



سجل الاقتراحات والشكاوى والاستفسارات 2024

أولاً: سجل الاقتراحات

م	الموضوع	الملخص	المرسل	التاريخ	المعالجة	المسؤولية	العرض على الإدارة	العرض على مجلس الإدارة	التوصيات
1	ورش تدريبية للمستفيدين	اقترح بتنظيم ورش عمل متقدمة في المهارات المهنية لدعم الأسر المنتجة.	مستفيدة/ة من خدمات الجمعية	15/02/2024	دراسة الاحتياج والتكاليف.	إدارة التأهيل والأسر المنتجة	تم	تم	التوصية بتخصيص ميزانية لـ ٣ ورش عمل متقدمة.
2	مبادرة استثمارية	اقترح إطلاق مبادرة "الوقف الاستثماري الصغير" لتحقيق الاستفادة المالية.	داعمة/ة لبرامج الجمعية	03/03/2024	قسم العلاقات بالتنسيق مع المالية.	إدارة الاستثمار بالجمعية / إدارة الشؤون المالية	تم	تم	التوصية بوضع خطة تسويقية للمبادرة ورفعها للمجلس.

3	تحسين إبراز الأنشطة	اقتراح بزيادة التفاعل في منصات التواصل الاجتماعي وإبراز الأنشطة بصورة احترافية.	متطوع/ة في الجمعية	10/05/2024	تزويد الإدارة بالتفاصيل الفنية.	إدارة العلاقات العامة والإعلام	تم	تم	التوصية بتوظيف مصمم محتوى إضافي (أو الاستعانة بمتعاقد).
4	تفعيل دور المتطوعين	اقتراح بتوزيع المهام التطوعية بشكل يتناسب مع خبرات المتطوعين ومهاراتهم.	متطوع/ة في الجمعية	21/08/2024	مراجعة آلية استقطاب المتطوعين.	وحدة التطوع بالجمعية	تم	تم	التوصية بتطوير نظام إلكتروني لتسجيل ومتابعة المهام التطوعية.

ثانياً: سجل الشكاوى

م	الموضوع	الملخص	المرسل	التاريخ	المعالجة	المسؤولية	العرض على الإدارة	العرض على مجلس الإدارة	التوصيات
1	تأخر المساعدات العينية	شكوى بخصوص تأخر تسليم سلة المواد الغذائية المخصصة للشهر.	مستفيدة من خدمات الجمعية	07/04/2024	التحقق من بيانات المستفيد وتتبع عملية الصرف.	إدارة البحث الاجتماعي / الإدارة التنفيذية	تم	تم	توجيه الإدارة التنفيذية بتطوير آليات الصرف العيني والنقدي لضمان عدم التأخير.

2	ضعف التواصل	شكوى من عدم الرد على الاستفسارات المرسلة على البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.	شريك استراتيجي محتمل	29/06/2024	مراجعة إجراءات التواصل الرد الآلي.	إدارة العلاقات العامة والإعلام	تم	تم	التوصية بتعيين موظف مختص لمتابعة الردود الإلكترونية خلال ٢٤ ساعة.
3	عدم وضوح معايير الاستحقاق	شكوى بخصوص عدم وضوح معايير تجديد بطاقة المستفيد لعام ٢٠٢٤.	مستفيدة/ة من خدمات الجمعية	11/09/2024	مراجعة دليل المستفيدين.	إدارة شؤون الاجتماعية / إدارة الحوكمة	تم	تم	التوصية بنشر دليل مبسط ومحدث لمعايير الاستحقاق والالتزام الحوكمي.

ثالثاً: سجل الاستفسارات

م	الموضوع	الملخص	المرسل	التاريخ	المعالجة	المسؤولية	العرض على الإدارة	العرض على مجلس الإدارة	التوصيات
1	الاستدامة المالية	استفسار عن مصادر الدخل الرئيسية للجمعية ومشاريع الاستدامة لعام ٢٠٢٤.	باحث/ة أكاديمي	20/01/2024	تزويده بملخص الأهداف الاستراتيجية.	إدارة تنمية الموارد / إدارة الشؤون المالية	تم	تم	إرسال تقرير موجز عن الأهداف المتعلقة بالاستدامة المالية.
2	بناء الشراكات	استفسار من مؤسسة مجتمعية حول آلية بناء الشراكات الاستراتيجية مع الجمعية.	مؤسسة تنموية	05/03/2024	تزويدهم بدليل الشراكات.	إدارة العلاقات العامة والإعلام	تم	تم	إعداد عرض تقديمي مبسط لآلية بناء الشراكات الاستراتيجية.
3	تدريب الموظفين	استفسار من موظف بخصوص خطة تطوير الكوادر الإدارية والفنية لعام ٢٠٢٤.	موظف/ة في الجمعية	18/07/2024	تزويده بخطة التدريب المعتمدة.	إدارة الموارد البشرية بالجمعية	تم	تم	إدراج سؤال متكرر في النشرة الداخلية حول خطط تأهيل الكوادر.

جمعية البر الخيرية بغميقة



0565577525
0543210066
@bar_gh565

SA0310000010177190003101
SA1310000015273143003101
SA8310000010177190003504

SA6580000270600010201500
SA5480000270600010219643
SA5880000270600010219668
SA5580000270600010219650

@bar_gh565@gmail.com

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الأهلية بمركز غميقة
تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
العنوان: الليث - غميقة - ص. ب. ٢١٠٠
الرمز البريدي ٢١٩٦١ هاتف: ٧٧٤٢٢٣٤١
فاكس: ٧٧٤٢٢٢٧٨

