



### محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ( ٩ ) في دورته الأولى

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين ، ، ، أما بعد :

فقد تم - بحمد الله - عقد اجتماع مجلس الإدارة :

رقم الاجتماع	اليوم	التاريخ	الساعة
( ٩ )	الثلاثاء	١١ / ٢١ / ٢٠٢٣ هـ - ٠٥ / ٠٧ / ١٤٤٥ هـ	٠٤:٣٠ م - ٠٦:٠٠ م

وتم استعراض المحاور التالية :

م	الموضوع	م	الموضوع
١	الافتتاحية	٢	عرض إحصائيات برامج الجمعية خلال موسم العمرة لعام ١٤٤٥ هـ
٣	برامج ومبادرات الجمعية لعام ٢٠٢٣ م	٤	المشاركة في المعرض الدولي للقطاع غير الربحي في الرياض
٥	عرض تحليل قياس رضا المستفيدين والموظفين	٦	عرض نتائج التقييم للتعامل مع المخاطر

وعليه تم اتخاذ القرارات التالية :

رقم القرار	القرار
-	اطلع الجميع على إنجازات وإحصائيات برامج الجمعية خلال موسم العمرة لعام ١٤٤٥ هـ ، وحث المجلس على بذل الجهد لإنجاح أعمال الجمعية خلال موسم العمرة .

٤٣ / ١ / ٤٥ اعتماد برامج ومبادرات الجمعية لعام ٢٠٢٤ م والرفع للمركز الوطني لاستخراج التصاريح للبرامج ، على النحو التالي :

البرنامج	العدد المستهدف	التكلفة التقديرية
برنامج تأهيل	تأهيل ( ٧٠٠ ) فرد	٢٠,٠٠٠ ريال
برنامج ابتكار	إقامة عدد (٢) ورش عمل	٧,٠٠٠ ريال
برنامج ترحاب	( ١٠٠,٠٠ ) حاج وزائر	٣,٠٠٠,٠٠٠ ريال
برنامج سقيا الحجاج والزوار	( ٢,٥٠٠,٠٠٠ ) حاج وزائر	١,٠٠٠,٠٠٠ ريال
برنامج وجبة زائر	( ٥٠٠,٠٠٠ ) حاج وزائر	٣,٥٠٠,٠٠٠ ريال
برنامج وجبة إفطار صائم (باردة)	( ١٥٠,٠٠٠ ) صائم	١,٠٥٠,٠٠٠ ريال
برنامج إفطار صائم في المسجد النبوي	( ٢٠٠,٠٠٠ ) صائم	١,٦٠٠,٠٠٠ ريال
برنامج إفطار صائم أيام الاثنين والخميس والأيام البيض في المسجد النبوي	( ١٢٠,٠٠٠ ) صائم	٩٦٠,٠٠٠ ريال
برنامج كسوة الحجاج والزوار	( ٥٠,٠٠٠ ) حاج وزائر	٤٠٠,٠٠٠ ريال
برنامج خدمة المعتكفين	( ٥٠,٠٠٠ ) معتكف	١,٢٥٠,٠٠٠ ريال
برنامج في ضيافتنا	( ١٥٠ ) حاج وزائر	٠
برنامج ديوانية ضيافة	( ٥٠,٠٠٠ ) حاج وزائر	١٠٠,٠٠٠ ريال
برنامج عساکم من عوادة	( ٢٠,٠٠٠ ) زائر	١٠٠,٠٠٠ ريال



الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

القرار

رقم القرار

التكلفة التقديرية	العدد المستهدف	البرنامج
٦٠,٠٠٠ ريال	( ٣,٠٠٠ ) حاج وزائر	برنامج معالم
٢٥,٠٠٠ ريال	( ١٥٠,٠٠٠ ) حاج وزائر	برنامج أسالني
٥,٠٠٠ ريال	( ١٥٠,٠٠٠ ) حاج وزائر	برنامج مساندة
١٠٠,٠٠٠ ريال	( ١,٠٠٠ ) معتمر	برنامج كفالة معتمر
٦٥,٠٠٠ ريال	( ١٠٠,٠٠٠ ) حاج وزائر	برنامج معين
١٢٠,٠٠٠ ريال	( ١٥,٠٠٠ ) حاج وزائر	برنامج ظل ووقاية
٢٥,٠٠٠ ريال	( ٥٠٠ ) حاج وزائر	برنامج لا بأس

٤٣ / ١ / ٤٥

٤٤ / ١ / ٤٥ اعتماد المشاركة في المعرض الدولي للقطاع غير الربحي في الرياض .

٤٤ / ١ / ٤٥

تم الاطلاع على عرض نتائج تحليل قياس رضا المستفيدين والعاملين في الجمعية ، وتم اتخاذ التوصيات التالية :

- ١- الاستمرار في الجهود المميزة وحسن الأداء .
- ٢- تصميم مبادرات هدفها التواصل مع المجتمع وزيادة الولاء للجمعية.
- ٣- الحفاظ على المعايير العالية في الخدمات والمبادرات وتشكيل فرق العمل للحفاظ على جودة الأداء ورضا المجتمع.
- ٤- على الجمعية أن تعني بتدريب وتطوير إمكانيات العاملين والمتطوعين .
- ٥- متابعة تعليقات المستفيدين والرفع للمجلس في الاجتماعات .

٤٥ / ١ / ٤٥

٤٦ / ١ / ٤٥ تم الاطلاع على عرض نتائج التقييم للتعامل مع المخاطر ، وتم اتخاذ القرارات التالية :

- اعتماد دليل التقييم للتعامل مع المخاطر .
- التوصية : العمل بنتائج التقييم للتعامل مع المخاطر .

٤٦ / ١ / ٤٥

وبالله التوفيق ،،،،

الاسم	التوقيع	الاسم	التوقيع
١ الأستاذ / علي بن جبارة الثقفي	٣	الأستاذ / حسام بن فؤاد نجما	
٢ الأستاذ / وائل بن سعد الهمداني	٤	الأستاذ / جبران بن محمد شراحيبي	

رئيس مجلس الإدارة

سعد بن منصور المحيميد



diafatamadina@gmail.com

جمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين

## معلومات عامة عن استبانة قياس رضا المستفيدين

بناء على ما تضمنته الخطة التشغيلية ٢٠٢٢ لجمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين في مؤشر قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية من خلال توزيع استبانات قياس الرضا ودراسة وتحليل بيانات الاستبانات وعرض النتائج ، وحيث تم تصميم الاستبانة وتوزيعها على المستفيدين من الحجاج والزوار والمعتمرين ، وجاءت النتائج على النحو التالي :

- شارك في الاستبانة عدد (١٦٠) مستفيد من الحجاج والزوار والمعتمرين .
- نسبة الذكور ( ٨٠ / % ) .
- نسبة الإناث ( ٢٠ % ) .
- الأعمار تتراوح ما بين ( ٣٠ - ٧٠ ) سنة .
- الاستبانة كانت ورقية .

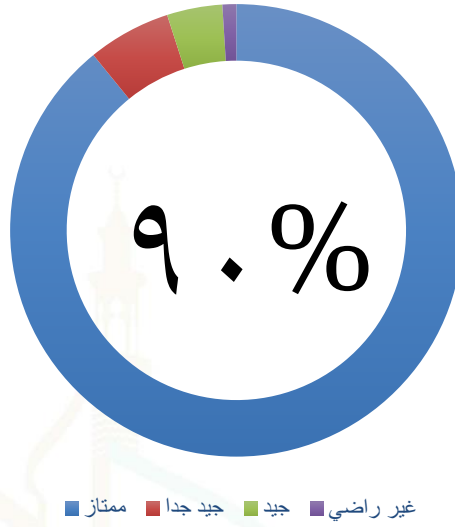
شملت الاستبانة (٧) محاور رئيسية كانت على النحو التالي :

- (١) المحور الأول : مدى الاستفادة من خدمات الجمعية ؟
- (٢) المحور الثاني : مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية ؟
- (٣) ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات ؟
- (٤) ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك ؟
- (٥) ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية ؟
- (٦) ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية ؟
- (٧) ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية ؟

## المحور الأول: مدى الاستفادة من خدمات الجمعية؟

تظهر البيانات أن خدمات الجمعية المقدمة تلي احتياجات المستفيدين بنسبة (٩٠٪) ممتاز، ونسبة (٦٪) جيد جداً، ونسبة (٤٪) جيد ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن مدى الاستفادة من خدمات الجمعية.

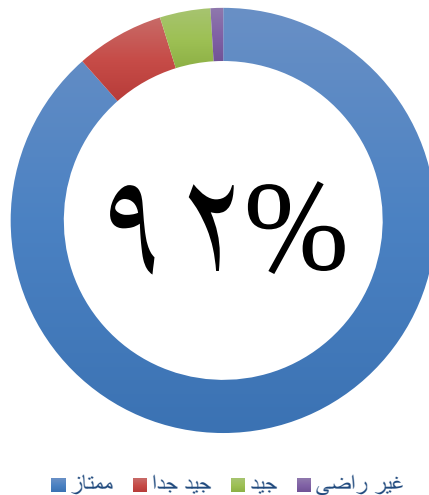
مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية؟



## المحور الثاني: مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية؟

تظهر البيانات أن مدى شعور الحجاج والزوار والمعتمرين من موظفي الجمعية بنسبة (٩٢٪) ممتاز، ونسبة (٧٪) جيد جداً، ونسبة (١٪) جيد ولم تصل إلى انطباع (غير راضي) عن مدى شعور الحجاج والزوار والمعتمرين من موظفي الجمعية.

مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية؟

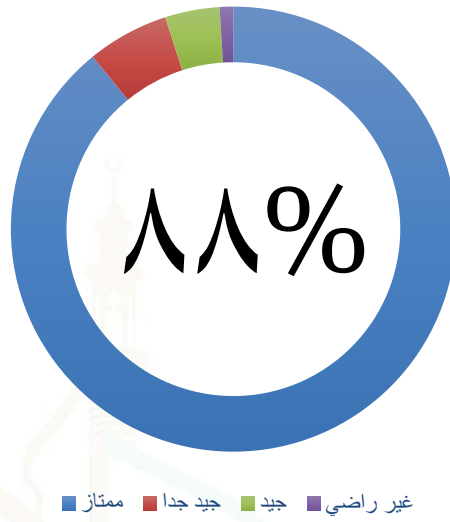




### المحور الثالث : ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات ؟

تظهر البيانات أن درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات بنسبة ( ٨٨٪ ) ممتاز ، ونسبة (٧٪) جيد جداً ، ونسبة ( ٥٪ ) جيد ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات.

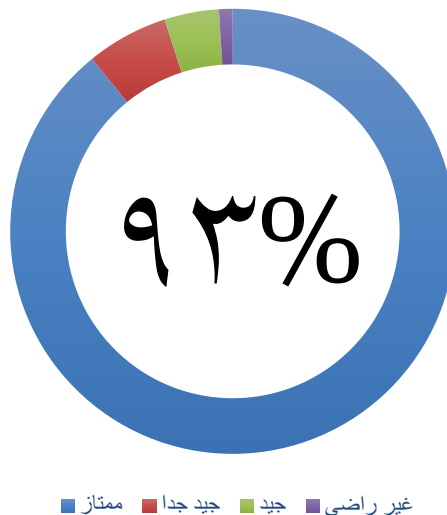
ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات ؟



### المحور الرابع : ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك ؟

تظهر البيانات أن درجة مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية مع المستفيدين بنسبة ( ٩٣٪ ) ممتاز ، ونسبة ( ٥ % ) جيد جداً ، ونسبة ( ٢٪ ) جيد ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن درجة مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية مع المستفيدين .

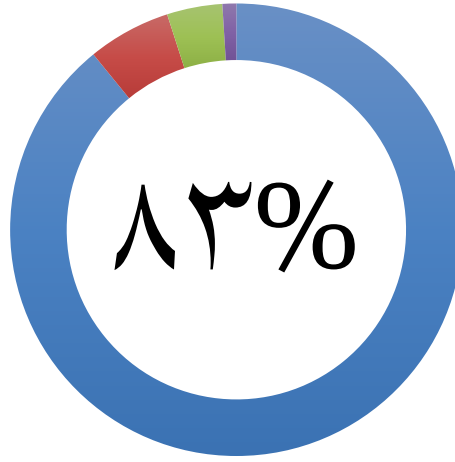
ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك ؟



## المحور الخامس : ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية ؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستفيدين لجودة خدمات الجمعية بنسبة ( ٨٣٪ ) ممتاز ، ونسبة (١٢٪) جيد جداً ، ونسبة ( ٥٪ ) جيد ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستفيدين لجودة خدمات الجمعية .

ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية ؟

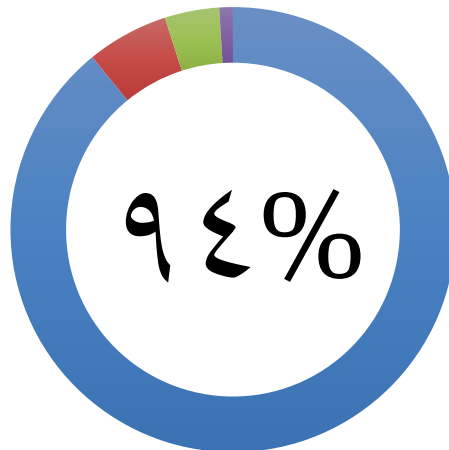


■ ممتاز ■ جيد جداً ■ جيد ■ غير راضي

## المحور السادس : ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية ؟

تظهر البيانات أن مدى تقييم المستفيدين عن البرامج التي تقدمها الجمعية بنسبة ( ٩٤٪ ) ممتاز ، ونسبة ( ٣٪ ) جيد جداً ، ونسبة ( ٣٪ ) جيد ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستفيدين عن البرامج التي تقدمها الجمعية .

ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية ؟

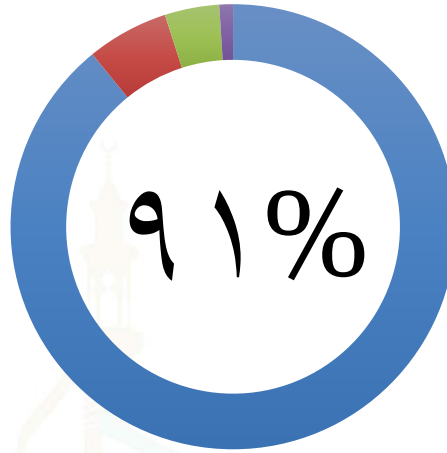


■ ممتاز ■ جيد جداً ■ جيد ■ غير راضي

## المحور السابع : ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟

تظهر البيانات أن مدى رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية بنسبة (٩١٪) ممتاز ، ونسبة (٦٪) جيد جداً ، ونسبة (٣٪) جيد ولم تصل إلى انطباع ( غير راضي ) عن مدى تقييم المستفيدين عن البرامج التي تقدمها الجمعية .

### ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟

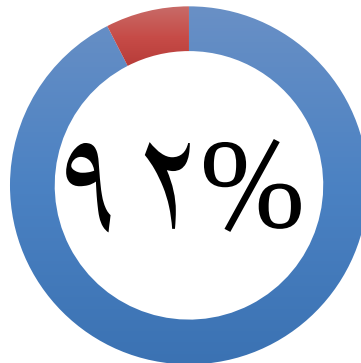


■ ممتاز ■ جيد جدا ■ جيد ■ غير راضي

### التوصيات بناء على نتائج تحليل الاستبانات :

- (١) أن الانطباع العام لدى المستفيدين من خدمات الجمعية إيجابية وجيدة بنسبة (٩٢%) ممتاز.
- (٢) تطور وتنظيم خدمات الجمعية من خلال برنامج رافد الالكتروني.

### الانطباع العام لدى المستفيدين؟



■ ممتاز ■ جيد

ضيافة لخدمة الحجاج والمعتمرين  
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٢٢٤٤)

استبيان قياس رضا المستفيدين

م	الوصف	ممتاز	جيد جدا	جيد	غير راضي
١	مدى الاستفادة من خدمات الجمعية؟		✓		
٢	مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية؟	✓			
٣	ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات؟	✓			
٤	ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟	✓			
٥	ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟	✓			
٦	ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية؟	✓			
٧	ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟	✓			

بيانات التواصل

الاسم: أحمد عبدالرحمن

الجوال: ٠٥٦٠٦٧٢٠٢١

الدولة: سوريا

البريد الإلكتروني:

البريد الإلكتروني

ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها  الجوال





استبيان قياس رضا المستفيدين

م	الوصف	ممتاز	جيد جدا	جيد	غير راضي
١	مدى الاستفادة من خدمات الجمعية؟	✓			
٢	مدى شعورك باستقبالك وترحيبك من موظفي الجمعية؟	✓			
٣	ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم الخدمات؟	✓			
٤	ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك؟	✓			
٥	ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية؟	✓			
٦	ما مدى تقييمك عن البرامج التي تقدمها الجمعية؟	✓			
٧	ما مدى رضاك بشكل عام عن الجمعية؟	✓			

بيانات التواصل

الاسم: احمد محمد عبدالهادي

الجوال: ٠٥٧٢٤٦٩٢٨١

الدولة: مصر

البريد الالكتروني:

البريد الالكتروني

ماهي وسيلة التواصل التي تفضلها  الجوال



