



محضر اجتماع بتاريخ ٢٤ / ١ / ١٤٤٢ هـ الموافق ٩ / ١ / ٢٠٢١ م

الحمد لله وحده والصلوة والسلام على من لا نبي بعده ، أما بعد :

فإنـه في يوم الأربعاء ٢٩ / ١٢ / ١٤٤٢ هـ الموافق ٨ / ٨ / ٢٠٢١ م وفي تمام الساعة ٦ مساءً ، اجتمع أعضاء مجلس إدارة الجمعية برئاسة رئيس المجلس الدكتور / مشعل بن محمد العنزي ، بقاعة الاجتماعات بالجمعية مع الأخـذ بعين الاعتـبار الإجراءـات الاحترازـية والوقائـية بشأن فيروس كورونـا .  
وقد تم استعراض جدول الأعمال التالي :

**الأخـور**

**تحليل استبيان آراء المستـفـيدـين في جـودـة خـدـمـات جـمـعـيـة البرـخـيرـيـةـ بالـقـرـيـات**

وبعد مناقشة جدول الأعمال خرج المجلس بالقرارات التالية :

اطلع المجلس على تحليل استبيان آراء المستـفـيدـين في جـودـة خـدـمـات جـمـعـيـة البرـخـيرـيـةـ بالـقـرـيـات ووافق المجلس بالإجماع على التوصيات والمقترحـات بنـاءً على آراء المستـفـيدـين وهي كـالتـاليـ :

١. زيادة المساعـدـاتـ النـقـديـةـ وـالـعـمـلـ عـلـىـ سـدـ الـاحتـياـجـاتـ الـضـرـورـيـةـ لـلـمـسـتـفـيدـينـ بـشـكـلـ كـافـيـ .
٢. صـرفـ السـلـالـ الغـذـائـيـةـ فـيـ وـقـتـهاـ الـمـنـاسـبـ دونـ تـأـخـيرـ وـالـعـمـلـ عـلـىـ زـيـادـةـ الـكـمـيـاتـ وـحـصـصـهاـ .
٣. تـكـثـيفـ الإـعـلـانـاتـ وـتـنـوـيـعـهاـ حـولـ موـاعـيدـ صـرفـ الـمـسـتـعـدـاتـ ، معـ زـيـادـةـ مـدـتهاـ .
٤. توـفـيرـ المـزـيدـ مـنـ الـأـفـرعـ لـلـجـمـعـيـةـ معـ زـيـادـةـ إـمـكـانـاتـهاـ وـمـيـكـنـةـ خـدـمـاتـهاـ لـتـصـلـ لـلـجـمـعـيـةـ بـسـهـولةـ دـوـنـ تـزـاحـمـ .
٥. خـصـيـصـ مـزـيدـ مـنـ الـمـوـاـقـفـ الـخـاصـةـ بـالـجـمـعـيـةـ مـعـ توـفـيرـ مـزـيدـ مـنـ مـوـظـفـيـنـ الـإـسـتـقـبـالـ لـلـرـدـ عـنـ تـسـاؤـلـاتـ الـمـسـتـفـيدـينـ بـسـرـعـةـ .
٦. الـعـمـلـ عـلـىـ توـفـيرـ مـزـيدـ مـنـ فـرـصـ الـإـسـكـانـ وـتـرـمـيمـ الـمـنـازـلـ وـتـأـثـيـثـهاـ وـسـدـادـ الـإـيـخـارـاتـ وـفـوـانـيرـ الـكـهـرـيـاءـ وـلـمـيـاهـ وـعـلـاجـ الـمـرـضـ وـتـعـلـيمـ الـأـطـفـالـ الـيـتـامـىـ . وـتـوـفـيرـ مـيـاهـ شـرـبـ صـالـحةـ وـشـبـكـاتـ اـتـصـالـ . وـتـوـفـيرـ دـوـرـاتـ تـدـريـبـيـةـ لـسـوقـ الـعـمـلـ وـوـظـائـفـ لـلـمـسـتـفـيدـينـ وـالـمـسـتـفـيدـاتـ .
٧. ضـرـورةـ أـنـ تـكـوـنـ السـلـالـ الغـذـائـيـةـ صـالـحةـ وـمـنـ الـأـصـنـافـ الـمـعـرـوـفـةـ فـيـ السـوقـ وـأـنـ تـكـوـنـ الـجـودـةـ مـقـبـولـةـ لـتـلـكـ الـأـصـنـافـ وـكـفـاـيـةـاـ لـلـأـسـرـ الـكـبـيرـةـ .

الأعضاء	التوقيع
عبدالكريم محمد الشاري	
عطـا الله عـوض خـلـيـفةـ العنـزيـ	
مـاجـدـ مـعـاشـيـ الـأـدـلـمـ الـبـلـاعـيـ	
عـمارـ يـاسـرـ هـايـلـ الـعـبدـلـيـ	
الأعضاء	التوقيع
فـهدـ متـاورـ خـمـيسـ الـرـوـيـليـ	
هـايـلـ بـغـيثـ الـفـريـجيـ	
فـهدـ مـحـمـدـ زـعـلـ العنـزيـ	
ناـيفـ شـليـوـيـحـ العنـزيـ	

وختـمـ المـجـلسـ اـجـتمـاعـهـ ، بـحـمـدـ اللـهـ وـالـثـنـاءـ عـلـيـهـ وـالـدـعـاءـ لـجـمـيعـ بـالـتـوـفـيقـ وـالـسـدـادـ . . .

Bank Albilad 999300002240004  
Rajhi Bank.500608019001457  
Bank Riyadh.4074000599940

والله الموفق ...

Mob.0503538461  
Tle. 0146420718 - Fax.0146426944  
br.qryt@gmail.com



## تحليل استبيان أراء المستفيدين في جودة خدمات جمعية البر الخيرية بالقريات

### **المحور الأول: الملموسة:**

١- اتفق المستفيدين من الرجال من الجمعية فيما يتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات وأماكن وقوف السيارات ومظهر الجمعية العام، على وجود الملموسة بدرجة كبيرة جدا، بينما اتفقت المستفيدات من النساء على وجود الملموسة بدرجة كبيرة.

٢- تشير اراء الرجال والنساء معاً الى اتفاقهم على وجود الملموسة بدرجة كبيرة.

### **المحور الثاني: الاعتمادية:**

١- اتفق المستفيدين من الرجال من الجمعية فيما يتعلق بتنفيذ الاعمال في وقتها المناسب واهتمام الجمعية بالإجابة على استفساراتهم وتنفيذ الاعمال بشكل صحيح مع التوثيق والتدقيق، على وجود الاعتمادية بدرجة كبيرة جدا، بينما اتفقت المستفيدات من النساء على وجود الاعتمادية بدرجة كبيرة.

٢- تشير اراء الرجال والنساء معاً الى اتفاقهم على وجود الاعتمادية بدرجة كبيرة جدا.

### **المحور الثالث: الاستجابة:**

١- اتفق المستفيدين من الرجال من الجمعية فيما يتعلق باستجابة العاملين لاحتياجات المستفيدن مثل دقة المواعيد وفترة الانتظار لأداء الخدمة والاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن، على وجود الاستجابة بدرجة كبيرة جدا، بينما اتفقت المستفيدات من النساء على وجود الاستجابة بدرجة كبيرة.

٢- تشير اراء الرجال والنساء معاً الى اتفاقهم على وجود الاستجابة بدرجة كبيرة جدا.

### **المحور الرابع: الأمان:**

١- اتفق المستفيدين من الرجال من الجمعية فيما يتعلق بشعور المستفيدن بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين، على وجود الامان بدرجة كبيرة جدا، بينما اتفقت المستفيدات من النساء على وجود الامان بدرجة كبيرة.

٢- تشير اراء الرجال والنساء معاً الى اتفاقهم على وجود الامان بدرجة كبيرة جدا.

## **المحور الخامس: العاطفة:**

- ١- اتفق المستفيدين من الرجال من الجمعية فيما يتعلق باهتمام العاملين بالمستفيدين وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات المستفيد وتلبيتها، على وجود العاطفة بدرجة كبيرة جداً، بينما اتفقت المستفيدات من النساء على وجود العاطفة بدرجة كبيرة.
- ٢- تشير اراء الرجال والنساء معاً الى اتفاقهم على وجود العاطفة بدرجة كبيرة جداً.

## **المحور السادس: الأسئلة المفتوحة:**

- ١- اتفق المستفيدين من الرجال والنساء على الرضا عن الصدق والأمانة لدى الإدارة والمدير والعاملين.
- ٢- اجمعت المستفيدات من النساء حول تلبية احتياجات المستفيدين بالوقت المناسب.
- ٣- اجمع المستفيدين من الرجال على الرضا عن صرف المساعدات المالية والسلال الغذائية، بينما النساء لم يتطرقن لهذا السؤال.
- ٤- اتفق المستفيدين من الرجال والنساء على الرضا عن تعامل الموظفين والإدارة وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

## **أهم التوصيات والمقترنات بناء على اراء المستفيدين:**

- ١- زيادة المساعدات النقدية والعمل على سد الاحتياجات الضرورية للمستفيدين بشكل كافي.
- ٢- صرف السلال الغذائية في وقتها المناسب دون تأخير والعمل على زيادة كميتها وحصصها.
- ٣- تكثيف الإعلانات وتوعيها حول مواعيد صرف المساعدات، مع زيادة مدتها.
- ٤- توفير المزيد من الأفرع للجمعية مع زيادة إمكاناتها ومكانة خدماتها لتصل للجميع بسهولة دون تزاحم.
- ٥- تخصيص مزيد من المواقف الخاصة بالجمعية مع توفير مزيد من موظفين الاستقبال للرد عن تساؤلات المستفيدين بسرعة.
- ٦- العمل على توفير مزيد من فرص الإسكان وترميم المنازل وتأثيثها وسداد الإيجارات وفوائير الكهرباء والمياه وعلاج المرضى وتعليم الأطفال اليتامي، وتوفير مياه شرب صالحة وشبكات اتصال، وتوفير دورات تدريبية وتأهيلية لسوق العمل ووظائف للمستفيدين والمستفيدات.

٧- ضرورة أن تكون السلال الغذائية صالحة ومن الاصناف المعروفة في السوق وأن تكون الجودة مقبولة لتلك الاصناف وكفايتها للأسرة الكبيرة.