



قياس رضا اصحاب العلاقة ٢٠٢٤

المستفيدين



جزيرة تاروت – القطيف – المملكة العربية السعودية



القيم

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



الرسالة

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



الرؤية

ان نكون نموذجًا
ملهماً للعمل الخيري
على مستوى الوطن
الأساسي.

الأهداف 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.



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

فترة تجميع البيانات: ابتداءً من شهر ٧ ٢٠٢٤



فترة تحليل البيانات: شهر ٧ ٢٠٢٥



اطلع مجلس الإدارة على نتائج الاستفتاء ووضع التوصيات خلال جلسة المجلس رقم (١٣) بتاريخ ٢٠٢٥/١٠/٠٧م



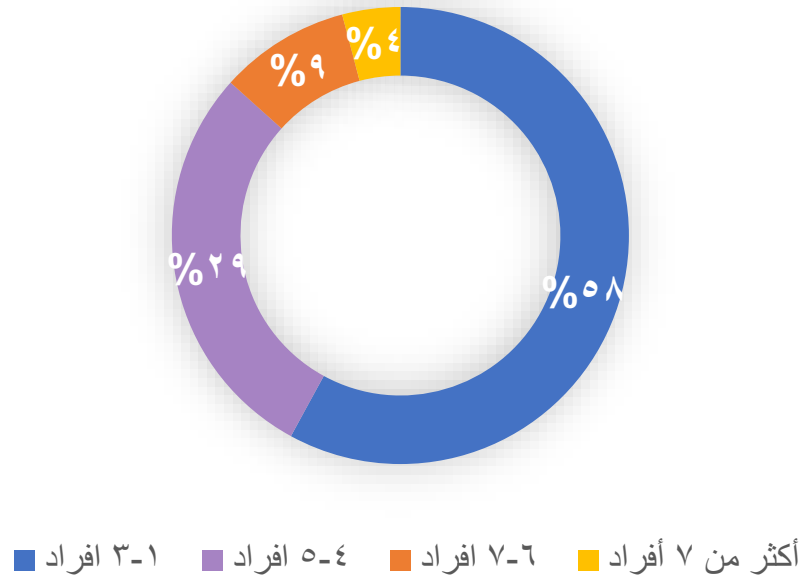
نتائج الاستفتاء وتوصيات المجلس ستكون متاحة للجمهور على موقع الجمعية الرسمي



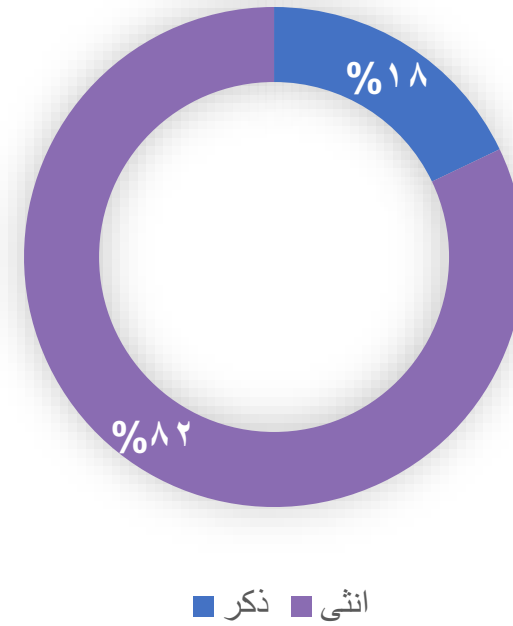
نتائج استبيان قياس رضا المستفيدين

بناءً على رد (٢٠١) مشارك في الاستبيان.

ما عدد افراد اسرتك المسجلين لدى الجمعية؟

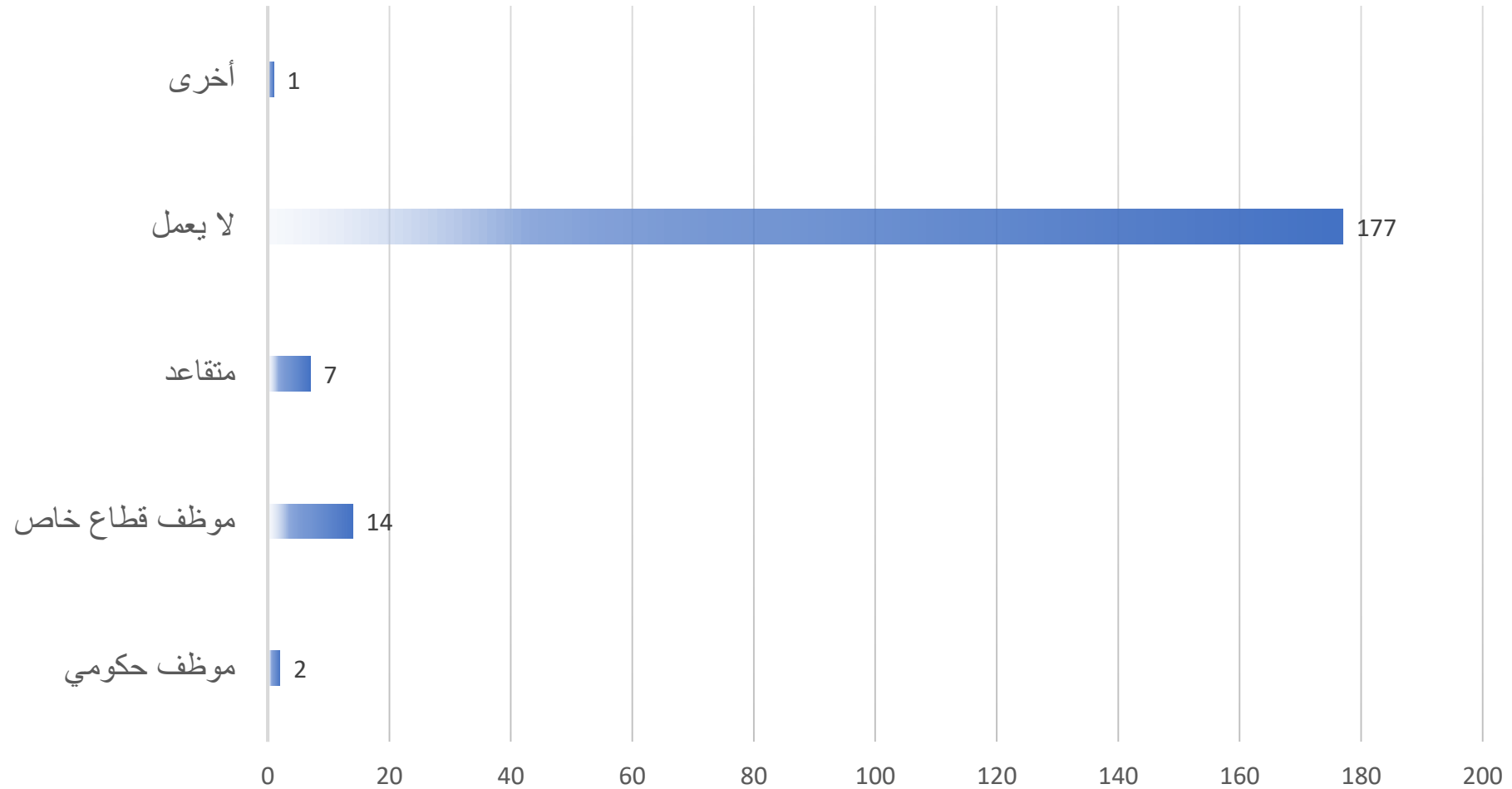


الجنس

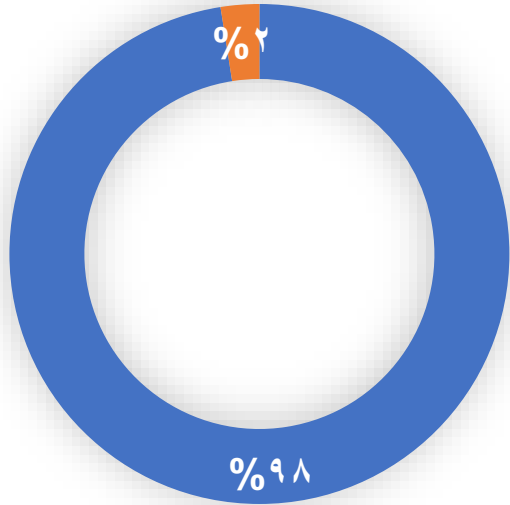




المهنة

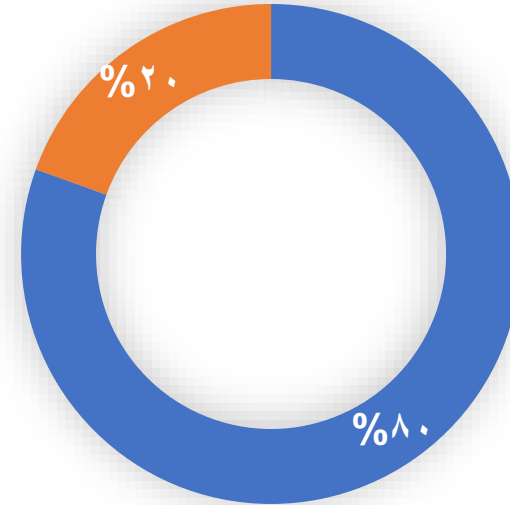


هل انت مستفيد دائم من خدمات الجمعية؟



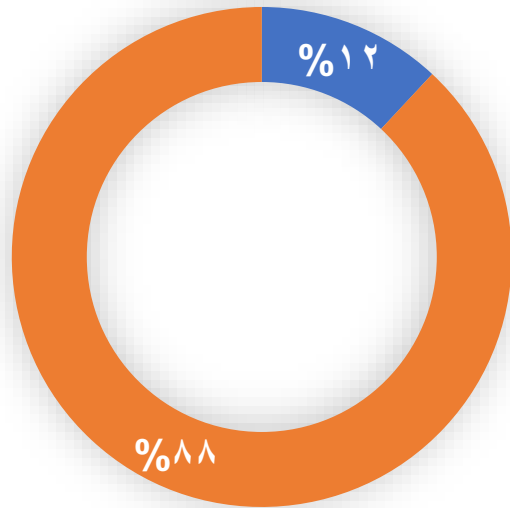
■ مستفيد مؤقت أو لحاجة طارئة ■ مستفيد دائم (اعاشة شهرية نقدية أو غذائية)

هل أنت أو أحد أفراد أسرتك مستفيد من الضمان الاجتماعي؟



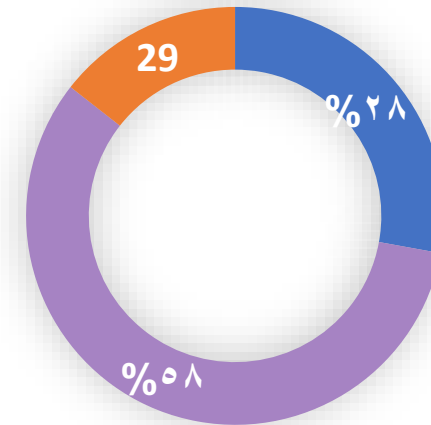
■ نعم ■ لا

هل وجدت صعوبة في اىصال طلبك للجمعية؟



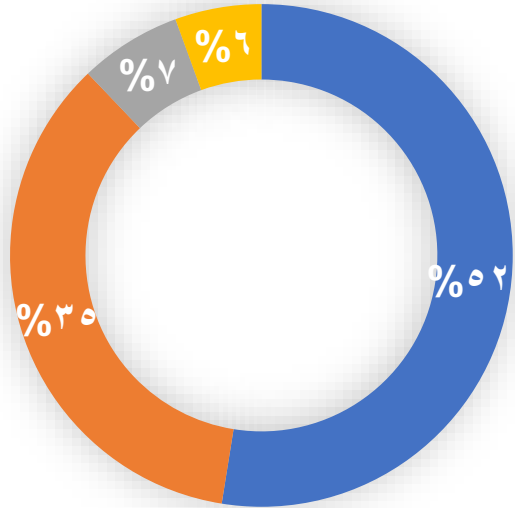
■ نعم ■ لا

كيف قدمت طلبك للجمعية لطلب المساعدة؟



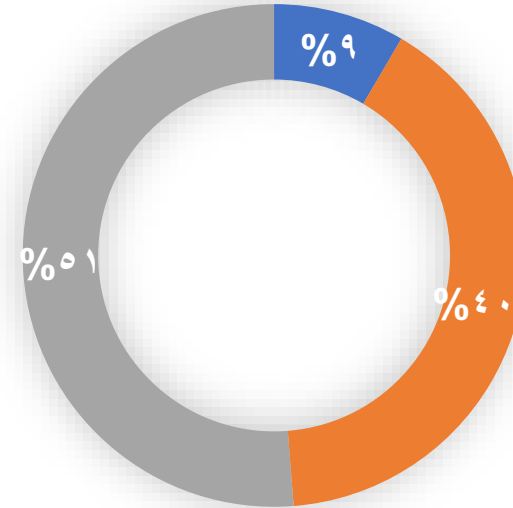
■ الرابط الالكتروني ■ خطاب ورقي في مكتب الاستقبال ■ أخرى

كيف كانت استجابة الجمعية للطلب المقدم؟



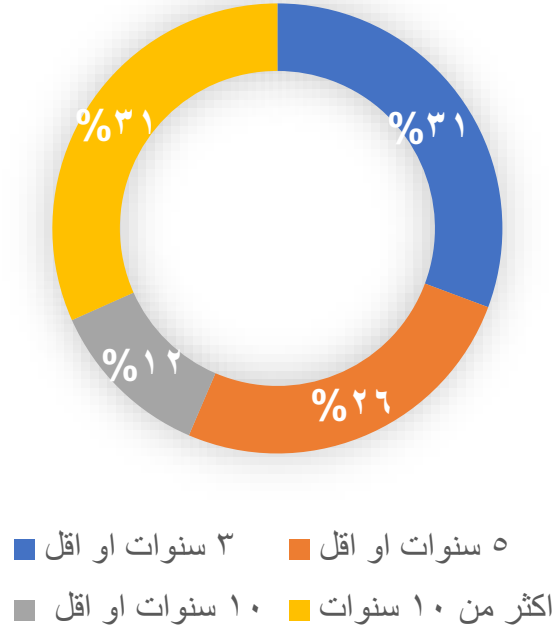
■ ممتازة ■ جيدة ■ مقبولة ■ ضعيف

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

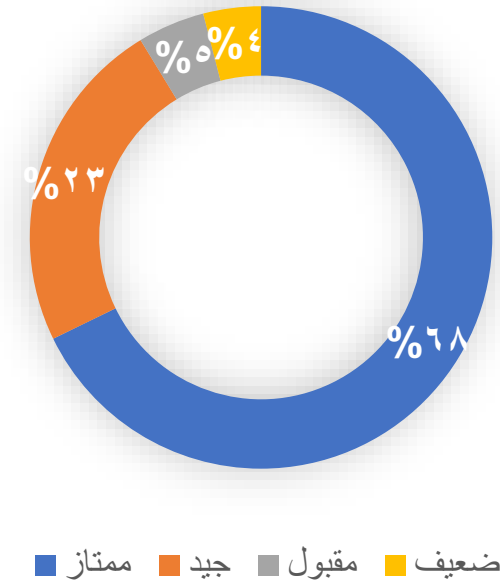


■ نعم ■ لا ■ لم يتم رفض طلبي

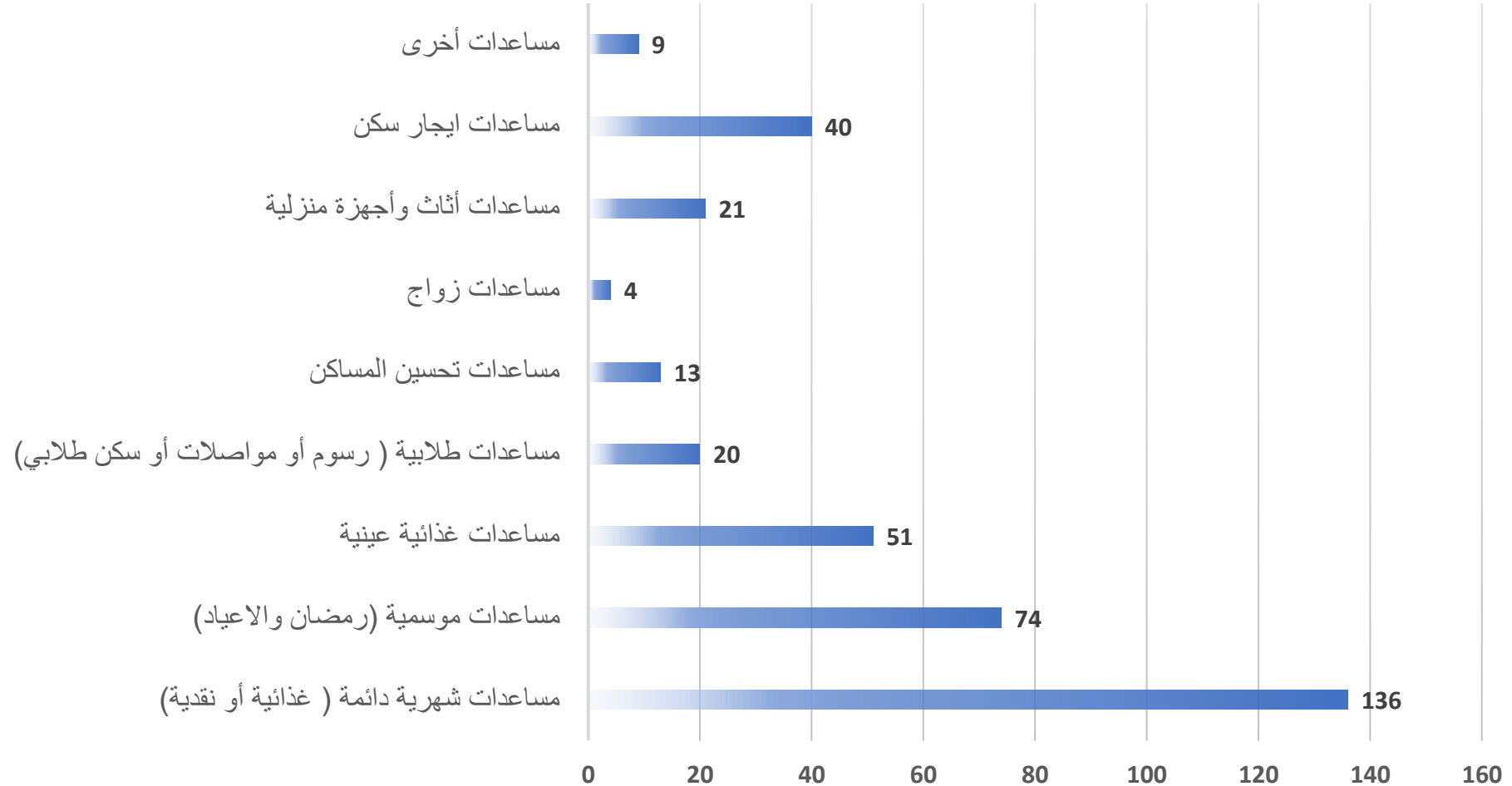
إذا كنت مستفيدا دائما، فما مدة استفادتك من الجمعية تقريبا؟



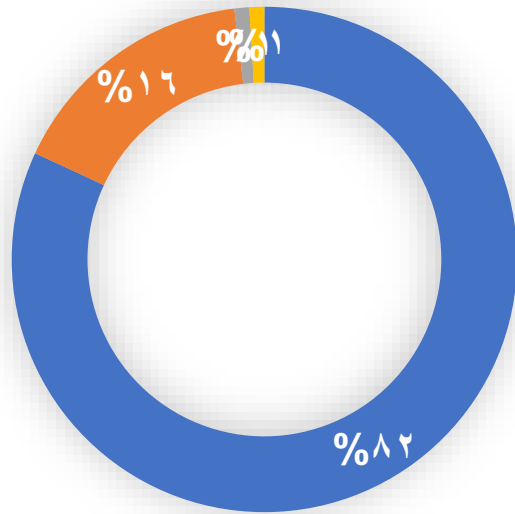
كيف كان تعامل الباحث (الباحثة) الاجتماعية سواء في البحث المكتبي أو المنزلي؟



ما نوع المساعدات التي استفدت منها من الجمعية ؟

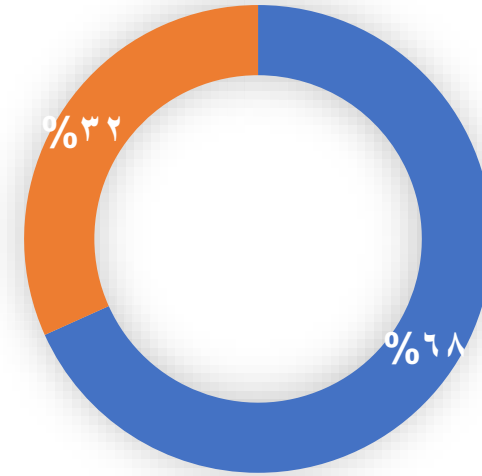


كيف تصف درجة رضاك عن مساعدات الجمعية وخدماتها المقدمة لك؟



■ ممتازة ■ جيدة ■ مقبولة ■ ضعيفة

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



■ نعم ■ لا

ملاحظات واقتراحات المستفيدين

#	ملاحظات واقتراحات المستفيدين (كما وصلتنا)	رد الادارة
١	ان تكون الموظفين والقائمين على الجمعية عندهم اسلوب راقى في الرد على استفسارات المستفيدين	تبذل الجمعية جهوداً من أجل تعريف الموظفين بحقوق المستفيدين وحسن التعامل معهم. ستقوم الجمعية بمراجعة الوضع الحالي واقتراح بعض الورش التدريبية لرفع مستوى تعامل الموظفين مع المستفيدين
٢	تعامل الموظفين غير لائق بالجمعية وغير ماهلين ولا يوجد أخلاق وصدق وتصعب الطلب وعدم تعاون يجب أنا يكون موظف ذو خلق عالي ولديه مؤهلات أنا يستقبل ناس بكل خبره	
٣	المبلغ المقدم شهريا قليل وخاصة بعد التعديل نصف لمبلغ في بطاقة اهداء والنصف الآخر في الحساب البنكي.. لو يزيد المبلغ عالأقل ٥٠٠ ريال كي يكفي لبقية الشهر	تقوم الجمعية بمراجعة مستوى المساعدات بشكل سنوي ليتوافق مع الظروف الاقتصادية والمعيشية، مع العلم أن مستوى مساعدات الجمعية من أفضل المستويات في المنطقة
٤	احيانا اكون بوضع حدا سىى والجا بطلب المساعدة من الجمعيه ويتم رفض مساعدتي	تلتزم الجمعية بشروط وضوابط سياسة صرف المساعدات، وتصرف المساعدة عند انطباق الشروط.

ملاحظات واقتراحات المستفيدين

#	ملاحظات واقتراحات المستفيدين (كما وصلتنا)	رد الادارة
٥	انا مستفيدة اتمنى مساعدة الابناء الذين لا يعملوا نحتى لو هم كبار موا كل ولد يساعد امه حتى لو يعمل	يتم التعامل مع الأسر على أساس الدخل الكلي للأسرة، كما في الضمان الاجتماعي؟
٦	اذا اردت ادرس دورات وماقدر ادفع مبلغ الدورة ومواصلات وسالت الجمعية وماحصلت على جواب كيف يمكنني الحصول على ذلك	حسب سياسة صرف المساعدات الطلابية
٧	اتمنى تكون المساعدة اذا طلبنا سريعة مثلا مساعدة الإيجار تكون وياه دفع الإيجار لانه نظر نضغط على نفسنا عشان نسدد الإيجار والله يعطيكم العافية جزاكم الله خير الجزاء.	سيتم مراجعة الإجراءات لتسريع صرف المساعدات، مع العلم أنه لا ينظر في الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات المطلوبة.

ملاحظات واقتراحات المستفيدين

#	ملاحظات واقتراحات المستفيدين (كما وصلتنا)	رد الادارة
٨	ولكن في حازه يجب ان تكون لدى المستفيد خصوصيه لحفظ كرامته لاحظت اكثر من مره ان الشخص الى يجي يكون مافيه خصوصيه لديه في حال بحث الحال يكون الكل عارف وش يبي المستفيد من كل المراجعين والموظفين	يتم توجيه الموظفين بمراعاة خصوصية المستفيد عند مناقشة حالته، سيتم تذكير الموظفين بذلك مرة أخرى، وستكون هناك فرصة أفضل لتوفير الخصوصية مع افتتاح المكاتب الجديدة.
٩	الله يعطيكم العافيه والشكر الجزيل على جهودكم حببت أقول رايي لو ترجعونا تلى مزايا من حيث القرب وصعوبة المواصلات وغلاة الاسعار وخصوصاً بعد قطعنا من الضمان وشكراً	سيتم مراجعة المتاجر التي يمكن التعاقد معها، لتوفير المساعدات الغذائية ضمن القيود والشروط الحكومية، مع العلم أننا نختار أفضل الميزات للمستفيدين، وليس جميع المتاجر لديها خدمة البطاقة.



نحو مجتمع متكاتف واع ومنتج

سكراً لكل من ساهم برأيه في هذا الاستفتاء...