



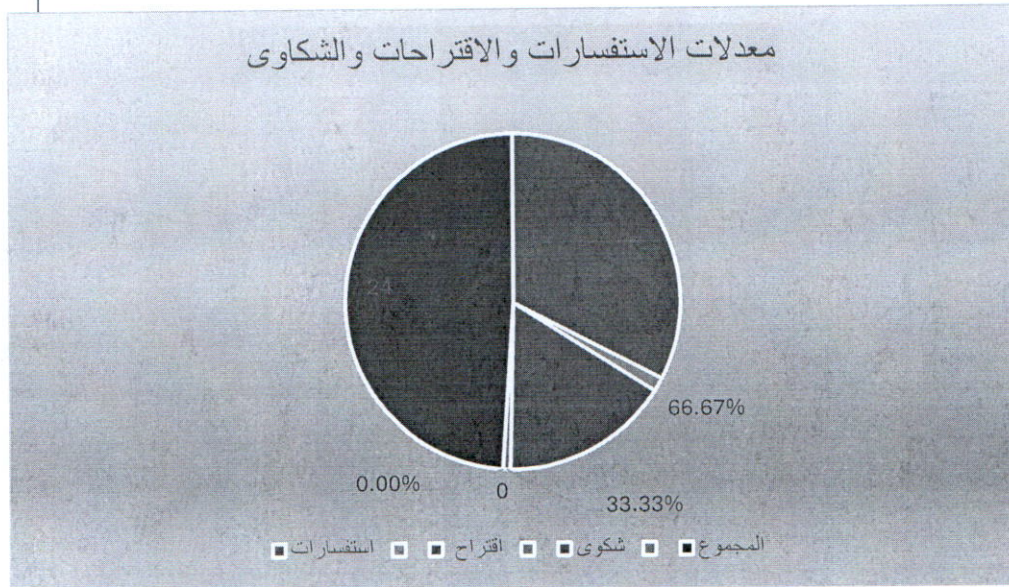
محضر اجتماع مجلس ادارة جمعية فرعة الشمال للبحث والإنقاذ

تم عقد الاجتماع بمقر جمعية فرعة الشمال للبحث والإنقاذ، ترخيص رقم (٥٠٧٢)، وذلك في تمام الساعة الواحدة ظهراً يوم الأحد بتاريخ - الموافق ٢٠٢٤/١٢/٠١ م، وقد ترأس الاجتماع سعادة رئيس مجلس إدارة الجمعية، الأستاذ / حامد عايد الشمري، الذي افتتح الاجتماع بحمد لله 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.

معدل الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى						
المجموع	شكاوى		اقتراح		استفسارات	
	النسبة	عدد	النسبة	عدد	النسبة	عدد
٢٤	%٠,٠٠	٠	%٣٣,٣٣	٨	%٦٦,٦٧	١٦



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.
- ٣- تتابع الإدارة الرد على الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى بالتنسيق مع الجهات المعنية لضمان الإجابة في الوقت المناسب.



٢- الموضوع الثاني:

- الاطلاع على تقييم قياس رضا أصحاب العلاقة.

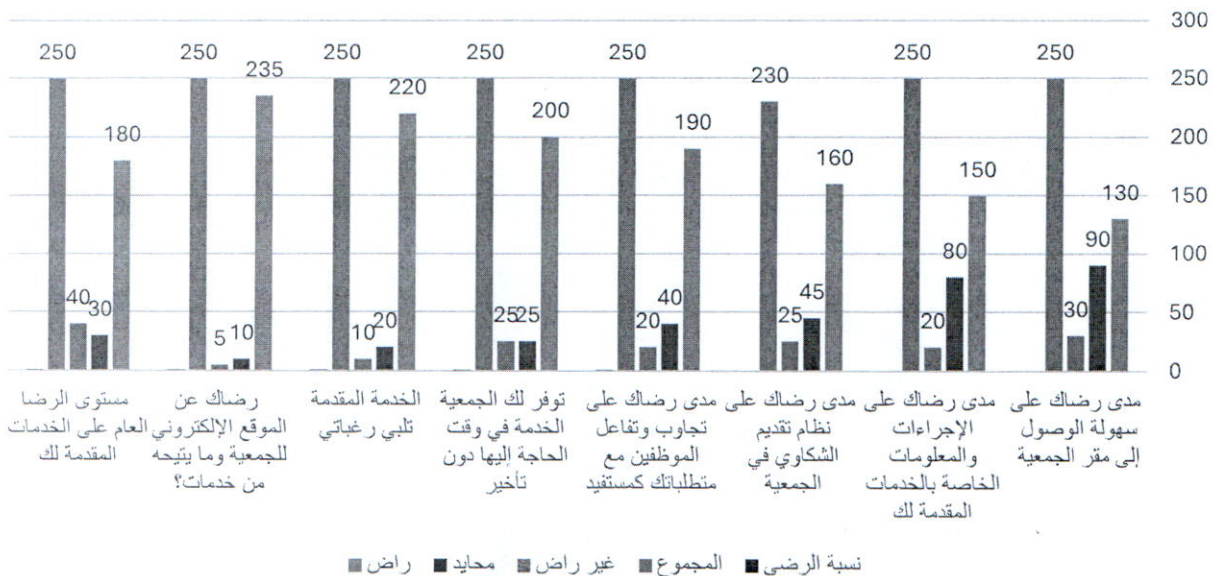
التوصيات

- 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.

نسبة الاستجابة على قياس الرضا تمثل ٥٢٪ من عدد المسجلين بالجمعية					رأي المستفيد في أداء الجمعية
نسبة الرضى	المجموع	غير راض	محايد	راض	
52%	250	٣٠	٩٠	١٣٠	مدى رضاك على سهولة الوصول إلى مقر الجمعية
60%	250	٢٠	٨٠	١٥٠	مدى رضاك على الإجراءات والمعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة لك
70%	230	٢٥	٤٥	١٦٠	مدى رضاك على نظام تقديم الشكاوي في الجمعية
76%	250	٢٠	٤٠	١٩٠	مدى رضاك على تجاوب وتفاعل الموظفين مع متطلباتك كمستفيد
80%	250	٢٥	٢٥	٢٠٠	توفر لك الجمعية الخدمة في وقت الحاجة إليها دون تأخير
88%	250	١٠	٢٠	٢٢٠	الخدمة المقدمة تلي رغباتي
94%	250	٥	١٠	٢٣٥	رضاك عن الموقع الإلكتروني للجمعية وما يتيح من خدمات؟
72%	250	٤٠	٣٠	١٨٠	مستوى الرضا العام على الخدمات المقدمة لك

نسبة الاستجابة على قياس الرضا تمثل ٥٢٪





الموضوع الثالث:

- الاطلاع على تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية.

التوصيات

تم الاطلاع على تقييم قياس رضا مستفيدي الجمعية حيث شارك في قياس رضا المستفيدين عدد (٢٥٠) مستفيد/ة من أصل (٤٨٠) مستفيد/ة وبذلك بلغت نسبة الاستجابة (٥٢) %

الموضوع الرابع:

- الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا.

التوصيات

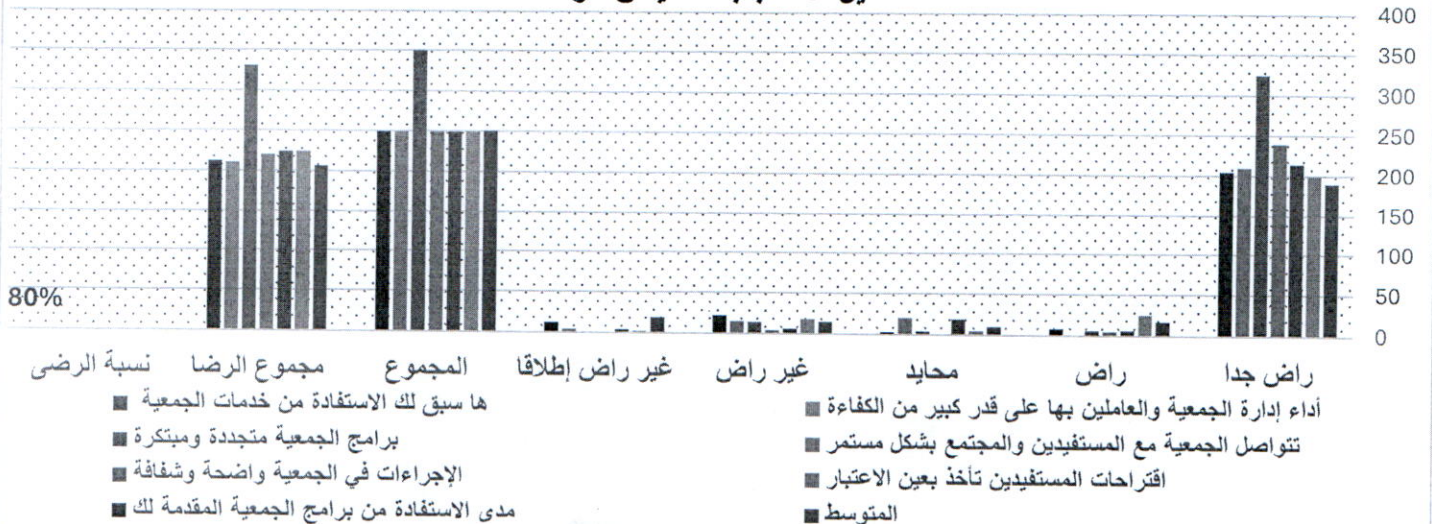
تم الاطلاع على تحليل الاستجابات التي تم جمعها قياس رضا واتخذ المجلس القرارات التالية:-

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

تحليل الاستجابات لقياس الرضا

البيان	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض إطلاقاً	المجموع	مجموع الرضا	نسبة الرضى
ها سبق لك الاستفادة من خدمات الجمعية	١٩٠	١٧	١٠	١٥	١٩	251	207	82%
أداء إدارة الجمعية والعاملين بها على قدر كبير من الكفاءة	٢٠٠	٢٥	٥	١٨	٢	250	225	90%
برامج الجمعية متجددة ومبتكرة	٢١٥	٦	١٩	٦	٤	250	225	90%
تواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل مستمر	٢٤٠	٥	١	٤	٠	250	221	88%
الإجراءات في الجمعية واضحة وشفافة	٣٢٥	٦	٤	١٤	١	350	331	95%
اقتراحات المستفيدين تأخذ بعين الاعتبار	٢١٠	١	٢٠	١٥	٤	250	211	84%
مدى الاستفادة من برامج الجمعية المقدمة لك	٢٠٥	٨	٣	٢٢	١٢	250	213	85%
المتوسط								86%

تحليل الاستجابات لقياس الرضا





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 نتائج التقييمات.

الموضوع السادس:

القرارات والتوصيات لمجلس الإدارة على نتائج التقييم

التوصيات

- 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 والنهاية 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 السابع

الاطلاع على التغذية الراجعة من عمليات التقييم

التوصيات

- 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 المستفيدين .
- اقترح اعطاءنا تقرير شهري عن المشاريع المنفذة، وعن المشاريع القائمة .
- مزيد من الأدلة والإثباتات الموثقة، فهي تزيد من ثقة الداعمين والمانحين ورؤيتهم بالصور والفيديو لأعمال الجمعية يوصل العلاقة بين الجمعية والمانحين والداعمين.

ثالثاً: التغذية الراجعة من المستفيدين

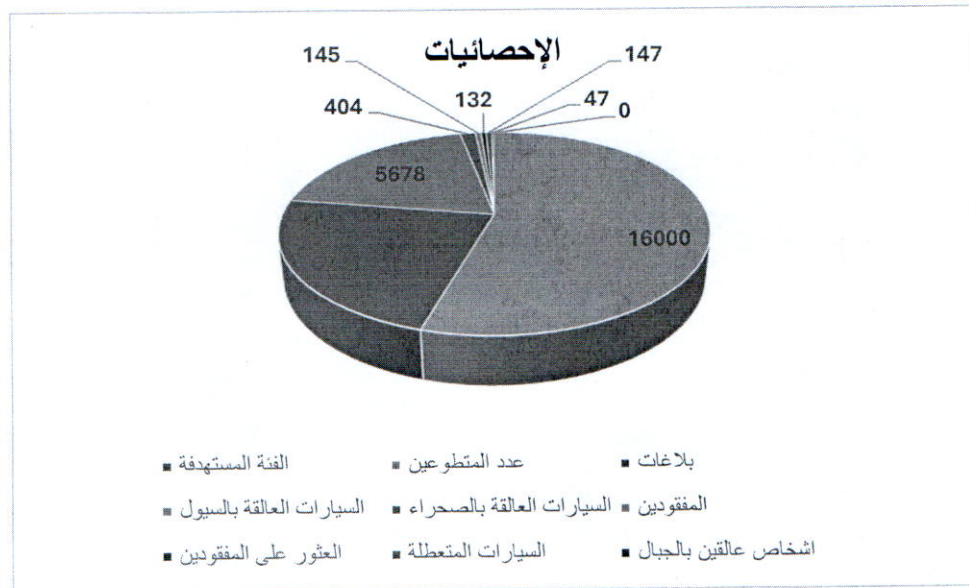
بعض المقترحات والتطويرات التي تحتاجها الجمعية من وجهة نظر المستفيدين.

- أن تكون الخدمات المقدمة بشكل منتظم.
- المساعدة في تسهيل الخدمات المقدمة.
- السرعة في تنفيذ طلبات وبلاغات المستفيدين.



- الموضوع الثامن
- الاطلاع الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية
- التوصيات
- تم الاطلاع والموافقة على الاحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية:

الاحصائيات	
عدد المستفيدين	الفئة المستهدفة
16000	عدد المتطوعين
6731	بلاغات
5678	السيارات العالقة بالسيول
404	السيارات العالقة بالصحراء
145	المفقودين
132	العثور على المفقودين
147	السيارات المتعطلة
47	اشخاص عالقين بالجبال





- الموضوع التاسع
- الاطلاع تقرير التواصل مع ابلاغ المستهدفين لإبلاغهم عند نشر أو تحديث الأنظمة واللوائح والسياسات
- التوصيات
- تم الاطلاع والموافقة 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

تقرير الأنظمة واللوائح والسياسات

سياسة تعارض المصالح	سياسة إدارة المخاطر	نظام الرقابة الداخلي	سياسة المكافآت والحوافز
إجراءات التعامل مع المقبوضات	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة	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	سياسات 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



أعضاء المجلس

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	حامد عايد راشد الشمري	رئيس المجلس	
٢	عمران حمد راضي الحمد	نائب رئيس المجلس	
٣	فهد سعد فهد الشمري	عضو مجلس الإدارة	
٤	فهد دهام خليف الشمري	عضو مجلس الإدارة	
٥	عبدالرحمن مزيد خلف الشمري	عضو مجلس الإدارة	

والله الموفق

