



وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
Ministry of Labour  
and Social Development

silah   
The last word in service

# إستبانة قياس رضا المستفيدين من خدمات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية 2020 - 2019



أنجز مركز إتصال وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالتعاون مع قسم إدارة الجودة بالوزارة تنفيذ إستبانة قياس رضا المستفيدين من خدمات الوزارة لعام ٢٠١٩ - ٢٠٢٠م. ويأتي ذلك ضمن حرص وزارة العمل والتنمية الاجتماعية على التواصل مع شرائح المستفيدين من خدماتها للإطلاع على آرائهم بما ينعكس بشكل إيجابي على تطوير جودة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة.

شمل الاستبيان ٢٤ خدمة مقدمة من قبل ١٢ إدارة خدمية بالوزارة، وضم الاستبيان ٢,٤٤٣ مستفيد نتج عنه مشاركة ١,١٤٣ مستفيد. حيث اشتملت العينة على ما نسبته ٥٪ تقريبا من إجمالي المستفيدين لكل خدمة. وتضمن الاستبيان خدمات الإدارات التالية:

١. إدارة التوظيف.
٢. إدارة التعويضات ودعم التعطل.
٣. إدارة التدريب وتطوير القوى العاملة.
٤. إدارة العلاقات العمالية.
٥. إدارة التفيتش ولسلامة المهنية.
٦. إدارة شئون المعاهد المهنية.
٧. إدارة المساعدات الاجتماعية.
٨. إدارة التأهيل الاجتماعي.
٩. إدارة الرعاية الاجتماعية.
١٠. إدارة المنظمات الأهلية.
١١. إدارة تنمية الأسرة والطفولة.
١٢. إدارة مراكز التنمية الاجتماعية.

واشتمل الاستبيان على الخدمات التالية:

١. تسجيل الباحثين عن عمل
٢. تثبيت توظيف البحرنيين
٣. الشواغر المستلمة من أصحاب الأعمال
٤. تعويض الأفراد المتضررين من جائحة كورونا
٥. فض منازعات العمل الفردية
٦. خدمة النقابات العمالية
٧. الخدمات الالكترونية لإدارة التدريب وتطوير القوى العاملة
٨. الخدمات المقدمة للمؤسسات التدريبية
٩. المستفيدين من إعانة التعطل
١٠. الدورات التدريبية بالمراكز الاجتماعية
١١. برامج أندية الأطفال والناشئة
١٢. خدمات الأسر المنتجة
١٣. دور رعاية الوالدين (الأندية النهارية)



١٤. الأجهزة العينية والتعويضية للمسنين
١٥. بطاقة المسن
١٦. الدعم المالي
١٧. الضمان الاجتماعي
١٨. مخصص الإعاقة
١٩. تعويض حريق المساكن
٢٠. تسجيل وإشهار المنظمات الأهلية
٢١. الورش والدورات التدريبية للمنظمات الأهلية
٢٢. تراخيص جمع وتحويل الأموال داخل وخارج مملكة البحرين
٢٣. مراكز خدمات التأهيل لذوي الإعاقة التابعة للوزارة
٢٤. الأجهزة العينية والتعويضية لذوي الإعاقة

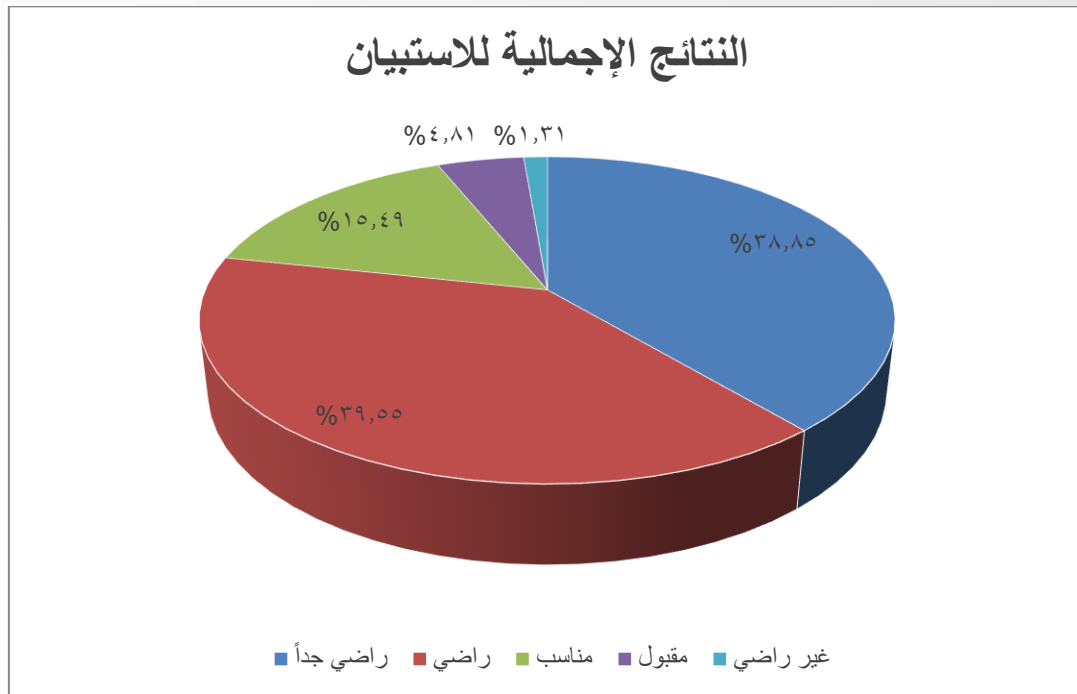
يتكون التقييم من ٥ أسئلة تقييمية وكل سؤال تكون له درجة بمجموع ٢٠ درجة، بالإضافة لسؤال عن الملاحظات والمقترحات حول خدمات الوزارة. والأسئلة هي كالتالي:

١. كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟
٢. كيف تُقيّم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟
٣. كيف تُقيّم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟
٤. ما هو التقييم للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل إدارة التدريب وتطوير القوى العاملة؟
٥. ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟
٦. هل يوجد أي ملاحظة أو اقتراح للوزارة؟

كما تتوزع هذه الدرجات حسب التصنيفات الخمسة المعتمدة في الإستبيان وهي كالتالي:

التصنيف	راضي جداً	راضي	مناسب	مقبول	غير راضي
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١





بلغت نسبة متوسط النتائج الإجمالية للمشاركين في استبانة خدمات الوزارة ٧٩,٥٨٪ بما يعادل ١٥,٩٢ درجة من أصل ٢٠ درجة. بينما بلغت نسبة متوسط الرضا العام للمستفيدين من خدمات الوزارة المشاركين في الاستبيان ٨٠,٣٤٪ وبدرجة ١٦,٠٧ من أصل ٢٠ درجة.

أظهرت نتائج التحليل إلى أن عدد المشاركين الذين قيموا الوزارة بنتيجة "راضي جداً" ٤٤٤ مشارك من مجموع الدرجات (١٨ حتى ٢٠ درجة) وتمثل نسبة ٣٨,٨٥٪ من عدد المستفيدين المشاركين في الاستبيان. أما المشاركين التي قيموا الوزارة بنتيجة "راضي" بمجموع الدرجات (١٤ حتى ١٧ درجة) ٤٥٢ مشارك وكانت نسبتهم ٣٩,٥٥٪. في حين بلغ عدد المشاركين التي صنّفوا الاستبيان بتقييم "مناسب" بمجموع الدرجات (١٠ إلى ١٣ درجة) ١٧٧ مشارك ونسبة ١٥,٤٩٪ من عدد المستفيدين المشاركين. بينما كان هناك ٥٥ مشارك قيموا الوزارة بنتيجة "مقبول" من مجموع الدرجات (٦ حتى ٩ درجات) ونسبة ٤,٨٤٪ من عدد المشاركين. وسجل تصنيف "غير راضي" بمجموع الدرجات (١ حتى ٥ درجات) نسبة ١,٣١٪ وبعده ١٥ مستفيد من عدد المشاركين المستفيدين.

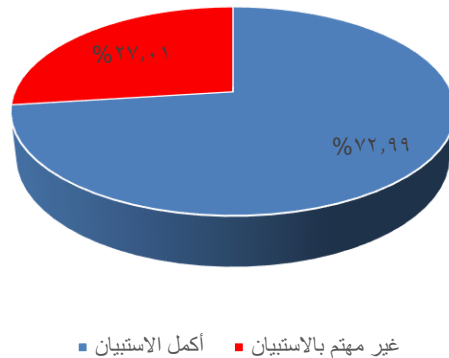
ويوضح الجدول التالي تفاصيل النتائج الإجمالية للاستبيان:

أكمل الاستبيان		1143
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	444	38.85%
راضي	452	39.55%
مناسب	177	15.49%
مقبول	55	4.81%
متوسط مجموع الرضا العام		٨٠,٣٤%

## • الإتصالات النافذة

يوضح الرسم البياني نتائج الإتصالات النافذة أي الإتصالات التي تم الرد عليها من قبل الأشخاص المستفيدين من خدمات الوزارة. فبلغ عدد الإتصالات النافذة ١,٥٦٦ إتصال، وكانت نسبة الإتصالات التي أنجز فيها عمل الإستبيان ٧٢,٩٩٪ من إجمالي الإتصالات النافذة. أما نسبة الإتصالات التي تم الرد عليها ولم ينجز فيها عمل الإستبيان بناءً على طلب الشخص نفسه فكانت ٢٧,٠١٪ من إجمالي الإتصالات النافذة. وتتعدد الأسباب للفئة الغير مهتمة بعمل الإستبيان منها الإنشغال بالعمل أو عدم وجود الرغبة في عمل الإستبيان.

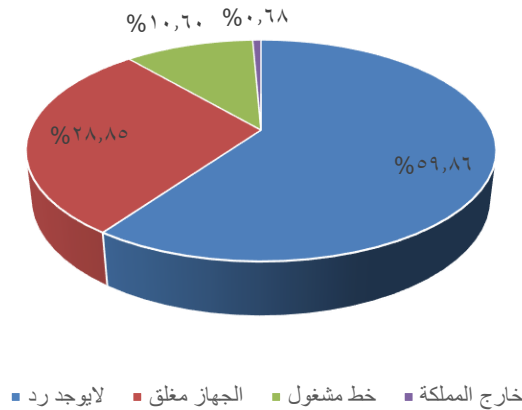
الاتصالات النافذة



## • الإتصالات الغير مكتملة

يوضح الرسم البياني نسبة وأسباب الإتصالات الغير مكتملة، أي الذين تم الإتصال بهم لعمل الإستبيان ولكن لم يتم الحصول على رد. فسجلت الإتصالات الغير مكتملة ٨٧٧ إتصال، وكانت النسبة الأكبر من الإتصالات الغير مكتملة للمكالمات التي لا يوجد رد عليها بنسبة ٥٩,٨٦٪ من إجمالي الإتصالات الغير مكتملة، تليها الإتصالات للأجهزة المغلقة بنسبة ٢٨,٨٥٪. أما الإتصالات للخطوط المشغولة فكانت نسبتها ١٠,٦٠٪. فيما كانت نسبة الإتصالات للأشخاص الموجودين خارج المملكة ٠,٦٨٪ من إجمالي الإتصالات الغير مكتملة.

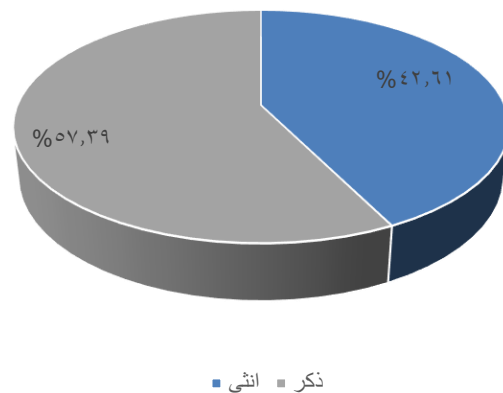
أسباب الاتصالات الغير مكتملة



## • توزيع العينة حسب الفئة

يوضح الرسم البياني تصنيف الإتصالات الصادرة لفئتي الذكور والإناث المشاركين في عمل الإستبانة لخدمات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والذي بلغ عددهم ١,١٤٣ مشارك. حيث بلغ عدد المشاركين من فئة الذكور ٦٥٦ مشارك وبنسبة ٥٧,٣٩٪ من إجمالي الإتصالات الصادرة. في حين كانت نسبة المشاركين من فئة الإناث ٤٨٧ وبعدهم ٤٨٧ مشاركة. وبالتالي تحتل فئة الذكور النسبة الأكبر في التجاوب مع الاستبيان.

حسب الجنس

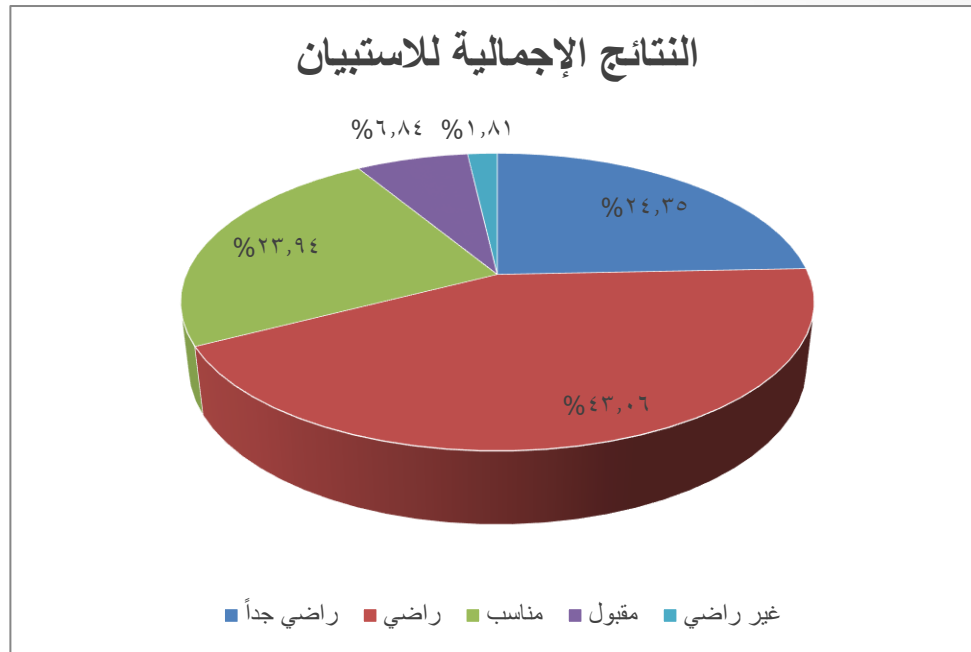


## ١. قطاع العمل

يضم قطاع العمل بالوزارة ٦ إدارات خدمية، هي:

١. إدارة التوظيف.
٢. إدارة التعويضات ودعم التعطل.
٣. إدارة التدريب وتطوير القوى العاملة.
٤. إدارة العلاقات العمالية.
٥. إدارة التفتيش وسلامة المهنة.
٦. إدارة شؤون المعاهد المهنية.

### • النتائج الإجمالية للإدارة



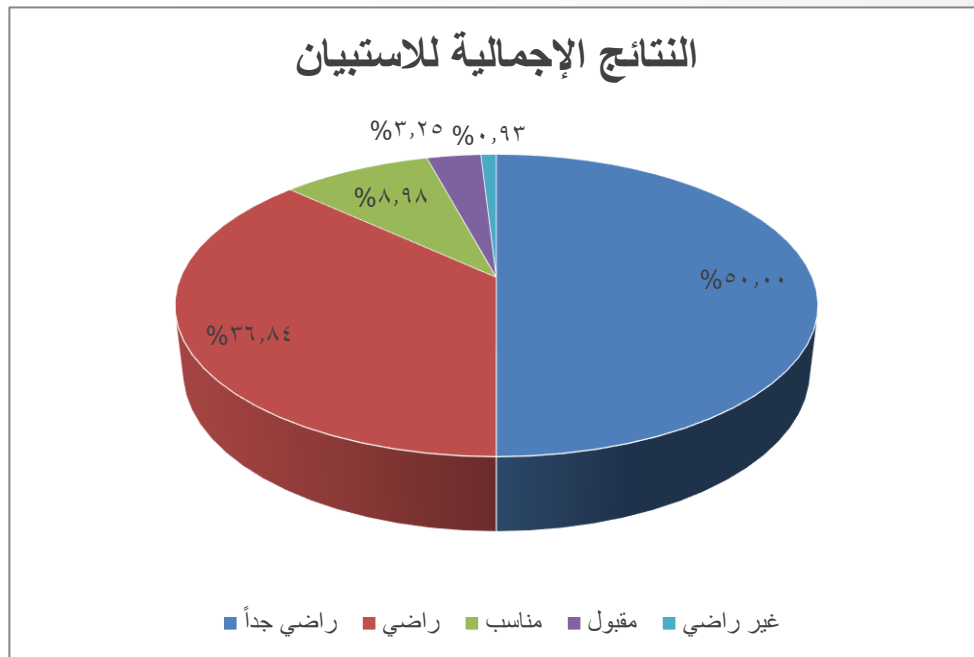
أكمل الاستبيان		497
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	121	24.35%
راضي	214	43.06%
مناسب	119	23.94%
مقبول	34	6.84%
غير راضي	9	1.81%
متوسط مجموع الرضا العام		73.59%

## ٢. قطاع التنمية الاجتماعية

يضم قطاع التنمية بالوزارة ٦ إدارات خدمية، هي:

١. إدارة المساعدات الاجتماعية.
٢. إدارة التأهيل الاجتماعي.
٣. إدارة الرعاية الاجتماعية.
٤. إدارة المنظمات الأهلية.
٥. إدارة تنمية الأسرة والطفولة.
٦. إدارة مراكز التنمية الاجتماعية.

### • النتائج الإجمالية للإدارة



أكمل الاستبيان		
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	323	50.00%
راضي	238	36.84%
مناسب	58	8.98%
مقبول	21	3.25%
غير راضي	6	0.93%
متوسط مجموع الرضا العام		84.20%

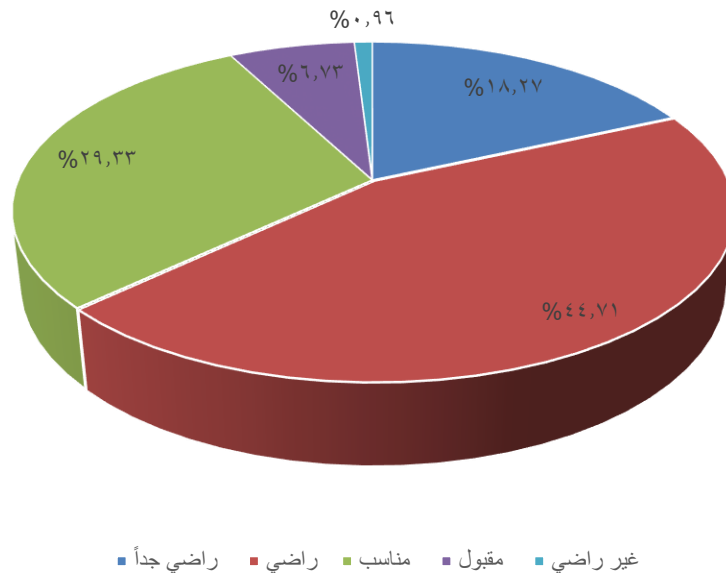
## ١. إدارة التوظيف

تختص إدارة التوظيف في المقام الأول بدراسة احتياجات سوق العمل والسعي لتوفير العمالة الوطن. وتهدف الوزارة لتوفير فرص العمل المناسبة للمواطنين البحرينيين على نحو يكفل حق العمل المستمر والمجزي لهم .

### • النتائج الإجمالية للإدارة

208	أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
%١٨,٢٧	38	راضي جداً
%٤٤,٧١	93	راضي
%٢٩,٣٣	61	مناسب
%٦,٧٣	14	مقبول
%٠,٩٦	2	غير راضي
%٧٢,٢١	متوسط مجموع الرضا العام	

### النتائج الإجمالية للإدارة



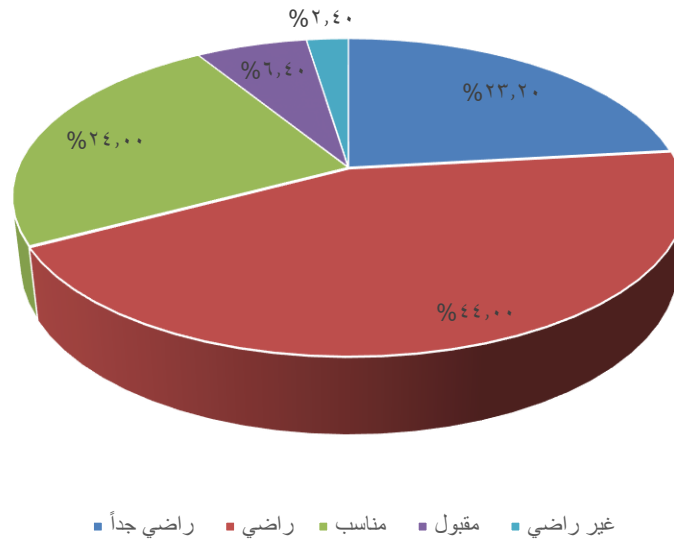
## ٢. إدارة التعويضات ودعم التعطل

تسعى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية من خلال نظام التأمين ضد التعطل إلى توفير الطمأنينة لكل عامل وباحث عن عمل جاد عن طريق توفير الدعم المالي خلال فترة التعطل. وكذلك تمكين كل باحث عن عمل للعيش في مستوى معيشي لائق خلال فترة تعطله.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		125
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	29	23,20%
راضي	55	44,00%
مناسب	30	24,00%
مقبول	8	6,40%
غير راضي	3	2,40%
متوسط مجموع الرضا العام		73,56%

### النتائج الإجمالية للإدارة

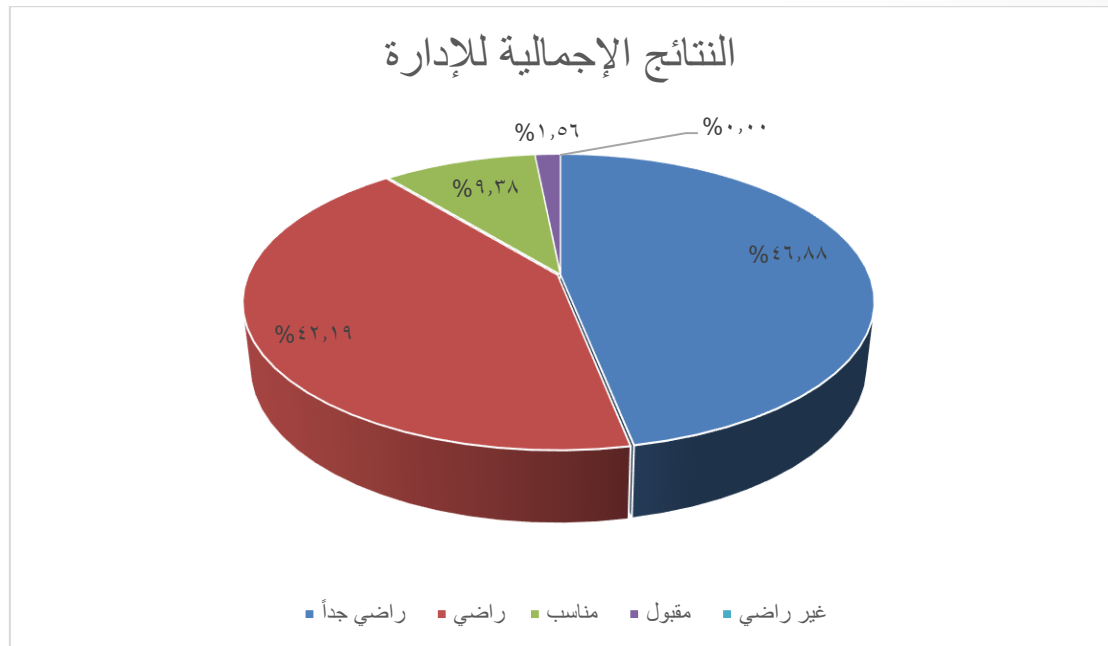


### ٣. إدارة التدريب وتطوير القوى العاملة

تقدم إدارة التدريب وتطوير القوى العاملة بالوزارة حزمة من البرامج للنهوض بالعملية التدريبية ودفع عجلة الموارد البشرية كركيزة أساسية وتعزيز وتطوير إمكانيات الكوادر الوطنية، على أن تكون كوادر مؤهلة قادرة على المنافسة والاستدامة وجعل المواطن البحريني هو الخيار الأمثل.

#### • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبانة		64
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	30	%٤٦,٨٨
راضي	27	%٤٢,١٩
مناسب	6	%٩,٣٨
مقبول	1	%١,٥٦
غير راضي	0	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٢,٠٠

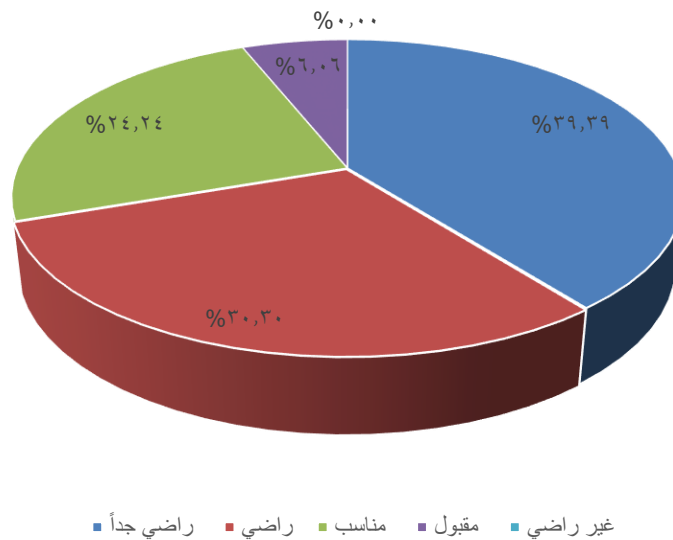


تعنى إدارة العلاقات العمالية بتطوير الأدوات الرقابية وحقوق أطراف الإنتاج في سوق العمل، ولها العديد من المبادرات في هذا الشأن كتنظيم الورش التثقيفية لأطراف العلاقة مع أصحاب العمل والنقابيين والعاملين في القطاع الأهلي، كما تقوم بتشجيع ثقافة الحوار الاجتماعي في تسوية نزاعات العمل الفردية والجماعية. وتتكون الإدارة من قسم التحكيم والاستشارات العمالية وقسم النقابات العمالية.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبانة		33
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	13	%٤٥,٣٧
راضي	10	%٣٠,٣٠
مناسب	8	%٢٤,٢٤
مقبول	2	%٦,٠٦
غير راضي	0	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٧٦,٩٧

### النتائج الإجمالية للإدارة

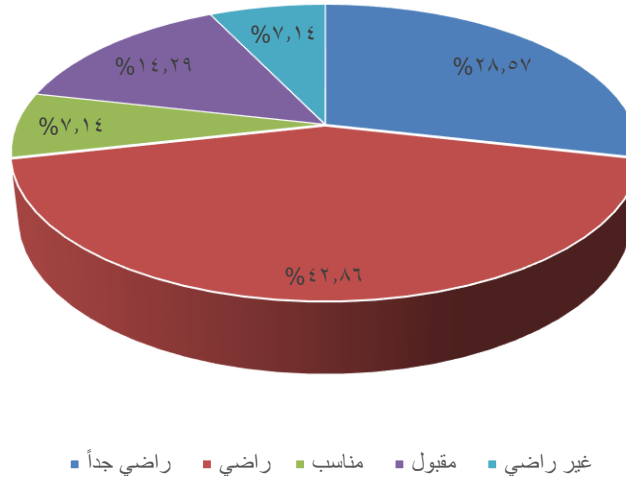


تعنى بوضع وتنفيذ ومتابعة وتقييم برامج التفيتش العمالي على المنشآت المختلفة، إضافة إلى رفع الوعي الوقائي وترسيخ مفاهيم الصحة والسلامة المهنية بين العاملين وأصحاب العمل. كما حملت الإدارة على عاتقها مهمة تعويض المتضررين من جائحة فايروس كورونا COVID-19.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبانة		42
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	12	٪٢٨,٥٧
راضي	18	٪٤٢,٨٦
مناسب	3	٪٧,١٤
مقبول	6	٪١٤,٢٩
غير راضي	3	٪٧,١٤
متوسط مجموع الرضا العام		٪٧١,٠٧

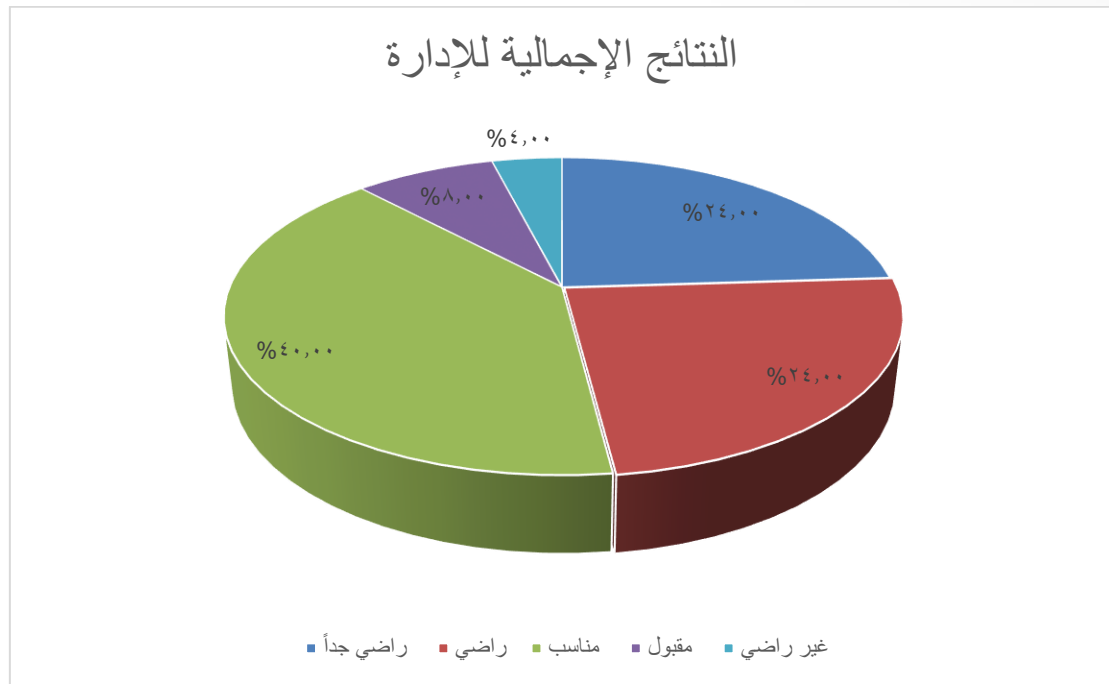
### النتائج الإجمالية للإدارة



تعنى الإدارة بالإشراف على المؤسسات التدريبية الخاصة لتقويم الخدمة التدريبية والتحقق من مستوي أدائها وفحص وترخيص برامجها التدريبية والتدقيق والتفتيش عليها من خلال زيارات ميدانية. كما تقوم الإدارة بتشجيع الاستثمار في قطاع التدريب وتنمية الموارد البشرية في مملكة البحرين.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		25
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	6	%٢٤,٠٠
راضي	6	%٢٤,٠٠
مناسب	10	%٤٠,٠٠
مقبول	2	%٨,٠٠
غير راضي	1	%٤,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٦٨,٢٠

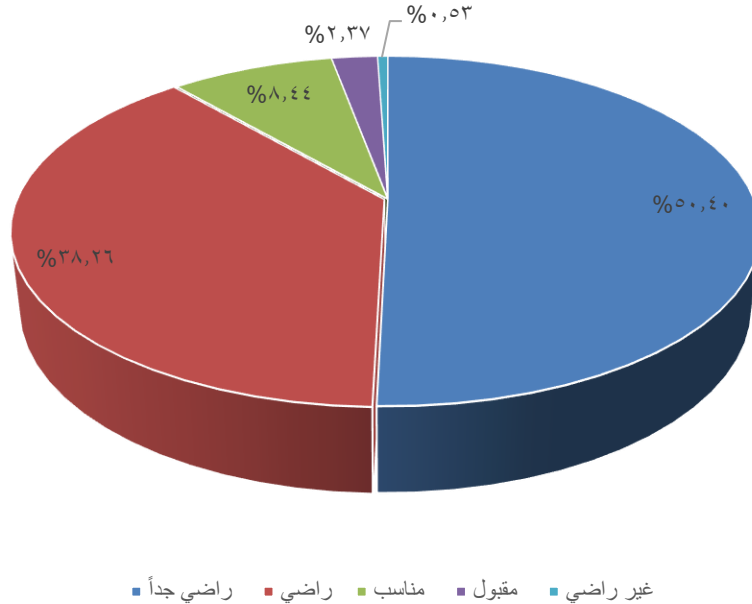


تختص إدارة المساعدات الاجتماعية في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بتلقي طلبات المساعدات الاجتماعية المتمثلة في الضمان الاجتماعي، الدعم المالي لمحدودي الدخل (علاوة الغلاء)، مخصص الإعاقة، التعويض عن حريق المساكن والتعويض النقدي مقابل رفع الدعم من اللحوم وذلك في إطار رفع المستوى المعيشي لفئات المجتمع.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		379
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	191	%٥٠,٤٠
راضي	145	%٣٨,٢٦
مناسب	32	%٨,٤٤
مقبول	9	%٢,٣٧
غير راضي	2	%٠,٥٣
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٤,٧٥

### النتائج الإجمالية للإدارة

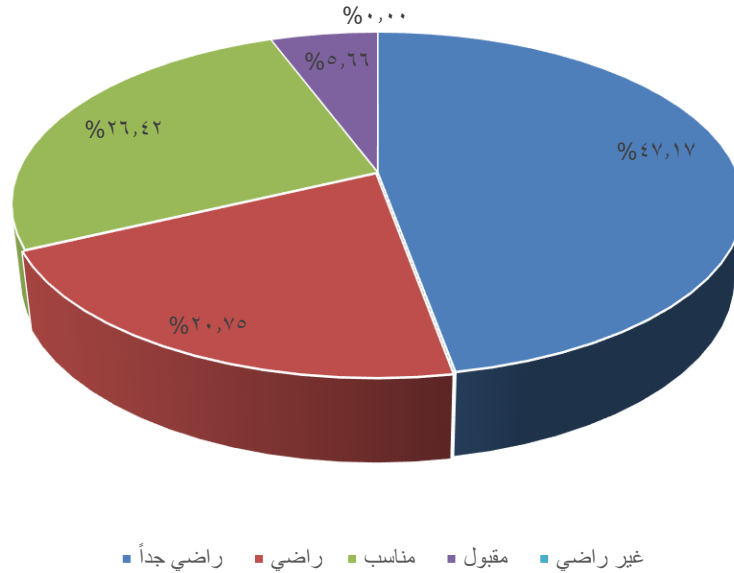


تسعى إدارة التأهيل الاجتماعي إلى توفير الخدمات المتكاملة ذات المستوى العالي من الجودة للأشخاص ذوي الإعاقة في مجال إدماجهم في المجتمع وإشراكهم في مراحل التنمية المستدامة.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		53
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	25	%٤٥,٣٧
راضي	11	%٢٠,٧٥
مناسب	14	%٢٦,٤٢
مقبول	3	%٥,٦٦
غير راضي	0	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨١,٩٨

### النتائج الإجمالية للإدارة

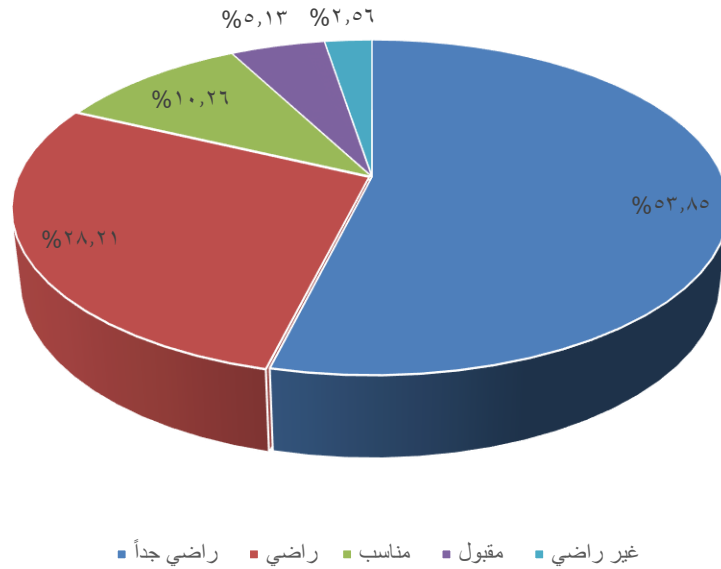


تقدم إدارة الرعاية الاجتماعية خدماتها الرعائية للمشردين والمتعرضين للعنف من الأطفال والنساء. كما تقدم خدمات الرعاية لكبار السن.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	21	٥٣,٨٥%
راضي	11	٢٨,٢١%
مناسب	4	١٠,٢٦%
مقبول	2	٥,١٣%
غير راضي	1	٢,٥٦%
متوسط مجموع الرضا العام		٨٤,٣٦%

### النتائج الإجمالية للإدارة

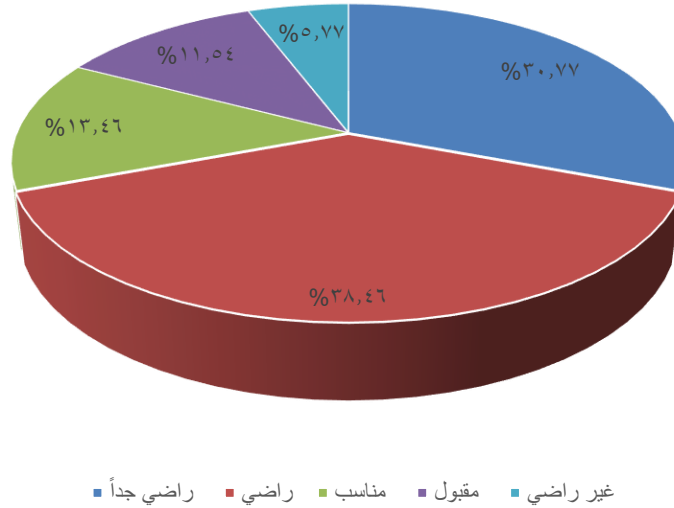


تولي وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أهمية قصوى للمجتمع المدني عبر السماح بإنشاء المنظمات الأهلية وذلك لممارسة دورها الفاعل في المجتمع. وتبذل الإدارة جل اهتمامها لتطوير هذه المؤسسات والارتقاء بما تقدم من خدمات في سبيل رفعة الوطن والمجتمع.

## • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		52
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	16	30,77%
راضي	20	38,46%
مناسب	7	13,46%
مقبول	6	11,54%
غير راضي	3	5,77%
متوسط مجموع الرضا العام		73,46%

## النتائج الإجمالية للإدارة

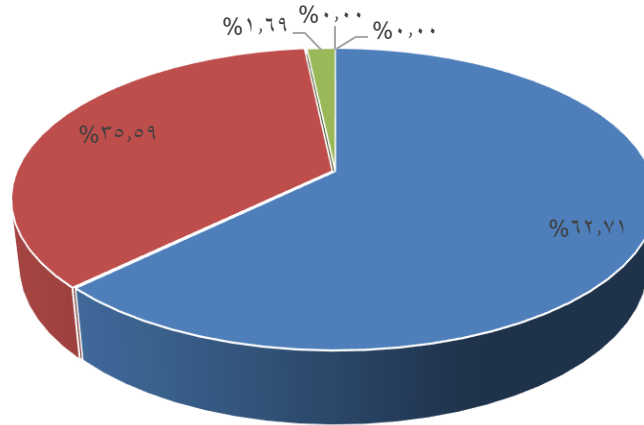


تعنى إدارة تنمية الأسرة والطفولة بتقديم عدة خدمات منها التمكين الاقتصادي للأسرة البحرينية عبر برنامج الأسر المنتجة. وكذلك برامج تنمي وتطور ابداعات الأطفال من خلال برامج الأطفال والناشئة.

## • النتائج الإجمالية للإدارة

التصنيف	أكمل الاستبيان	
	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	37	٪٦٢,٧١
راضي	21	٪٣٥,٥٩
مناسب	1	٪١,٦٩
مقبول	0	٪٠,٠٠
غير راضي	0	٪٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		٪٨٩,٤٩

## النتائج الإجمالية للإدارة

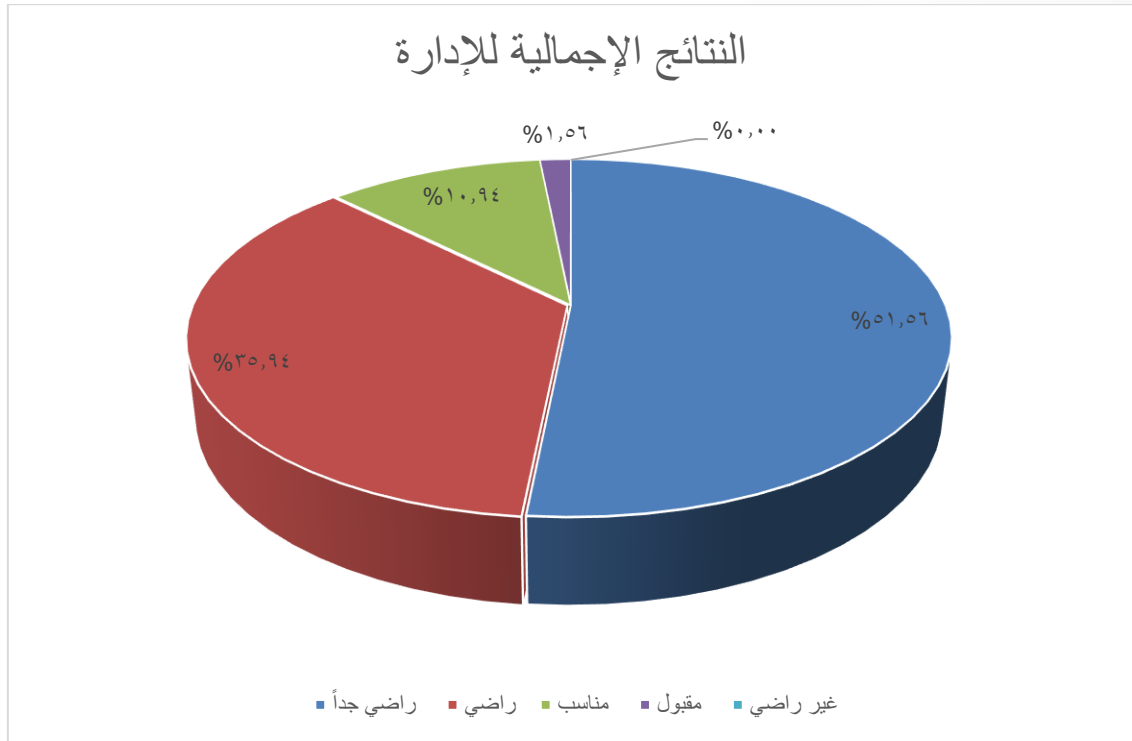


غير راضي ■ مقبول ■ مناسب ■ راضي ■ راضي جداً

تضم مراكز التنمية الاجتماعية مجموعة من أقسام الوزارة ذات العلاقة المباشرة بشرائح الفئات المستفيدة من خدمات الوزارة. كما تقدم هذه المراكز حزمة من البرامج والأنشطة والفعاليات والورش والدورات التدريبية الموجهة لجميع فئات المجتمع سعياً من الوزارة للارتقاء والنهوض بالمجتمع على كافة المستويات.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		64
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	33	%٥١,٥٦
راضي	23	%٣٥,٩٤
مناسب	7	%١٠,٩٤
مقبول	1	%١,٥٦
غير راضي	0	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٦,٤٨



## رابعاً: نتائج الاستبيان بحسب الخدمات:

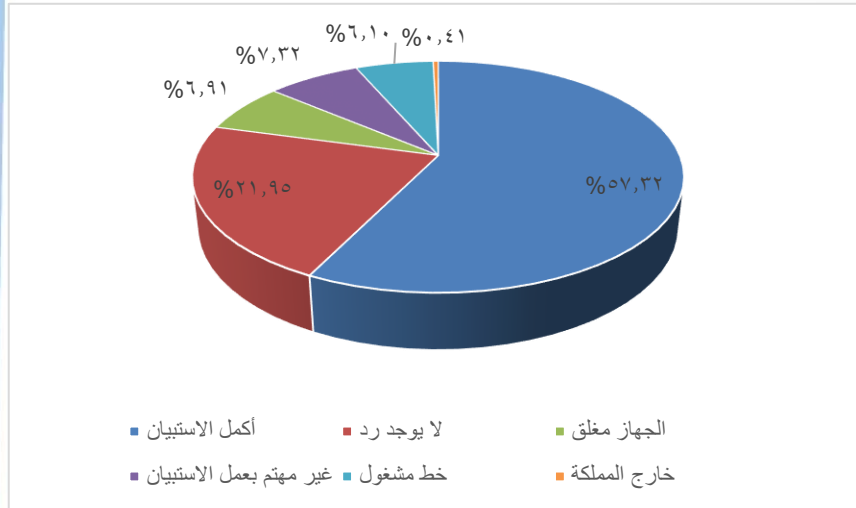
### ١. تسجيل الباحثين عن عمل

تختص هذه الخدمة بتسجيل الباحثين عن عمل في قسم خدمات التوظيف ضمن شروط محددة. ليتم توظيف الباحثين عن عمل من المواطنين في مؤسسات القطاع الخاص، وذلك من خلال الموازنة بين فرص العمل المتاحة في هذا القطاع والباحثين عن عمل.

#### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		١٤١
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٢٤	٪١٧,٠٢
راضي	٥٩	٪٤١,٨٤
مناسب	٤٨	٪٣٤,٠٤
مقبول	١٠	٪٧,٠٩
غير راضي	٠	٪٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		٪٧١,٨١

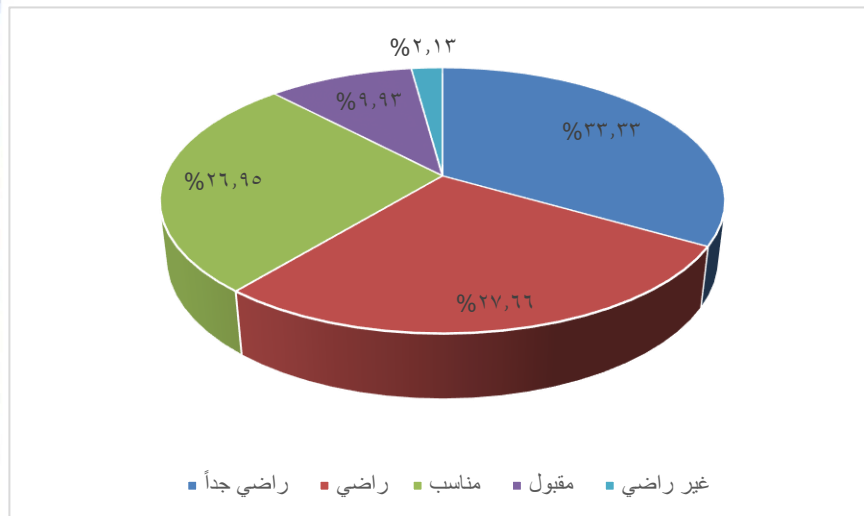
#### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	١٤١
لا يوجد رد	٥٤
الجهاز مغلق	١٧
غير مهتم بعمل الاستبيان	١٨
خط مشغول	١٥
خارج المملكة	١

#### • نتائج الاستبانة

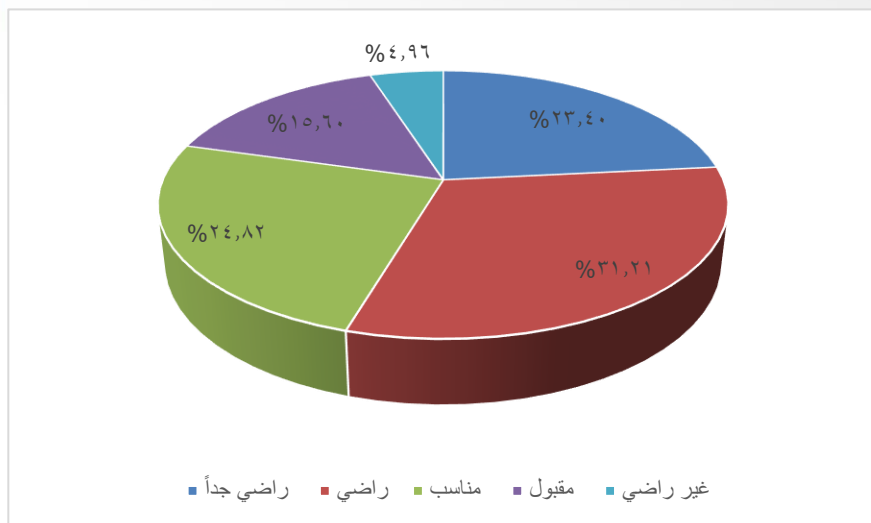
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	47
راضي	39
مناسب	38
مقبول	14
غير راضي	3

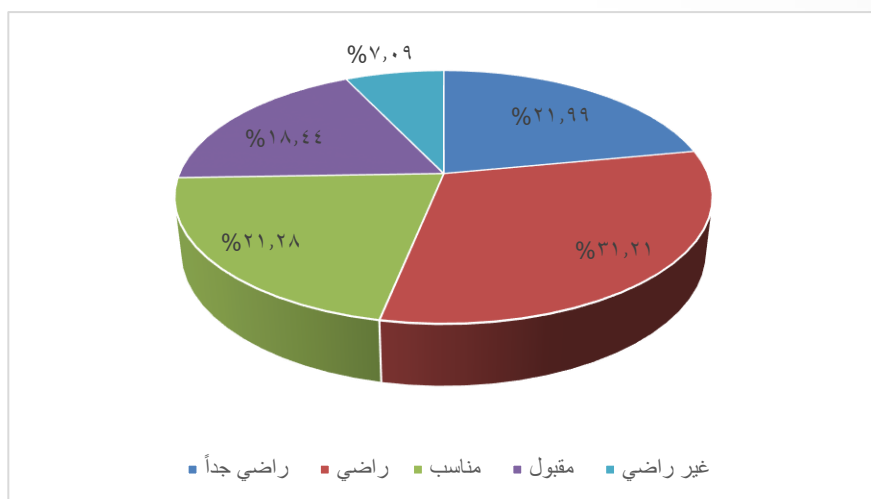
# ١. تسجيل الباحثين عن عمل

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



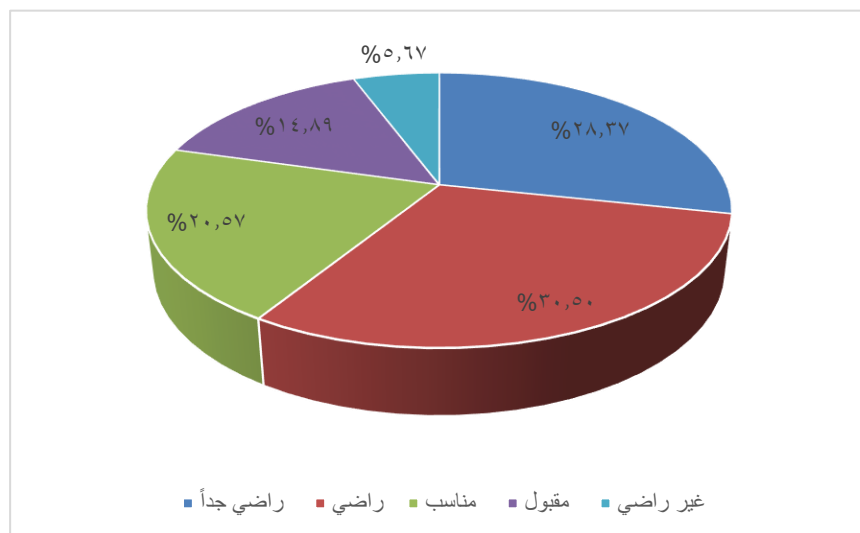
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	33
راضي	44
مناسب	35
مقبول	22
غير راضي	7

السؤال الثالث: كيف تقيم ملائمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	31
راضي	44
مناسب	30
مقبول	26
غير راضي	10

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	40
راضي	43
مناسب	29
مقبول	21
غير راضي	8



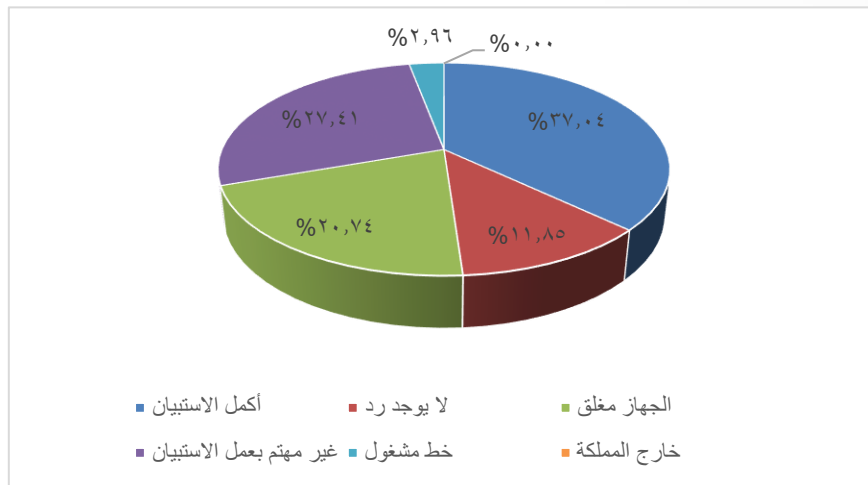
## ٢. تثبيت توظيف العمالة الوطنية

تعتمد هذه الخدمة على قيام الشركات بحجز موعد للموظفين الجدد، ليتم مقابلتهم من قبل موظفي الوزارة. وخلال المقابلة يتم التأكد مع الموظفين الجدد عن بيئة العمل ومدى التزام الشركات بتطبيق بنود عقد العمل.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		٥٠
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٧	%١٤,٠٠
راضي	٢٦	%٥٢,٠٠
مناسب	١٢	%٢٤,٠٠
مقبول	٣	%٦,٠٠
غير راضي	٢	%٤,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٦٩,٦٠

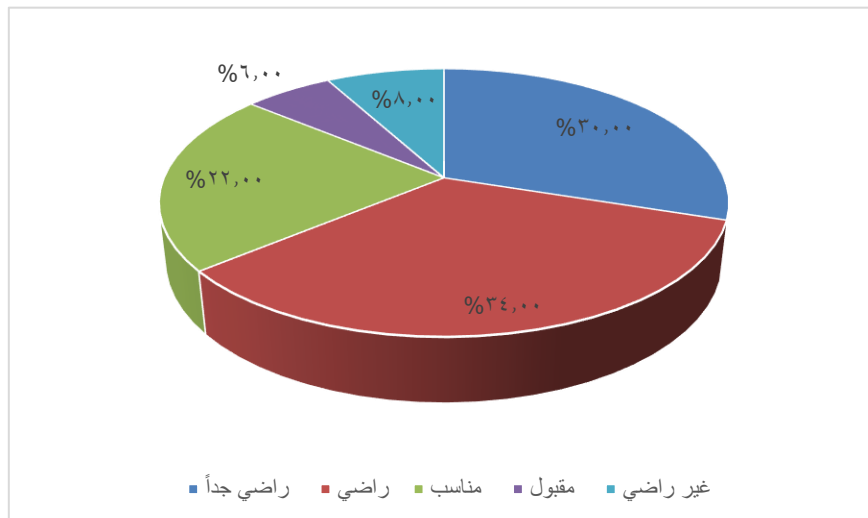
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٥٠
لا يوجد رد	١٦
الجهاز مغلق	٢٨
غير مهتم بعمل الاستبيان	٣٧
خط مشغول	٤
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

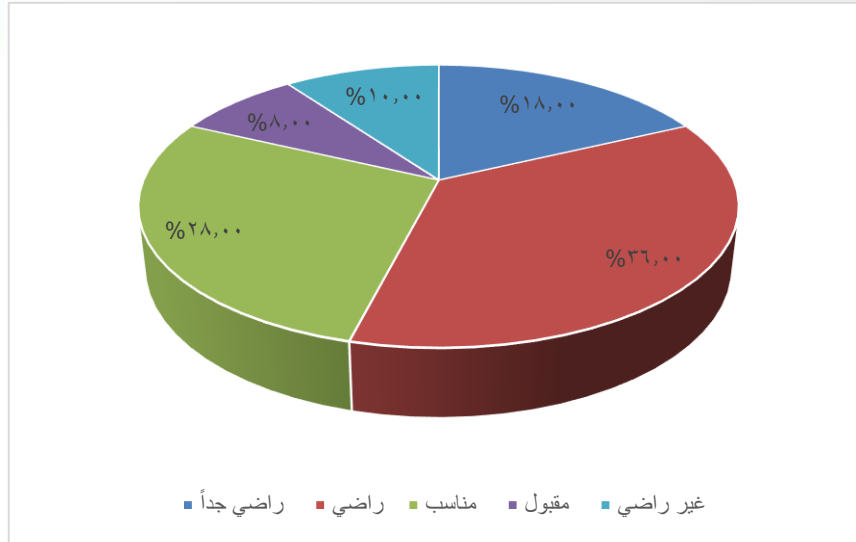
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	15
راضي	17
مناسب	11
مقبول	3
غير راضي	4

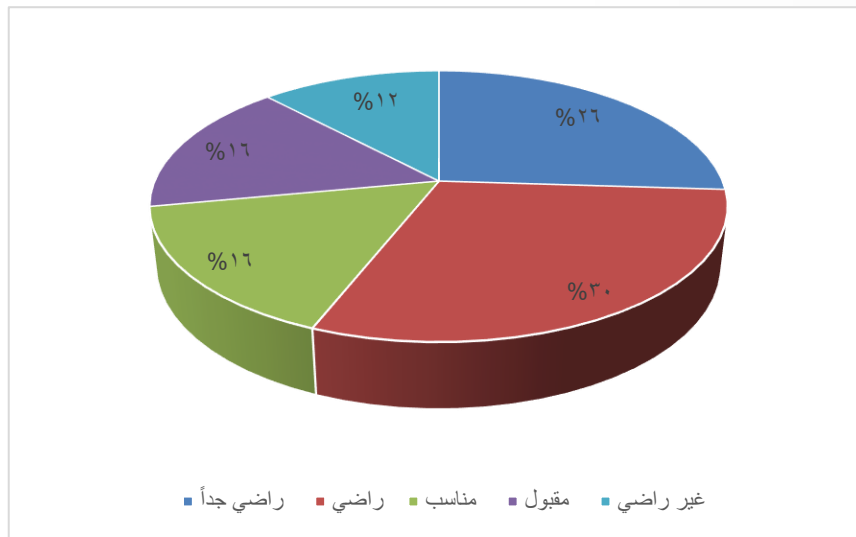
## ٢. تثبيت توظيف العمالة الوطنية

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



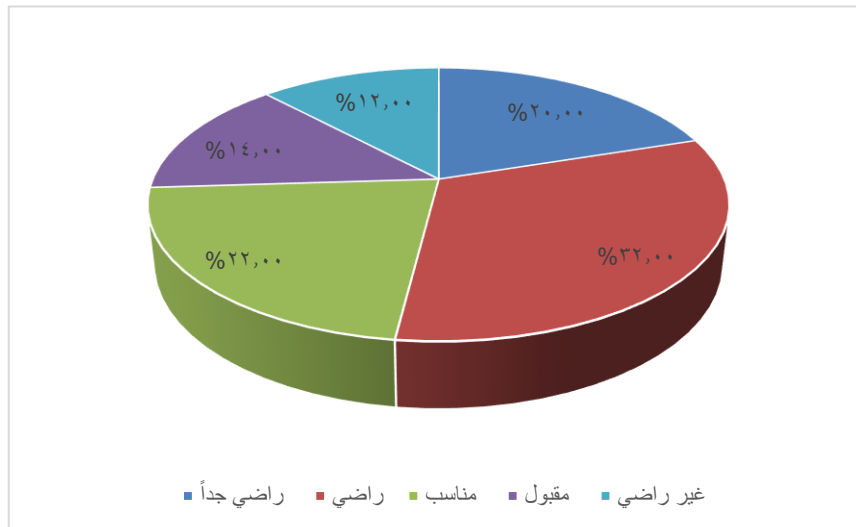
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	9
راضي	18
مناسب	14
مقبول	4
غير راضي	5

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	13
راضي	15
مناسب	8
مقبول	8
غير راضي	6

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	10
راضي	16
مناسب	11
مقبول	7
غير راضي	6



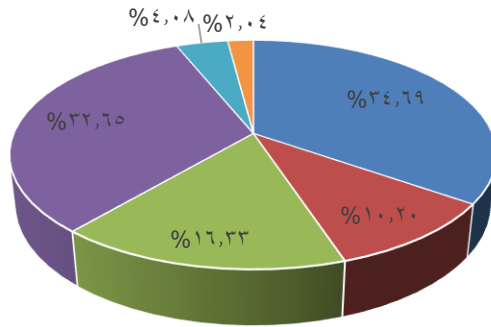
### ٣. الشواغر المستلمة من أصحاب الأعمال

تعتمد هذه الخدمة على تلقي تفاصيل الشواغر المتوفرة لدى أصحاب الأعمال، ويتم تسجيلها في نظام بنك الشواغر حتى يتمكن مرشدي التوظيف من ترشيح الأشخاص المناسبين لهذه الوظائف.

#### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		١٧
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٧	%٤١,١٨
راضي	٨	%٤٧,٠٦
مناسب	١	%٥,٨٨
مقبول	١	%٥,٨٨
غير راضي	٠	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٣,٢٤

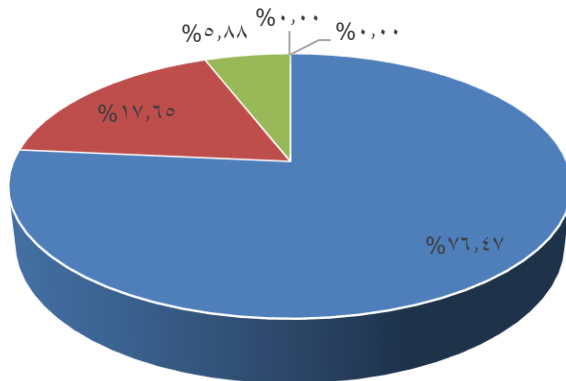
#### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	١٧
لا يوجد رد	٥
الجهاز مغلق	٨
غير مهتم بعمل الاستبيان	١٦
خط مشغول	٢
خارج المملكة	١

#### • نتائج الاستبانة

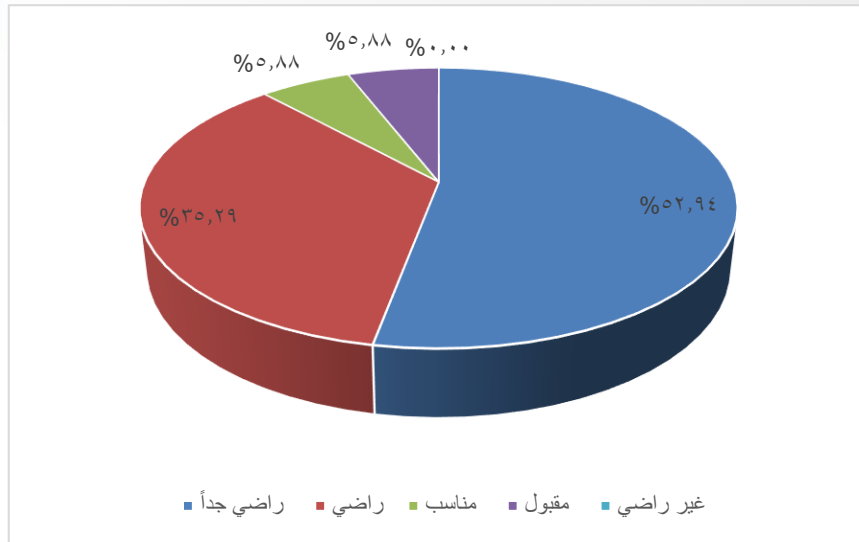
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	13
راضي	3
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	0

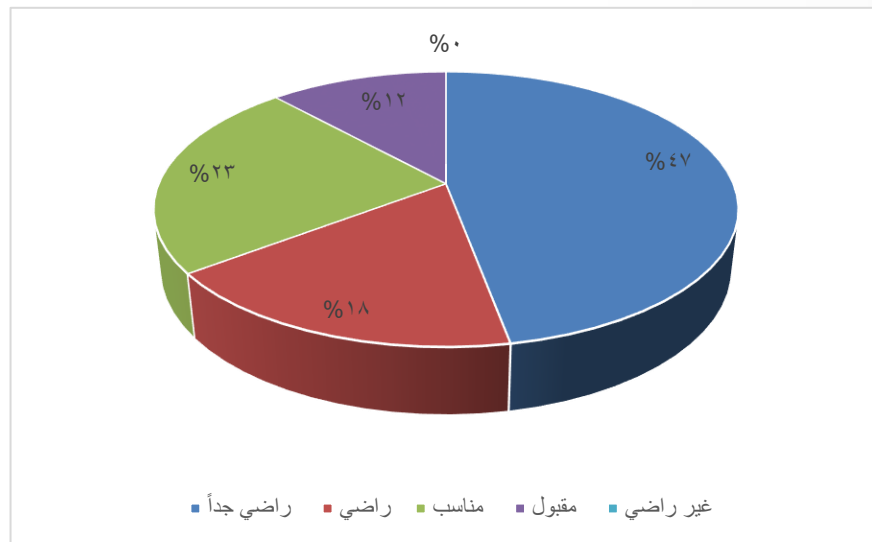
### ٣. الشواغر المستلمة من أصحاب الأعمال

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



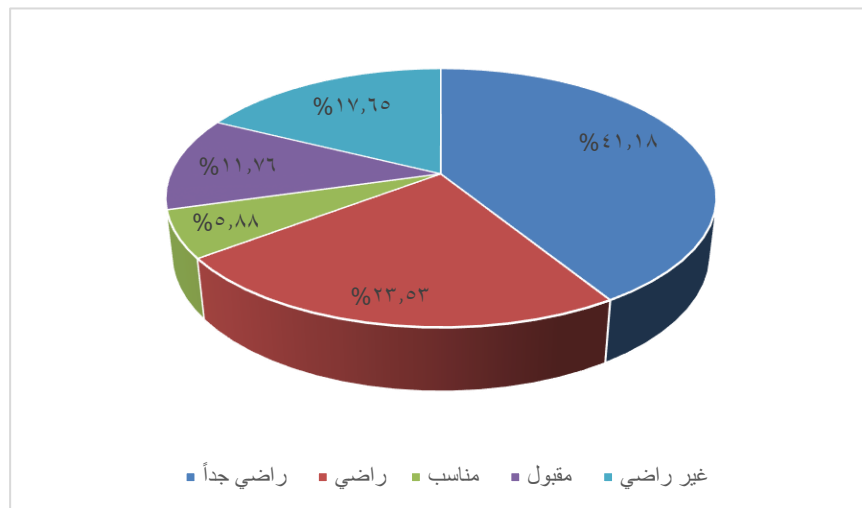
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	9
راضي	6
مناسب	1
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟

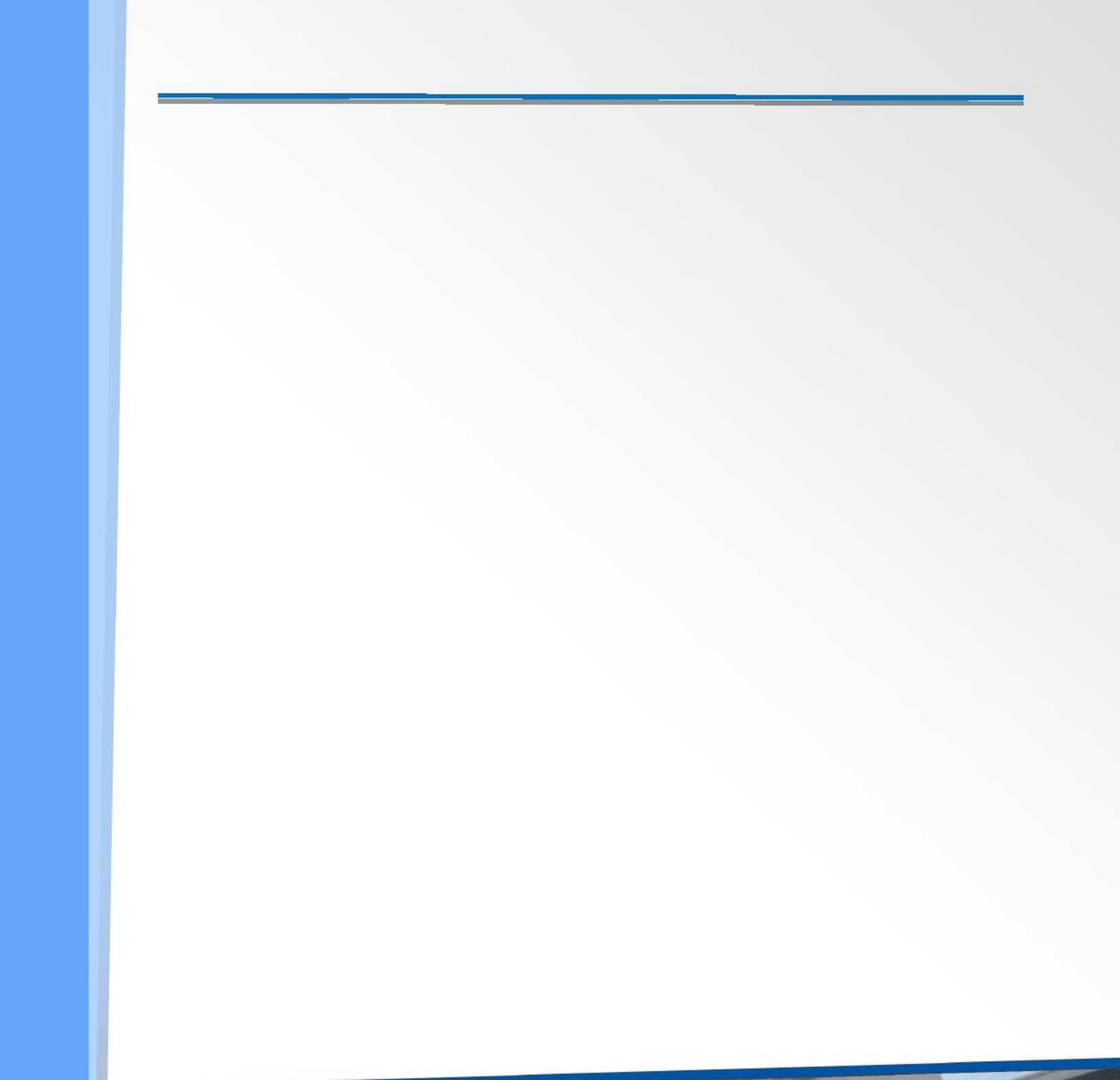


التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	8
راضي	3
مناسب	4
مقبول	2
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	7
راضي	4
مناسب	1
مقبول	2
غير راضي	3



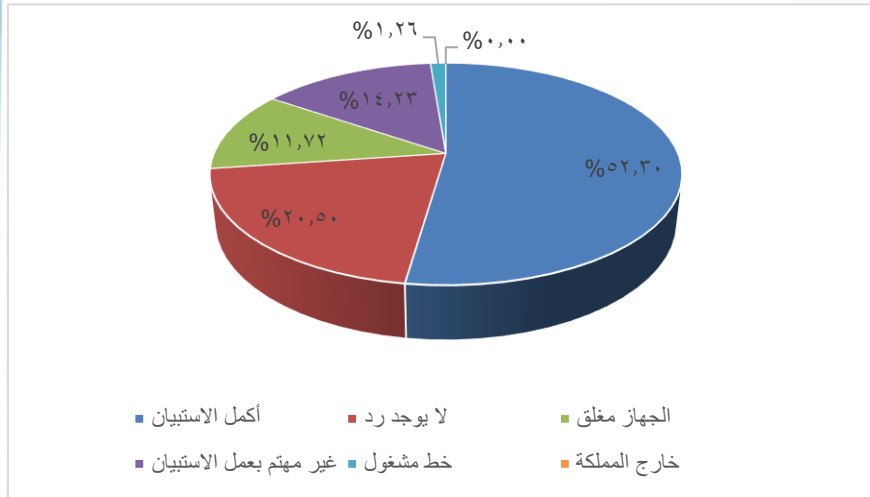
## ٤. إعانة التعطل

هي المبلغ الذي يستحقه الباحث عن عمل لأول مرة أو المؤمن عليه الذي لم يستكمل المدة المقررة لاستحقاق التعويض في حال تعطل أي منهما وذلك وفقاً للشروط المذكورة في القانون.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		125
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	29	23,20%
راضي	55	44,00%
مناسب	30	24,00%
مقبول	8	6,40%
غير راضي	3	2,40%
متوسط مجموع الرضا العام		73,56%

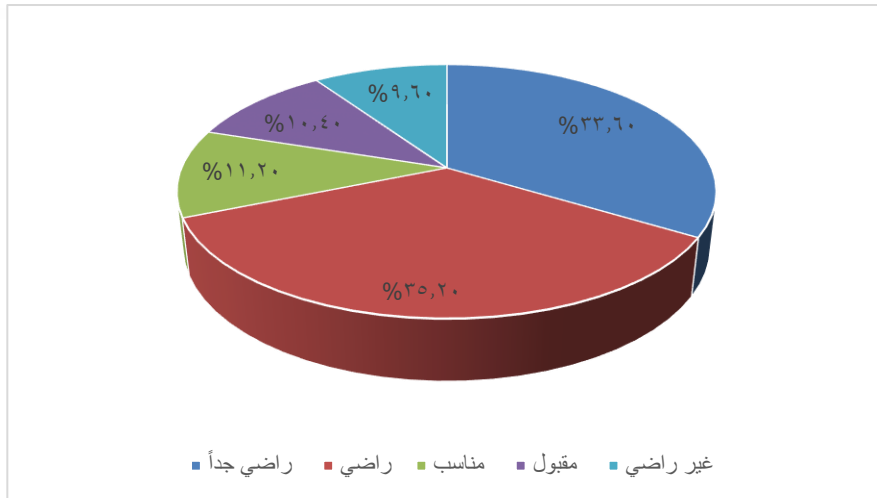
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	125
لا يوجد رد	49
الجهاز مغلق	28
غير مهتم بعمل الاستبيان	34
خط مشغول	3
خارج المملكة	0

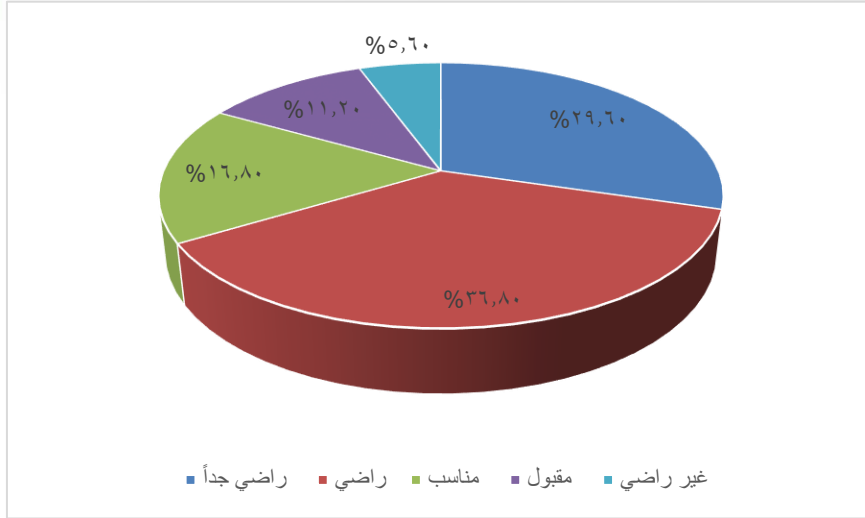
### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



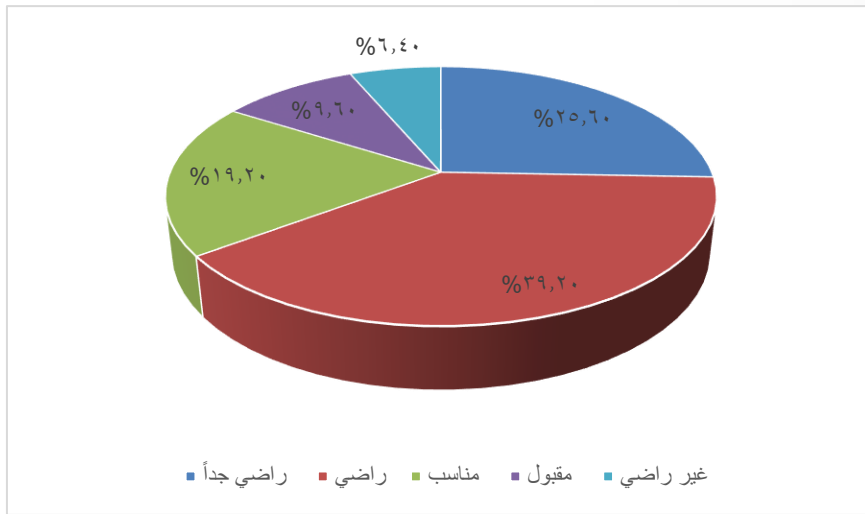
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	42
راضي	44
مناسب	14
مقبول	13
غير راضي	12

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



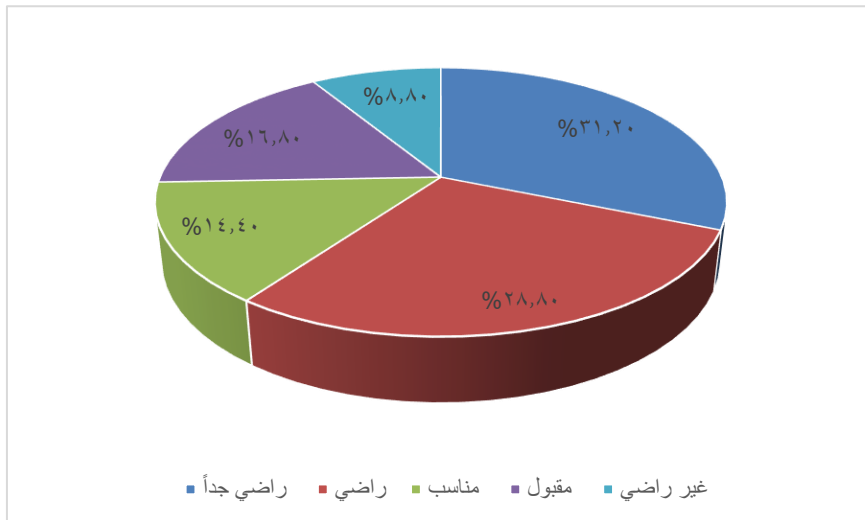
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	37
راضي	46
مناسب	21
مقبول	14
غير راضي	7

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	32
راضي	49
مناسب	24
مقبول	12
غير راضي	8

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	39
راضي	36
مناسب	18
مقبول	21
غير راضي	11



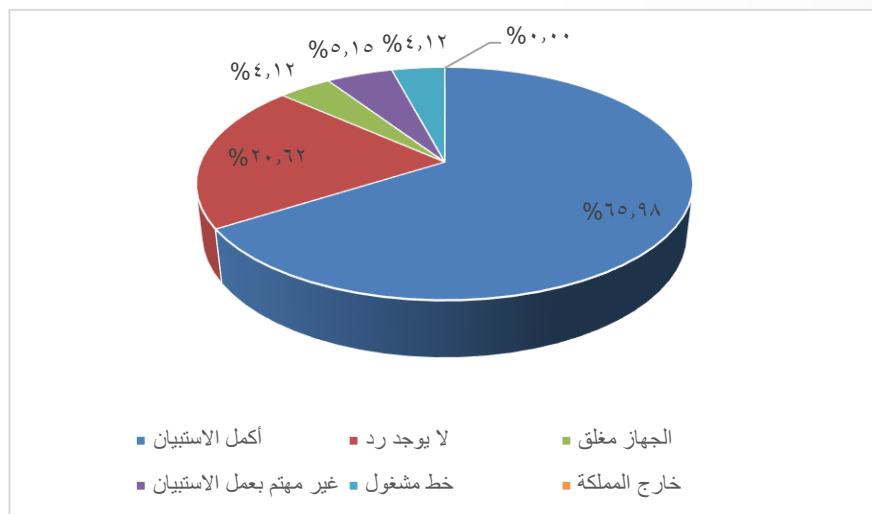
## ٥. خدمات التدريب وتطوير القوى العاملة

الخدمات المقدمة من الإدارة هي: تسجيل الباحثين عن عمل في البرامج التدريبية الأساسية والاحترافية، خدمة التقييم الإلكتروني للباحثين عن عمل، برنامج التدريب على رأس العمل (فرص)، برنامج التدريب مع ضمان التوظيف (ضمان) وبرنامج التلمذة المهنية (تلمذة).

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبانة		64
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	30	٪٤٦,٨٨
راضي	27	٪٤٢,١٩
مناسب	6	٪٩,٣٨
مقبول	1	٪١,٥٦
غير راضي	0	٪٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		٪٨٢,٠٠

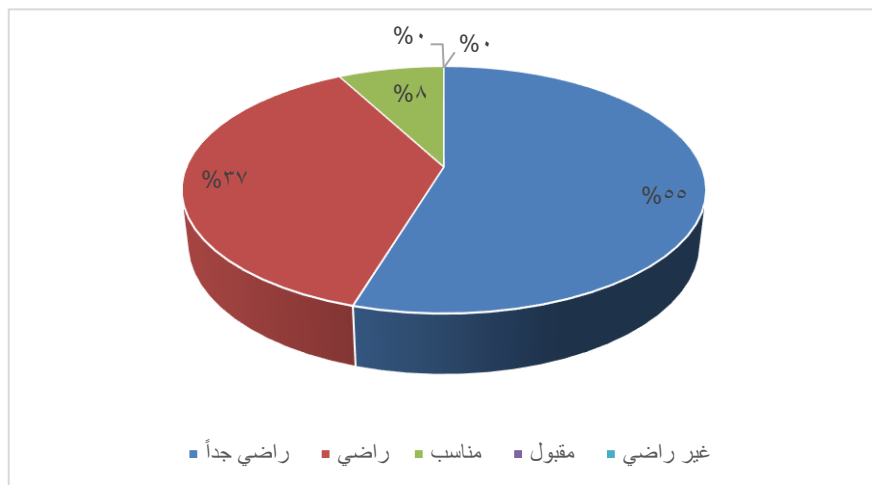
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبانة	٦٤
لا يوجد رد	٢٠
الجهاز مغلق	٤
غير مهتم بعمل الاستبانة	٥
خط مشغول	٤
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

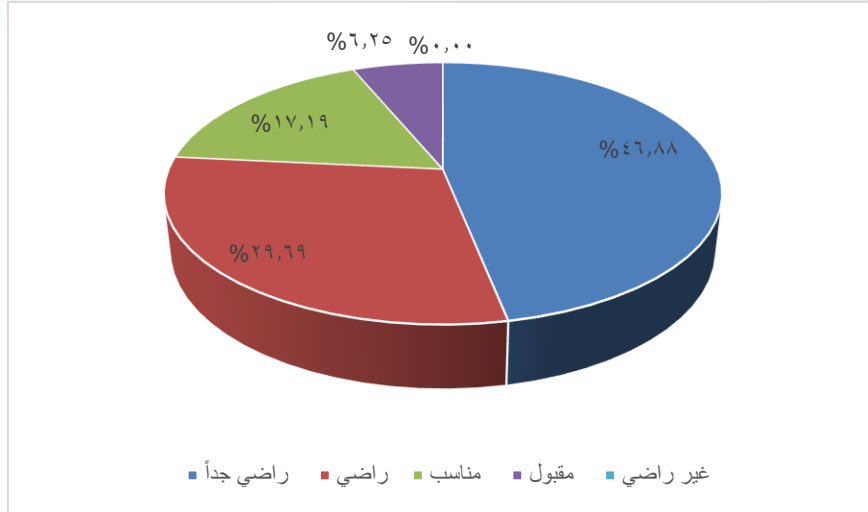
السؤال الأول: ما هو التقييم للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل إدارة التدريب وتطوير القوى العاملة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	35
راضي	24
مناسب	5
مقبول	0
غير راضي	0

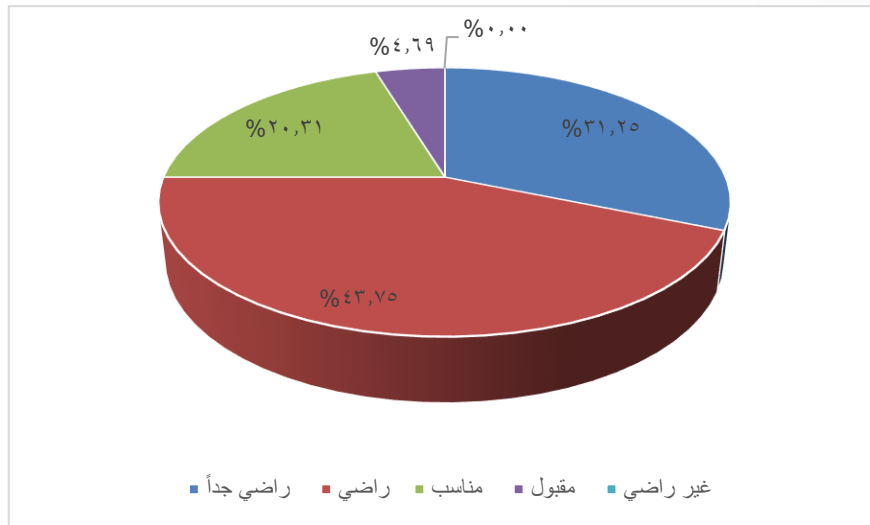
## ٥. خدمات التدريب وتطوير القوى العاملة

السؤال الثاني: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



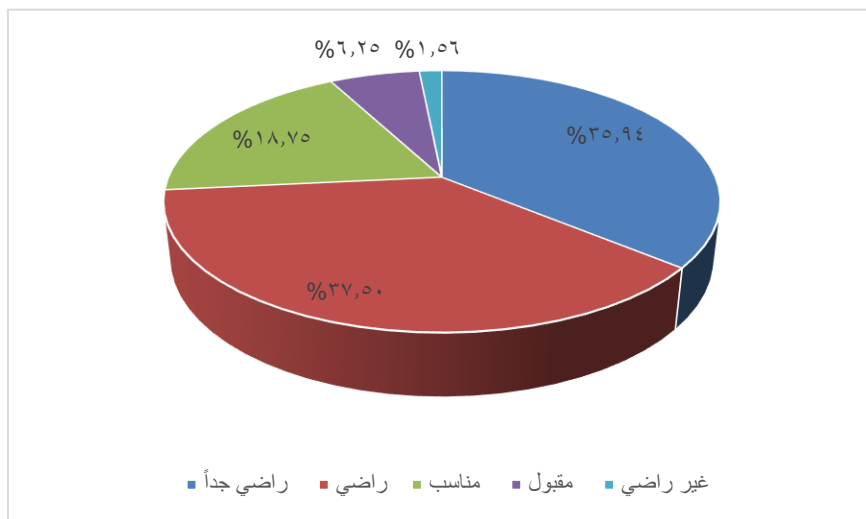
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	30
راضي	19
مناسب	11
مقبول	4
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	0
راضي	20
مناسب	28
مقبول	13
غير راضي	3

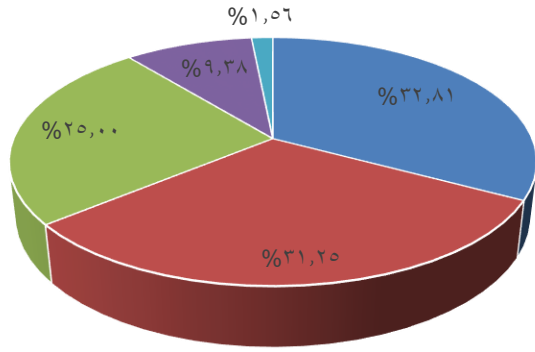
السؤال الرابع: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	23
راضي	24
مناسب	12
مقبول	4
غير راضي	1

## ٥. خدمات التدريب وتطوير القوى العاملة

السؤال الخامس: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



■ راضي جداً ■ راضي ■ مناسب ■ مقبول ■ غير راضي

التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	21
راضي	20
مناسب	16
مقبول	6
غير راضي	1



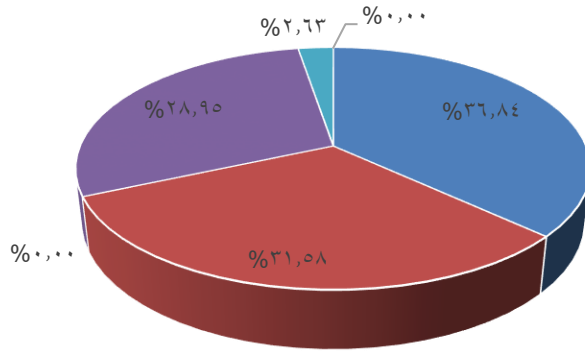
## ٦. فض منازعات العمل الفردية

تختص هذه الخدمة بقيام قسم التحكيم والاستشارات العمالية بالبت وتسوية نزاعات العمل الفردية التي قد تنشأ بين العامل وصاحب العمل.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبانة		١٤
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٥	٪٣٥,٧١
راضي	٤	٪٢٨,٥٧
مناسب	٤	٪٢٨,٥٧
مقبول	١	٪٧,١٤
غير راضي	٠	٪٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		٪٧٤,٢٩

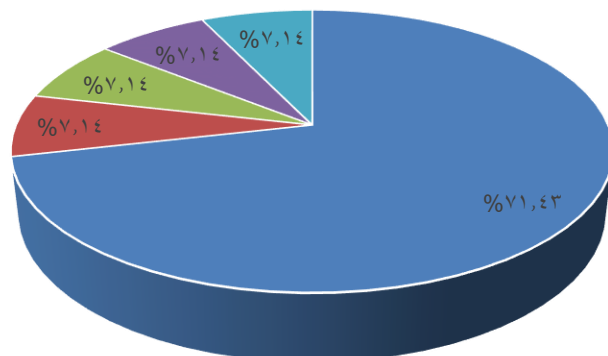
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبانة	١٤
لا يوجد رد	١٢
الجهاز مغلق	٠
غير مهتم بعمل الاستبانة	١٣
خط مشغول	١
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

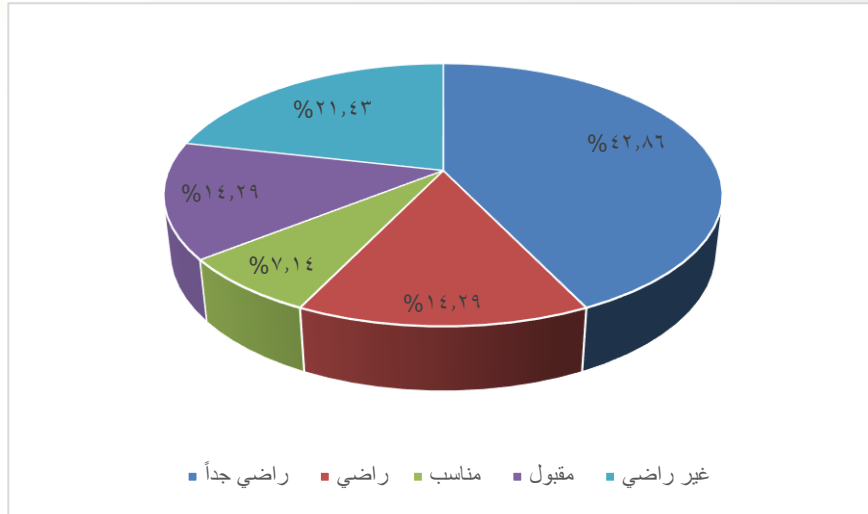
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	10
راضي	1
مناسب	1
مقبول	1
غير راضي	1

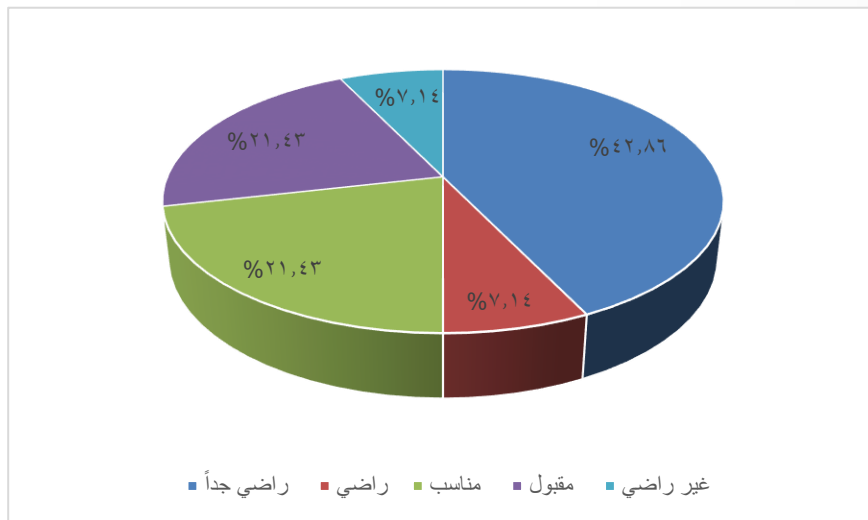
## ٦. فض منازعات العمل الفردية

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



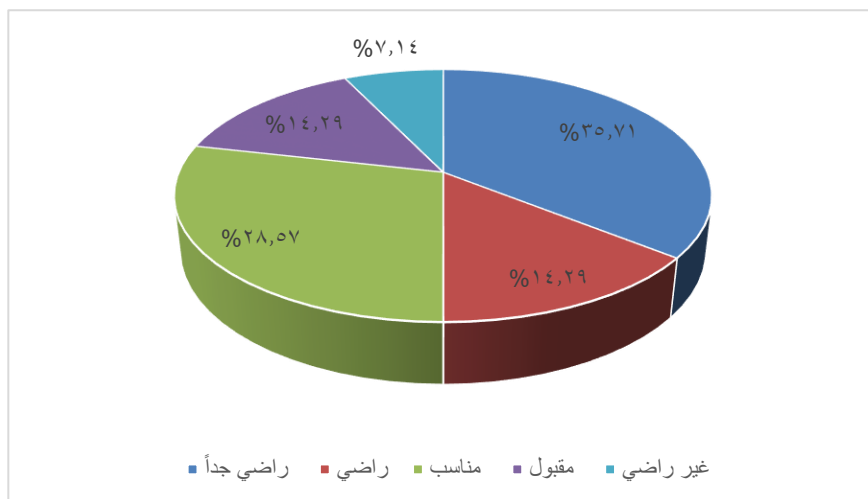
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	6
راضي	2
مناسب	1
مقبول	2
غير راضي	3

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	6
راضي	1
مناسب	3
مقبول	3
غير راضي	1

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	5
راضي	2
مناسب	4
مقبول	2
غير راضي	1



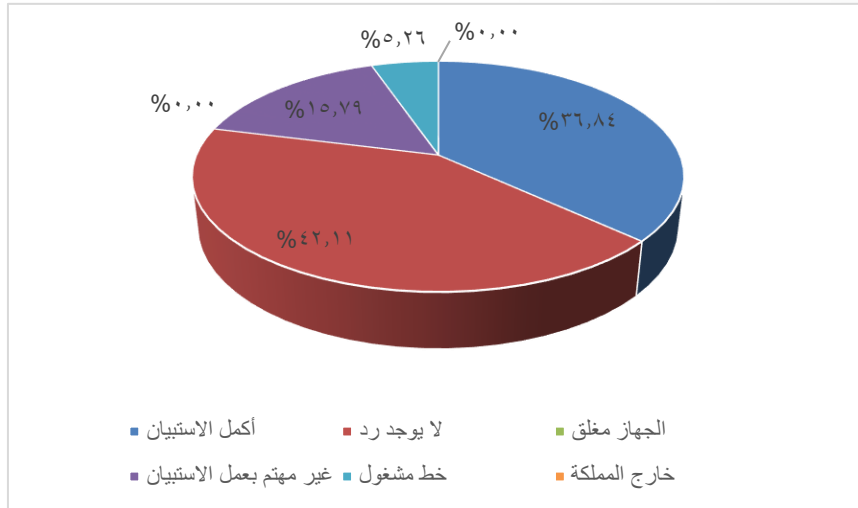
## ٧. خدمة النقابات العمالية

يقوم قسم شؤون النقابات العمالية بالتنسيق مع أطراف الإنتاج الثلاثة في كل ما يرتبط بالمنظمات النقابية العمالية، إلى جانب إشرافه على المفاوضات الجماعية، والعمل على تسوية الخلافات، واستلام طلبات تأسيس النقابات العمالية الجديدة.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبانة		١٩
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٨	%٤٢,١١
راضي	٦	%٣١,٥٨
مناسب	٤	%٢١,٠٥
مقبول	١	%٥,٢٦
غير راضي	٠	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٧٨,٩٥

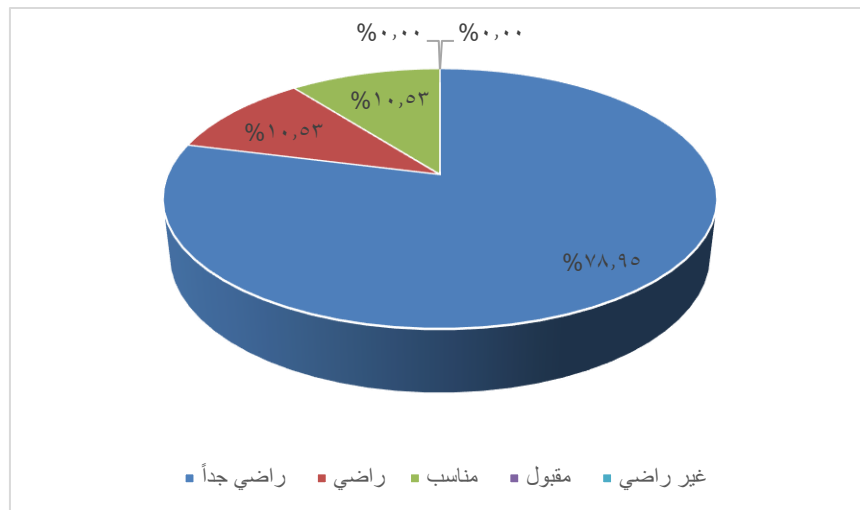
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبانة	١٩
لا يوجد رد	١٧
الجهاز مغلق	٣
غير مهتم بعمل الاستبانة	٥
خط مشغول	٠
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

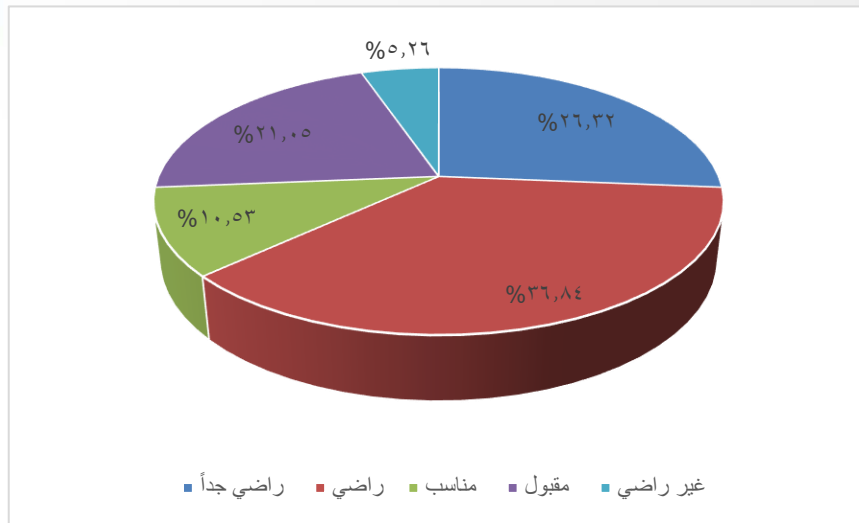
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	15
راضي	2
مناسب	2
مقبول	0
غير راضي	0

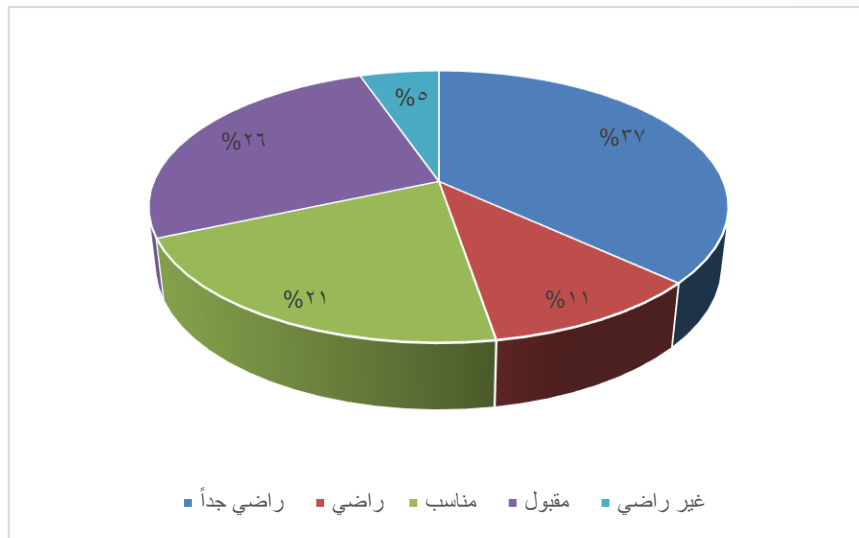
## ٧. خدمة النقابات العمالية

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



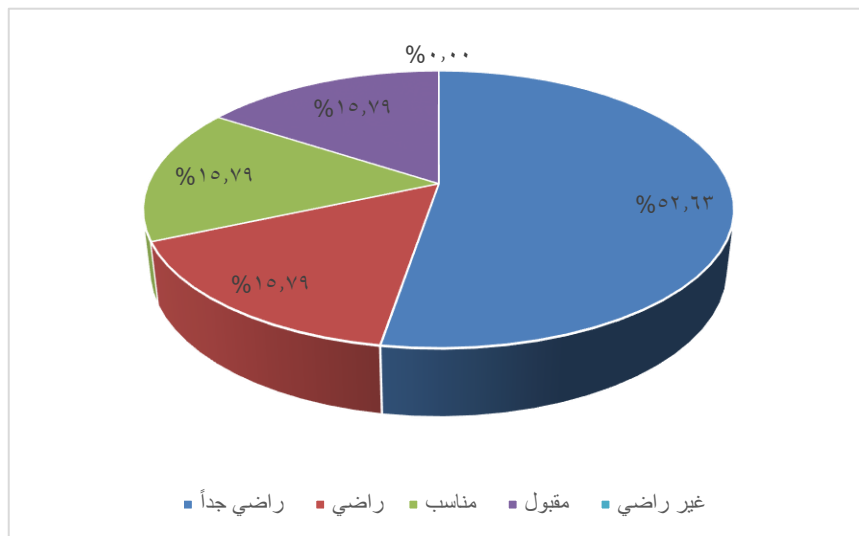
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	5
راضي	7
مناسب	2
مقبول	4
غير راضي	1

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	7
راضي	2
مناسب	4
مقبول	5
غير راضي	1

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	10
راضي	3
مناسب	3
مقبول	3
غير راضي	0



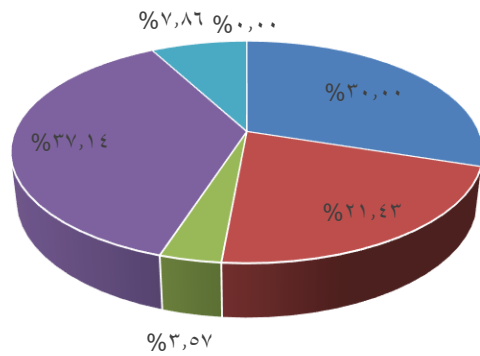
## ٨. تعويض المتضررين من جائحة كورونا

في إطار سعي الحكومة لتخفيف الأعباء الناتجة عن فايروس كورونا، تم إسناد مهمة تعويض المتضررين من جائحة كورونا لإدارة التفتيش والسلامة المهنية.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبانة		42
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	12	٪٢٨,٥٧
راضي	18	٪٤٢,٨٦
مناسب	3	٪٧,١٤
مقبول	6	٪١٤,٢٩
غير راضي	3	٪٧,١٤
متوسط مجموع الرضا العام		٪٧١,٠٧

### • حالة الاتصال

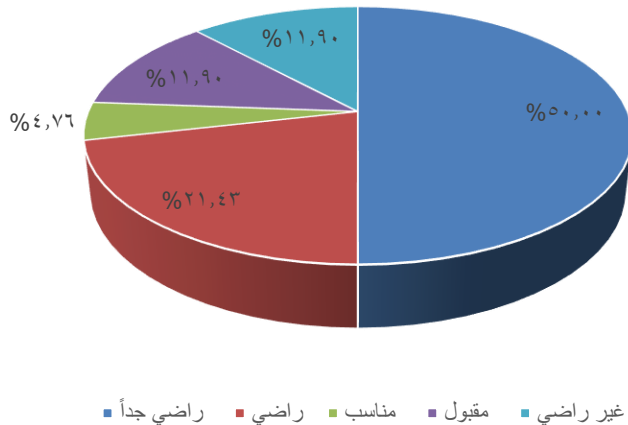


- أكمال الاستبيان
- لا يوجد رد
- الجهاز مغلق
- غير مهتم بعمل الاستبيان
- خط مشغول
- خارج المملكة

حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبانة	٤٢
لا يوجد رد	٣٠
الجهاز مغلق	٥
غير مهتم بعمل الاستبانة	٥٢
خط مشغول	١١
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟

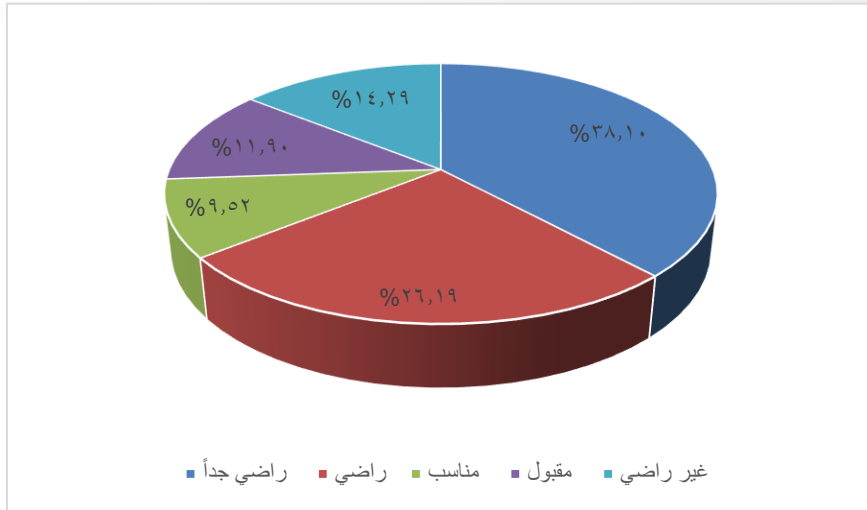


- راضي جداً
- راضي
- مناسب
- مقبول
- غير راضي

التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	21
راضي	9
مناسب	2
مقبول	5
غير راضي	5

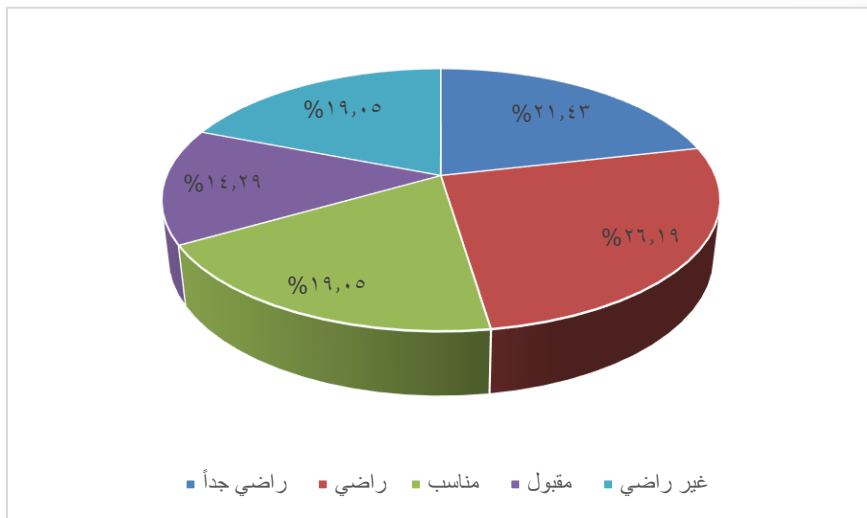
## ٨. تعويض المتضررين من جائحة كورونا

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



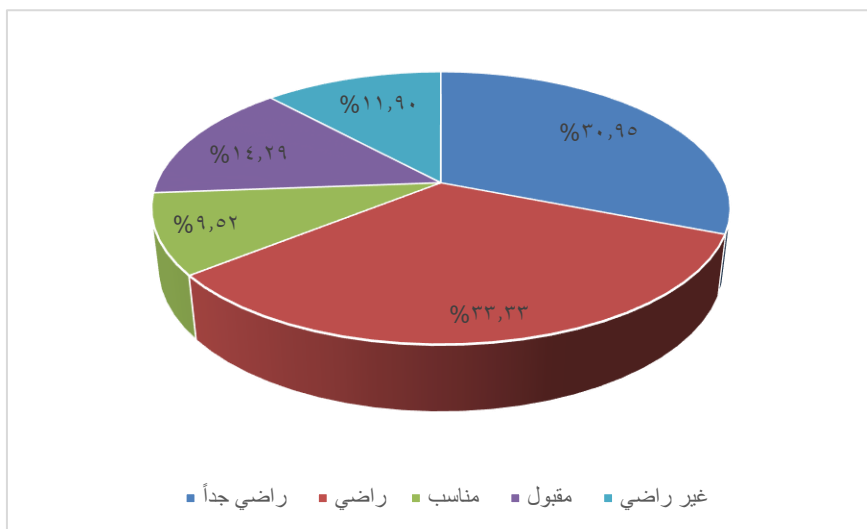
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	16
راضي	11
مناسب	4
مقبول	5
غير راضي	6

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	9
راضي	11
مناسب	8
مقبول	6
غير راضي	8

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	13
راضي	14
مناسب	4
مقبول	6
غير راضي	5



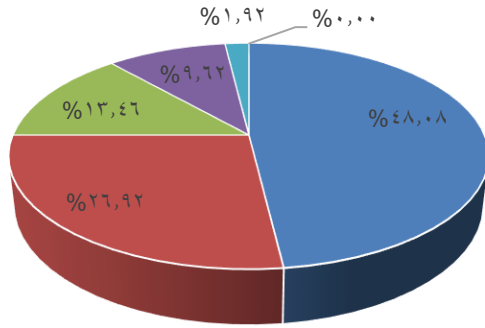
## ٩. الخدمات المقدمة للمؤسسات التدريبية

تقدم إدارة شؤون المعاهد المهنية خدماتها للمؤسسات التدريبية من خلال ثلاثة أقسام وهي: قسم إصدار تراخيص التدريب، قسم التقييم والتفتيش وقسم الترويج والمعلومات.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		25
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	6	%٢٤,٠٠
راضي	6	%٢٤,٠٠
مناسب	10	%٤٠,٠٠
مقبول	2	%٨,٠٠
غير راضي	1	%٤,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٦٨,٢٠

### • حالة الاتصال

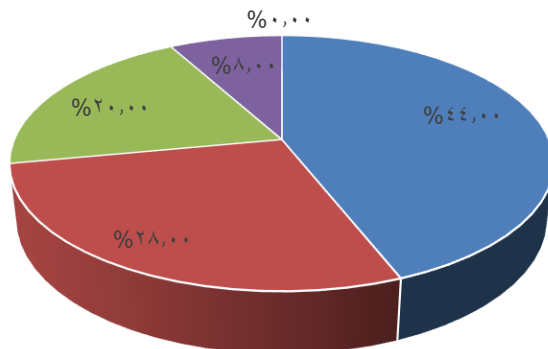


■ أكمل الاستبيان ■ لا يوجد رد ■ الجهاز مغلق  
■ خط مشغول ■ غير مهتم بعمل الاستبيان ■ خارج المملكة

حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٢٥
لا يوجد رد	١٤
الجهاز مغلق	٧
غير مهتم بعمل الاستبيان	٥
خط مشغول	١
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟

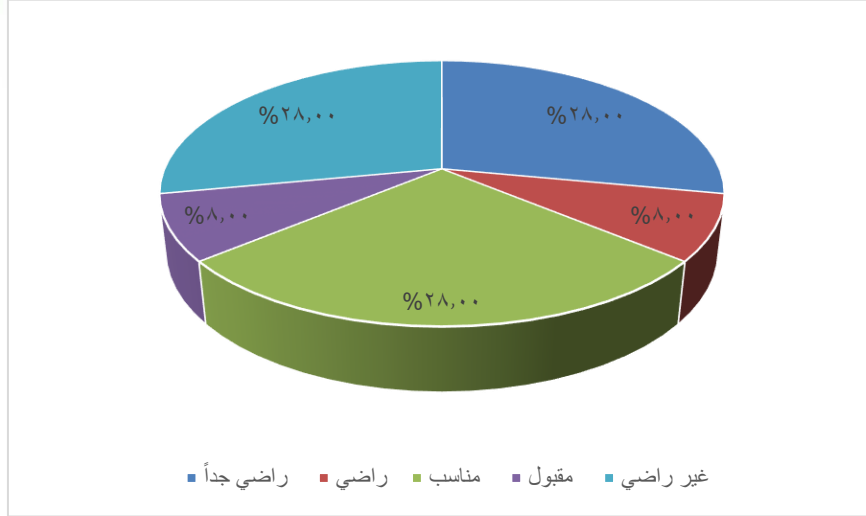


■ غير راضي ■ مقبول ■ مناسب ■ راضي ■ راضي جداً

التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	11
راضي	7
مناسب	5
مقبول	2
غير راضي	0

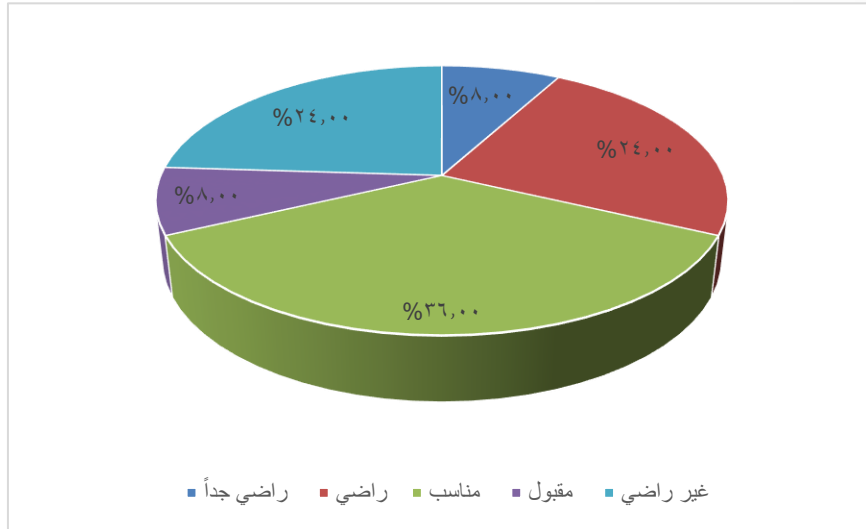
## ٩. الخدمات المقدمة للمؤسسات التدريبية

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



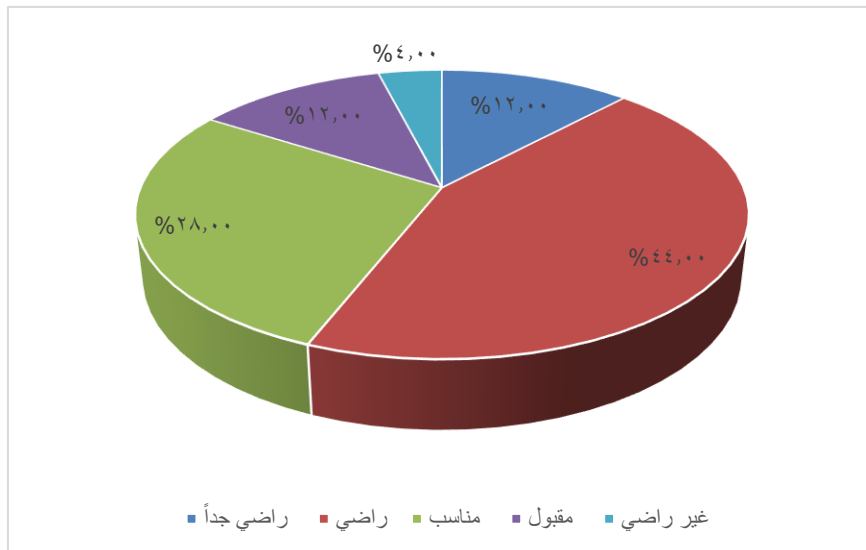
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	2
راضي	7
مناسب	7
مقبول	2
غير راضي	7

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	2
راضي	6
مناسب	9
مقبول	2
غير راضي	6

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	3
راضي	11
مناسب	7
مقبول	3
غير راضي	1



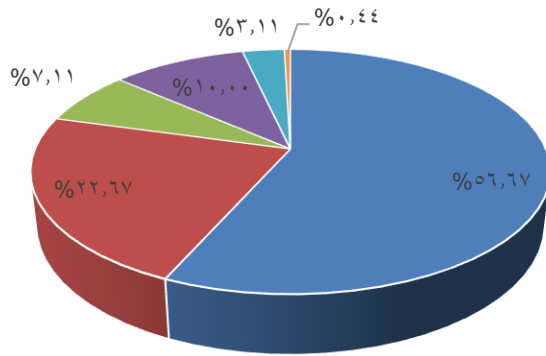
## ١٠. الدعم المالي لمحدودي الدخل (علاوة الغلاء)

هو عبارة عن دعم مالي حكومي مباشر لمحدودي الدخل للمساهمة في تخفيف الأعباء المعيشية عن المواطنين وفق معايير محددة.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		٢٥٥
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	١٢٢	%٤٧,٨٤
راضي	٩٧	%٣٨,٠٤
مناسب	٢٥	%٩,٨٠
مقبول	٩	%٣,٥٣
غير راضي	٢	%٠,٧٨
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٣,٤٧

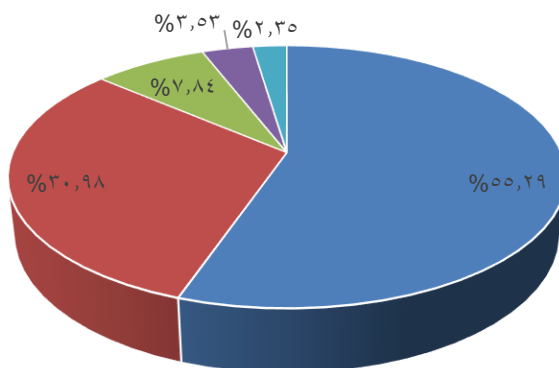
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٢٥٥
لا يوجد رد	١٠٢
الجهاز مغلق	٣٢
غير مهم بعمل الاستبيان	٤٥
خط مشغول	١٤
خارج المملكة	٢

### • نتائج الاستبانة

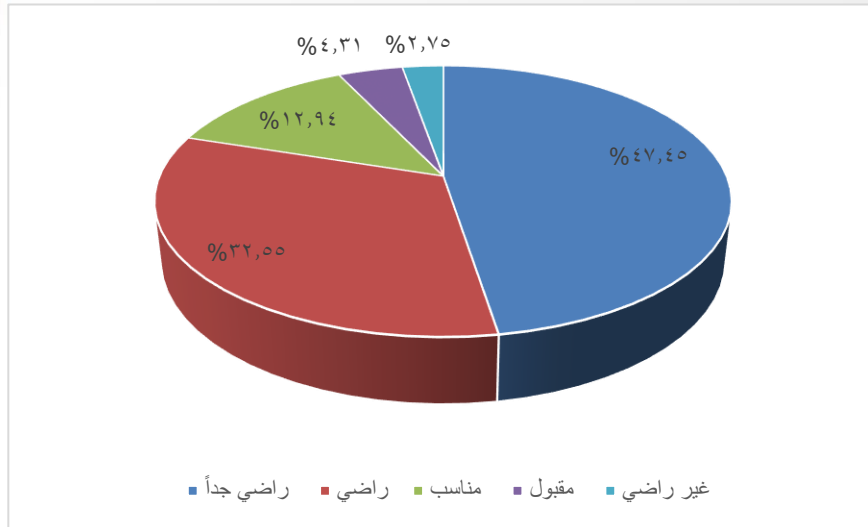
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	141
راضي	79
مناسب	20
مقبول	9
غير راضي	6

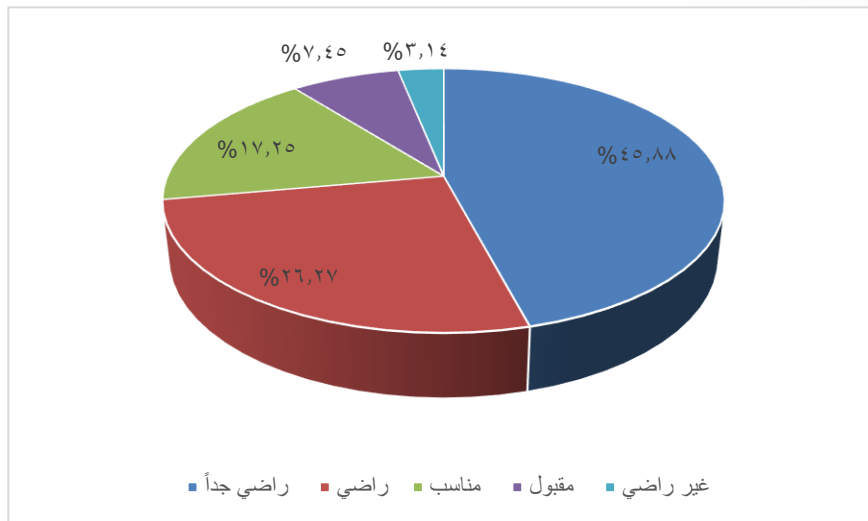
# ١٠. الدعم المالي لمحدودي الدخل (علاوة الغلاء)

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



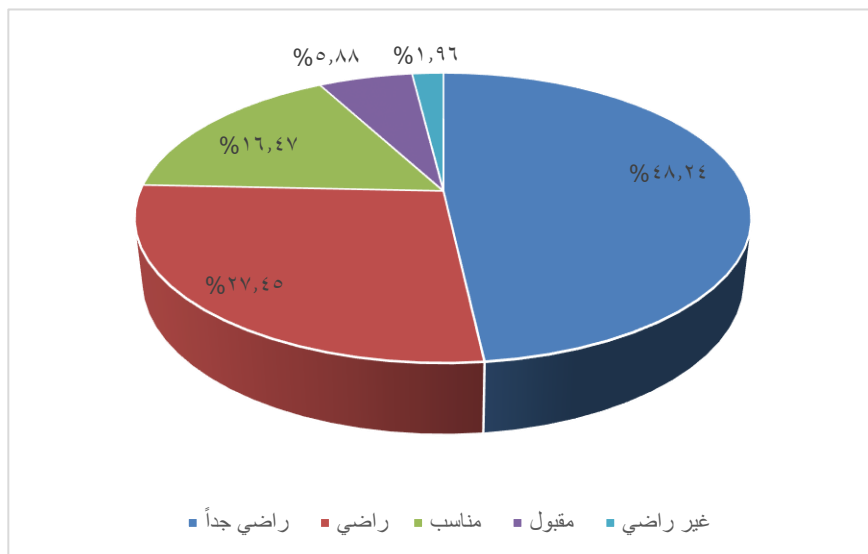
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	121
راضي	83
مناسب	33
مقبول	11
غير راضي	7

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	117
راضي	67
مناسب	44
مقبول	19
غير راضي	8

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	123
راضي	70
مناسب	42
مقبول	15
غير راضي	5



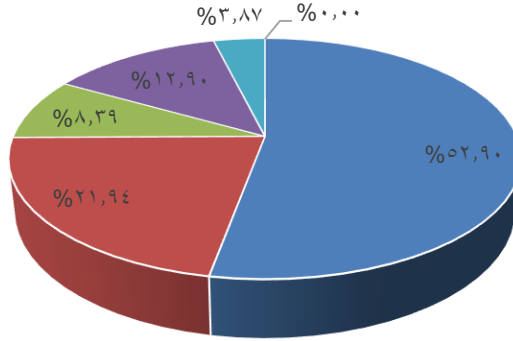
## ١١. الضمان الاجتماعي

يقدم الضمان الاجتماعي للأسر المحتاجة التي ليس لها مصدر دخل كاف تعتمد عليه في معيشتها استناداً إلى معايير وشروط الاستحقاق، وهي الأسرة، الأرملة، المطلقة، المهجورة، المسن، أسرة المسجون، العاجز عن العمل، المعوق، البنت غير المتزوجة، الولد واليتيم.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		٨٢
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٤٦	%٥٦,١٠
راضي	٣١	%٣٧,٨٠
مناسب	٥	%٦,١٠
مقبول	٠	%٠,٠٠
غير راضي	٠	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٧,٧٤

### • حالة الاتصال

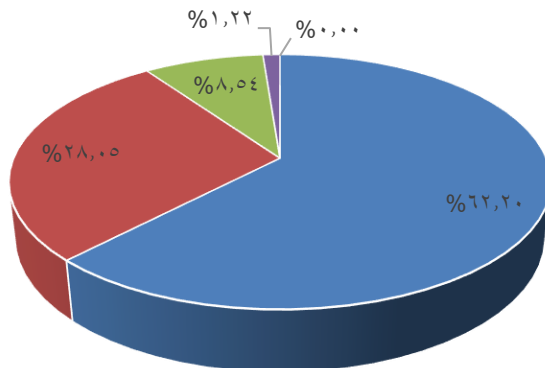


حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٨٢
لا يوجد رد	٣٤
الجهاز مغلق	١٣
غير مهتم بعمل الاستبيان	٢٠
خط مشغول	٦
خارج المملكة	٠

- أكمل الاستبيان
- لا يوجد رد
- الجهاز مغلق
- خط مشغول
- غير مهتم بعمل الاستبيان
- خارج المملكة

### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف نقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟

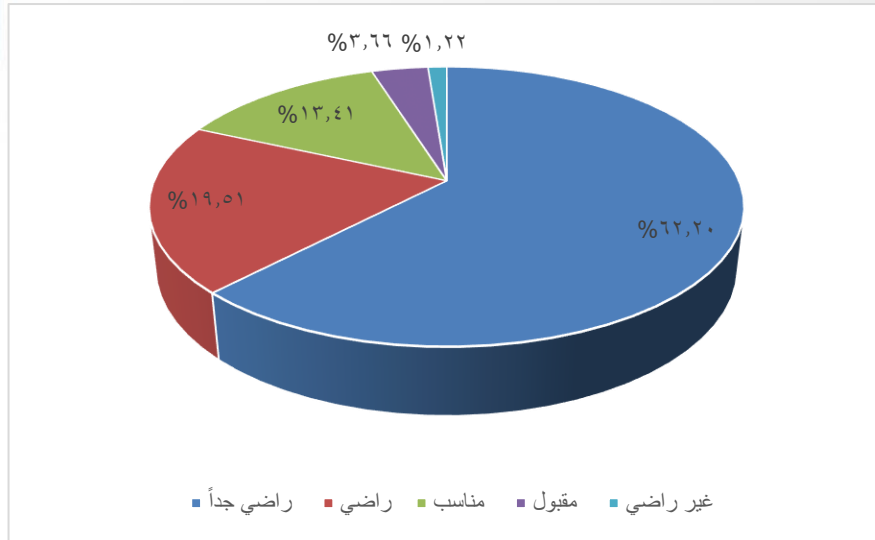


التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	51
راضي	23
مناسب	7
مقبول	1
غير راضي	0

- راضي جداً
- راضي
- مناسب
- مقبول
- غير راضي

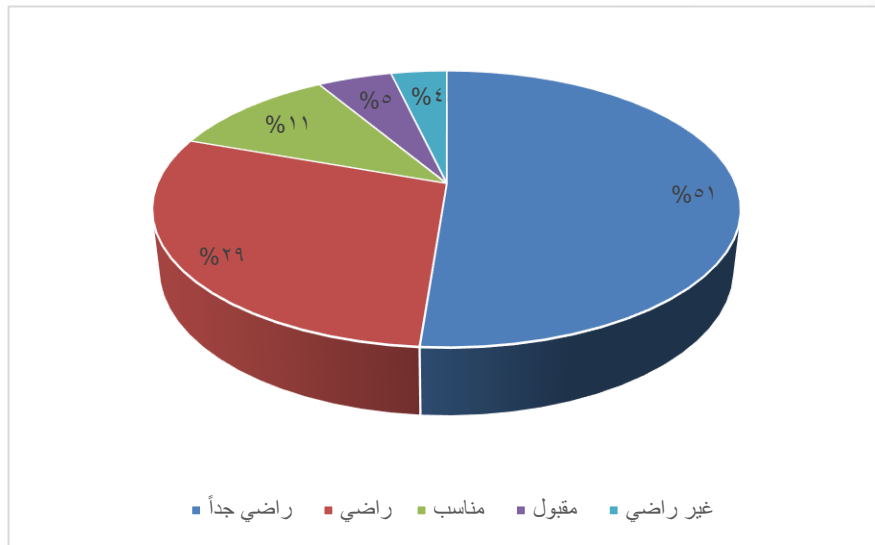
# ١١. الضمان الاجتماعي

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



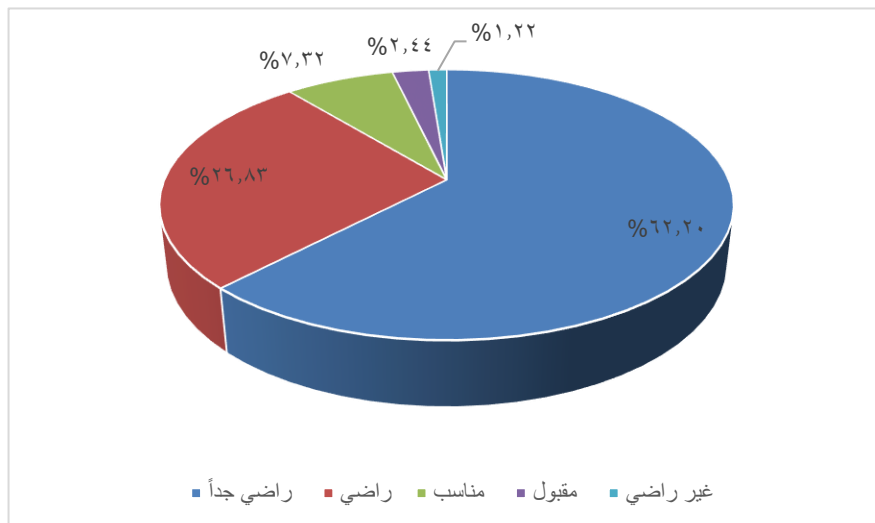
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	51
راضي	16
مناسب	11
مقبول	3
غير راضي	1

السؤال الثالث: كيف تقيم ملائمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	42
راضي	24
مناسب	9
مقبول	4
غير راضي	3

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	51
راضي	22
مناسب	6
مقبول	2
غير راضي	1



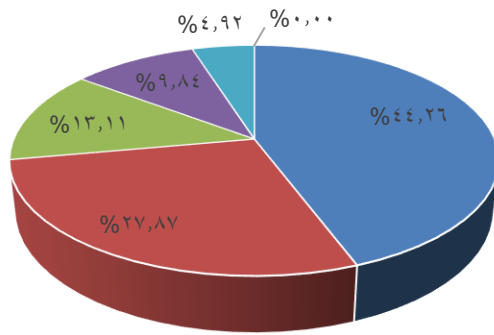
## ١٢. مكافأة الأشخاص ذوي الإعاقة

يصرف هذا المخصص وفق معايير استحقاق مخصص الأشخاص ذوي الإعاقة، وتصنف الإعاقات كالتالي: الإعاقة الجسدية، الإعاقة الذهنية، الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، التوحد، الشلل الدماغي، الإعاقات المتعددة.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	١٦	%٥٩,٢٦
راضي	١٠	%٣٧,٠٤
مناسب	١	%٣,٧٠
مقبول	٠	%٠,٠٠
غير راضي	٠	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٨,٣٣

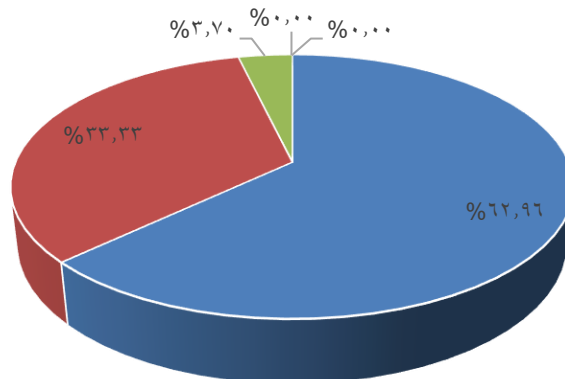
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٢٧
لا يوجد رد	١٧
الجهاز مغلق	٨
غير مهتم بعمل الاستبيان	٦
خط مشغول	٣
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

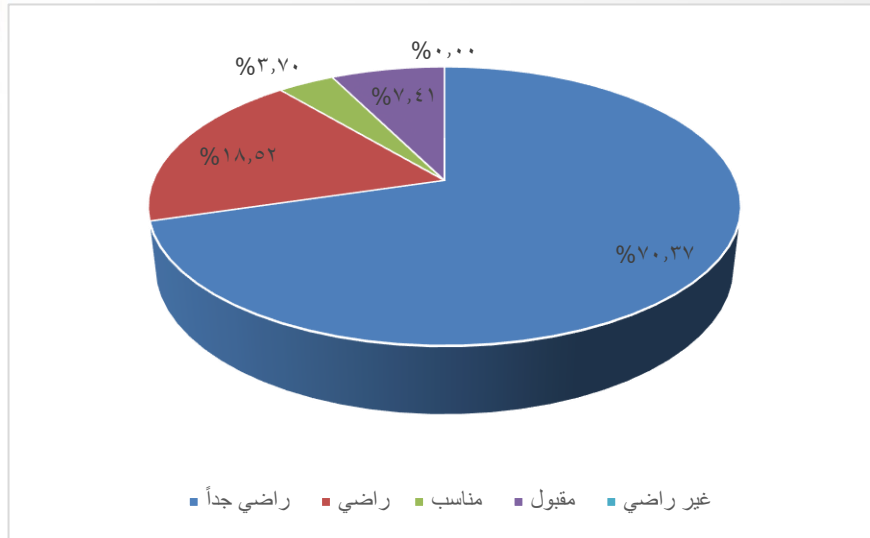
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	17
راضي	9
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	0

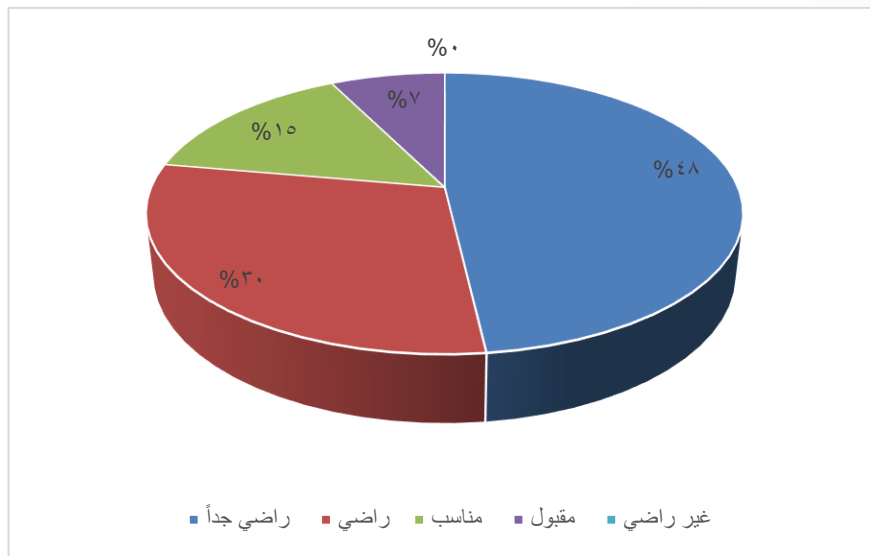
## ١٢. مكافأة الأشخاص ذوي الإعاقة

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



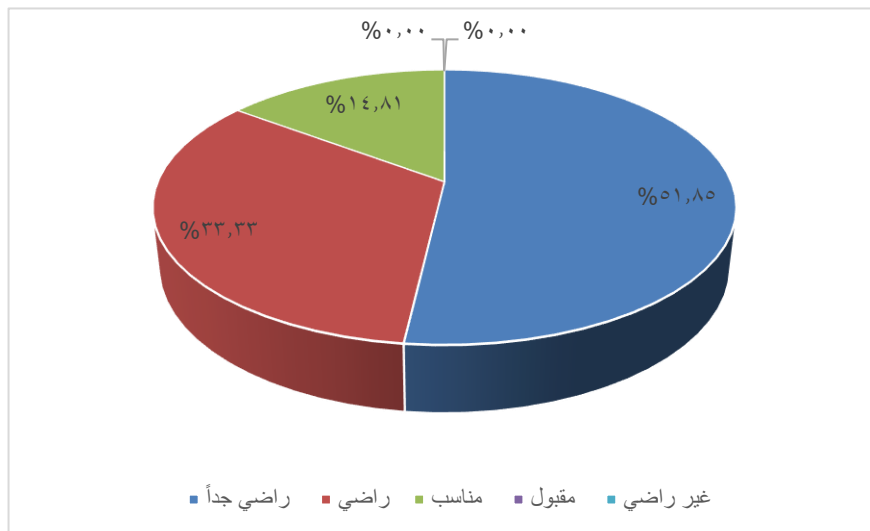
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	19
راضي	5
مناسب	1
مقبول	2
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	13
راضي	8
مناسب	4
مقبول	2
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	14
راضي	9
مناسب	4
مقبول	0
غير راضي	0



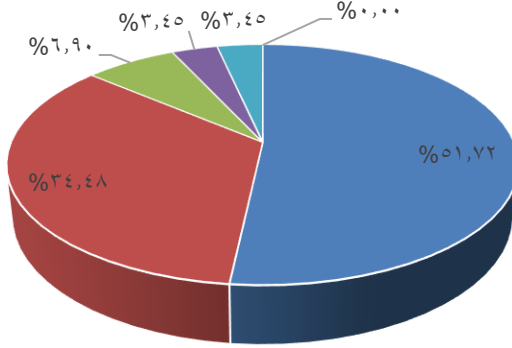
## ١٣. تعويض حريق المساكن

يصرف هذا التعويض المالي لمستحقه بشأن تعويض الأسر من ذوي الدخل المحدود في حال تعرض مساكنهم للحريق.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		١٥
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٩	%٦٠,٠٠
راضي	٦	%٤٠,٠٠
مناسب	٠	%٠,٠٠
مقبول	٠	%٠,٠٠
غير راضي	٠	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٣,٦٧

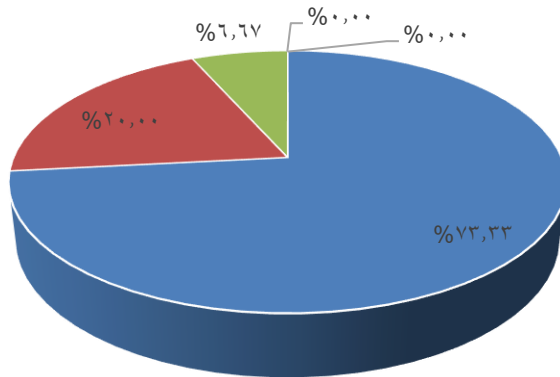
### • حالة الاتصال



- أكمل الاستبيان
- لا يوجد رد
- الجهاز مغلق
- غير مهتم بعمل الاستبيان
- خط مشغول
- خارج المملكة

### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟

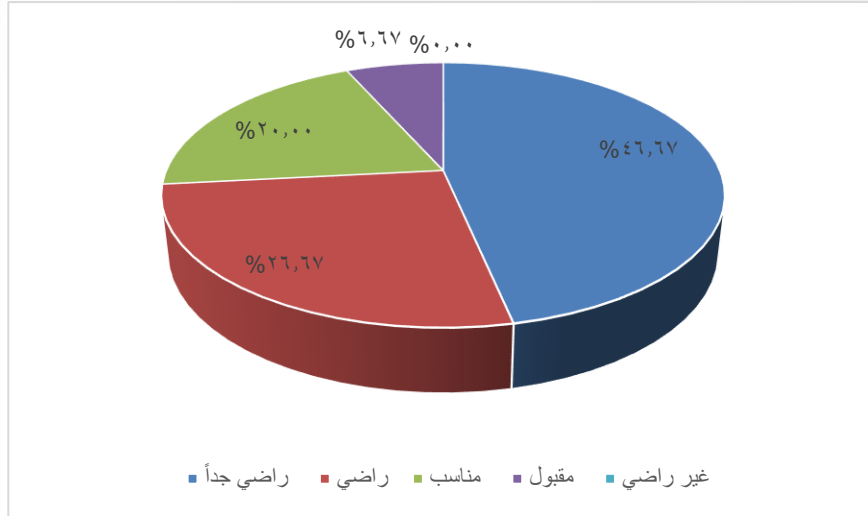


- راضي جداً
- راضي
- مناسب
- مقبول
- غير راضي

التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	11
راضي	3
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	0

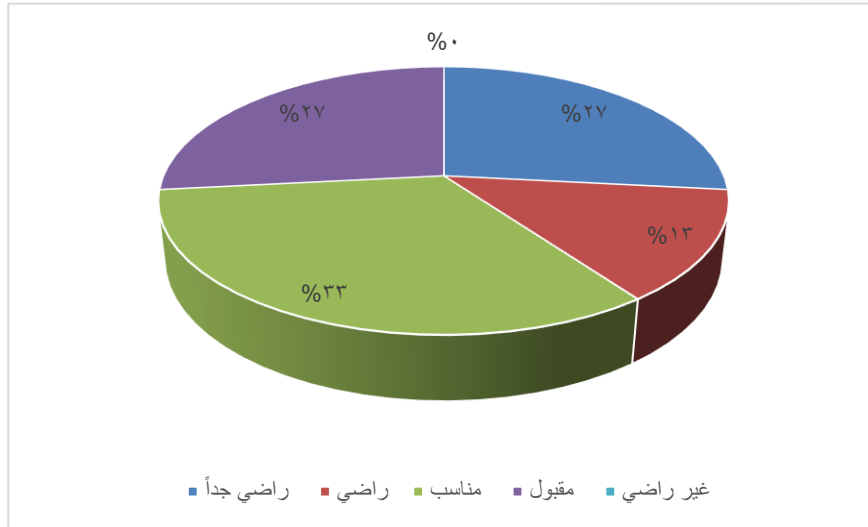
## ١٣. تعويض حريق المساكن

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



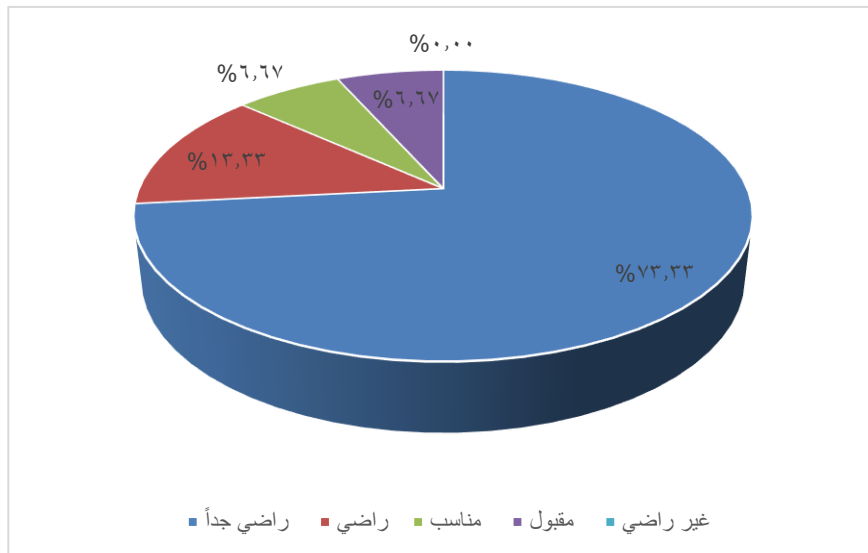
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	7
راضي	4
مناسب	3
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم ملائمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	4
راضي	2
مناسب	5
مقبول	4
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	11
راضي	2
مناسب	1
مقبول	1
غير راضي	0



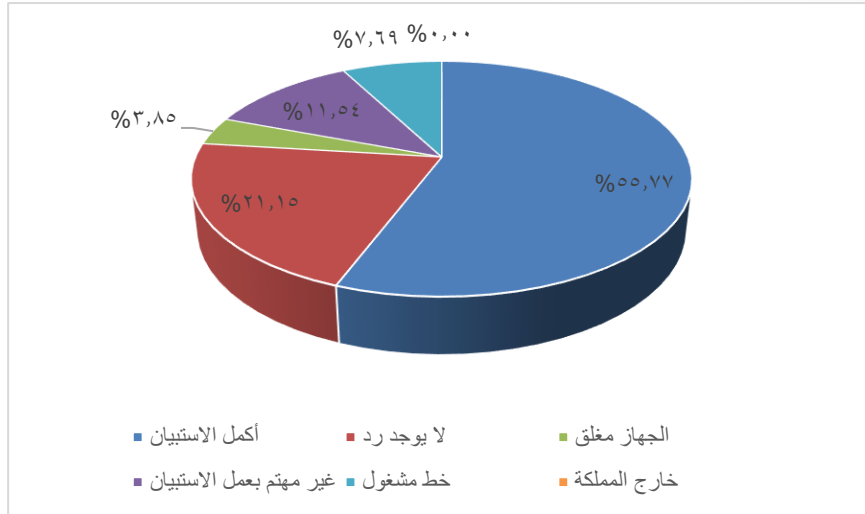
## ١٤. مراكز التأهيل لذوي الإعاقة

تقدم مراكز التأهيل العديد من الخدمات التأهيلية والتربوية والمهنية الى فئات الأطفال والشباب من ذوي الإعاقة. ومن هذه المراكز: مركز التأهيل الأكاديمي والمهني، مركز شيخان الفارسي للتخاطب الشامل، مركز الطفل للرعاية النهارية، دار بنك البحرين الوطني لتأهيل الأطفال المعاقين ومركز بنك البحرين والكويت للتأهيل.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		٢٩
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	١٦	٥٥,١٧%
راضي	١١	٣٧,٩٣%
مناسب	٢	٦,٩٠%
مقبول	٠	٠,٠٠%
غير راضي	٠	٠,٠٠%
متوسط مجموع الرضا العام		٨٦,٩٠%

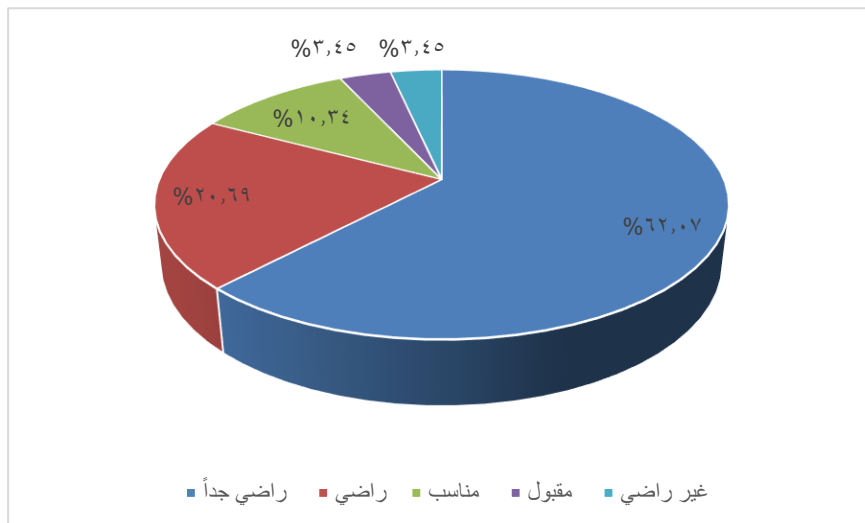
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٢٩
لا يوجد رد	١١
الجهاز مغلق	٢
غير مهتم بعمل الاستبيان	٠
خط مشغول	٠
خارج المملكة	٠

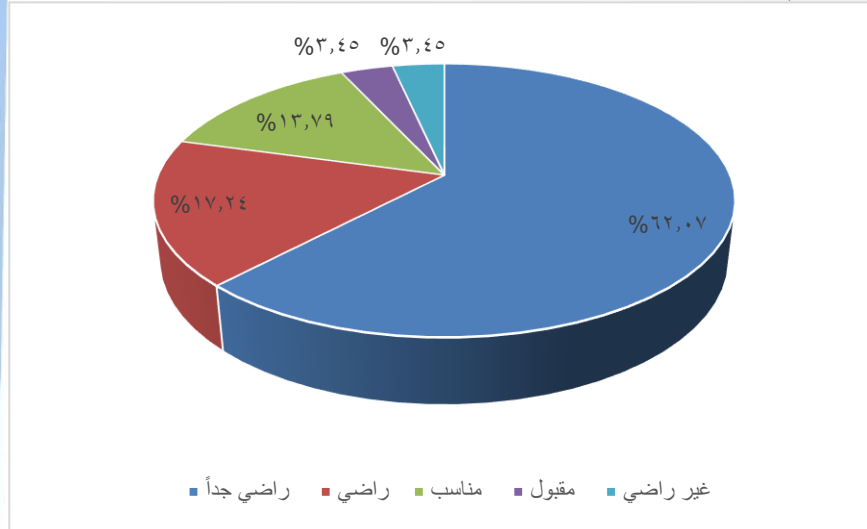
### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



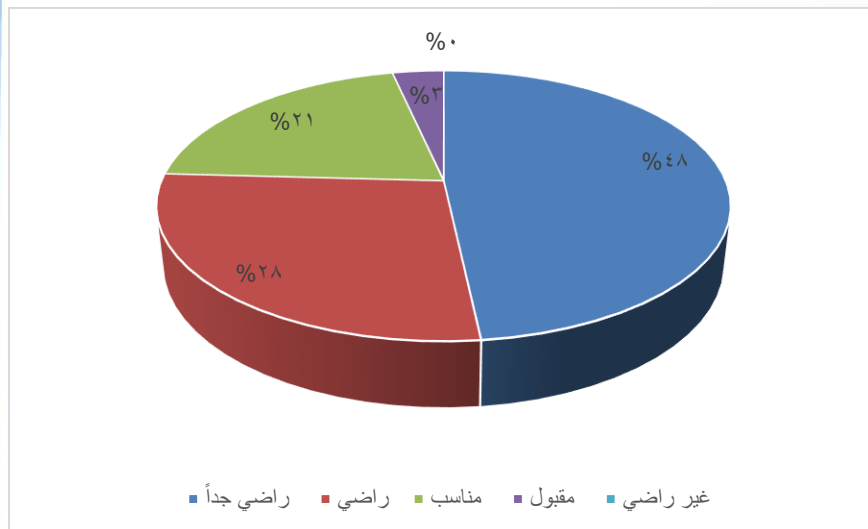
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	18
راضي	6
مناسب	3
مقبول	1
غير راضي	1

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



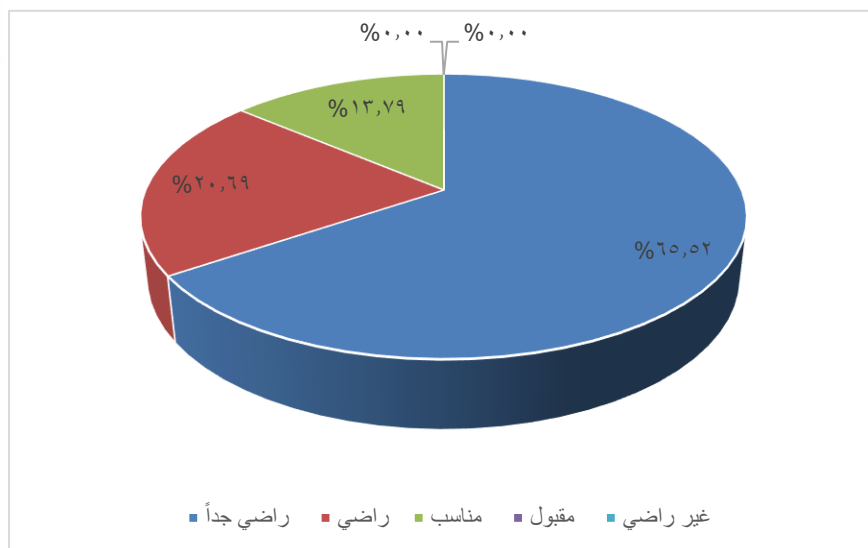
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	18
راضي	5
مناسب	4
مقبول	1
غير راضي	1

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	14
راضي	8
مناسب	6
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	19
راضي	6
مناسب	4
مقبول	0
غير راضي	0



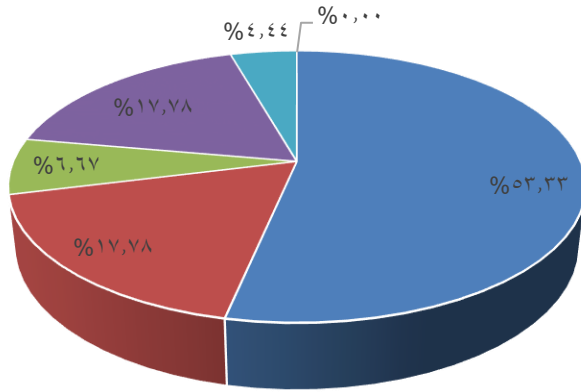
## ١٥. الأجهزة العينية والتعويضية لذوي الإعاقة

ضمن اهتمام الوزارة بفئة ذوي الإعاقة توفر الوزارة بعض الأجهزة والأدوات الطبية لمساعدة ذوي الإعاقة في ممارسة حياتهم.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		٢٤
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٩	٪٣٧,٥٠
راضي	٧	٪٢٩,١٧
مناسب	٥	٪٢٠,٨٣
مقبول	٣	٪١٢,٥٠
غير راضي	٠	٪٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		٪٧٦,٠٤

### • حالة الاتصال

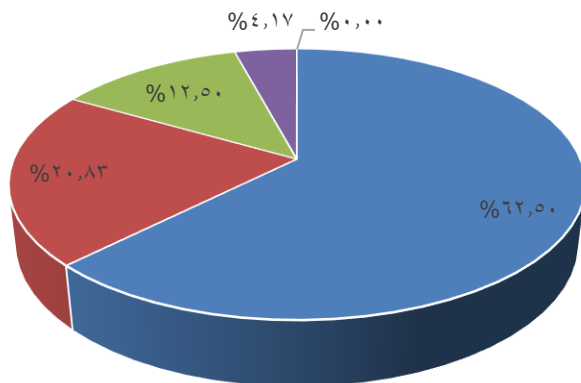


حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٢٤
لا يوجد رد	٨
الجهاز مغلق	٣
غير مهتم بعمل الاستبيان	٨
خط مشغول	٢
خارج المملكة	٠

■ أكمل الاستبيان ■ لا يوجد رد ■ الجهاز مغلق  
■ غير مهتم بعمل الاستبيان ■ خط مشغول ■ خارج المملكة

### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟

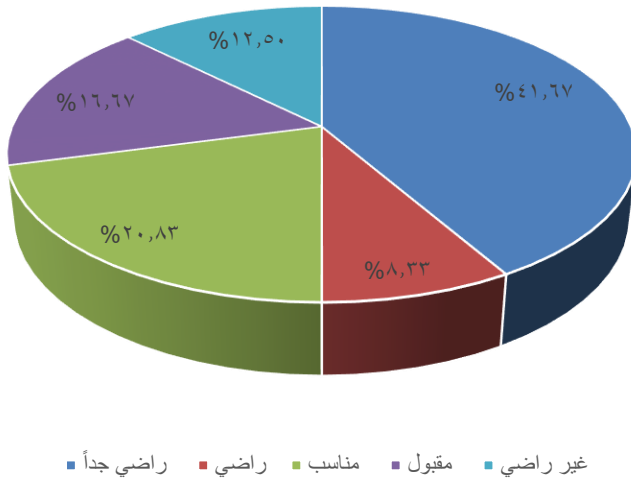


التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	15
راضي	5
مناسب	3
مقبول	1
غير راضي	0

■ راضي جداً ■ راضي ■ مناسب ■ مقبول ■ غير راضي

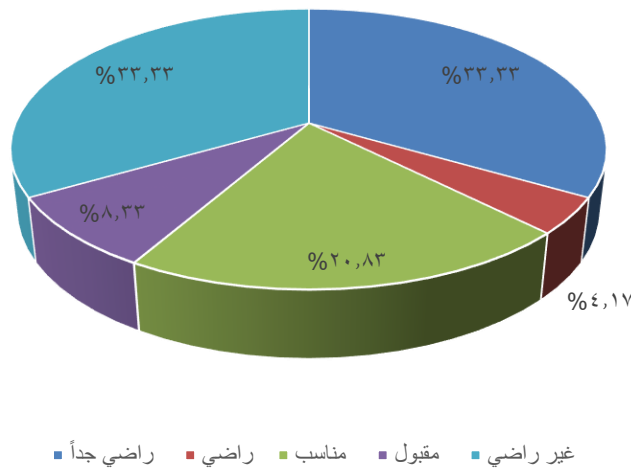
## ١٥. الأجهزة العينية والتعويضية لذوي الإعاقة

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



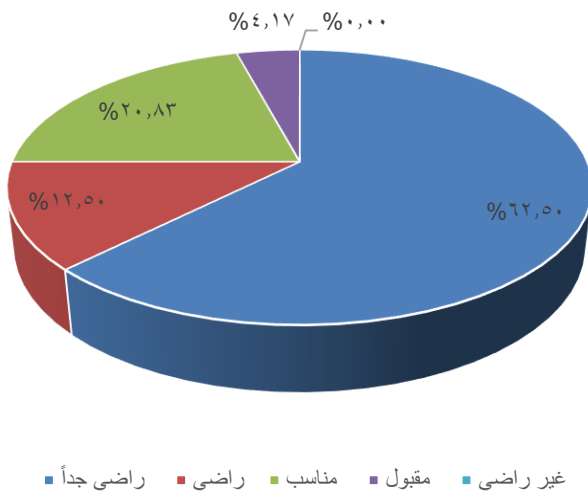
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	10
راضي	2
مناسب	5
مقبول	4
غير راضي	3

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	8
راضي	1
مناسب	5
مقبول	2
غير راضي	8

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	15
راضي	3
مناسب	5
مقبول	1
غير راضي	0

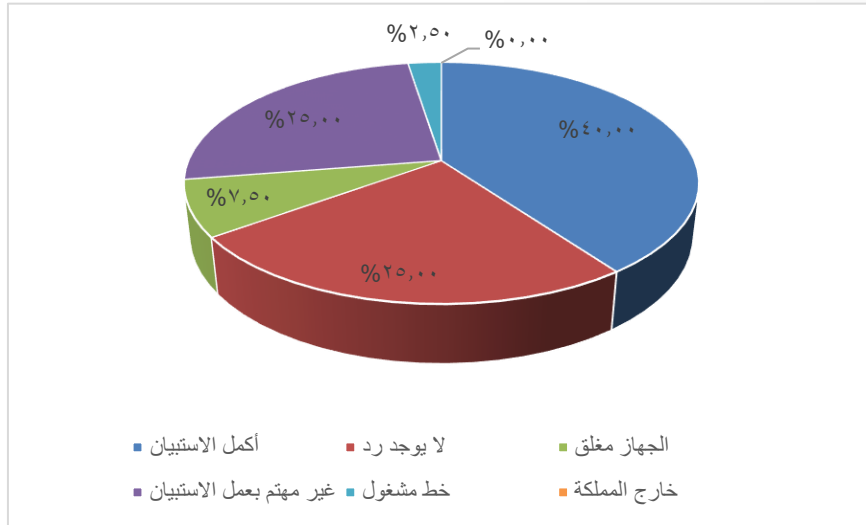
## ١٦. دور رعاية الوالدين (الأندية النهارية)

أندية ودور الوالدين النهارية عبارة عن أندية للمسنين وسط الأحياء السكنية يلتقون فيها في الفترة الصباحية للاستفادة من البرامج المقدمة لهم.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		١٦
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	١٢	%٧٥,٠٠
راضي	٣	%١٨,٧٥
مناسب	٠	%٠,٠٠
مقبول	١	%٦,٢٥
غير راضي	٠	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٩,٦٩

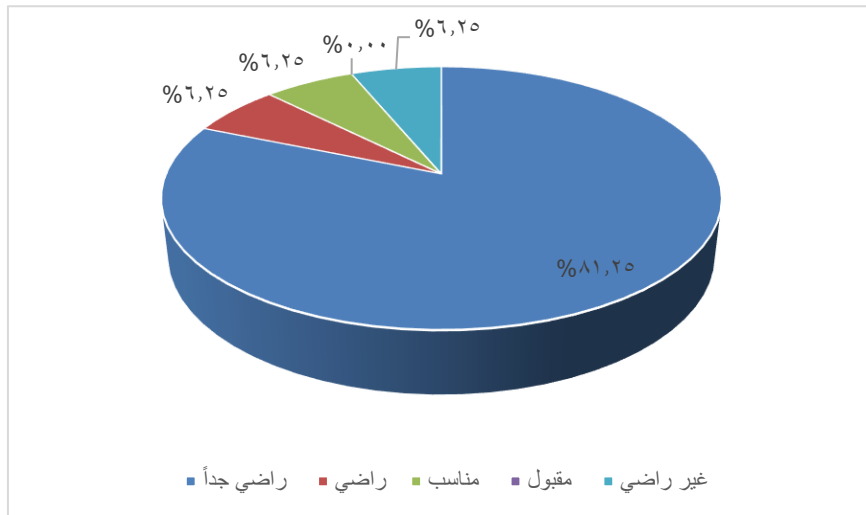
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	١٦
لا يوجد رد	١٠
الجهاز مغلق	٣
غير مهتم بعمل الاستبيان	١٠
خط مشغول	١
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

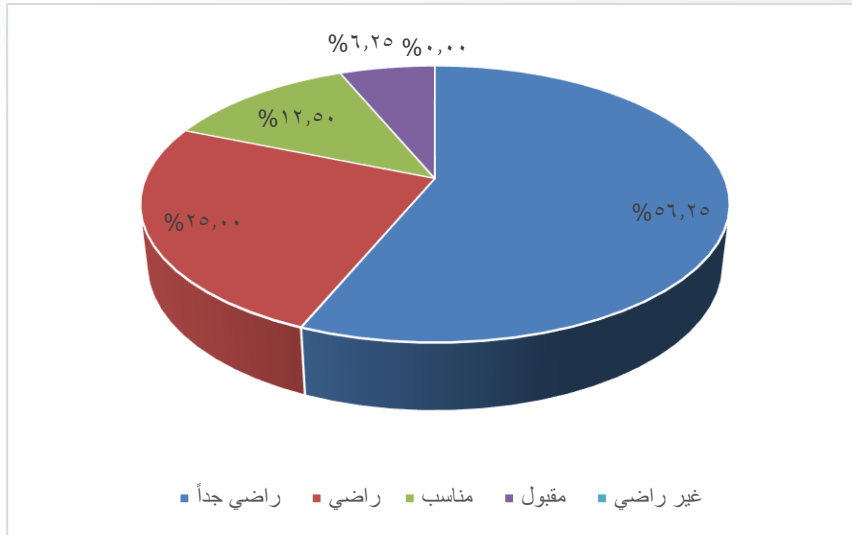
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	13
راضي	1
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	1

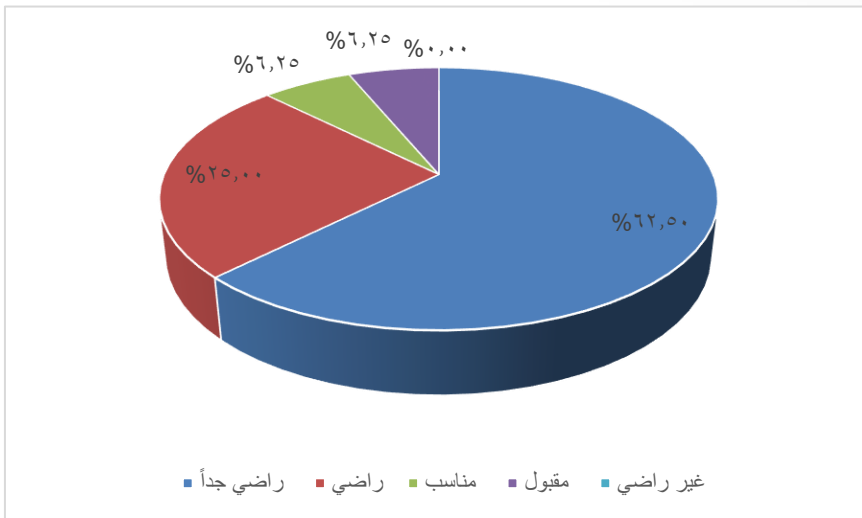
## ١٦. دور رعاية الوالدين (الأندية النهارية)

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



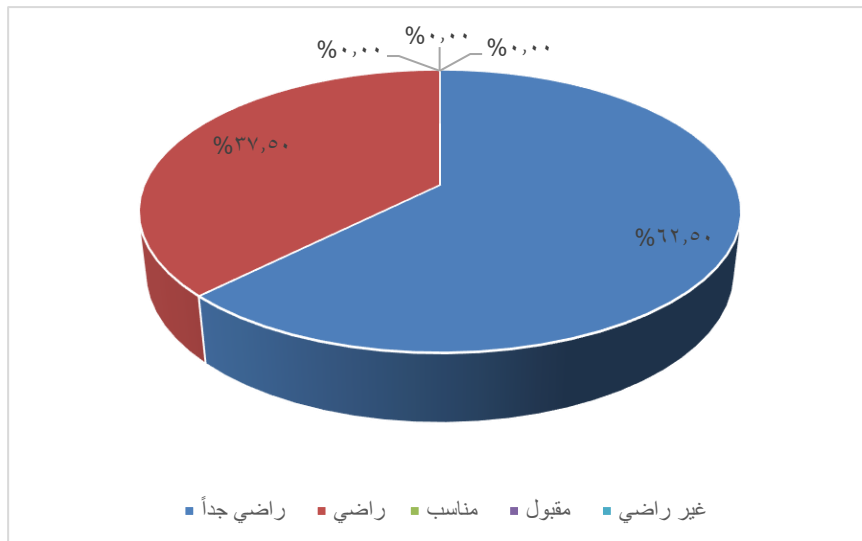
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	9
راضي	4
مناسب	2
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	10
راضي	4
مناسب	1
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	10
راضي	6
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0



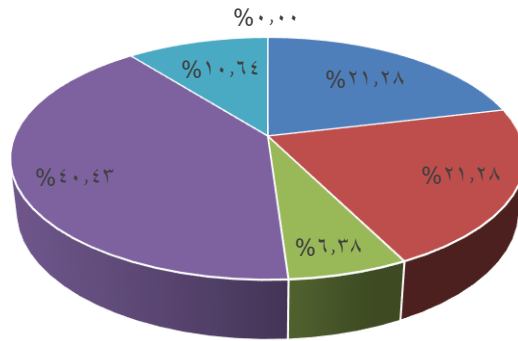
## ١٧. الأجهزة العينية والتعويضية للمسنين

تقديم مختلف أوجه الخدمات والتسهيلات لكبار السن كالأجهزة التعويضية بهدف توفير الخدمات لكبار السن في أسرهم وتزويدهم بالأجهزة التعويضية المختلفة.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		١٠
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٣	%٣٠,٠٠
راضي	٣	%٣٠,٠٠
مناسب	٢	%٢٠,٠٠
مقبول	١	%١٠,٠٠
غير راضي	١	%١٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٦٩,٢٩

### • حالة الاتصال

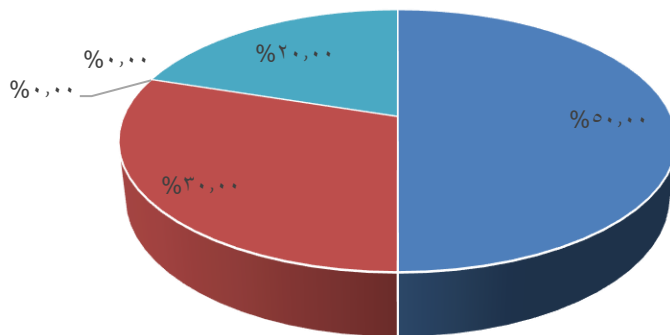


■ أكمل الاستبيان ■ لا يوجد رد ■ الجهاز مغلق  
■ غير مهتم بعمل الاستبيان ■ خط مشغول ■ خارج المملكة

حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	١٠
لا يوجد رد	١٠
الجهاز مغلق	٣
غير مهتم بعمل الاستبيان	١٩
خط مشغول	٥
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟

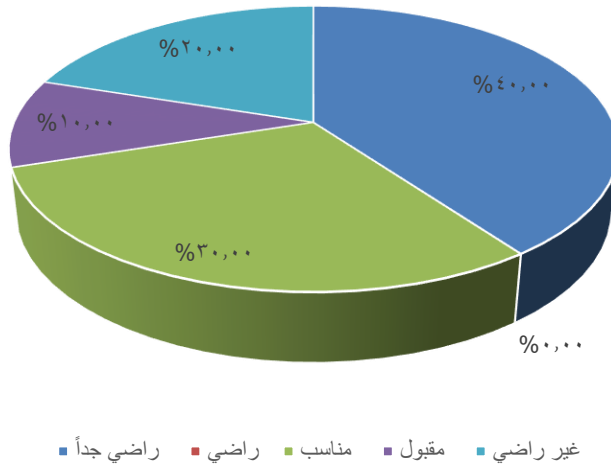


■ راضي جداً ■ راضي ■ مناسب ■ مقبول ■ غير راضي

التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	5
راضي	3
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	2

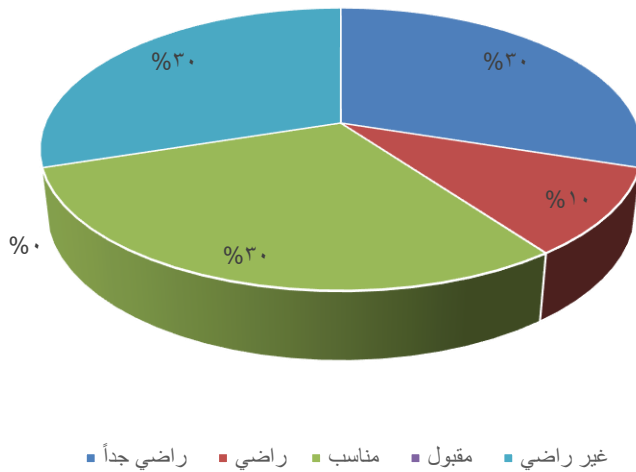
## ١٧. الأجهزة العينية والتعويضية للمسنين

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



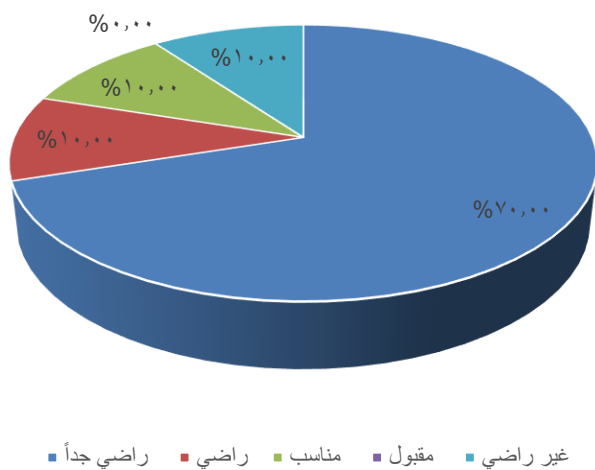
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	4
راضي	3
مناسب	2
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم ملائمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	3
راضي	3
مناسب	3
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	7
راضي	1
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	1

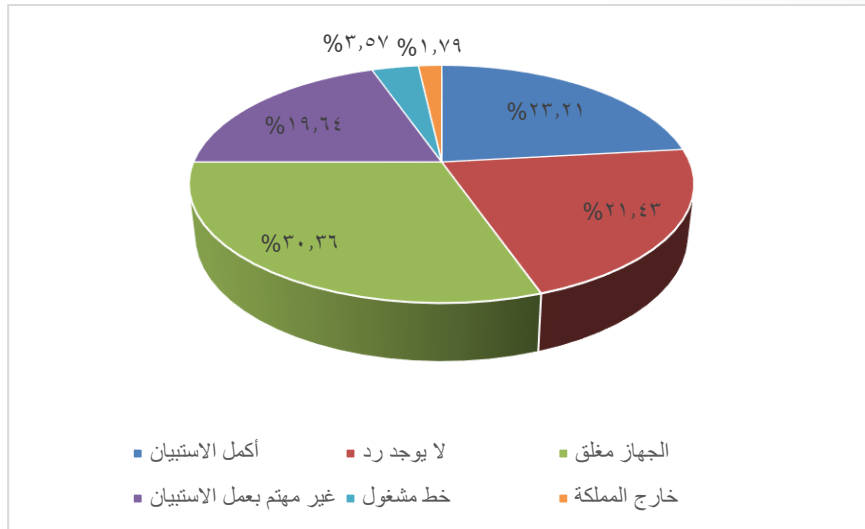


يقوم مركز خدمات المسنين بإصدار بطاقة المسن وهي عبارة عن بطاقة تعريفية بأن حاملها من ضمن فئة المسنين. كما تعتبر كبطاقة تخفيض لدى بعض الجهات.

• النتائج الإجمالية للخدمة

التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٦	%٤٦,١٥
راضي	٥	%٣٨,٤٦
مناسب	٢	%١٥,٣٨
مقبول	٠	%٠,٠٠
غير راضي	٠	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٦,٥٤

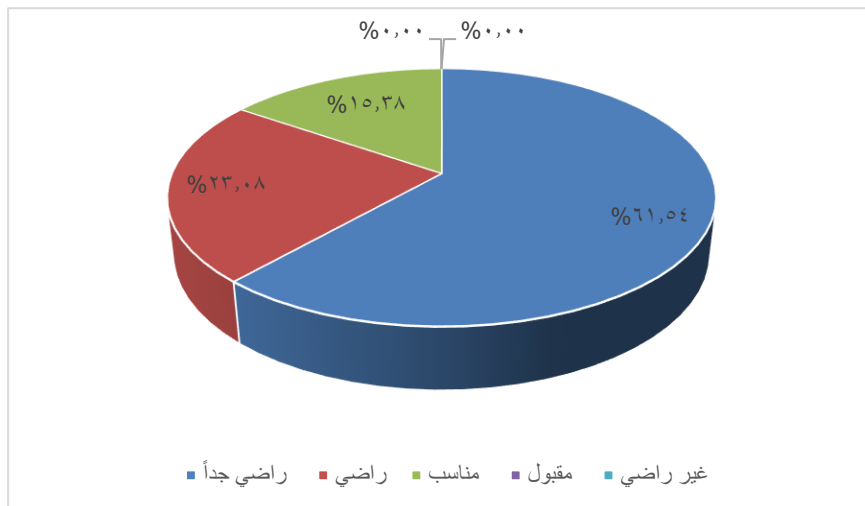
• حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	١٣
لا يوجد رد	١٢
الجهاز مغلق	١٧
غير مهتم بعمل الاستبيان	١١
خط مشغول	٢
خارج المملكة	١

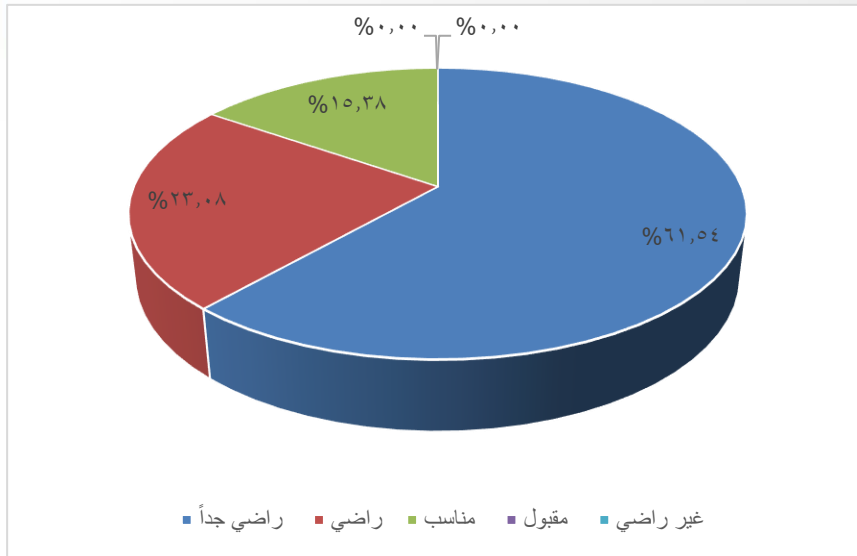
• نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



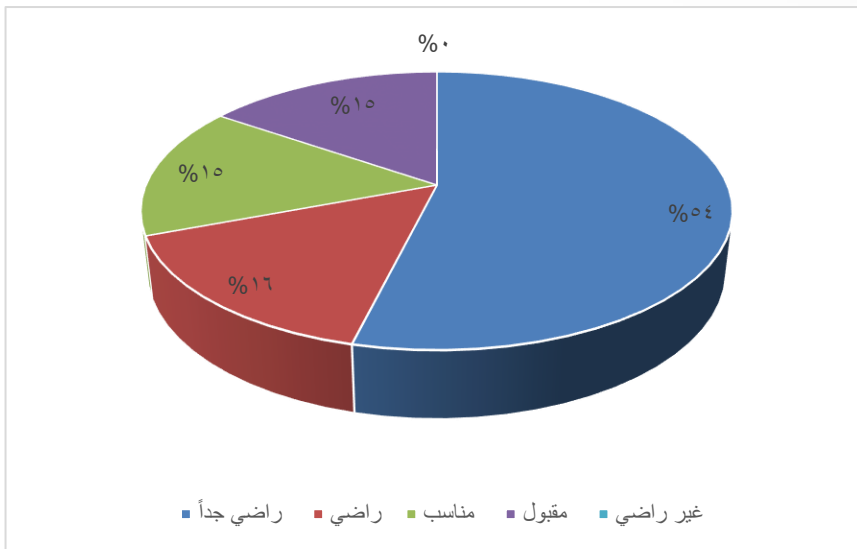
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	8
راضي	3
مناسب	2
مقبول	0
غير راضي	0

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



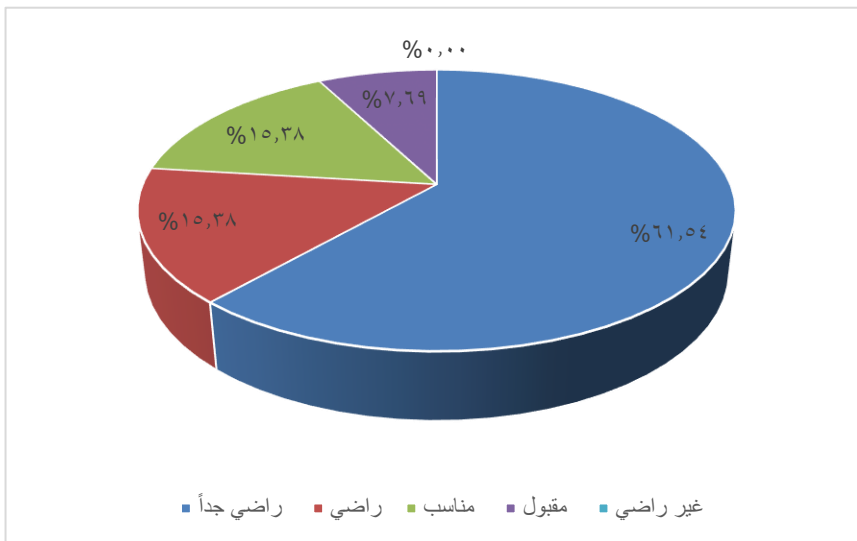
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	8
راضي	3
مناسب	2
مقبول	0
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	7
راضي	2
مناسب	2
مقبول	2
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	8
راضي	2
مناسب	2
مقبول	1
غير راضي	0



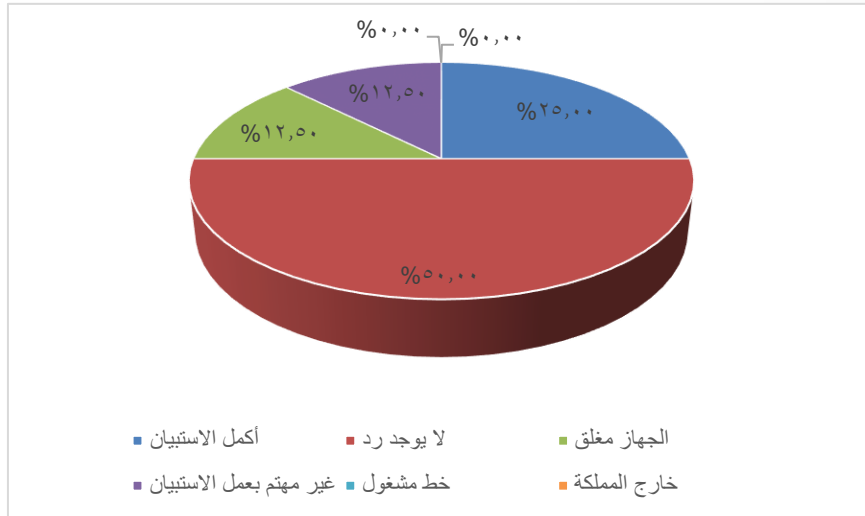
## ١٩. تسجيل وإشهار المنظمات الأهلية

يتم تسجيل وإشهار المنظمات الأهلية وذلك بعد استكمال كافة المتطلبات والمستندات المطلوبة حسب قانون الجمعيات والأندية الاجتماعية والثقافية.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		٢
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	١	%٥٠,٠٠
راضي	١	%٥٠,٠٠
مناسب	٠	%٠,٠٠
مقبول	٠	%٠,٠٠
غير راضي	٠	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٨٢,٥٠

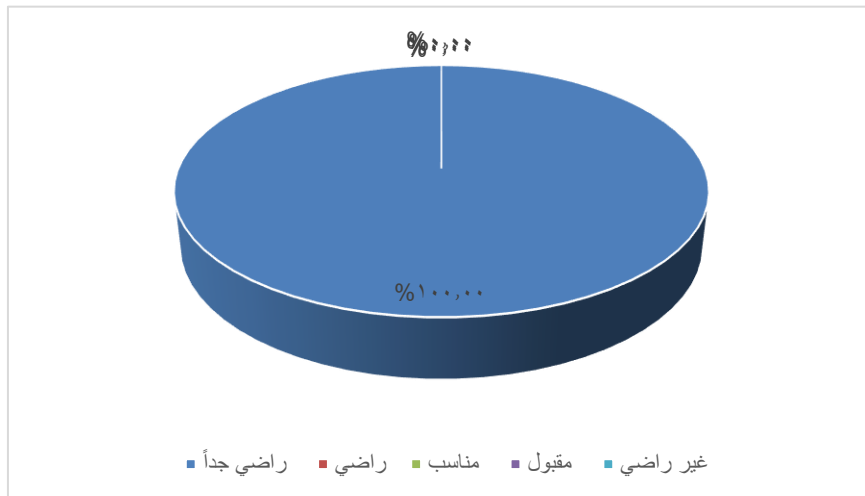
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٢
لا يوجد رد	٤
الجهاز مغلق	١
غير مهتم بعمل الاستبيان	١
خط مشغول	٠
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

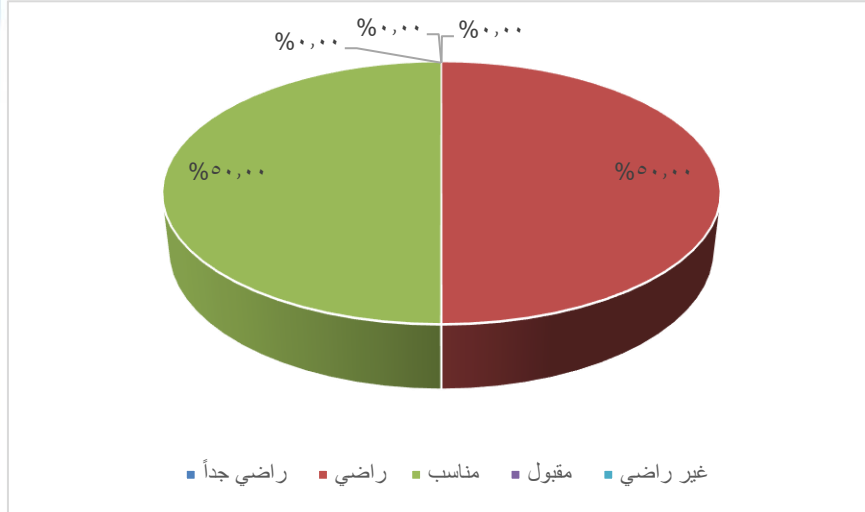
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	2
راضي	0
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

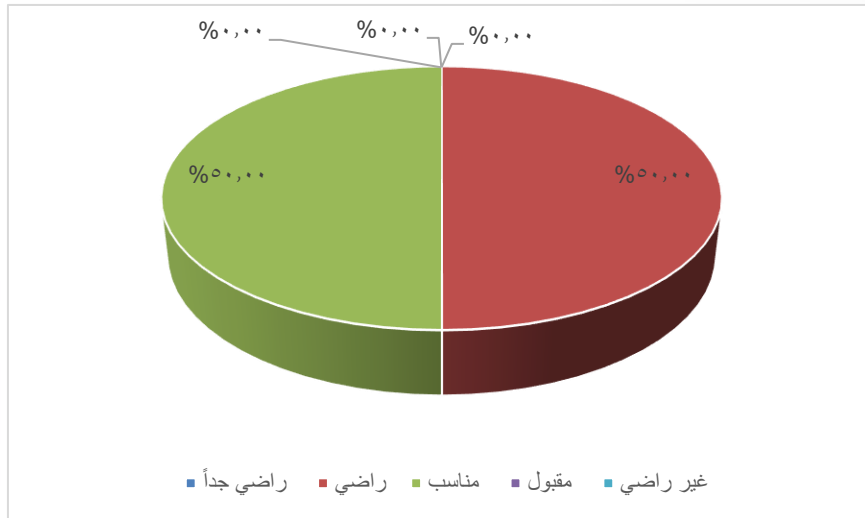
## ١٩. تسجيل وإشهار المنظمات الأهلية

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



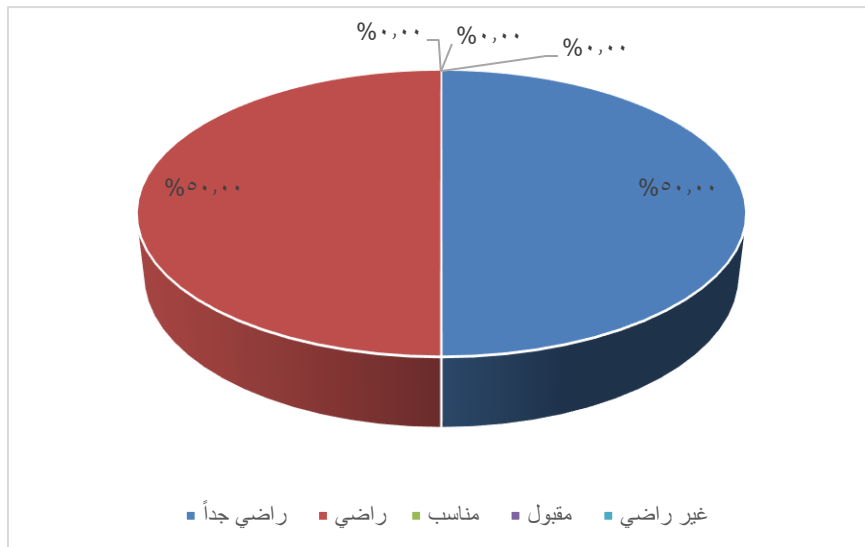
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	0
راضي	1
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	0
راضي	1
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	1
راضي	1
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0



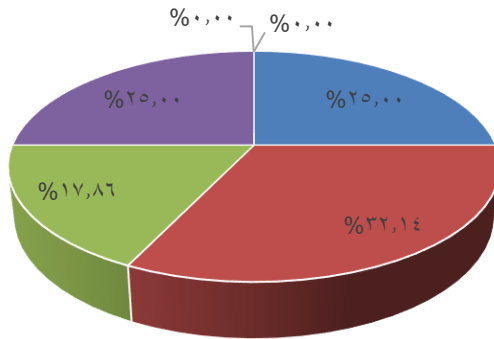
## ٢٠. تراخيص جمع وتحويل الأموال داخل وخارج مملكة البحرين

إصدار تراخيص للمنظمات الأهلية لجمع المال وتحويل أموال للخارج واستلام أموال من الخارج واستلام هبات.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		٧
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	٢	٪٢٨,٥٧
راضي	٢	٪٢٨,٥٧
مناسب	١	٪١٤,٢٩
مقبول	٢	٪٢٨,٥٧
غير راضي	٠	٪٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		٪٦٩,٢٩

### • حالة الاتصال

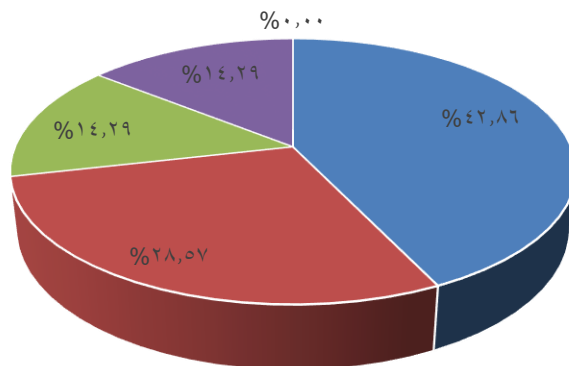


حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٧
لا يوجد رد	٩
الجهاز مغلق	٥
غير مهتم بعمل الاستبيان	٧
خط مشغول	٠
خارج المملكة	٠

- أكمل الاستبيان
- لا يوجد رد
- الجهاز مغلق
- خط مشغول
- غير مهتم بعمل الاستبيان
- خارج المملكة

### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟

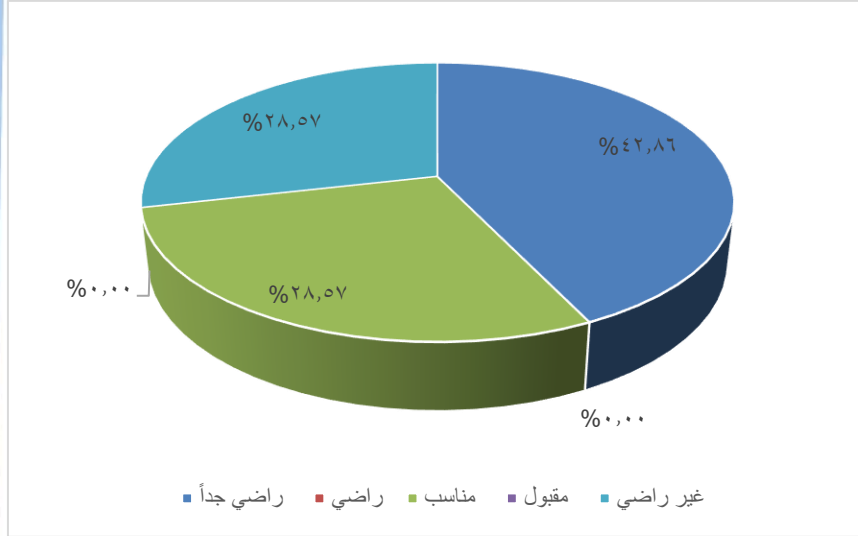


التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	3
راضي	2
مناسب	1
مقبول	1
غير راضي	0

- راضي جداً
- راضي
- مناسب
- مقبول
- غير راضي

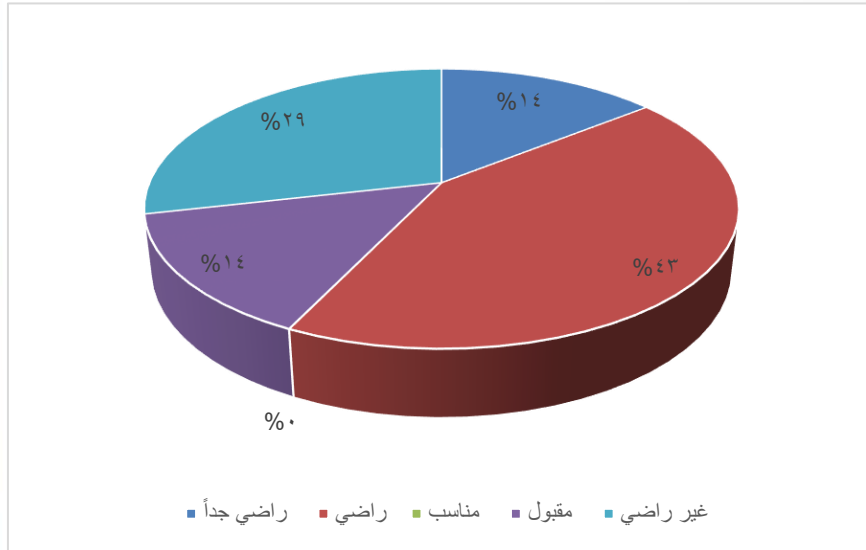
## ٢٠. تراخيص جمع وتحويل الأموال داخل وخارج مملكة البحرين

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



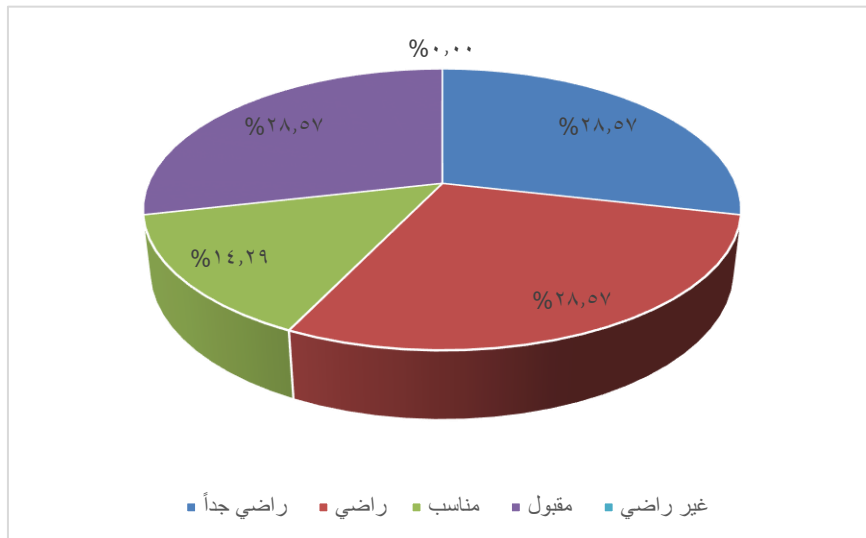
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	3
راضي	0
مناسب	2
مقبول	0
غير راضي	2

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	1
راضي	3
مناسب	0
مقبول	1
غير راضي	2

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	2
راضي	2
مناسب	1
مقبول	2
غير راضي	0



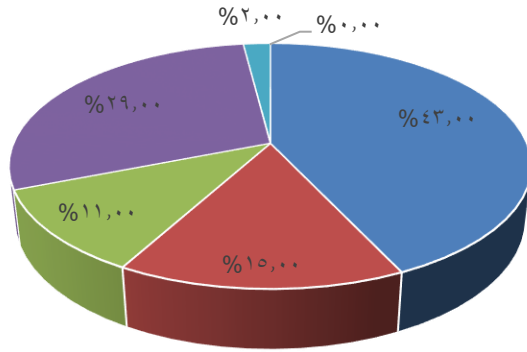
## ٢١. الورش والدورات التدريبية للمنظمات الأهلية

يعمل المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية على توفير البرامج والورش التدريبية الهادفة إلى تحسين أداء المنظمات الأهلية، ومساعدتهم على تطوير قدراتهم الذاتية بما يعود بالنفع على عمل المنظمة الأهلية.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		٤٣
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	١٣	٪٣٠,٢٣
راضي	١٧	٪٣٩,٥٣
مناسب	٦	٪١٣,٩٥
مقبول	٤	٪٩,٣٠
غير راضي	٣	٪٦,٩٨
متوسط مجموع الرضا العام		٪٧٣,٧٢

### • حالة الاتصال

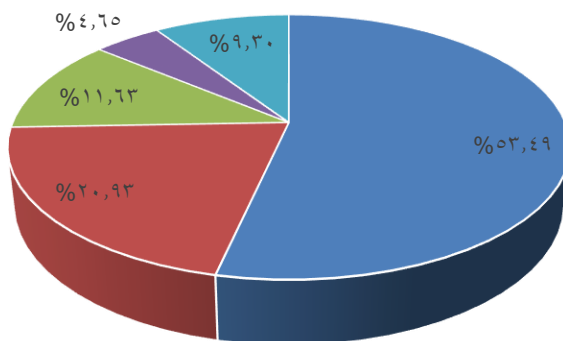


■ أكمل الاستبيان ■ لا يوجد رد ■ الجهاز مغلق  
■ غير مهتم بعمل الاستبيان ■ خط مشغول ■ خارج المملكة

حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٤٣
لا يوجد رد	١٥
الجهاز مغلق	١١
غير مهتم بعمل الاستبيان	٢٩
خط مشغول	٢
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟

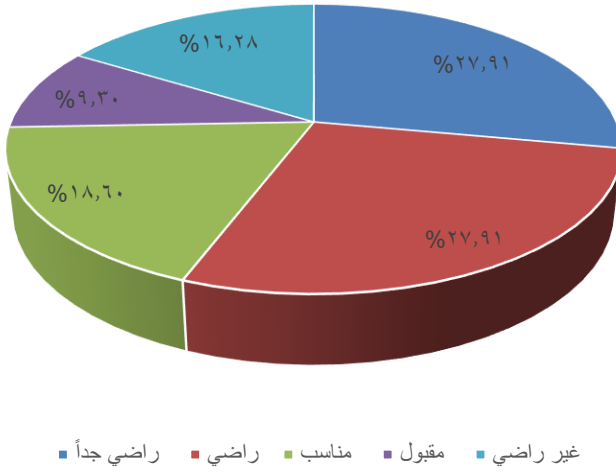


■ راضي جداً ■ راضي ■ مناسب ■ مقبول ■ غير راضي

التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	23
راضي	9
مناسب	5
مقبول	2
غير راضي	4

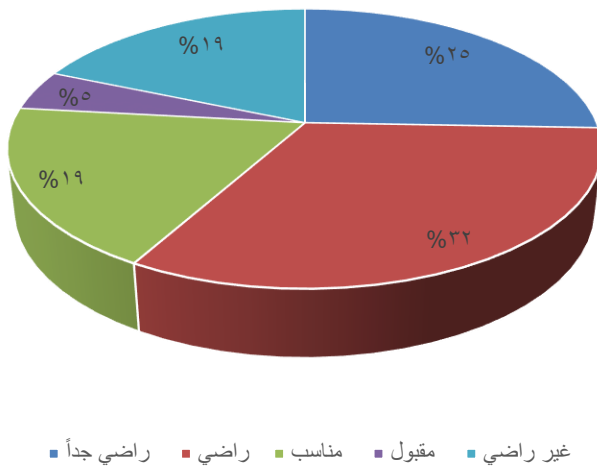
## ٢١. الورش والدورات التدريبية للمنظمات الأهلية

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



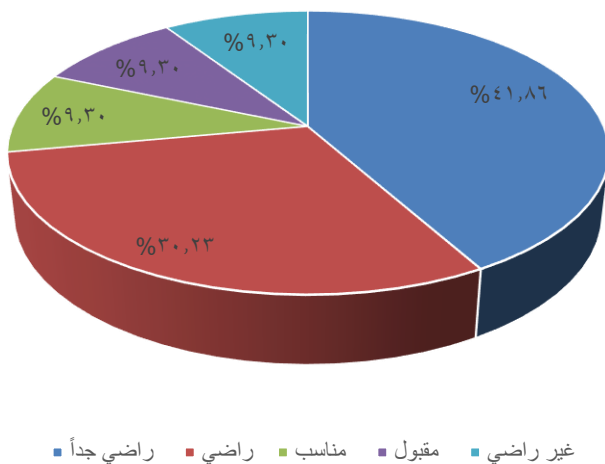
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	12
راضي	12
مناسب	8
مقبول	4
غير راضي	7

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟

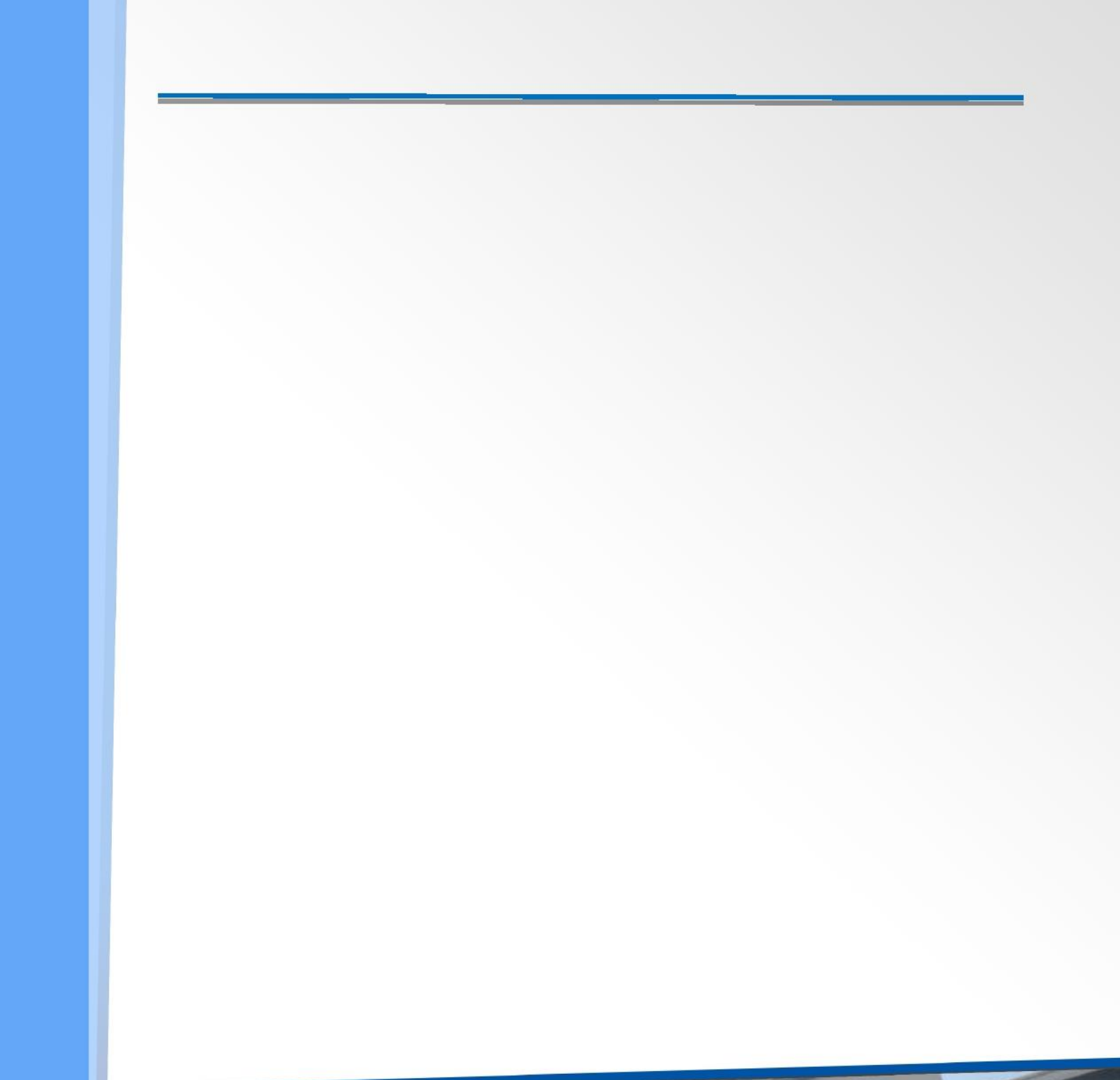


التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	11
راضي	14
مناسب	8
مقبول	2
غير راضي	8

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	18
راضي	13
مناسب	4
مقبول	4
غير راضي	4



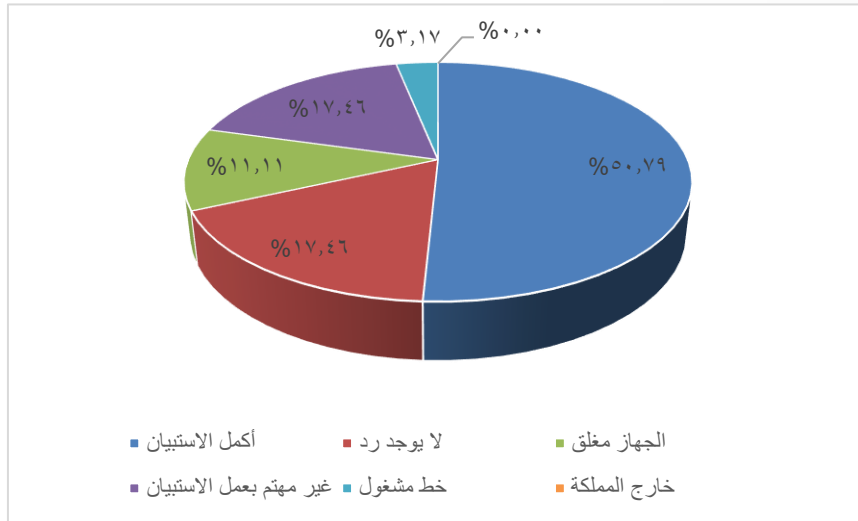
## ٢٢. خدمات الأسر المنتجة

تهدف هذه الخدمات إلى التمكين الاقتصادي للإنسان البحريني وذلك بتهيئة الظروف الملائمة بتوفير مصدر دخل إضافي والتدريب لدخول سوق العمل. ومن هذه الخدمات مراكز الأسر المنتجة، برنامج خطوة وجائزة صاحبة السمو الملكي الأميرة سبيكة لتشجيع الأسر المنتجة.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

٣٢	أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
٥٩,٣٨%	١٩	راضي جداً
٣٧,٥٠%	١٢	راضي
٣,١٣%	١	مناسب
٠,٠٠%	٠	مقبول
٠,٠٠%	٠	غير راضي
٨٧,٦٦%	متوسط مجموع الرضا العام	

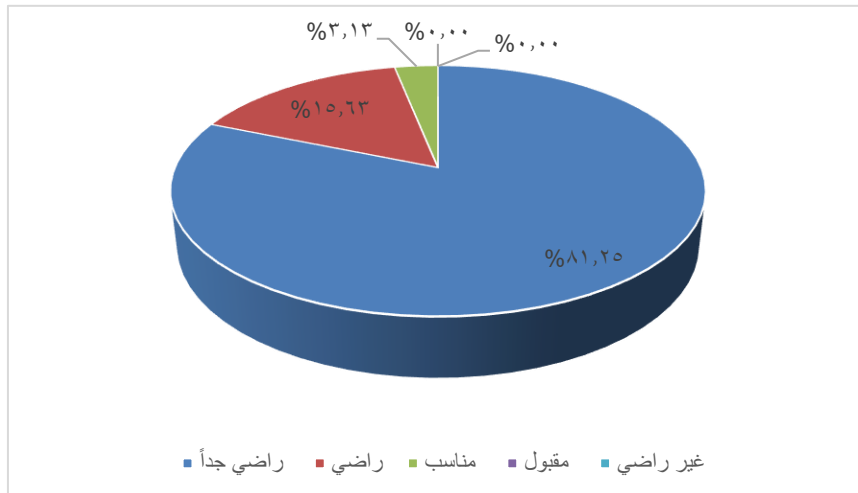
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٣٢
لا يوجد رد	١١
الجهاز مغلق	٧
غير مهتم بعمل الاستبيان	١١
خط مشغول	٢
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

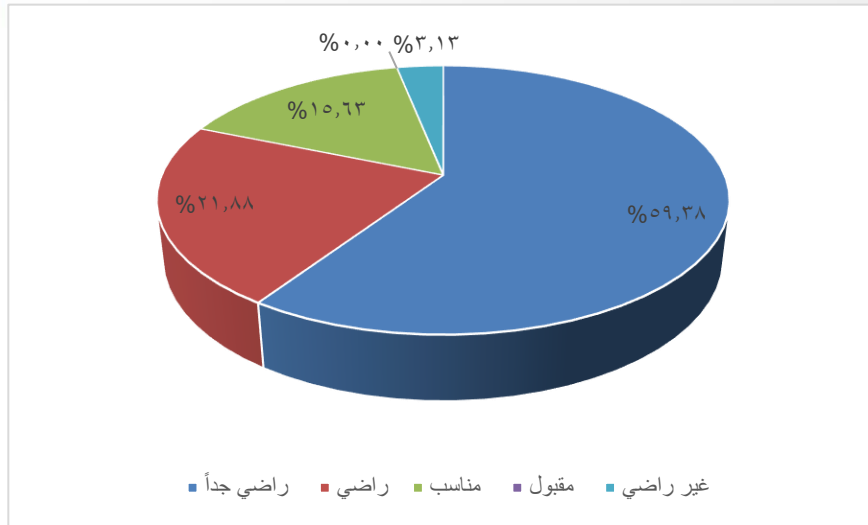
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	26
راضي	5
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	0

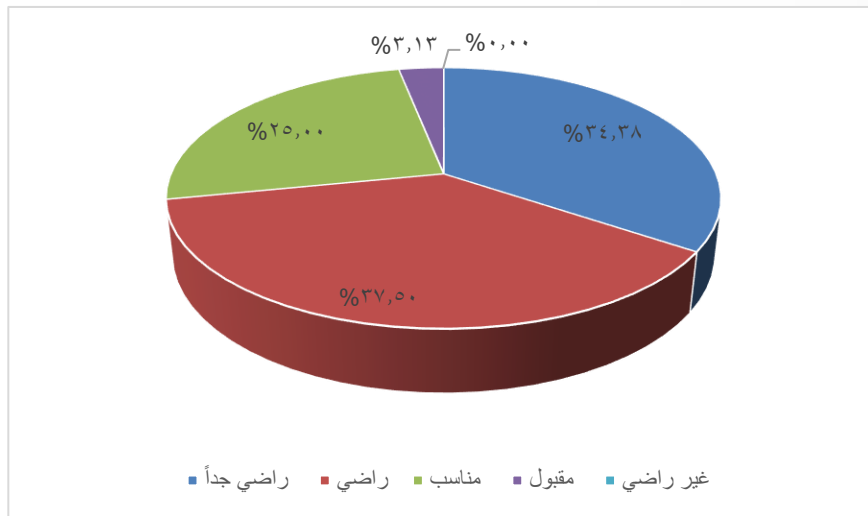
## ٢٢. خدمات الأسر المنتجة

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



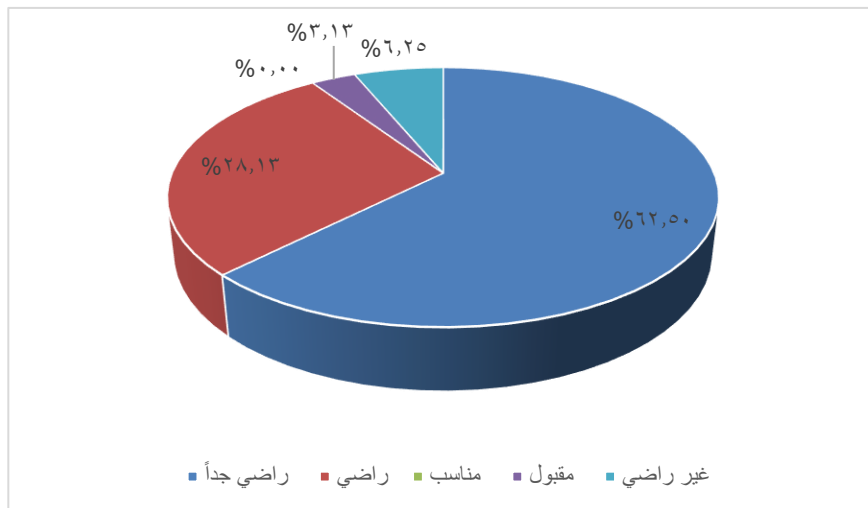
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	19
راضي	7
مناسب	5
مقبول	0
غير راضي	1

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	11
راضي	12
مناسب	8
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	20
راضي	9
مناسب	0
مقبول	1
غير راضي	2



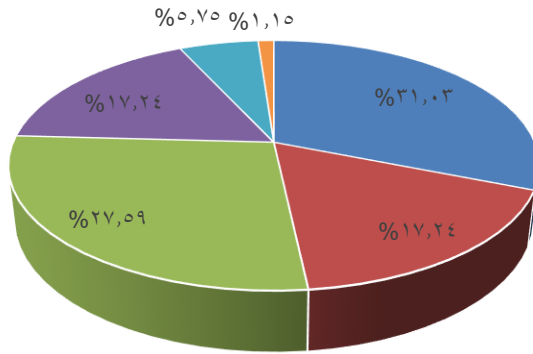
## ٢٣. أندية الأطفال والناشئة

تقوم أندية الأطفال والناشئة بتنفيذ مشاريع وبرامج تنمي وتطور إبداعات الأطفال والناشئة. بالإضافة إلى تنظيم المعسكرات العلمية ومشاركة الأطفال في الملتقيات والمعارض المحلية والعالمية.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	١٨	%٦٦,٦٧
راضي	٩	%٣٣,٣٣
مناسب	٠	%٠,٠٠
مقبول	٠	%٠,٠٠
غير راضي	٠	%٠,٠٠
متوسط مجموع الرضا العام		%٩١,٦٧

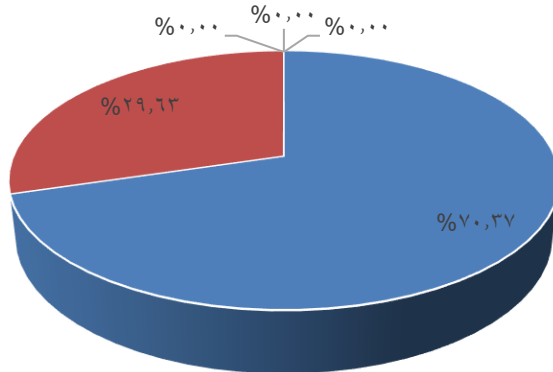
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٢٧
لا يوجد رد	١٥
الجهاز مغلق	٢٤
غير مهتم بعمل الاستبيان	١٥
خط مشغول	٥
خارج المملكة	١

### • نتائج الاستبانة

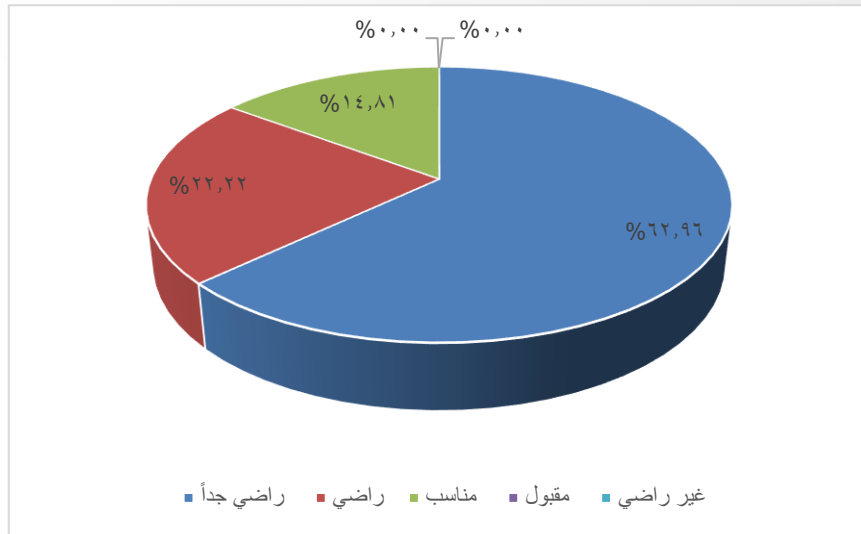
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	19
راضي	8
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

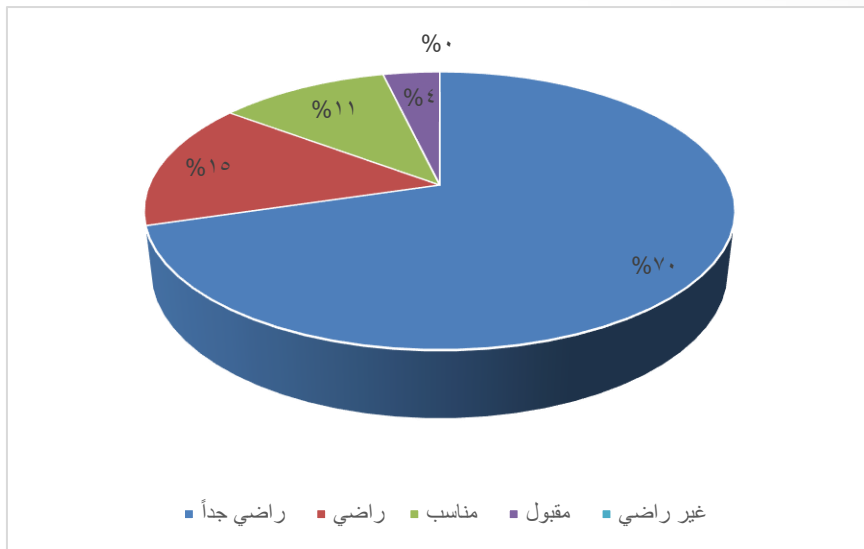
غير راضي ■ مقبول ■ مناسب ■ راضي ■ راضي جداً

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



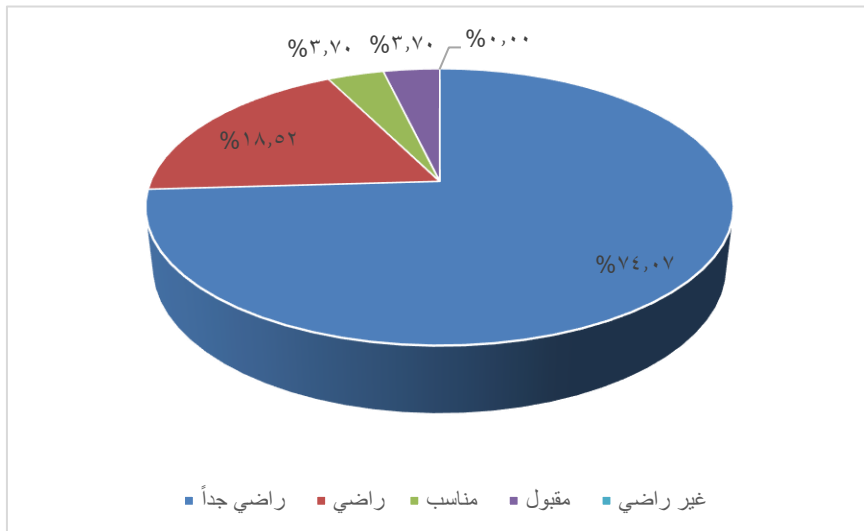
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	17
راضي	6
مناسب	4
مقبول	0
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	19
راضي	4
مناسب	3
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	20
راضي	5
مناسب	1
مقبول	1
غير راضي	0



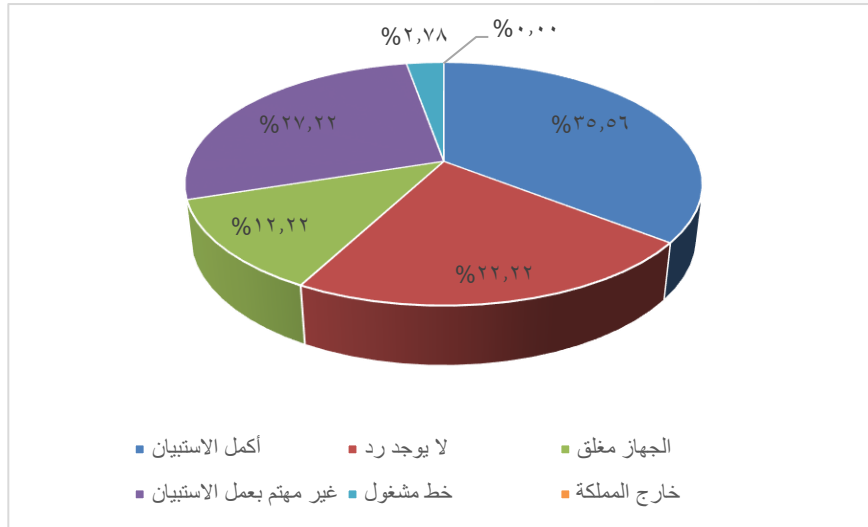
## ٢٤. الدورات التدريبية بالمراكز الاجتماعية

تقوم المراكز الاجتماعية بإقامة الفعاليات والأنشطة والبرامج الثقافية، وورش العمل التدريبية، والتوعوية، والاجتماعية، والتنقيفية، والاحتفال بالمناسبات المحلية والعربية والعالمية.

### • النتائج الإجمالية للخدمة

٦٤	أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
%٥١,٥٦	33	راضي جداً
%٣٥,٩٤	23	راضي
%١٠,٩٤	7	مناسب
%١,٥٦	1	مقبول
%٠,٠٠	0	غير راضي
%٨٦,٤٨	متوسط مجموع الرضا العام	

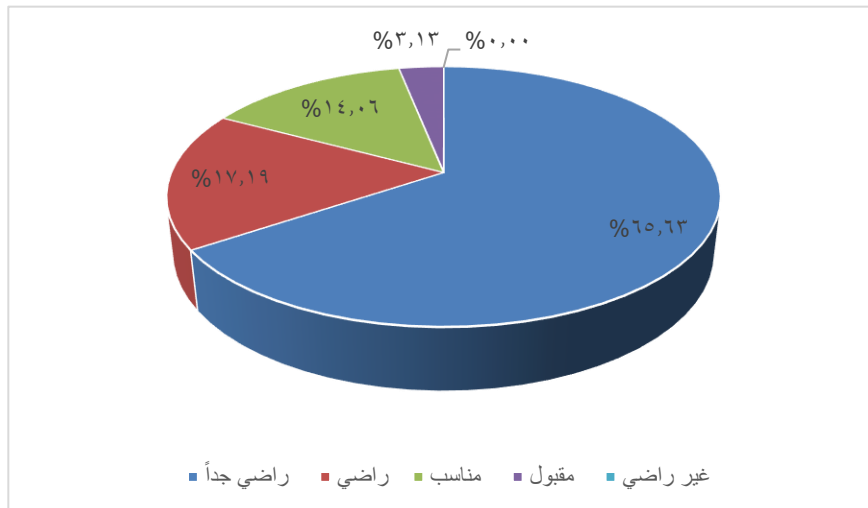
### • حالة الاتصال



حالة الاتصال	نتيجة الاتصال
أكمل الاستبيان	٦٤
لا يوجد رد	٤٠
الجهاز مغلق	٢٢
غير مهتم بعمل الاستبيان	٤٩
خط مشغول	٥
خارج المملكة	٠

### • نتائج الاستبانة

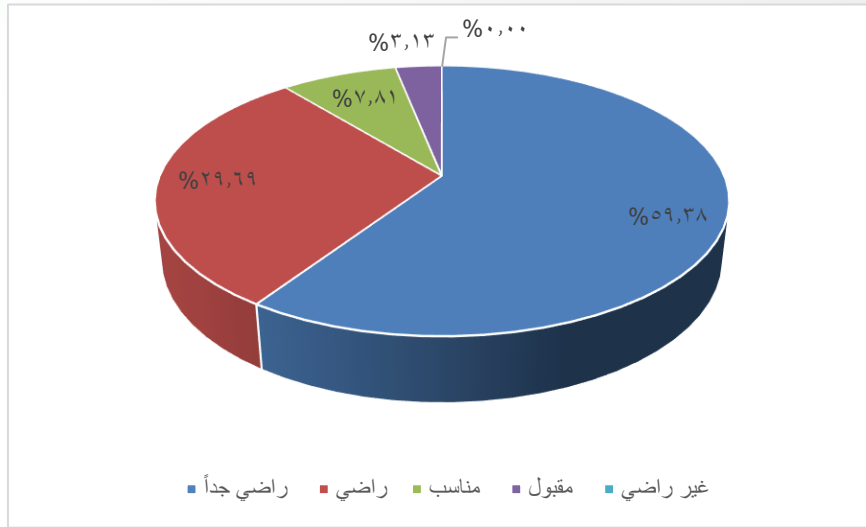
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	42
راضي	11
مناسب	9
مقبول	2
غير راضي	0

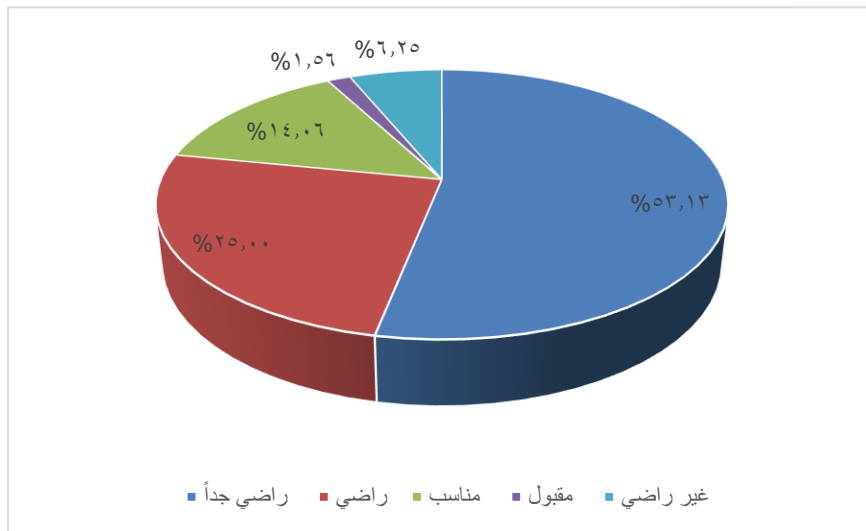
## ٢٤. الدورات التدريبية بالمراكز الاجتماعية

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



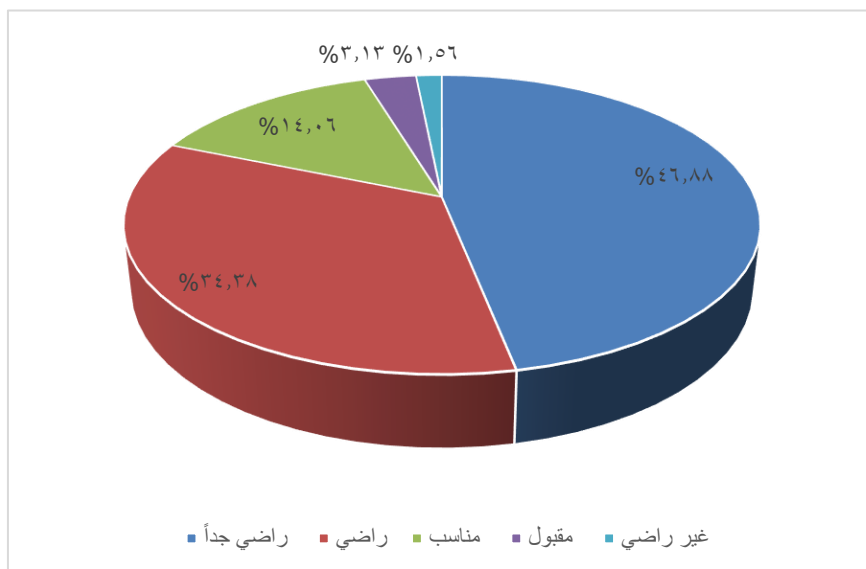
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	38
راضي	19
مناسب	5
مقبول	2
غير راضي	0

السؤال الثالث: كيف تقيم ملاءمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	34
راضي	16
مناسب	9
مقبول	1
غير راضي	4

السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	30
راضي	22
مناسب	9
مقبول	2
غير راضي	1

