصال الأموال للجمعية
100%	7	٠	٠	٧	الخدمة المقدمة
86%	7	٠	١	٦	مستوى الرضا العام على الخدمات المقدمة لك





المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الغزاة
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٣٣٤٦

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

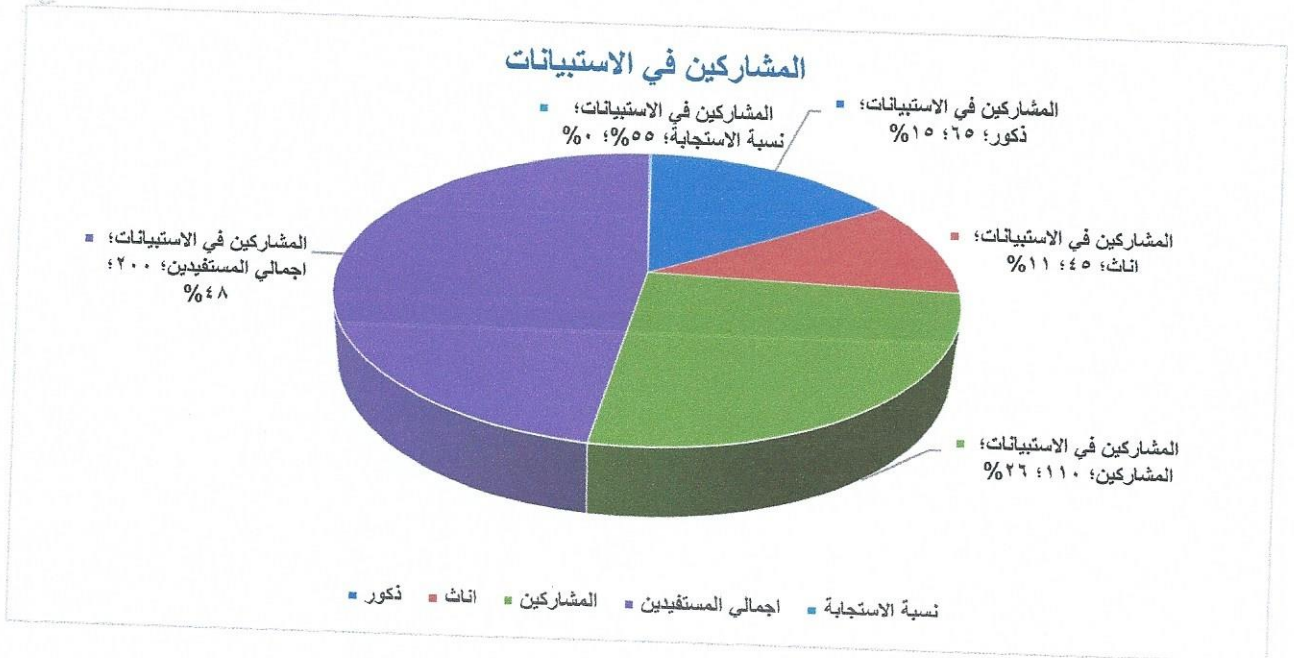
الموضوع الثالث

- الاطلاع على نسبة الاستجابة لتقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية.

التوصيات :-

تم الاطلاع نسبة الاستجابة لتقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية حيث شارك في قياس رضا المستفيدين عدد (١١٠) مستفيد/ة من أصل (٢٠٠) مستفيد/ة بلغت نسبة الاستجابة (٥٥) %

البيان	ذكور	اناث	المشاركين	اجمالي المستفيدين	نسبة الاستجابة
المشاركين في الاستبيانات	٦٥	٤٥	١١٠	200	55%





المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الغزاة
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٣٣٤٦

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

الموضوع الرابع:

- الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا.

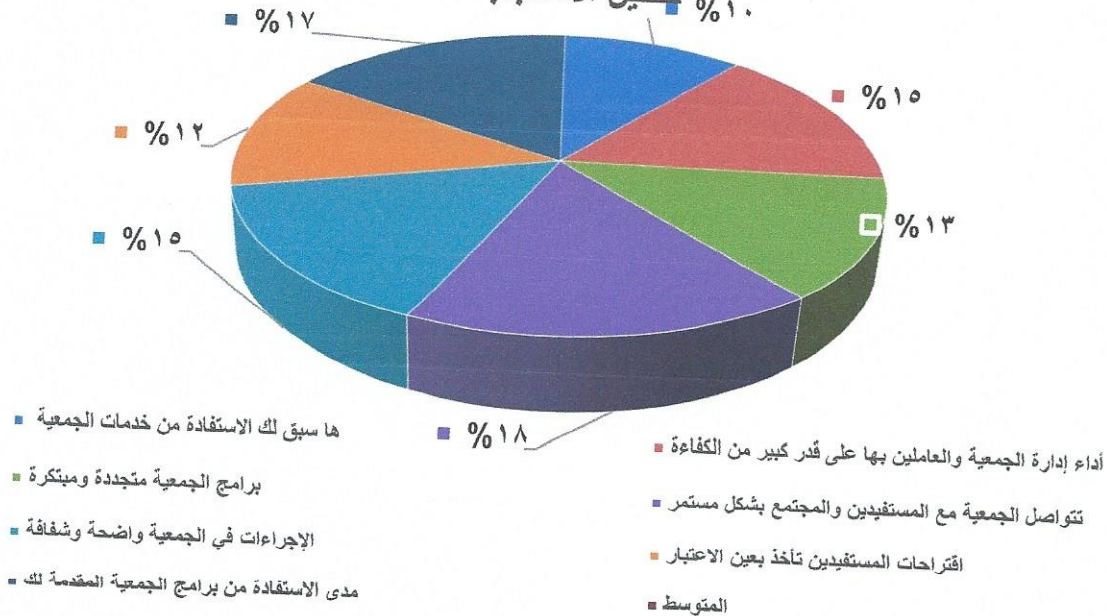
- التوصيات:

- تم الاطلاع 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.

تحليل الاستجابات لقياس الرضا

البيان	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا	المجموع	مجموع الرضا	نسبة الرضى
ها سبق لك الاستفادة من خدمات الجمعية	٦٠	٢٠	١٩	١٠	٦	١١٥	٨٠	70%
أداء إدارة الجمعية والعاملين بها على قدر كبير من الكفاءة	٨٥	١٥	٨	٥	٢	١١٥	١٠٠	87%
برامج الجمعية متجددة ومبتكرة	٧٥	١٠	١٩	٧	٤	١١٥	١٠٠	87%
تواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل مستمر	١٠٠	٥	١	٦	٣	١١٥	٨٥	74%
الإجراءات في الجمعية واضحة وشفافة	٨٥	١٠	٤	١٠	٦	١١٥	٩٥	83%
اقتراحات المستفيدين تأخذ بعين الاعتبار	٧٠	٨	٢٥	٦	٦	١١٥	٧٨	68%
مدى الاستفادة من برامج الجمعية المقدمة لك	٩٥	٨	٣	٧	٢	١١٥	١٠٣	90%
المتوسط								80%

تحليل الاستجابات %١٠





المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الغزاة
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٣٣٤٦

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
- التوصيات
- تم الاطلاع والموافقة على اعتماد نتائج التقييمات.

الموضوع الخامس

القرارات والتوصيات لمجلس الإدارة على نتائج التقييم

- التوصيات:
- واتخذ المجلس القرارات والتوصيات التالية: -
- 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.
- الحرص على وصول الخدمات لجميع مستفيدي الجمعية بأسرع وقت وبجودة عالية
- التعامل بفاعلية مع الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات والتواصل مع المستفيدين بشكل مستمر للحصول على الحلول وتقديم الخدمة بأسرع وقت وبجودة عالية وكذلك الاستفسارات والاقتراحات.
- التواصل مع الداعمين والمانحين بشفافية وبدرجة عالية من المصادقية
- تنفيذ البرامج والمشاريع باحترافية وعمل استبيانات وتقييمات لكل مشروع وعرضه على الإدارة التنفيذية.



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الغزاة
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي

ترخيص رقم ٣٣٤٦

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

الموضوع السادس:

الاطلاع على التغذية الراجعة من عمليات التقييم

- التوصيات

واتخذ المجلس القرارات والتوصيات التالية:-

- التغذية الراجعة للاستفسارات والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي الجمعية.
- بضمان إدارة فعالة للاستفسارات والشكاوى والتغذية الراجعة من خلال المعلومات والإرشاد لكل المستفيدين للاعتراف بالتغذية الراجعة وتسجيلها
- تتعامل جمعية تحفيظ القرآن الكريم في محافظة الغزاة مع جميع الاستفسارات والشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسرية
- توضيح اهداف قابلة للقياس بخصوص الاستفسارات والشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان غدارة فعالة ولتعزيز التحسن المستمر

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 تقام حلقات القرآن الكريم بشكل منتظم.
- المساعدة في تحفيظ الطلاب والطالبات على حضور حلقات التحفيظ.
- السرعة في تنفيذ طلبات المستفيدين.



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الغزاة
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٣٣٤٦

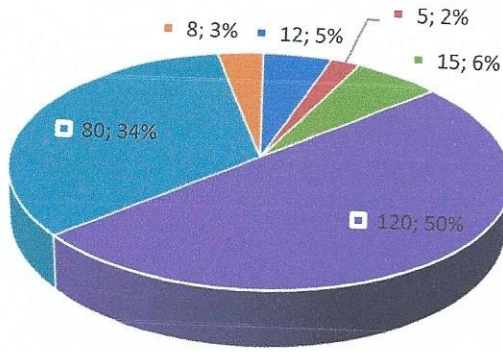
الموضوع السابع:

الاطلاع الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية

التوصيات:-

الموافقة على اعتماد الإحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية

الاحصائيات



عدد المعلمين
عدد المشرفين
عدد الحلق القرآنية
عدد الطلاب
عدد الطالبات
عدد المتطوعين

الاحصائيات

البيان	العدد
عدد المعلمين	12
عدد المشرفين	5
عدد الحلق القرآنية	15
عدد الطلاب	120
عدد الطالبات	80
عدد المتطوعين	8
الإجمالي	240

الموضوع الثامن:

ابلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً إلى ملاحظاتهم على تقييم قياس الرضا

التوصيات:-

الموافقة على ابلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً إلى ملاحظاتهم على تقييم قياس الرضا



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الغزاة
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٣٣٤٦

الموضوع التاسع:

الاطلاع على تقرير التواصل مع ابلاغ المستهدفين لإبلاغهم عند نشر أو تحديث الأنظمة واللوائح والسياسات

التوصيات: -

الموافقة على تقرير التواصل مع ابلاغ المستهدفين لإبلاغهم عند نشر أو تحديث الأنظمة واللوائح والسياسات

المستهدفين	طرق الإبلاغ
أعضاء مجلس الإدارة	اجتماعات مجلس الإدارة - موقع الجمعية
أعضاء الجمعية العمومية	اجتماعات الجمعية العمومية - موقع الجمعية
الموظفين والعاملين	الاجتماعات - موقع الجمعية
المتطوعين	الاجتماعات - موقع الجمعية
المستفيدين	موقع الجمعية

الأنظمة واللوائح والسياسات

سياسة تعارض المصالح	سياسة إدارة المخاطر	سياسة صرف المساعدات	نظام الرقابة الداخلي
إجراءات التعامل مع المقبوضات	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة	سياسات وإجراءات الإبلاغ عن المعاملات المشتبه بها بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما في ذلك حظر التنبيه عن البلاغات المقدمة
آلية استرداد التبرع للمتبرع	سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها	سياسة الصرف على البرامج والأنشطة	سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
آلية التأكد من استحقاق المستفيد	سياسة الاستثمار	سياسة قواعد السلوك	سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
سياسة آليات الرقابة والإشراف	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر	سياسة مكافحة الإرهاب وتمويله وغسل الأموال
سياسة جمع التبرعات	سياسة خصوصية البيانات	سياسة صرف المساعدات	ملف تقييم مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب
سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات	سياسيات وإجراءات تتعلق بحفظ السجلات ..	سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	نظام الرقابة الداخلي
اللائحة الأساسية	اللائحة المالية	لائحة إدارة التطوع والمتطوعين	لائحة الصلاحيات المالية
لائحة الصلاحيات الوظيفية	لائحة المشتريات	لائحة الموارد البشرية	لائحة تنظيم العمل
لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي	لائحة صرف المساعدات	لائحة صلاحيات مجلس الإدارة	لائحة صلاحيات مجلس الإدارة والصلاحيات الممنوحة من مجلس الإدارة



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الغزاة
تحت اشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي

ترخيص رقم ٣٣٤٦

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

أعضاء المجلس

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	فهد عبدالرحمن حليان الفهاد	رئيس المجلس	
٢	عبدالمحسن عبدالرحمن حليان الفهاد	نائب رئيس المجلس	
٣	عبدالمجيد ناهض عواد الشمري	أمين الصندوق	
٤	خاتم خلف جارالله الشمري	عضواً	
٥	فهد حمود خليوي التميمي	عضواً	

والله الموفق