



جمعية طويق للإسكان والتنمية
Tuwaiq Housing Association and Development

قياس رضا المستفيدين لعام 2025

نتائج الاستبيانات السابقة والتغذية الراجعة

تقرير نتائج الاستبيان	نسبة رضا المتطوع	نسبة الرضا للبرامج الاسكانية	تاريخ النشر	العام المالي
محضر اجتماع مجلس الادارة الخامس للعام 2025	95.59%	84.93%	1/10/2025	2025

تقرير استبيان قياس مستوى رضا المستفيدين

انطباع المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجمعية

المساعدات

البرامج التنموية

البرامج الإسكانية

التغذية الراجعة

242

اجمالي عدد
المتطوعين

149

اجمالي عدد المستفيدين
من البرامج التنموية

84.93%

عدد الاسر المستفيدة
من البرامج الاسكانية

عينة من تعليقات المستفيدين عن الخدمات المقدمة

احمد السلام عليكم بخصوص السكن محتاج سكن وانا مقدم عنكم ----- تم الرد وتوضيح آلية الترشيح حسب قرار الوزارة وتوضيح ان تعبئة هذه البيانات مبدائية فقط	صالحة حابه أتعلم عن صناعة الشموع ----- تم تحويلها لقسم التنمية	إيمان السلام عليكم، أود الاستفسار عن حالة طلبي للحصول على وحدة إيجار منتهي بالتملك. شاكراً لكم تعاونكم، ----- تم الرد والافادة بان هذه الخدمة لم تبدأ حالياً	هنادي مساعدة إيجارالله يزاكم كل خير ----- تم الرد والافادة بان هذه الخدمة لم تبدأ حالياً
ريم السلام عليكم قدمت عنكم اوراقني عشان ترشفونها لمنحه جود عشان دفع ايجار بيتي ضروفي صعبه ----- تم التواصل مع المستفيد وإفادته	غفران يرجى التركيز على المتطوعين و اعطائهم مهام عملية مناسبة و تفيدهم فيما بعد	نورة ساعدتني الفرص التطوعية في اكتساب مهارات جديدة و معارف اشخاص جدد وتطوير لمهاراتي	

التحسينات المقترحة

توعية المستفيدين بالنقاط الآتية:

- 1- 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.

2- 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.

3- 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 2025م:

- 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.