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

الرقم :
التاريخ :
المشفوعات :

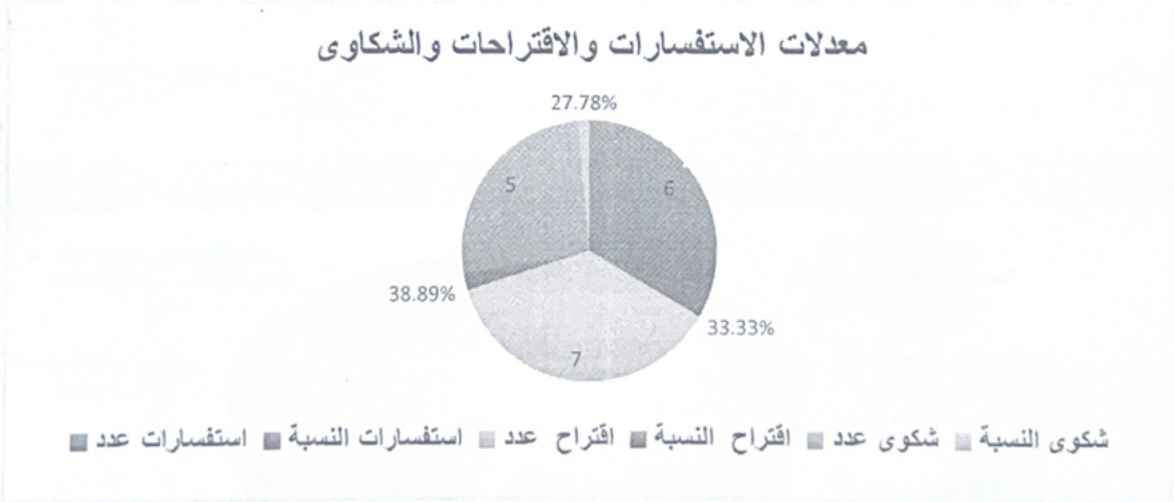
محضر اجتماع مجلس ادارة لجمعية تحفيظ القران الكريم بمحافظة الغزالة

تم عقد الاجتماع بمقر جمعية تحفيظ القران الكريم بمحافظة الغزالة، ترخيص رقم (٣٣٤٦)، وذلك في تمام الساعة الواحدة ظهراً يوم الثلاثاء بتاريخ: ١٤٤٧/٠٦/٠٣هـ - الموافق ٢٠٢٥/١١/٢٥م، 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

استفسارات		اقتراح		شكوى		المجموع
عدد	النسبة	عدد	النسبة	عدد	النسبة	
٦	٣٣,٣٣٪	٧	٣٨,٨٩٪	٥	٢٧,٧٨٪	١٨



التوصيات: -

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.

الموضوع الثاني:

- الاطلاع على تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة.

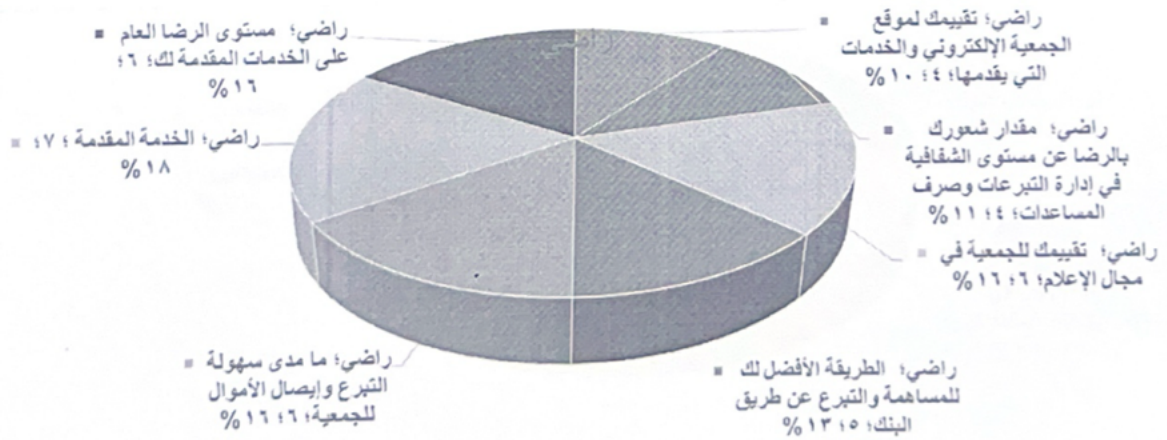
التوصيات: -

-تم الاطلاع 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

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



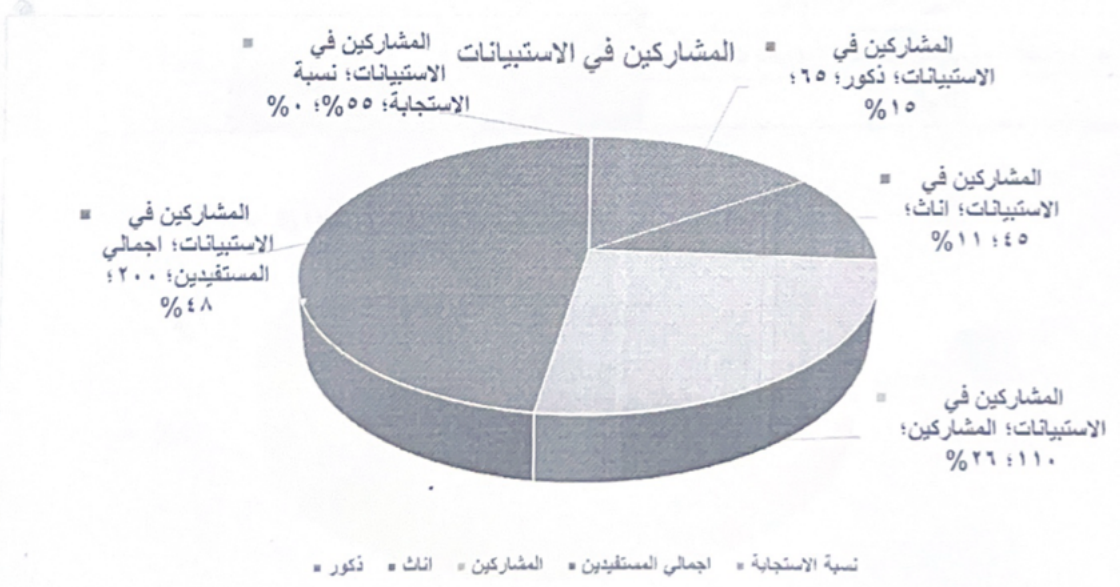
الموضوع الثالث

- 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	٢٠٠	55%



الموضوع الرابع:

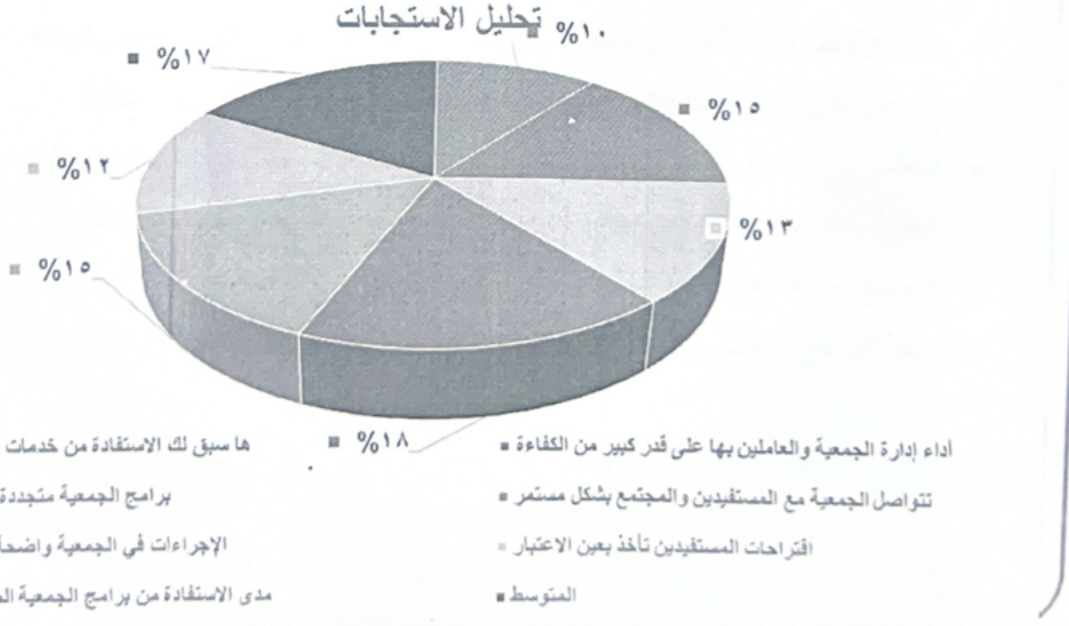
- الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا.

التوصيات: -

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

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

تحليل الاستجابات لقياس الرضا								
البيان	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض إطلاقا	المجموع	مجموع الرضا	نسبة الرضى
ها سبق لك الاستفادة من خدمات الجمعية	٦٠	٢٠	١٩	١٠	٦	115	80	70%
أداء إدارة الجمعية والعاملين بها على قدركبيرمن الكفاءة	٨٥	١٥	٨	٥	٢	115	100	87%
برامج الجمعية متجددة ومبتكرة	٧٥	١٠	١٩	٧	٤	115	100	87%
تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل مستمر	١٠٠	٥	١	٦	٣	115	85	74%
الإجراءات في الجمعية واضحة وشفافة	٨٥	١٠	٤	١٠	٦	115	95	83%
اقتراحات المستفيدين تأخذ بعين الاعتبار	٧٠	٨	٢٥	٦	٦	115	78	68%
مدى الاستفادة من برامج الجمعية المقدمة لك	٩٥	٨	٣	٧	٢	115	103	90%
المتوسط								80%



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 التقييميات.

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 المصداقية
- تنفيذ البرامج والمشاريع باحترافية وعمل استبيانات وتقييمات لكل مشروع وعرضه على الإدارة التنفيذية.

وضوع السادس:

لاطلاع 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 القران الكريم في محافظة الغزالة 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.

ثانيا: 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 يوصل العلاقة بين الجمعية والمانحين والداعمين.

ثالثا: 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.

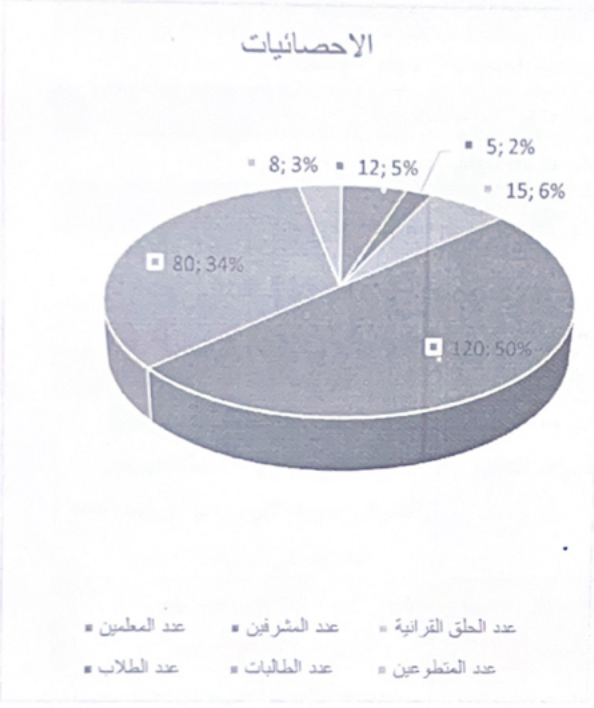
لموضوع السابع:

الاطلاع الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية

التوصيات: -

الموافقة على اعتماد الإحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية

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

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
آليه التأكد من استحقاق المستفيد	سياسة الاستثمار	سياسة قواعد السلوك	سياسة الوقاية من عمليات غسيل 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 الاساسية	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

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