



قياس رضا اصحاب العلاقة ٢٠٢٣

المستفيدين



جزيرة تاروت - القطيف - المملكة العربية السعودية



القيم

الإنسانية – العدالة –
الشفافية – النزاهة – التميز
– فريق متحد.



الرسالة

تقديم خدمات رعاية
وتنمية للمستفيدين عبر
منظومة متكاملة من
البرامج والمبادرات
الاجتماعية.



الرؤية

ان نكون نموذجًا
ملهماً للعمل الخيري
على مستوى الوطن
الأساسي.

الاهداف الاستراتيجية للمجلس:

تقديم وتحسين المساعدات للمحتاجين من الايتام والارامل والمعوزين.



إعلاء قيمة التكاتف وعمل الخير والإحسان في المجتمع.



تشجيع الأسر المحتاجة على العمل والإنتاج.



رفع القيمة الاجمالية للجمعية من خلال تعظيم الاستثمارات القائمة والدخول في استثمارات جديدة وزيادة التبرعات.



تحسين مرافق الجمعية وتحسين صورة الجمعية في المجتمع.



إيماننا بأهمية التواصل مع أصحاب العلاقة من المستفيدين والمتبرعين والشركاء تقوم جمعية تاروت بعمل استفتاء سنوي لتقييم مدى رضا أصحاب العلاقة عن خدماتها والاستئارة بأراء الجمهور.

فترة تجميع البيانات: من شهر رمضان الى ذي القعدة



فترة تحليل البيانات: ذي الحجة



اطلع مجلس الادارة على نتائج الاستفتاء ووضع التوصيات خلال جلسة المجلس رقم (٣٨) بتاريخ ٢٩/٨/٢٠٢٣ هـ



نتائج الاستفتاء وتوصيات المجلس ستكون متاحة للجمهور على موقع الجمعية الرسمي

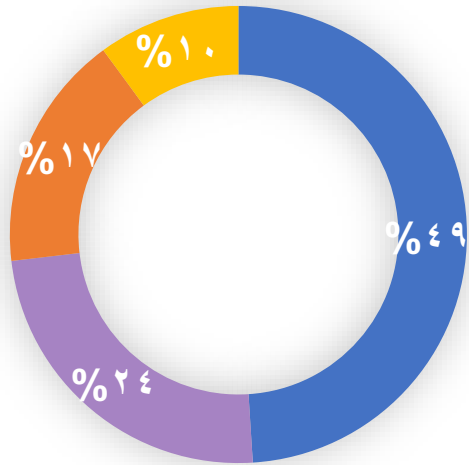




نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

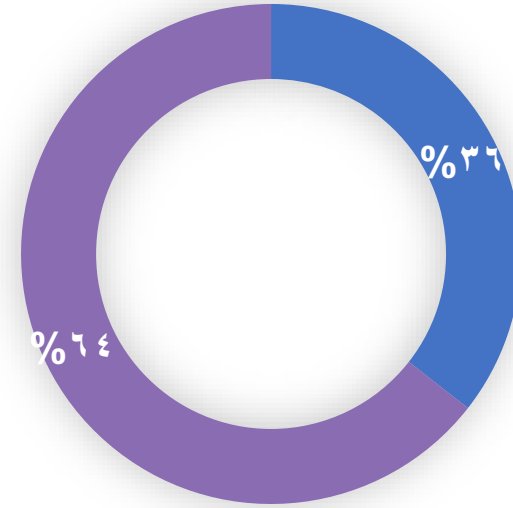
بناءً على رد (١٤٩) مشارك في الاستبيان.

ما عدد افراد اسرتك المسجلين لدى الجمعية؟



أكثر من ٧ أفراد ١٠% ٦-٧ أفراد ١٧% ٤-٥ أفراد ٢٤% ١-٣ أفراد ٤٩%

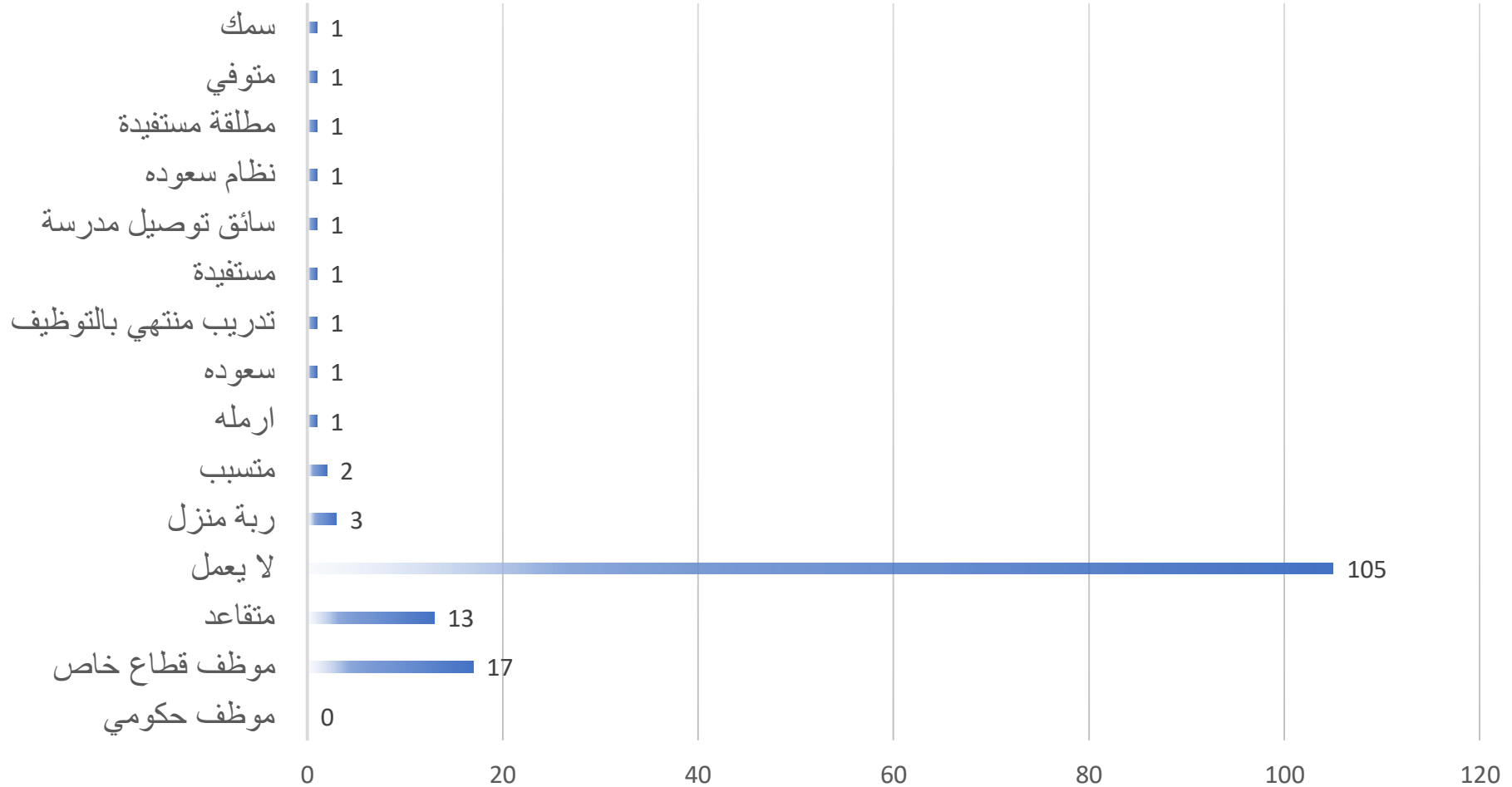
الجنس



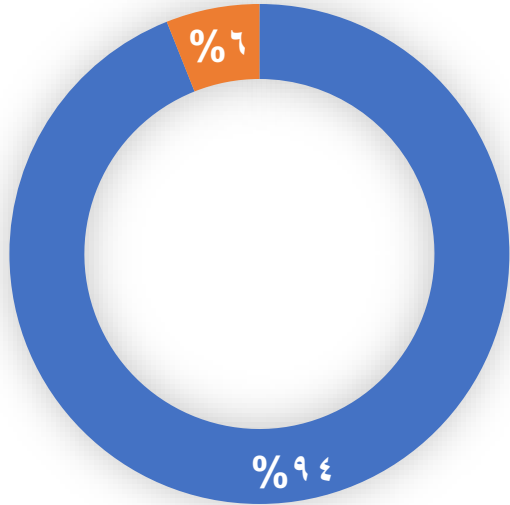
ذكور ٣٦% انثى ٦٤%



المهنة

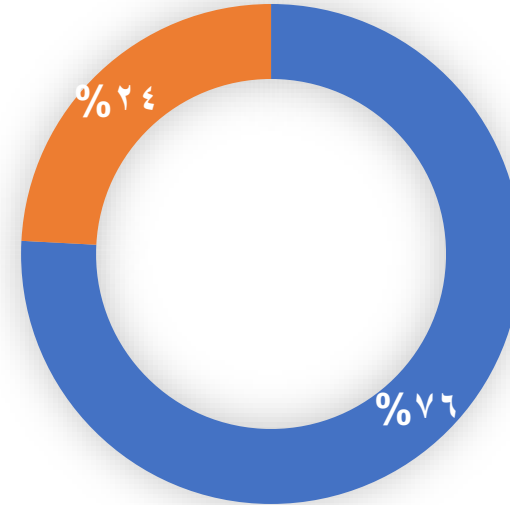


هل انت مستفيد دائم من خدمات الجمعية؟



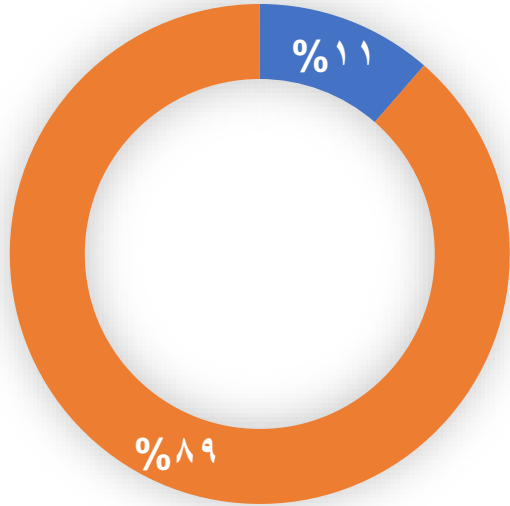
■ مستفيد دائم (اعاشة شهرية نقدية أو غذائية) ■ مستفيد مؤقت أو لحاجة طارئة

هل أنت أو أحد أفراد أسرتك مستفيد من الضمان الاجتماعي؟



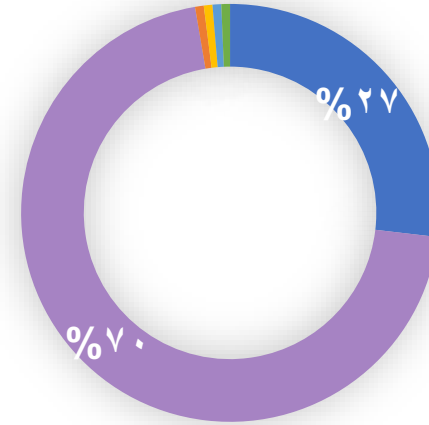
■ نعم ■ لا

هل وجدت صعوبة في اىصال طلبك للجمعية؟



■ نعم ■ لا

كيف قدمت طلبك للجمعية لطلب المساعدة؟



■ الرابط الالكتروني

■ مساعدته من رجل مؤمن

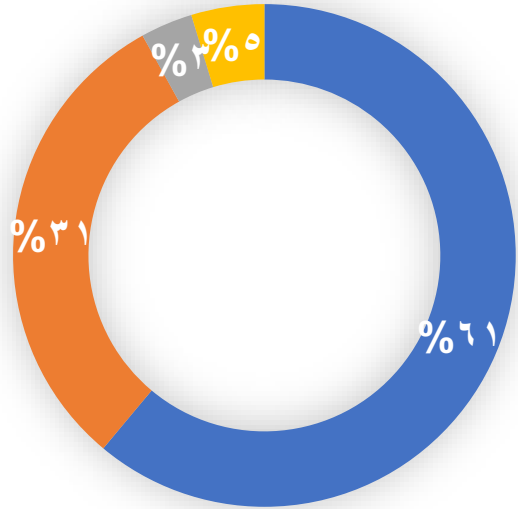
■ زيارة الى الجمعية مباشرة

■ خطاب ورقي في مكتب الاستقبال

■ احد المؤمنين من أعضاء الجمعيه

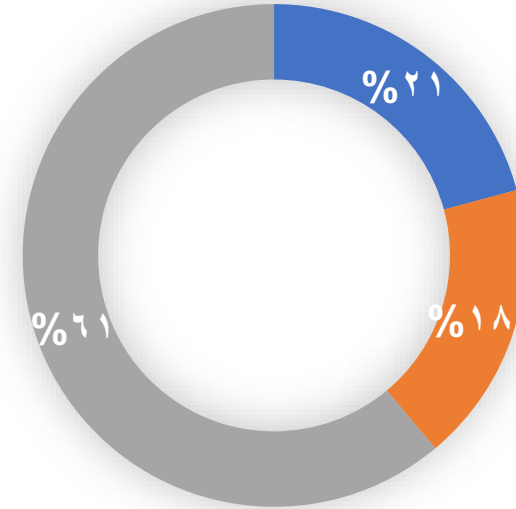
■ عن طريق المكتب الجمعية

كيف كانت استجابة الجمعية للطلب المقدم؟



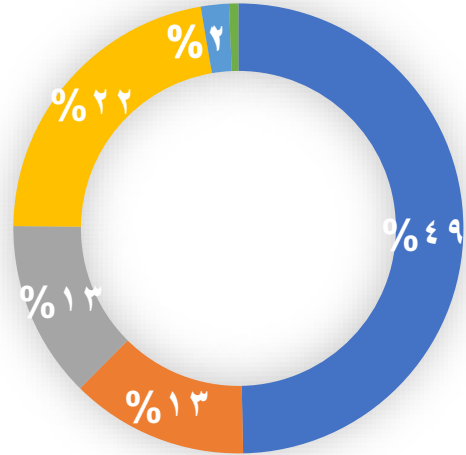
■ ممتازة ■ جيدة ■ مقبولة ■ ضعيف

اذا حصل أن تم رفض طلبك فهل تم ايضاح الاسباب والضوابط؟



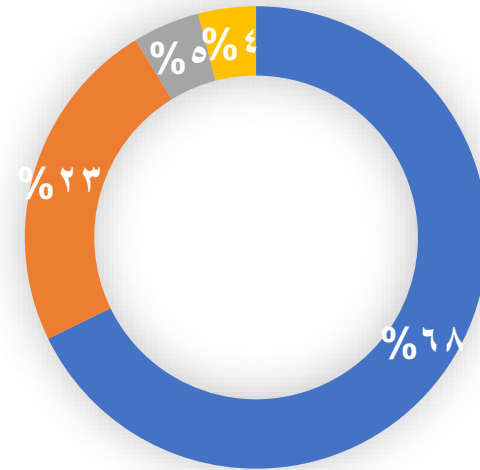
■ نعم ■ لا ■ لم يتم رفض طلبي

اذا كنت مستفيدا دائما، فما مدة استفادتك من الجمعية تقريبا؟



■ ٣ سنوات او اقل ■ ٥ سنوات او اقل ■ ١٠ سنوات او اقل
■ لا اعلم ■ اكثر من ١٠ سنوات ■ غير دائم

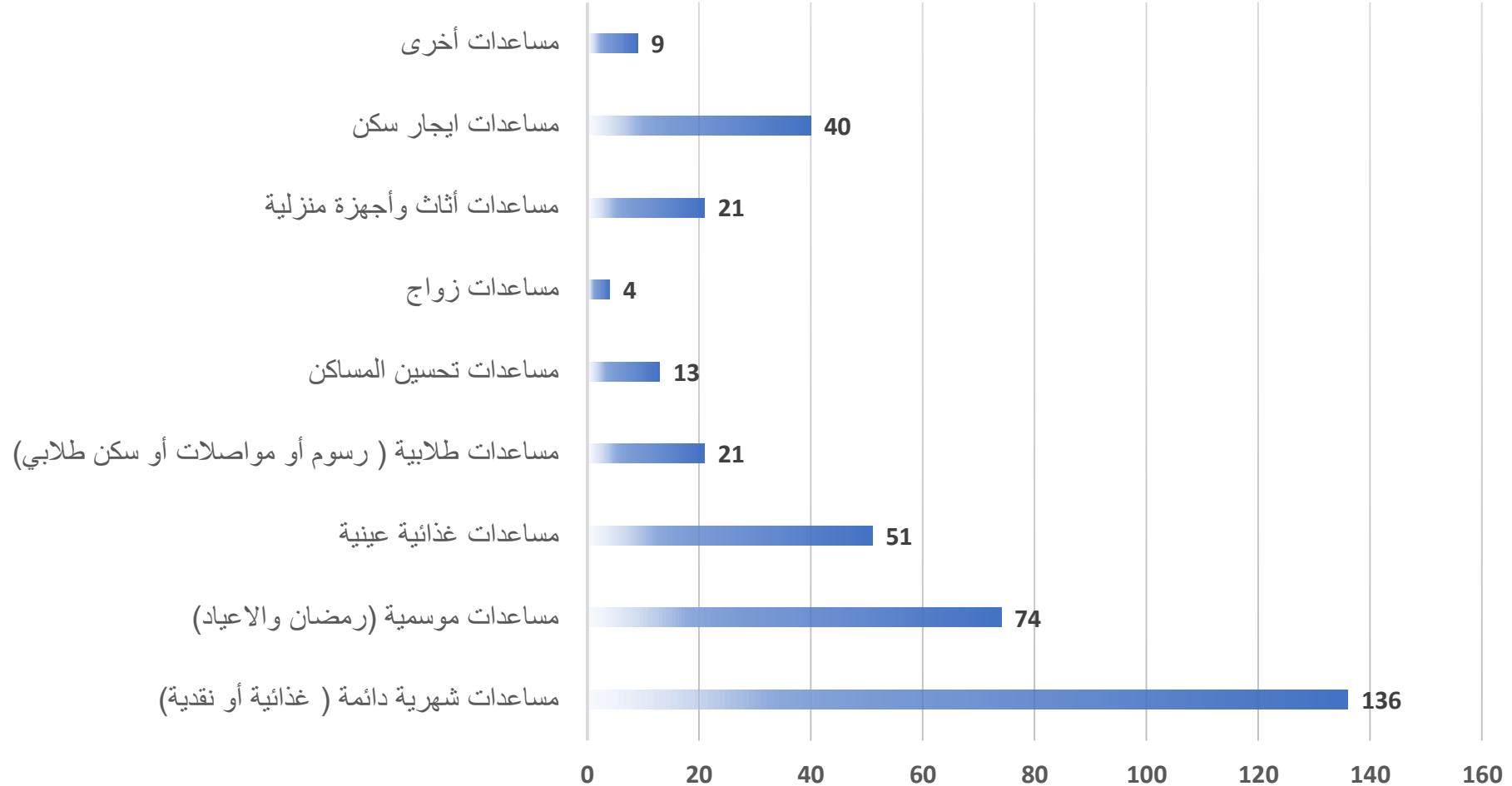
كيف كان تعامل الباحث (الباحثة) الاجتماعية سواء في البحث المكتبي أو المنزلي؟



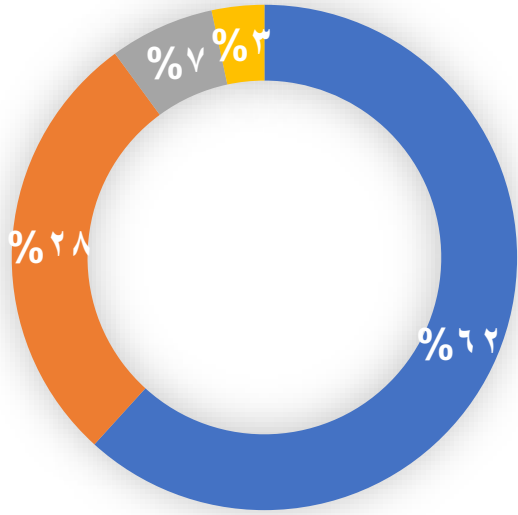
■ ممتاز ■ جيد ■ مقبول ■ ضعيف



ما نوع المساعدات التي استفدت منها من الجمعية ؟

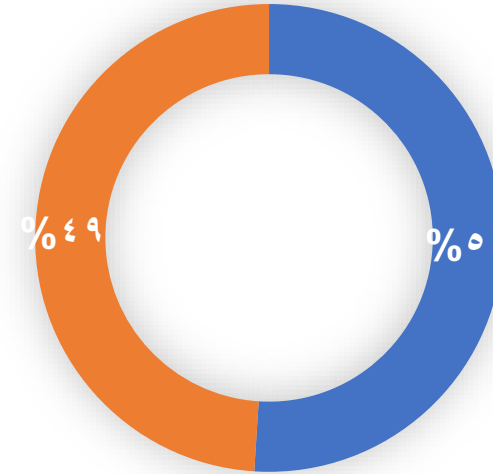


كيف تصف درجة رضاك عن مساعدات الجمعية وخدماتها المقدمة لك؟



■ ممتازة ■ جيدة ■ مقبولة ■ ضعيفة

هل أنت مطلع على أنواع المساعدات ومقاديرها وشروطها المنشورة على موقع الجمعية؟



■ نعم ■ لا



ملاحظات واقتراحات المستفيدين

#	ملاحظات واقتراحات المستفيدين	رد الادارة
١	<ul style="list-style-type: none">• الاغذية المقدمة ذات درجة متدنية في المذاق والطعم لا تناسب مأكولات عامة الناس	<ul style="list-style-type: none">• جميع الأغذية التي يتم توزيعها تكون مقدمة من جهات أخرى كالسلال الغذائية التي تقدمها الشركات في رمضان. وقد لا تكون بأعلى جودة لكنها من الطعام المتعارف وبجودة لا بأس بها.
٢	<ul style="list-style-type: none">• اتمني تقديم مساعدات اخرى مثل اول فراشات ودفائيات	<ul style="list-style-type: none">• تقوم الجمعية بتحويل مبلغ مالي للمستفيدين مقابل حاجيات الشتاء باسم كسوة الشتاء وهو مبلغ مجزي لشراء حاجات الشتاء.
٣	<ul style="list-style-type: none">• المفروض المواد الغذائية يعطى كوبون لها إلى مزايا.• اعطا المستفيد كوبون شهريا للمواد الغذائية وفي المناسبات كوبون لشراء مثل الأعياد.	<ul style="list-style-type: none">• تودع قيمة الكوبونات حاليا كمبالغ نقدية في حسابات المستفيدين.• تدرس الجمعية حاليا التعاقد مع أحد مخازن الغذاء لتحويل الخدمة الى استلام بطاقات يستطيع المستفيدون شراء المواد الغذائية بها.
٤	<ul style="list-style-type: none">• انا رائيه ان تكون مساعدة المحتاج أو المستفيد أو إذا تم حضور المحتاج الى مقر الجمعية ان تكون سريه حتى لا يحس المحتاج انه في خجل وشكراً لكم على جهودكم الحمد لله رب العالمين تعلمنا من مدرسة اهل البيت عليهم السلام انهم كانوا هم الذين كان يخلوا من مساعدة المحتاجين.• الخصوصية في حق المستفيد مطلوبة وتوقيع الشيك يتأخر بشده.	<ul style="list-style-type: none">• تضع إدارة الجمعية الحفاظ على كرامة المستفيد على سلم أولوياتها ونحاول قدر استطاعتنا أن تكون سرية. نعدكم أن تكون الخدمة أفضل مع افتتاح المبنى الجديد حيث تتوفر المخازن الكافية والمكاتب لتوفير مثل هذه الخصوصية.• نسعى لبذل المزيد من الجهد لتقليل زمن دورة الموافقات واستلام الشيكات.
٥	<ul style="list-style-type: none">• نجد صعوبه في موافقتكم وتعقيد نوعا ما في طلب مساعده.	<ul style="list-style-type: none">• لقد يسرنا عملية التقديم بتوفير الرابط الالكتروني ونسعى لمراجعة عملية الموافقات من حين لآخر. بعض الخطوات التي تتضمن التأكد من أحقية المستفيد لا نستطيع تجاوزها حفاظا على أموال الجمعية.

#	ملاحظات واقتراحات المستفيدين	رد الادارة
٦	<ul style="list-style-type: none"> التعامل الجاف والمهين من بعض الموظفين الشباب والبنات وكأنك تظر من عندهم والتفرق في اعطاء من المواد الغذائية على المستفيدين على معارفهم واقربائهم. هناك تعليق على من. يقدم صرف المساعدات للمستفيدين. من الموظفين تعاملهم سيء مع المستفيد وصرف الإعانات الغذائية ليش بمن ياتي قبل والمواد موجوده بل يصرف لمن يعرفه. الافضل. ومن لا يعرف. معاملة سيئة وقول لا يوجد مثلا الرز المطلوب. 	<ul style="list-style-type: none"> تحرص إدارة الجمعية على توجيه الموظفين والموظفات بالتعامل الأمثل والأخلاق الحسنة مع جميع المتقدمين للمساعدة كما تقوم بتدريبهم على التعامل مع الجمهور ولكن من واجبهم أيضا دراسة الحالات بشكل جيد والحصول على المعلومات اللازمة. نؤكد لكم وللجميع أن الموظفين والمسؤولين يتعاملون مع الجميع دون تمييز وحسب الضوابط واللوائح المعتمدة. نعدكم ببذل المزيد من الجهد لتحسين تجربتكم في التعامل مع موظفينا.
٧	<ul style="list-style-type: none"> الرجاء النظر في موضوع الإسكان التنموي اتمنى رفع اسماء المطلقات لسكني حتى يتم الاستفادة من مسكن واتمنى التطوير للمستفيدين. 	<ul style="list-style-type: none"> سيقوم المسؤولون في مجال المساعدات بمراجعة الإسكان التنموي للتمكن من تسجيل المستفيدين. على أنه يجب التنويه إلى أن الإسكان التنموي ليس لديه لحد الان مشاريع في محافظة القطيف لتوزيع وحدات سكنية لهذه الفئة.
٨	<ul style="list-style-type: none"> نتمنى توفير قروض ماليه بكفيل دون اشتراط ان لا تكون لدى الكفيل التزامات ماليه نحن نعاني من ايجاد كفيل بلا التزامات ويتم الرفض من قبل بنك التسليف وتتم الموافقة بعد دراسة الحالة ومدى احتياجها. 	<ul style="list-style-type: none"> توفير قروض للمستفيدين خارج عن إطار أهداف الجمعية ولائحتها الأساسية.



ملاحظات واقتراحات المستفيدين

#	ملاحظات واقتراحات المستفيدين	رد الإدارة
٩	<ul style="list-style-type: none">• انا كمستفيد ارجوا من الجمعية اذا كان اي احد يبي مثلا تصليح اي شيء مثل تكيف مثلا الفروض على طول استجابة التصليح مو المستفيد ينتظر على ما يردوا على الخطاب كل المستفيد مات من الحر.	<ul style="list-style-type: none">• إذا كنت من المستفيدين الدائمين فلا تحتاج لتقديم خطاب وإنما يكفي التواصل هاتفياً مع وحدة المساعدات لتوفير هذه الخدمة لك.
١٠	<ul style="list-style-type: none">• تحسين المساعدة من قبل الجمعية، و الرد على جميع الأسئلة عند الاستفسار ف الواتس اب و عدم التجاهل، وشكراً لكم.• الإجابة ع المستفيدين عند طرح الأسئلة او الاستفسارات في الواتس اب.	<ul style="list-style-type: none">• تقوم وحدة المساعدات حسب امكانياتها بالرد على استفساراتكم عن طريق خدمة الواتساب وهو موضوعه للحالات الضرورية والطارئة.• نبذل المزيد من الجهد للرد على جميع الاستفسارات.



نحو مجتمع متكاتف واع ومنتج

شكرًا لكل من ساهم برأيه في هذا الاستفتاء...