



جمعية طويق للإسكان والتنمية
Tuwaiq Housing Association and Development

قياس رضا المستفيدين لعام 2024

نتائج الاستبيانات السابقة والتغذية الراجعة

العالم المالي	تاريخ النشر	عدد المشاركين بالاستبيان	نسبة المشاركين من المستفيدين	تقرير نتائج الاستبيان
2024	20/10/2024	1485	57%	محضر اجتماع مجلس الإدارة الخامس للعام 2024

تقرير استبيان قياس مستوى رضا المستفيدين

انطباع المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجمعية

المساعدات

البرامج التنموية

البرامج الإسكانية

التغذية الراجعة

1485

عدد الاستجابات
بالاستبيان

2597

عدد الأسر المستفيدة من
الجمعية

57%

النسبة المئوية
للإستجابات

عينة من تعليقات المستفيدين عن الخدمات المقدمة

لم يتم توفير وحدة سكنية للإسكان التنموي.	خدمة ممتازة لكن أحتاج سكن لي أنا وعيالي، وقفوني عن دعم الإيجار عشانهم قصر.	تعامل الجمعية ممتاز.	لم تقدم المساعدة لنا لا غذائية ولا مالية ولا أي شيء.
لهم كل الشكر على تعاونهم، وتعاملهم الطيب.	أفضل جمعية وبأفضل يتم جزاهم الله خير.	لا يوجد سلال غذائية أو سداد فواتير أو توفير علاجات أو مساعدات مالية.	أحتاج أدوات كهربائية مثل مكيف شبك، ومكيف اسبليت، وغسالة.
			الجمعية مهتمة وحريصة على فائدة المشتركين وتقديم الدعم.
		الجمعية من أكثر من سنة ونص سلمتني وحدة سكنية غير صالحة لسكن، متهاكة فمكه وأنا من قمت على محاولات تحسينها، ومن يوم تسليمي للوحدة الجمعية لم تقم بمساعدتي بأي مساعدات غذائية أو كهربائية أو أثاث أو عينية أو مالية ولا ترد علي	

التحسينات المقترحة

توعية المستفيدين بالنقاط الآتية:

١- أن خدمات الجمعية تقتصر على (الإسكان - التنمية)، ولا يدخل ضمن اختصاصاتها ما يلي (على سبيل المثال لا الحصر):

- الدعم المالي.
- سداد الإيجارات.
- توفير الأدوية الطبية.
- الأجهزة الكهربائية.
- الأثاث.

٢- أن دور الجمعية خلال رحلة تسكين المستفيدين في البرامج الإسكانية يقتصر على: عمل دراسة حالة لكل مستفيد.

- التأكد من انطباق شروط استحقاق المستفيد للبرامج الإسكانية.
- ترشيح المستفيدين مبدئياً للوحدات السكنية.
- إجراء معاينات الوحدات السكنية للمستفيدين.
- إنهاء إجراءات تسليم الوحدة السكنية للمستفيدين.

٣- أن دور الجمعية خلال رحلة تسكين المستفيدين في البرامج الإسكانية يقتصر على الآتي:

- أن الجمعية ليست مسؤولة عن مواعيد استلام الوحدات السكنية التابعة للبرامج المشتركة مع وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.
- أن الجمعية غير مسؤولة عن الترشيح النهائي للمستفيد، حيث يتم ذلك من قبل وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.
- أن الجمعية غير مسؤولة عن مشاكل الصيانة أو اتحاد الملاك أو الموقع الجغرافي للوحدة السكنية.
- أن شروط استحقاق السكن للمستفيدين صادرة من وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.

تم استعراض تقرير استبيان قياس مستوى رضا المستفيدين على أعضاء مجلس إدارة الجمعية، وبناءً على التحسينات المقترحة أعلاه، نستعرض توصيات ومقترحات مجلس الإدارة في جلسته الخامسة لعام 2024م:

- ١ - التنويه على العاملين بتوعية المستفيدين بعد تقديم الخدمة لهم عن دور الجمعية واختصاصاتها الأساسية.
- ٢ - تفعيل خدمة الرد الآلي على المستفيدين، بحيث تخدم أكبر عدد منهم في أقصر مدة زمنية ممكنة.
- ٣ - توفير فرص تطوعية لزيادة عدد العاملين في تقديم خدمة الرد على الاستفسارات العامة من قبل المستفيدين فيما يخص خدمات الجمعية وغيرها.