



جمعية الإمام محمد بن سعود الخيرية بالدرعية
Imam Mohammad bin Saud Charitable Society in Diriyah
مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (١٧٢)

نتائج قياس رضا المستفيد لعام 2023م





بيانات عينة استجابات استبيان (رضا المستفيد عن الخدمات لعام 2023م):

النسبة	العدد	الأسر المستفيدة
100%	133 أسرة	العدد الإجمالي للأسر المستفيدة
50,37%	67 أسرة	عدد العينة



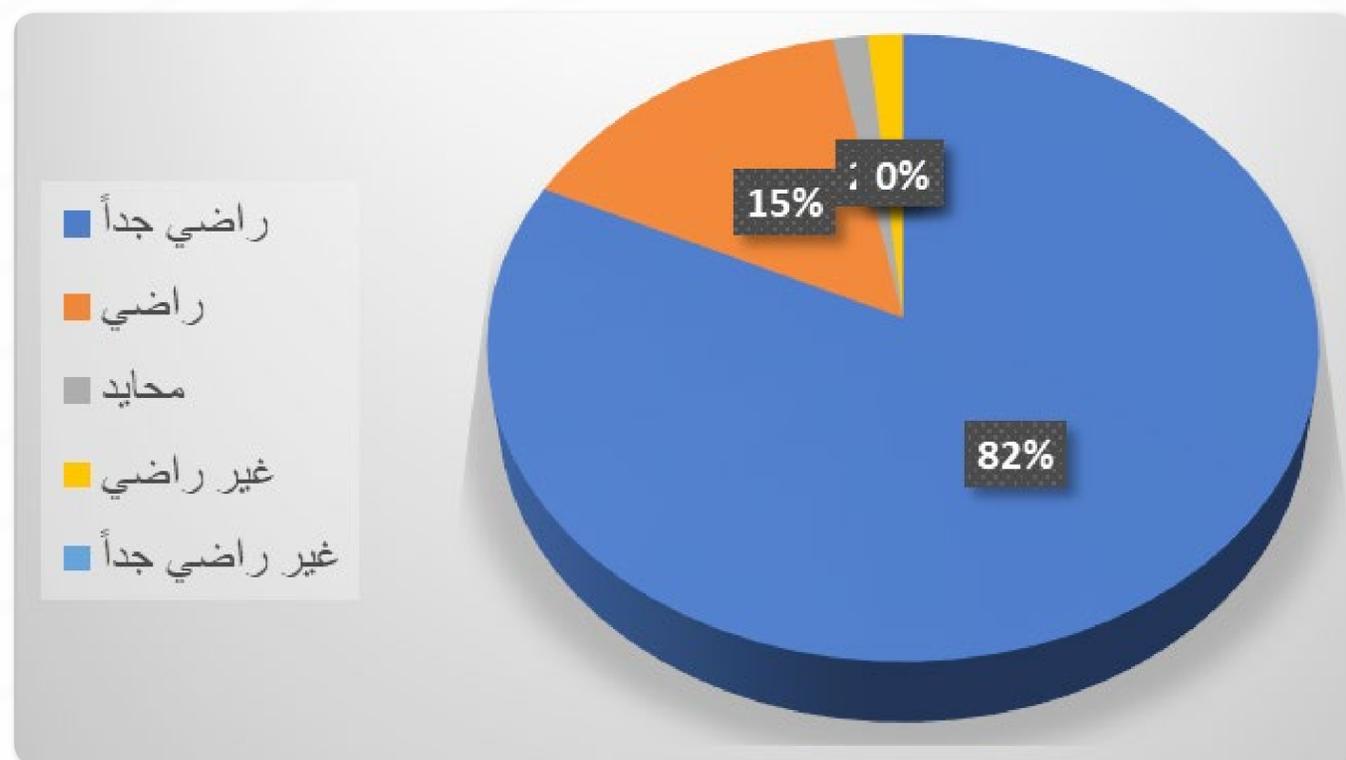
أولاً / استجابات المستفيدين حول الخدمات المقدمة من الجمعية

م	الأسئلة	العدد		الاستجابات					
		النسبة	العدد	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جداً	المجموع
1	مدى رضاكم عن الخدمات المقدمة ؟	العدد	55	10	1	1	0	0	67
		النسبة	82.09%	14.93%	1.49%	1%	0%	0%	100%
2	رضاكم عن تحويل الدعم المالي مباشرة على الحسابات البنكية ؟	العدد	56	9	1	1	0	1	67
		النسبة	83.58%	13.43%	1.49%	0.00%	1.49%	0.00%	100%
3	مناسبة وقت تغذية الدعم المالي والغذائي (يوم 27 ميلادي من كل شهر) ؟	العدد	54	11	2	0	0	0	67
		النسبة	73.30%	20.00%	6.70%	0%	0%	0%	100%
4	مناسبة وقت التغذية الإضافية للدعم الغذائي (يوم 15 ميلادي من كل شهر) ؟	العدد	60	7	0	0	0	0	67
		النسبة	89.55%	10.45%	0.00%	0.00%	0.00%	0%	100%
5	رضاكم عن سهولة استخدام بطاقات الدعم الغذائي (العثيم) ؟	العدد	57	10	0	0	0	0	67
		النسبة	85.07%	14.93%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%



مدى رضاكم عن الخدمات المقدمة؟

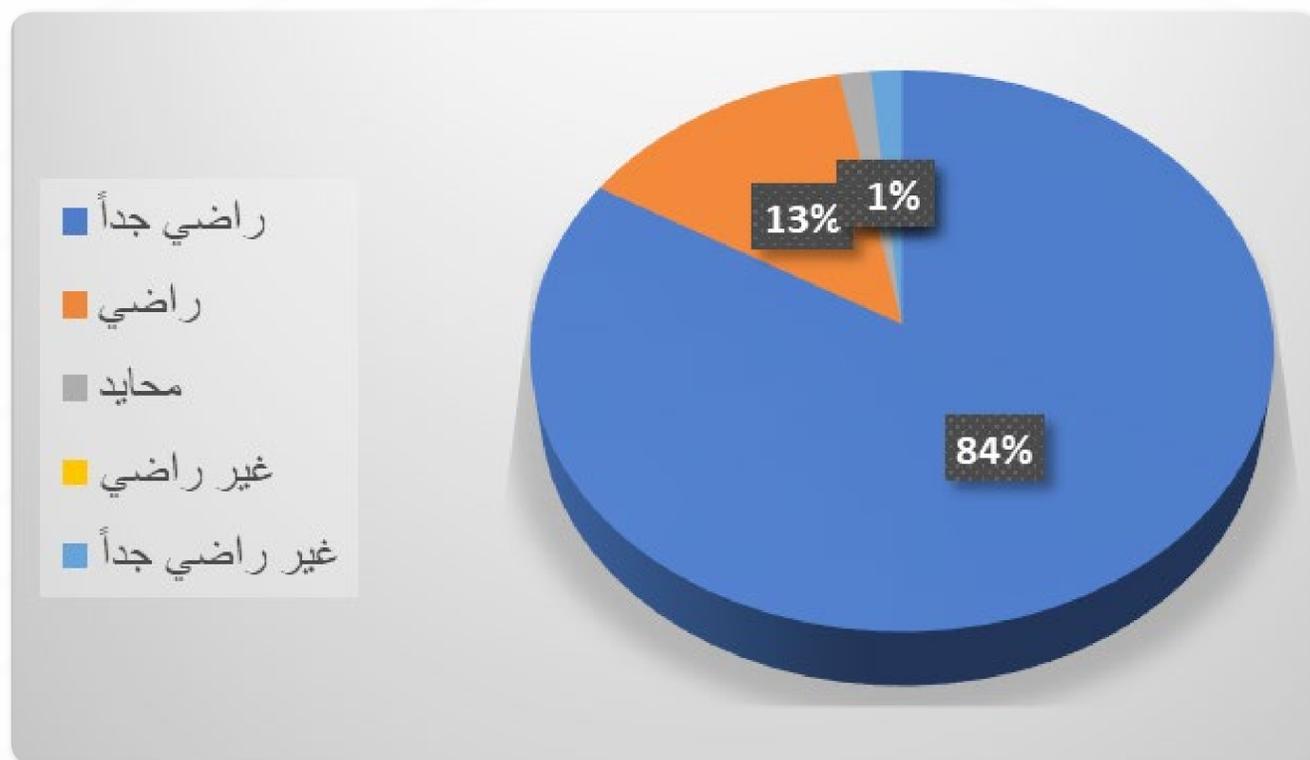
نرى بأن نسبة 97% من
المستفيدين راضين عن الخدمات
المقدمة لهم.





رضاكم عن تحويل الدعم المالي مباشرة على الحسابات البنكية؟

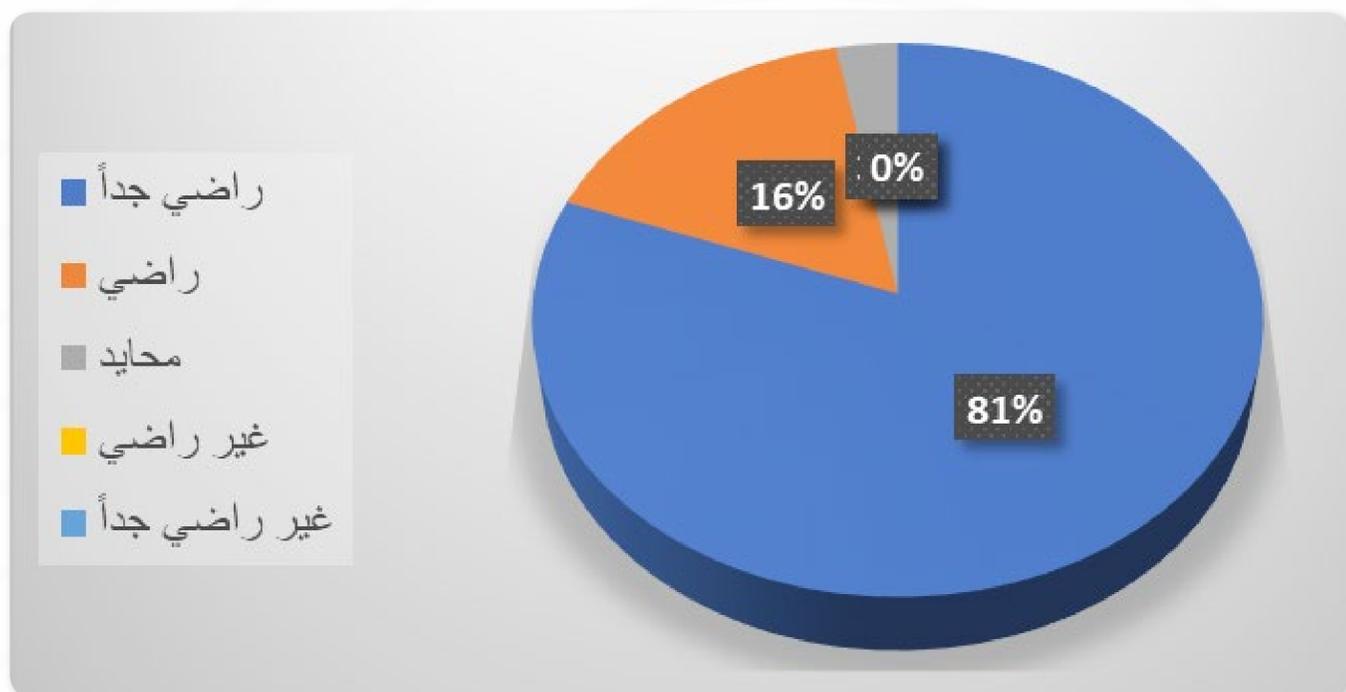
نرى بأن نسبة 97% من المستفيدين راضين عن تحويل الدعم المالي مباشرة على الحسابات البنكية، بينما (1) من المستفيدين الذي يمثل نسبة 1,49% غير راضي، وبعد التأكد من استجابة المستفيد تبين أنها زوجة أحد المستفيدين، وبحسب لائحة المستفيدين يتم تحويل المبلغ للعائل.





مناسبة وقت تغذية الدعم المالي والغذائي (يوم 27 ميلادي من كل شهر)؟

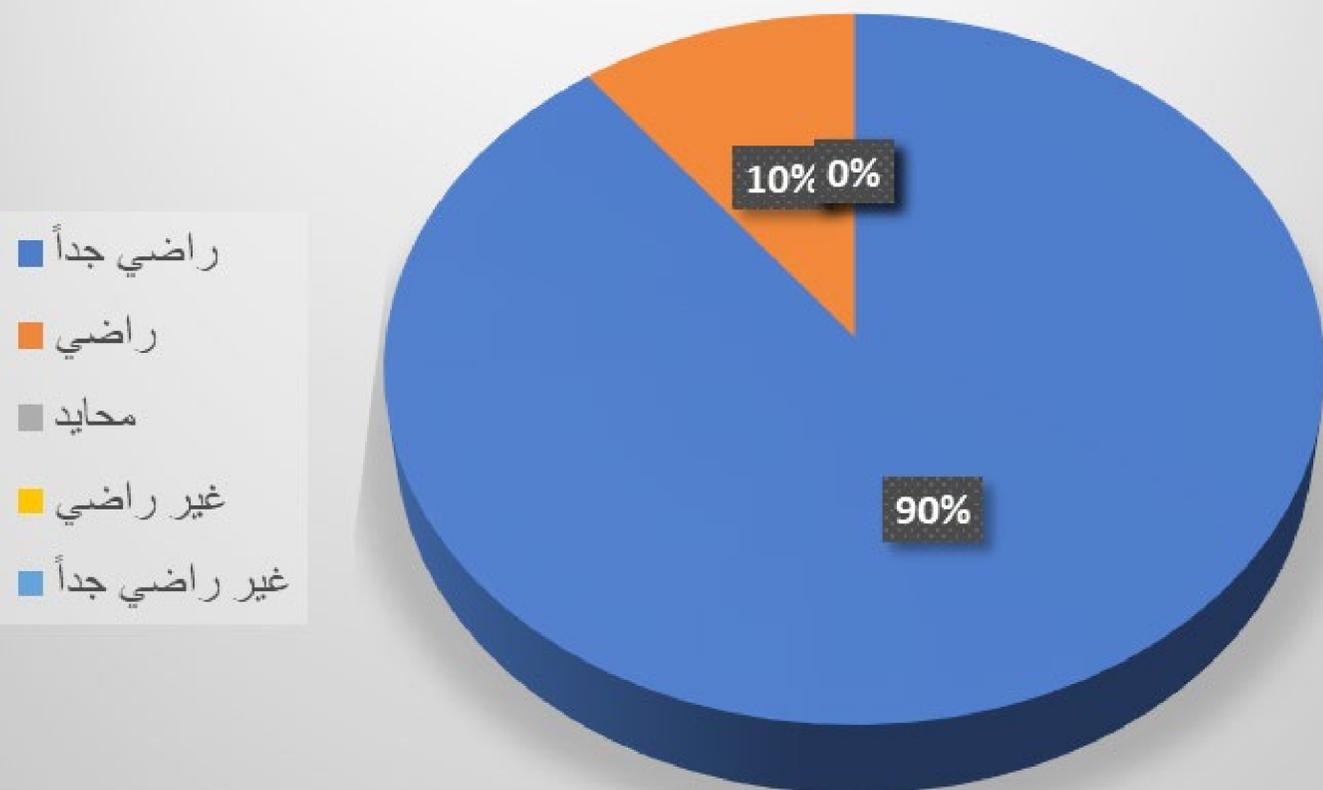
نرى بأن نسبة 93% من المستفيدين راضين عن
وقت تغذية الدعم المالي والغذائي في يوم
27 ميلادي من كل شهر.





مناسبة وقت التغذية الإضافية للدعم الغذائي (يوم 15 ميلادي من كل شهر)؟

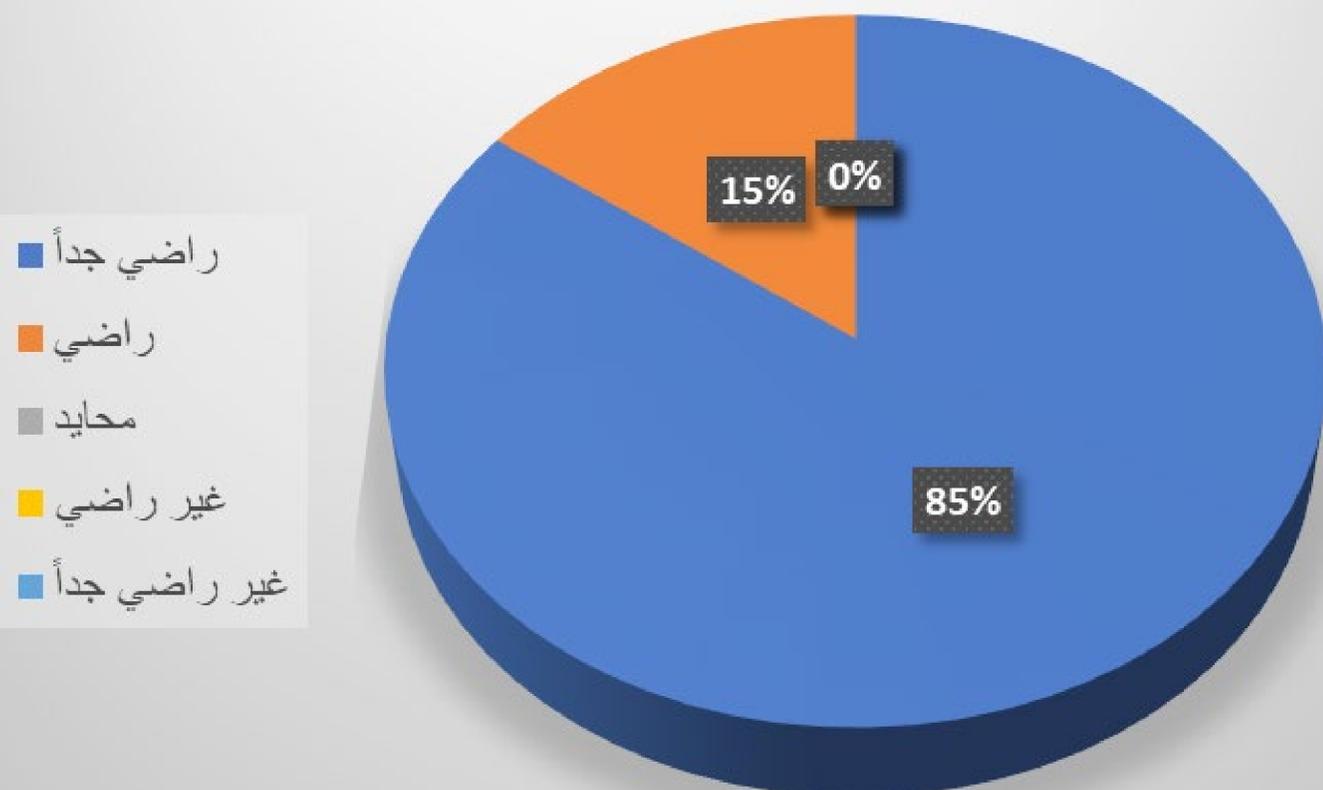
نرى بأن 100% من المستفيدين راضين عن وقت
التغذية الإضافية للدعم الغذائي في يوم 15
ميلادي من كل شهر.





رضاكم عن سهولة استخدام بطاقات الدعم الغذائي (العثيم)؟

نرى بأن 100% من المستفيدين راضين عن
سهولة استخدام بطاقات الدعم الغذائي
(العثيم).





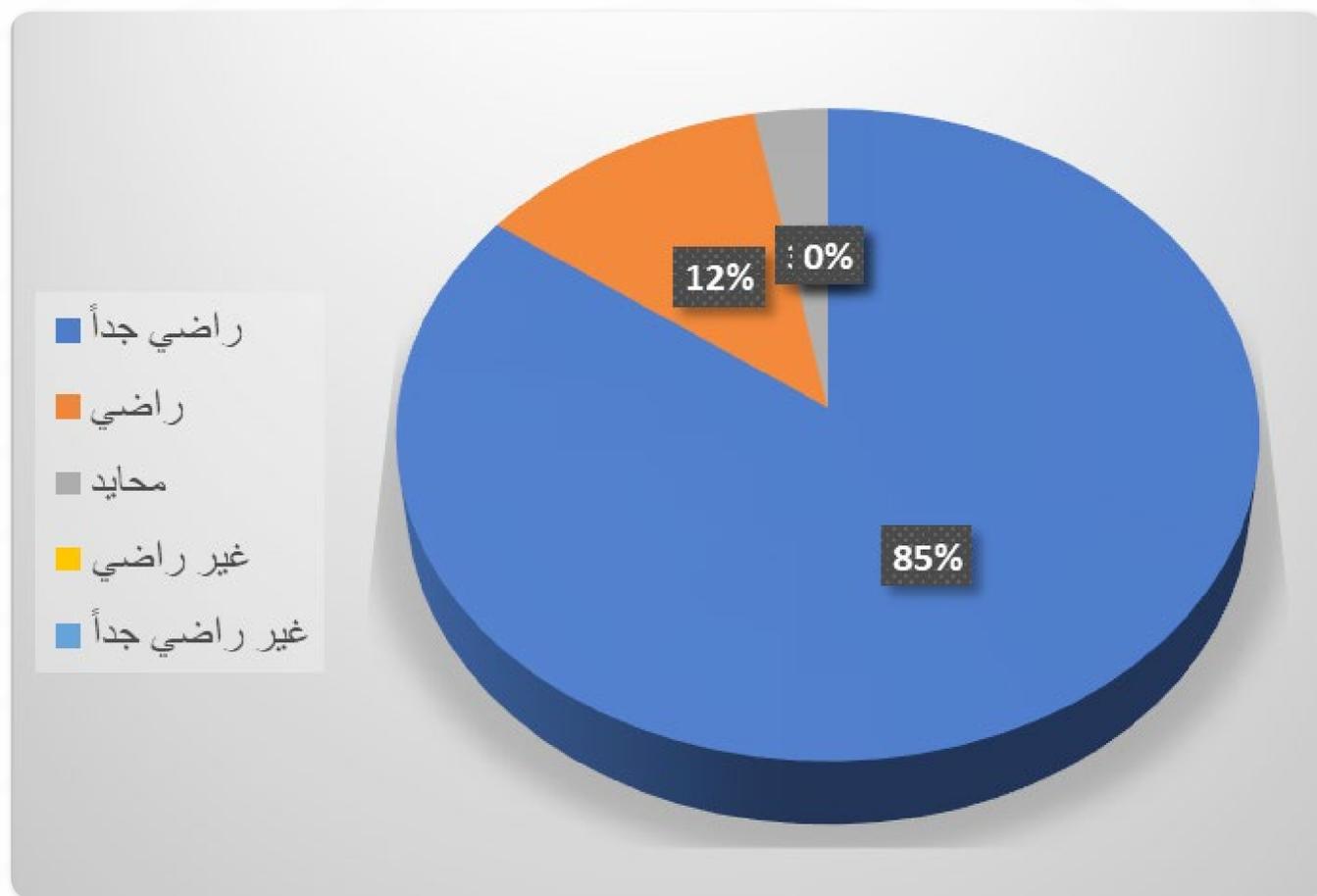
ثانياً/ استجابات المستفيدين حول التعامل مع الموظفين

م	الأسئلة	العدد		الاستجابات				
		النسبة	العدد	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي جداً
6	تعامل الباحثين الاجتماعيين معكم ؟	العدد	57	8	2	0	0	67
		النسبة	85.07%	11.94%	2.99%	0%	0%	100%
7	تعامل الباحثين الاجتماعيين مع الوثائق والمعلومات الخاصة بسرية تامة ؟	العدد	57	8	2	0	0	67
		النسبة	85.07%	11.94%	2.99%	0.00%	0.00%	100%
8	مدى معالجة الشكاوى المقدمة من قبلكم ؟	العدد	48	14	5	0	0	67
		النسبة	73.30%	20.00%	6.70%	0%	0%	100%
9	رضاكم عن تعامل موظفين إدارة الرعاية والتمكين في تقديم الخدمات لكم ؟	العدد	52	10	4	1	0	67
		النسبة	77.61%	14.93%	5.97%	1.49%	0%	100%
10	سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات ؟	العدد	50	11	5	0	1	67
		النسبة	74.63%	16.42%	7.46%	0.00%	1.49%	100%
11	سهولة الاستفسار وطلب الخدمات عبر الاتصال الهاتفي أو الواتساب أو عبر الحضور ؟	العدد	57	8	2	0	0	67
		النسبة	85.07%	11.94%	2.99%	0.00%	0.00%	100%



تعامل الباحثين الاجتماعيين معكم؟

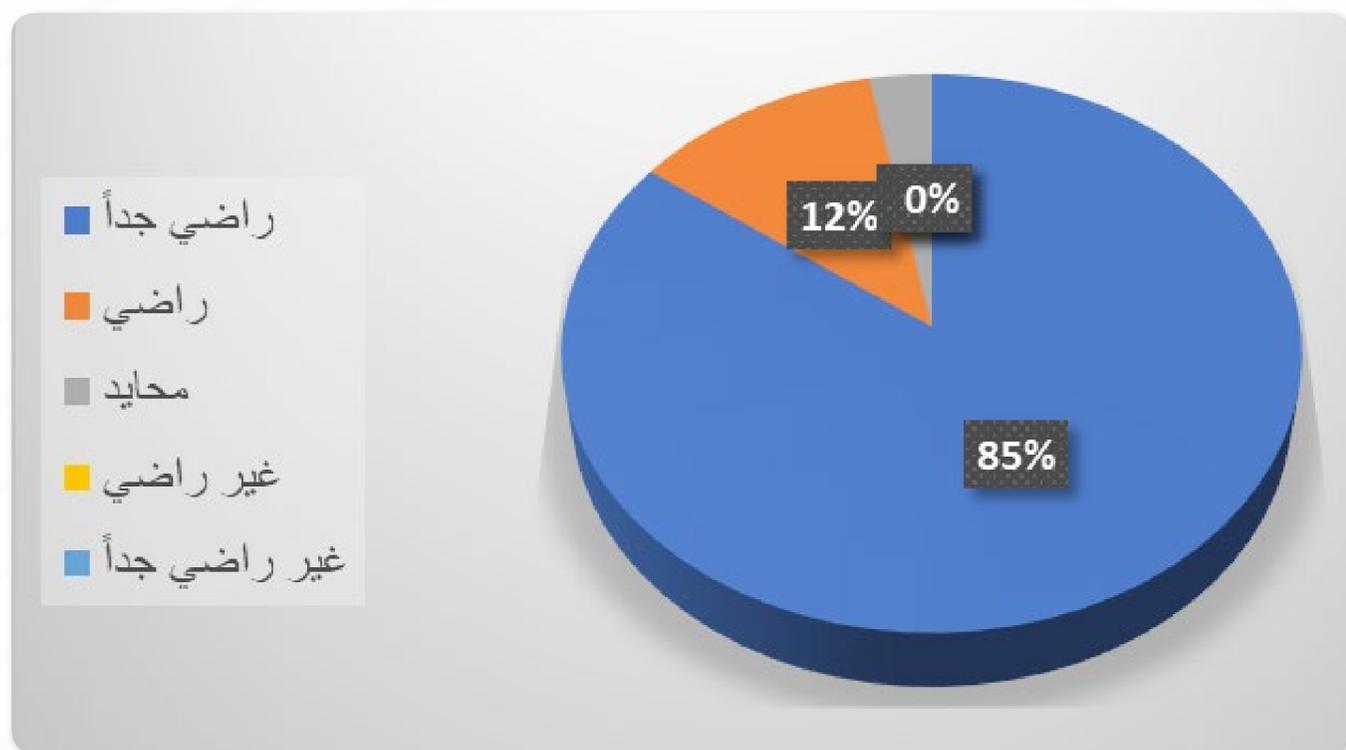
نرى بأن 97% من المستفيدين
راضين عن تعامل الباحثين
الاجتماعيين معهم.





تعامل الباحثين مع الوثائق والمعلومات الخاصة بسرية تامة؟

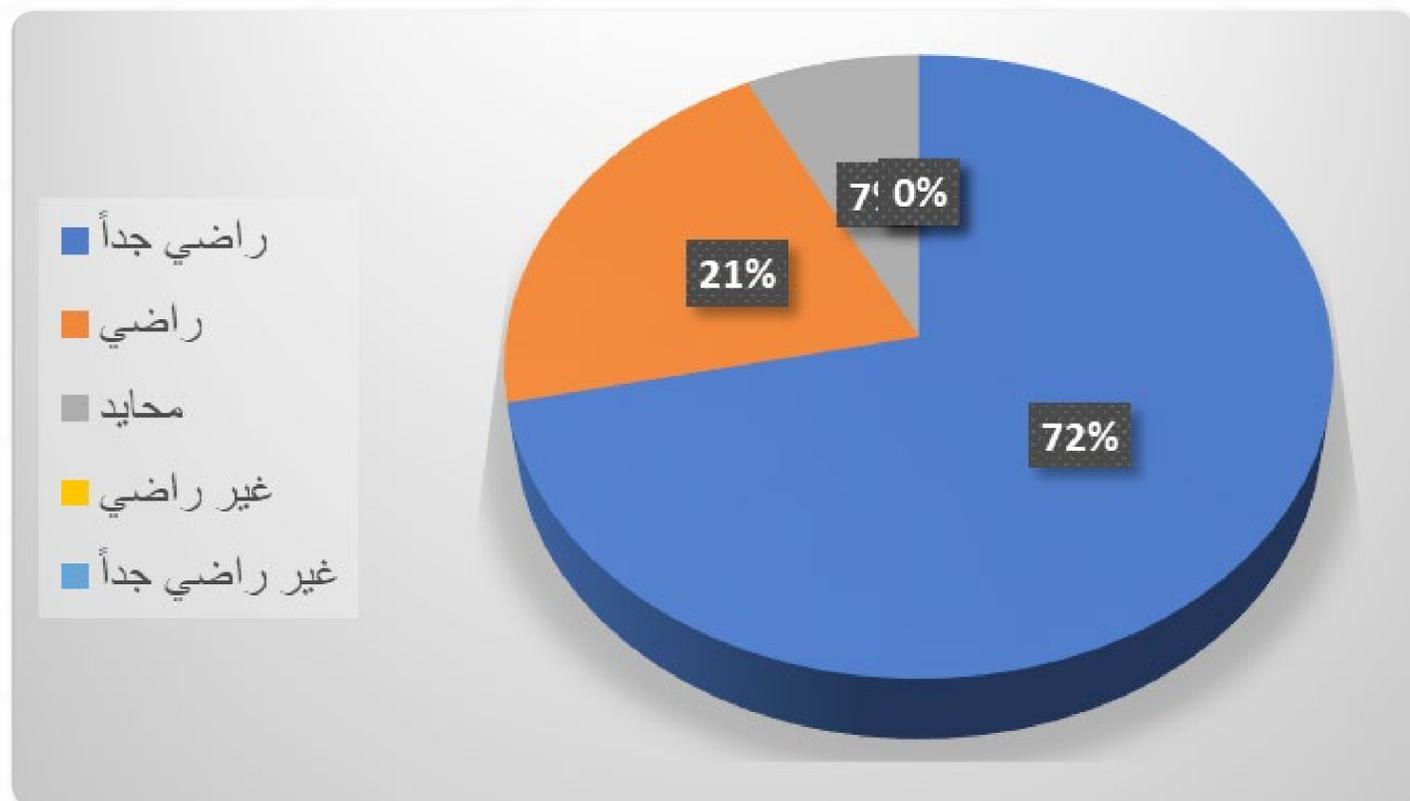
نرى بأن 97% من المستفيدين راضين عن
تعامل الباحثين الاجتماعيين مع الوثائق
والمعلومات الخاصة بسرية تامة.





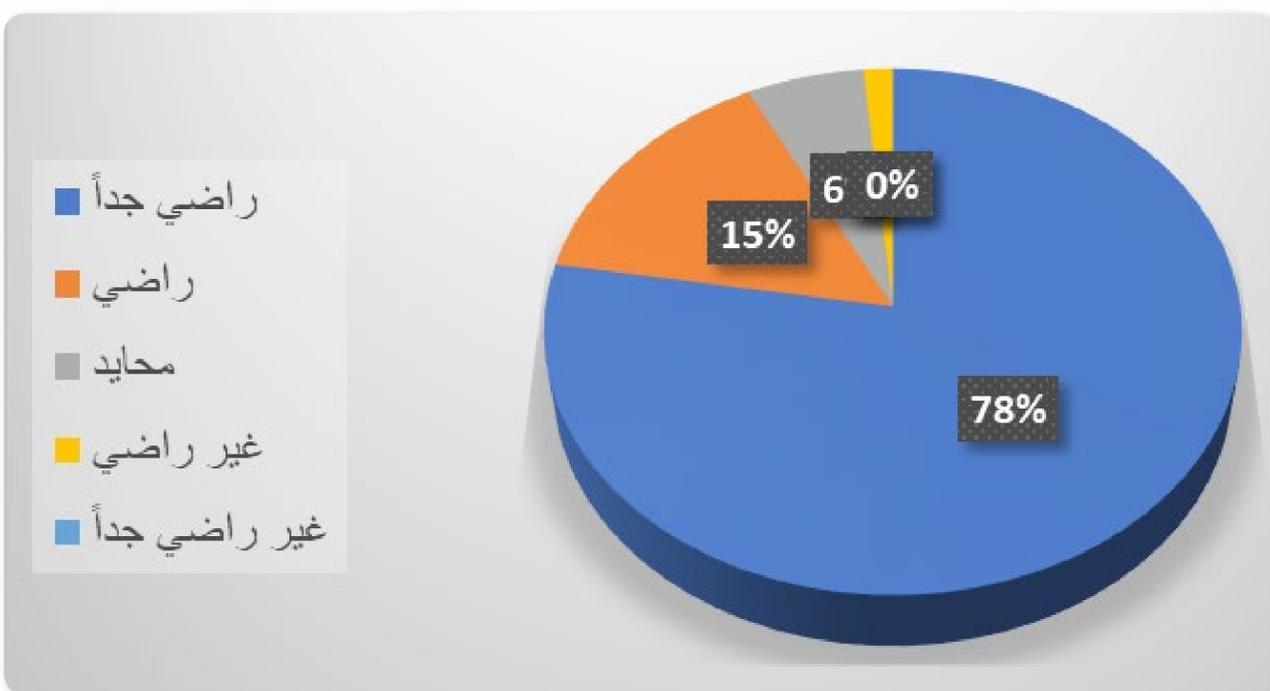
مدى معالجة الشكاوى المقدمة من قبلكم؟

نرى بأن نسبة 93% من المستفيدين
راضين عن معالجة الشكاوي
المقدمة من قبلهم.





رضاكم عن تعامل موظفين إدارة الرعاية والتمكين في تقديم الخدمات لكم؟

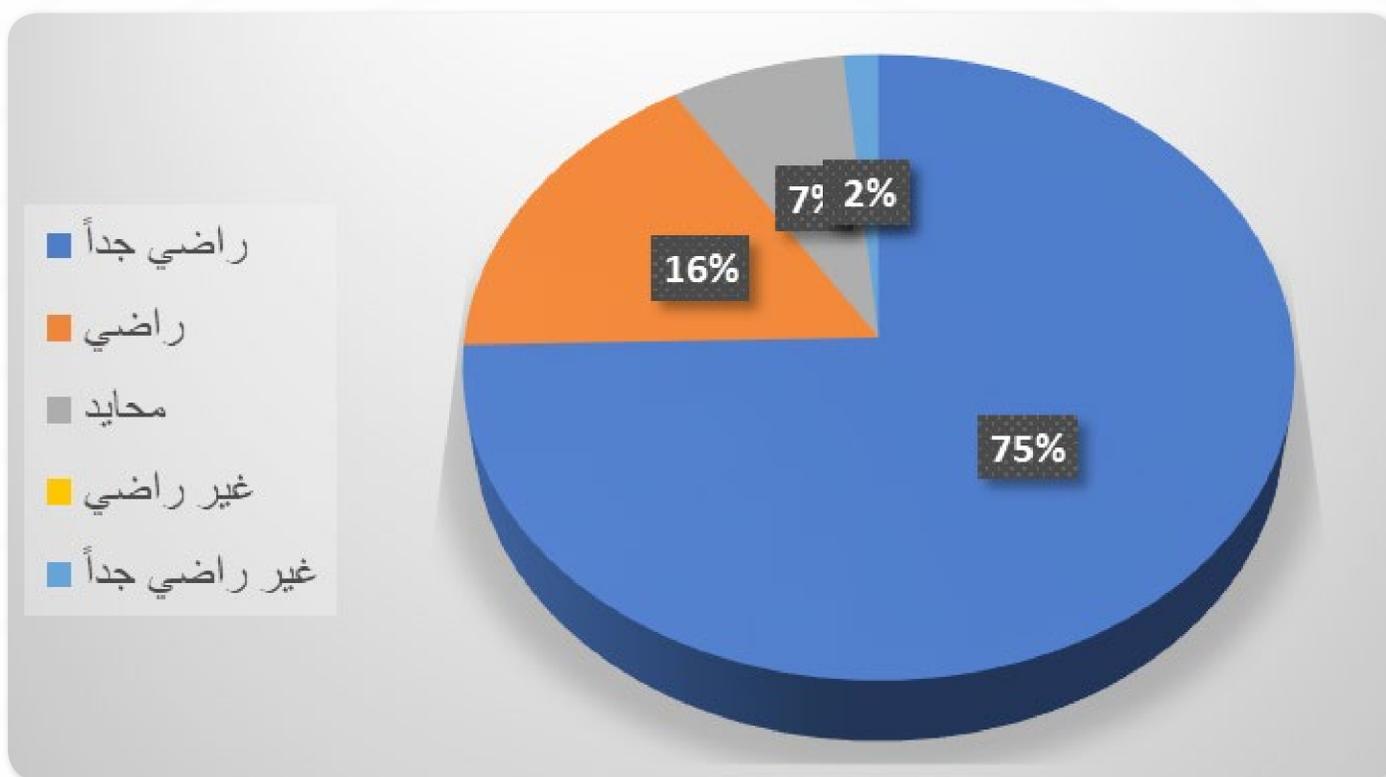


نرى بأن نسبة 92,50% من المستفيدين راضين عن تعامل موظفي إدارة الرعاية والتمكين في تقديم الخدمات لهم، بينما (1) من المستفيدين الذي يمثل نسبة 1,49% غير راضي. وعليه نرى بأن السبب يرجع إلى طلب المستفيد لمساعدة تتجاوز لائحة المساعدات.



سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات؟

نرى بأن نسبة 91% من المستفيدين راضين عن سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات، بينما (1) من المستفيدين الذي يمثل نسبة 1,49% غير راضي. وعليه نرى بأن السبب يرجع إلى طلب المستفيد لمساعدة تتجاوز لائحة المساعدات.

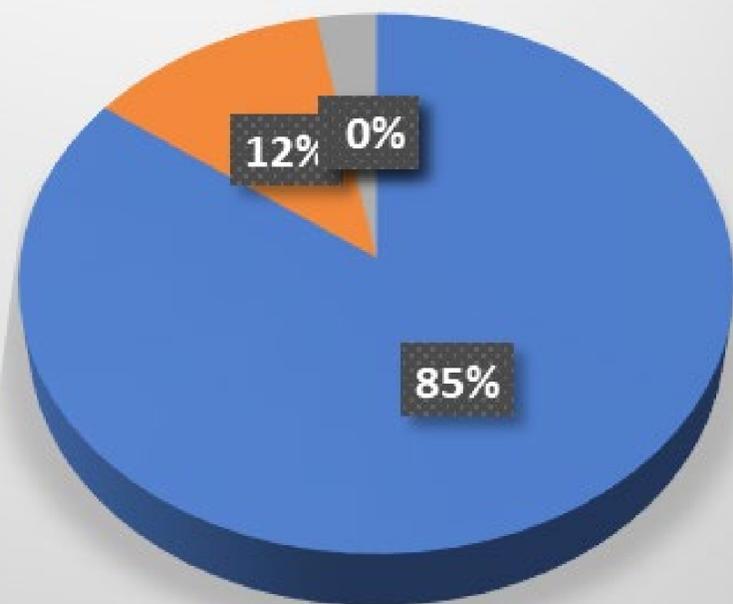




سهولة الاستفسار وطلب الخدمات عبر الاتصال الهاتفي أو الواتساب أو عبر الحضور؟

نرى بأن نسبة 97% من المستفيدين
راضين عن سهولة الاستفسار وطلب
الخدمات.

- راضي جداً
- راضي
- محايد
- غير راضي
- غير راضي جداً





جمعية الإمام محمد بن سعود الخيرية بالدرعية
Imam Mohammad bin Saud Charitable Society in Diriyah
مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (١٧٢)

ما تم تحسينه بعد نتائج الاستبيان

1 تم الرفع بتعديل بعض السياسات في اللائحة الجديدة.

2 خلال الفترة القادمة ستطلق الجمعية مبادرة "تجيكم في محلكم"؛ وذلك تسهيلاً على المستفيدين بخدمتهم في منازلهم.

3 سيتم العمل على برنامج جديد في الجمعية بمسمى (برنامج رعاية) لتقديم خدمات أكثر للمستفيدين.

4 تسعى الجمعية خلال الفترة القادمة بالشراكة مع مؤسسة الإسكان التنموي بتوفير وحدات سكنية للمستفيدين .

5 بدأت الجمعية بدراسة حالة الأسرة بشكل مكثف عبر نموذج يسمى (دراسة حالة الأسرة)، للتأكد من احتياجاتها بشكل دقيق.

شكراً لكم

920012350



www.msccs.org.sa



info@msccs.org.sa



[@msccs_org_sa](https://twitter.com/msccs_org_sa)