



إستبانه قياس رضا المستفيدين من خدمات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية قطاع التنمية الاجتماعية

2017



سعيًا من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لتطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين واستأناساً بأرائهم، عكف مركز الاتصال بالتعاون مع قسم إدارة الجودة بالوزارة خلال شهري يوليو وأغسطس على تنفيذ إستبانه قياس رضا المواطنين المستفيدين من 21 خدمة مقدمة من قبل قطاع التنمية الاجتماعية بالوزارة.

شمل الاستبيان 21 خدمة مقدمة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية نتج عنه مشاركة 1,855 مستفيد، وكان لكل مستفيد ثلاث محاولات للتواصل معه لعمل الاستبيان. واشتمل الاستبيان على الخدمات التالية:

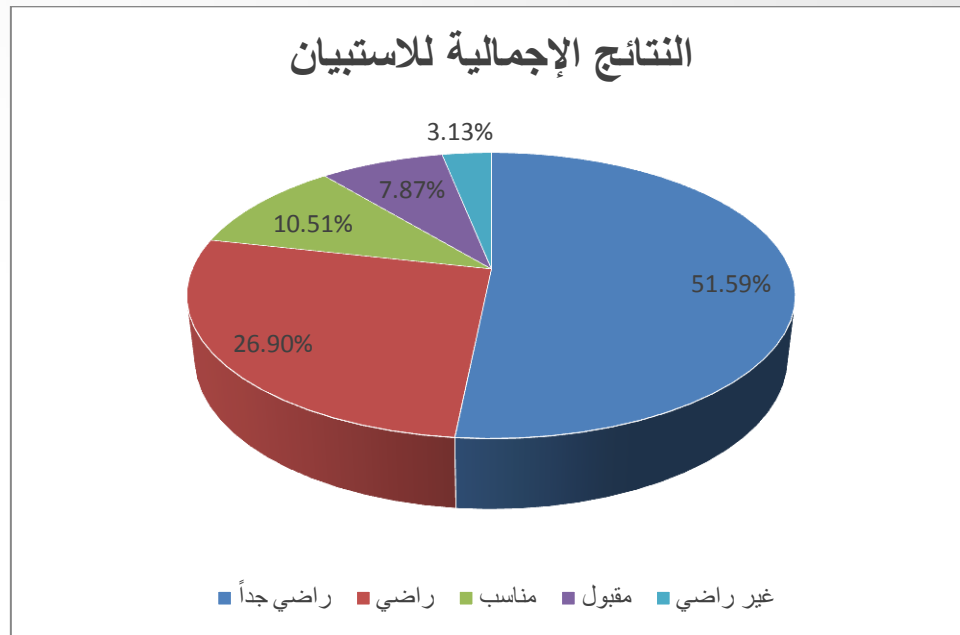
1. المساعدات المالية (الضمان الاجتماعي).
2. تعويض حريق المساكن.
3. التعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن اللحوم.
4. الدعم المالي.
5. مكافأة الأشخاص ذوي الإعاقة.
6. تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة أكاديمياً ومهنياً واجتماعياً بالمراكز التأهيلية والأكاديمية والمهنية.
7. الإيواء الدائم لذوي الاحتياجات الخاصة.
8. الرعاية النهارية لذوي الاحتياجات الخاصة.
9. إصدار بطاقة ذوي الإعاقة.
10. التدريب والتوظيف.
11. الأجهزة العينية والتعويضية لذوي الإعاقة.
12. خدمات الإيواء للمسنين.
13. دور رعاية الوالدين (الأندية النهارية).
14. الأجهزة العينية والتعويضية للمسنين.
15. بطاقات خدمة المسن.
16. خدمات إدارة دعم المنظمات الأهلية.
17. الأنشطة والبرامج الصيفية والفصلية للأطفال والناشئة.
18. تراخيص الحضانات.
19. مشروع الأسر المنتجة والتمكين الاقتصادي (مراكز الأسر المنتجة - مشروع المنزل المنتج).
20. تنفيذ برامج وأنشطة وفعاليات وحملات لنشر الوعي المجتمعي والاحتفال بالمناسبات المحلية والعربية والعالمية وإقامة ورش العمل والمحاضرات التوعوية وإقامة المهرجانات لزيادة التماسك المجتمعي بالمراكز الاجتماعية.
21. الدورات التدريبية بالمراكز الاجتماعية.



- ونظراً لسرية المعلومات تم استثناء الخدمات التالية من الاستبيان:
 1. مكاتب الإرشاد الأسري.
 2. مركز حماية الطفل.
 3. الرعاية البديلة.
 4. برنامج الرعاية الأسرية (زيارة أبناء المطلقين).
- كما تم استثناء خدمة برنامج منح التأهيل الأكاديمي في المراكز التأهيلية وذلك لتعذر الحصول على بيانات المستفيدين.
- يتكون التقييم من 4 أسئلة تقييمية وكل سؤال تكون له درجة بمجموع 20 درجة. والأسئلة هي كالتالي:
 1. كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإلمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟
 2. كيف تُقيّم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟
 3. كيف تُقيّم ملائمة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك؟
- تم تتوزع هذه الدرجات حسب التصنيفات الخمسة المعتمدة في الإستبيان .. على النحو التالي:

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





- بلغت نسبة متوسط نتائج الرضا العام للمستخدمين من خدمات الوزارة المشاركين في الاستبيان 77.75% بما يعادل 15.57 درجة من أصل 20 درجة.
- أفرز التحليل إلى أن عدد المشاركين الذين قيموا الوزارة بنتيجة "راضي جداً" من مجموع الدرجات (17 حتى 20 درجة) 957 مشارك وتمثل نسبة 51.59% من عدد المستخدمين المشاركين في الاستبيان. أما المشاركين التي قيموا الوزارة بنتيجة "راضي" بمجموع الدرجات (13 حتى 16 درجة) 499 مشارك وكانت نسبتهم 26.90%. في حين بلغ عدد المشاركين التي صنفوا الاستبيان بتقييم "مناسب" بمجموع الدرجات (9 إلى 12 درجة) 195 مشارك وبنسبة 10.51% من عدد المستخدمين المشاركين. بينما كان هناك 146 مشارك قيموا الوزارة بنتيجة "مقبول" من مجموع الدرجات (5 حتى 8 درجات) وبنسبة 7.87% من عدد المشاركين. وسجل تصنيف "غير راضي" بمجموع الدرجات (0 حتى 4 درجات) وبنسبة 3.13% وبعده 58 مستفيد من عدد المشاركين المستخدمين.
- ويوضح الجدول التالي تفاصيل النتائج الإجمالية للاستبيان:

مجموع المستخدمين المشاركين في الاستبيان		1855
التصنيف	عدد المشاركين المستخدمين	نسبة التصنيف
راضي جداً	957	51.59%
راضي	499	26.90%
مناسب	195	10.51%
مقبول	146	7.87%
غير راضي	58	3.13%
متوسط مجموع الرضا العام		77.75%

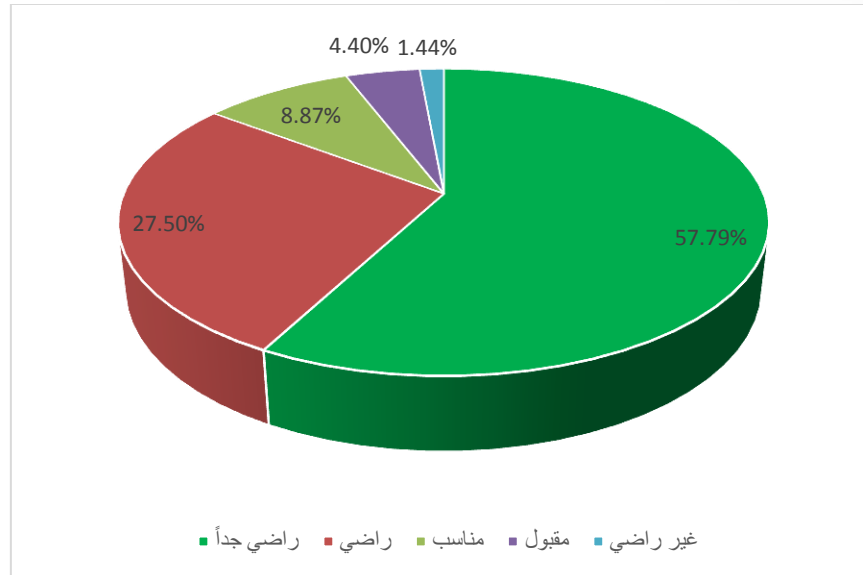
- أما النتائج الإجمالية بحسب القطاعات .. فهي على النحو التالي:

يتكون قطاع الرعاية والتأهيل الاجتماعي بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية من ثلاث إدارات وهي:

1. إدارة المساعدات الاجتماعية.
2. إدارة التأهيل الاجتماعي.
3. إدارة الرعاية الاجتماعية.

• النتائج الإجمالية للقطاع

أكمل الاستبيان		1251
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	723	57.79%
راضي	344	27.50%
مناسب	111	8.87%
مقبول	55	4.40%
غير راضي	18	1.44%
متوسط مجموع الرضا العام		82.45%

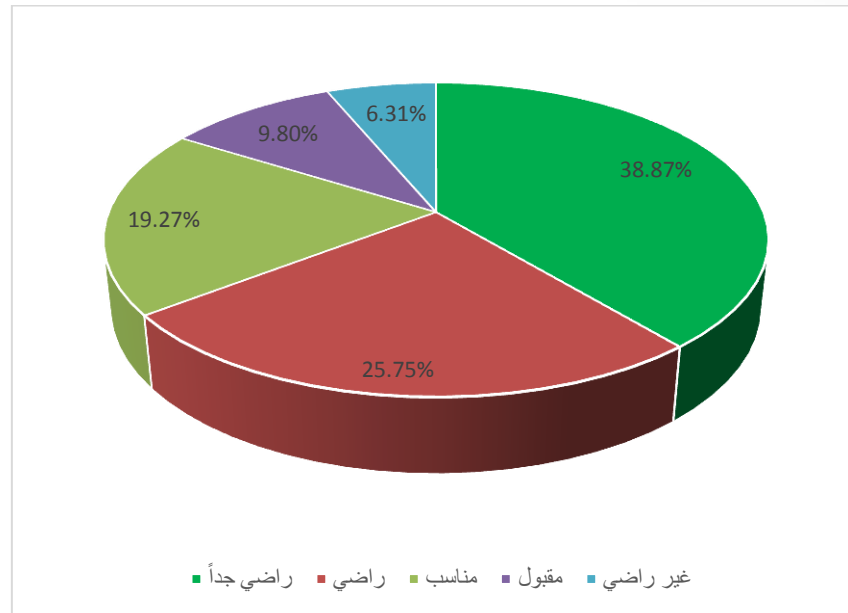


يتكون قطاع تنمية المجتمع بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية من ثلاث إدارات وهي:

1. إدارة دعم المنظمات الأهلية.
2. إدارة تنمية الأسرة والطفولة.
3. إدارة المراكز الاجتماعية.

• النتائج الإجمالية للقطاع

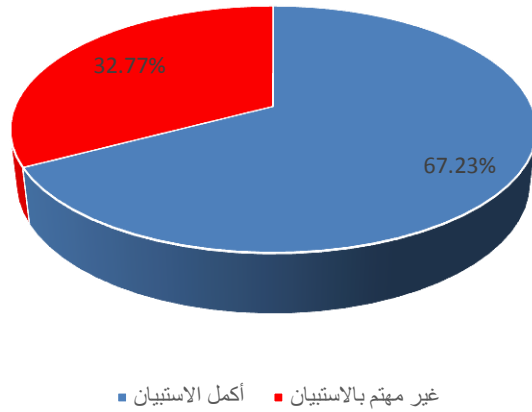
أكمل الاستبيان		602
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	234	38.87%
راضي	155	25.75%
مناسب	116	19.27%
مقبول	59	9.80%
غير راضي	38	6.31%
متوسط مجموع الرضا العام		71.62%



• 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 2,759 إتصال، وكانت نسبة الإتصالات التي أنجز فيها عمل الإستبيان 67.23% من إجمالي الإتصالات النافذة. أما نسبة الإتصالات التي تم الرد عليها ولم ينجز فيها عمل الإستبيان بناءً على طلب الشخص نفسه فكانت 32.77% من إجمالي الإتصالات النافذة. وتتعدد الأسباب للفئة الغير مهتمة بعمل الإستبيان منها الإنشغال بالعمل أو عدم وجود الرغبة في عمل الإستبيان.

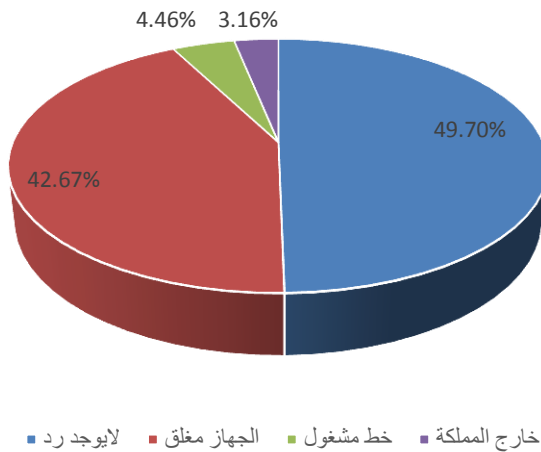
الإتصالات النافذة



• 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 4,237 إتصال، وكانت النسبة الأكبر من الإتصالات الغير مكتملة للمكالمات التي لا يوجد رد عليها بنسبة 49.70% من إجمالي الإتصالات الغير مكتملة، تليها الإتصالات للأجهزة المغلقة بنسبة 42.67%. أما الإتصالات للخطوط المشغولة فكانت نسبتها 4.46%. فيما كانت نسبة الإتصالات للأشخاص الموجودين خارج المملكة 3.16% من إجمالي الإتصالات الغير مكتملة.

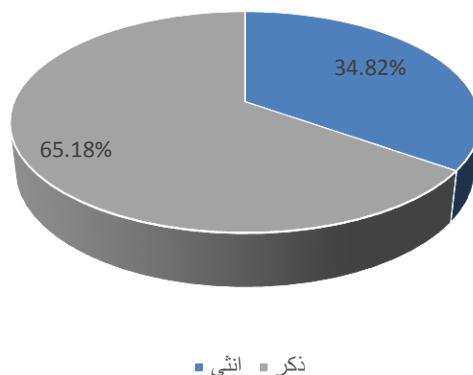
أسباب الإتصالات الغير مكتملة



• توزيع العينة حسب الفئة

يوضح الرسم البياني تصنيف الإتصالات الصادرة لفئتي الذكور والإناث المشاركين في إنجاز الإستبيان لخدمات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والذي بلغ عددهم 1,855 مشارك. حيث بلغ عدد المشاركين من فئة الذكور 1,209 مشارك وبنسبة 65.18% من إجمالي الإتصالات الصادرة. في حين كانت نسبة المشاركين من فئة الإناث 34.82% وبعدد 646 مشاركة. وبالتالي تحتل فئة الذكور النسبة الأكبر في التجاوب مع الاستبيان.

العينة حسب الجنس



ثانياً: النتائج التفصيلية للاستبيان بحسب الإدارات

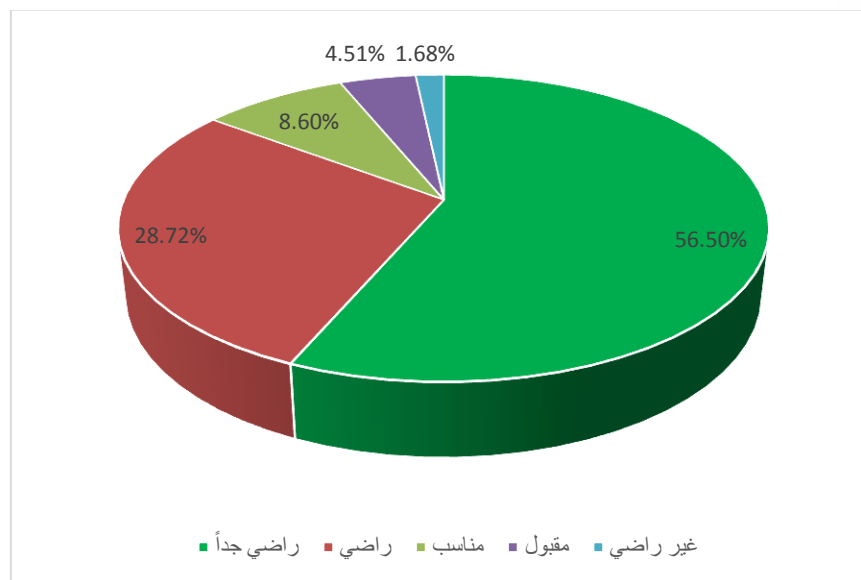
إدارة المساعدات الاجتماعية

تعنى إدارة المساعدات الاجتماعية من أهم الإدارات بتقديم المساعدات المالية حسب اشتراطات كل خدمة. ومن هذه الخدمات:

1. المساعدات المالية (الضمان الاجتماعي).
2. تعويض حريق المساكن.
3. التعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن اللحوم.
4. الدعم المالي.
5. مكافأة الأشخاص ذوي الإعاقة.

• النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		954
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	539	56.50%
راضي	274	28.72%
مناسب	82	8.60%
مقبول	43	4.51%
غير راضي	16	1.68%
متوسط مجموع الرضا العام		81.14%

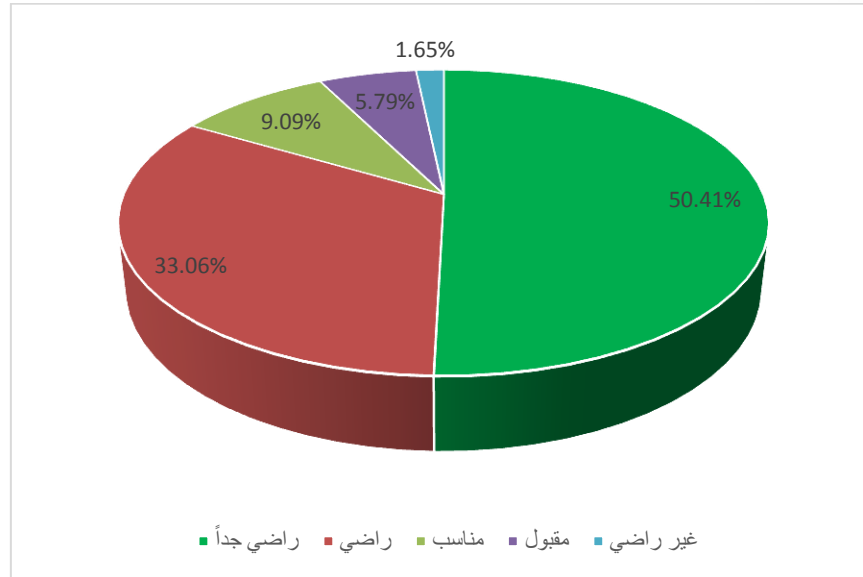


تقدم إدارة التأهيل الاجتماعي خدمات التأهيل والرعاية لذوي الإعاقة. ومن هذه الخدمات:

1. تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة أكاديمياً ومهنياً واجتماعياً بالمراكز التأهيلية والأكاديمية والمهنية.
2. الإيواء الدائم لذوي الاحتياجات الخاصة.
3. الرعاية النهارية لذوي الاحتياجات الخاصة.
4. إصدار بطاقة ذوي الإعاقة.
5. التدريب والتوظيف.
6. الأجهزة العينية والتعويضية لذوي الإعاقة.

• النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		121
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	61	50.41%
راضي	40	33.06%
مناسب	11	9.09%
مقبول	7	5.79%
غير راضي	2	1.65%
متوسط مجموع الرضا العام		79.69%

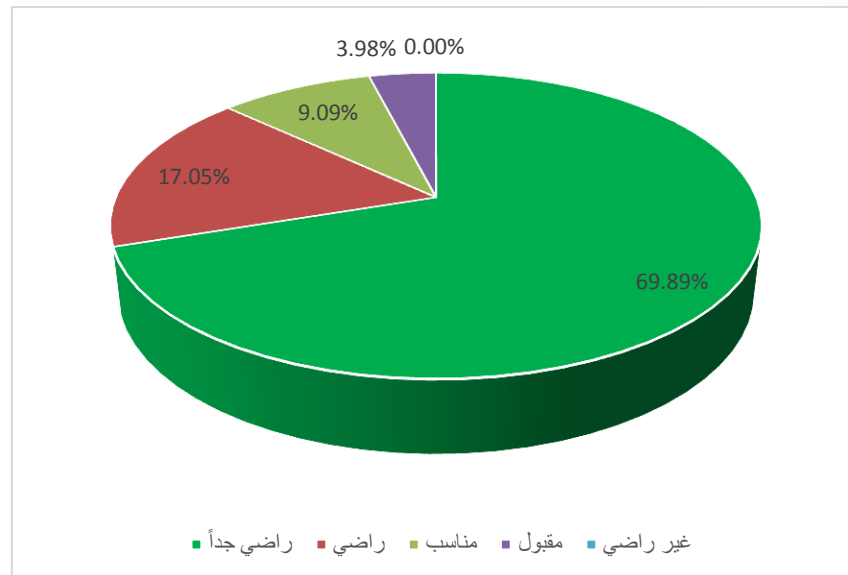


تقدم إدارة الرعاية الاجتماعية خدمات الرعاية لعدة فئات في المجتمع مثل المسنين، الأطفال، المشردين والمتسولين. ومن خدمات هذه الإدارة:

1. خدمات الإيواء للمسنين.
2. دور رعاية الوالدين (الأندية النهارية).
3. الأجهزة العينية والتعويضية للمسنين.
4. بطاقات خدمة المسن.

• النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		176
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	123	69.89%
راضي	30	17.05%
مناسب	16	9.09%
مقبول	7	3.98%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		86.51%

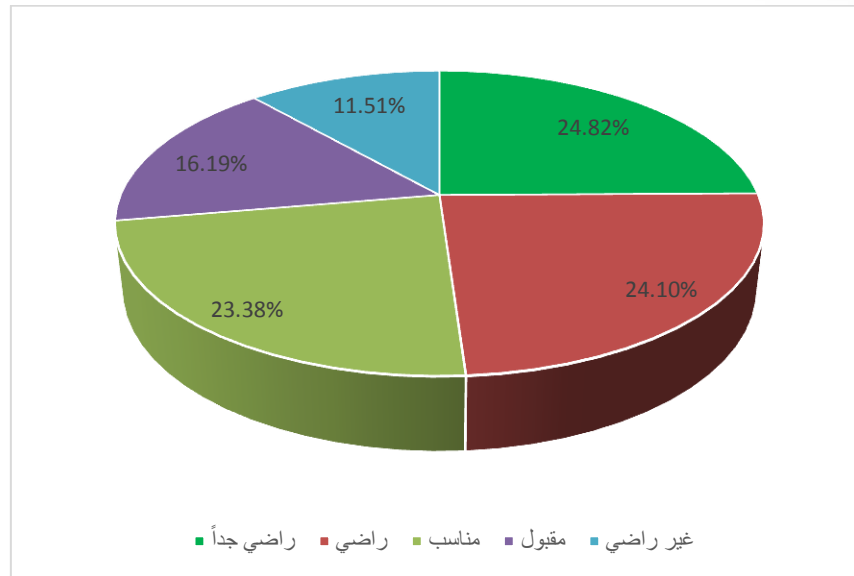


تقدم إدارة دعم المنظمات الأهلية خدماتها لجميع الجمعيات المسجلة تحت قانون الجمعيات. ومن خدمات هذه الإدارة:

1. استلام طلبات المنظمات الأهلية بشأن تعديل النظام الأساسي أو عقد الجمعية العمومية العادية/الاستثنائية أو تحويل أموال لخارج المملكة أو الحصول على أموال من خارج المملكة أو فتح حساب بنكي أو تغيير التوقيع.
2. الزيارات الميدانية التفتيشية والتقييمية للمنظمات الأهلية.
3. المنح المالية لتمويل المشاريع.
4. تصريح جمع المال.
5. تسجيل وإشهار المنظمات الأهلية.

• النتائج الإجمالية للإدارة

278		أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	التصنيف	
24.82%	69	راضي جداً	
24.10%	67	راضي	
23.38%	65	مناسب	
16.19%	45	مقبول	
11.51%	32	غير راضي	
60.23%		متوسط مجموع الرضا العام	

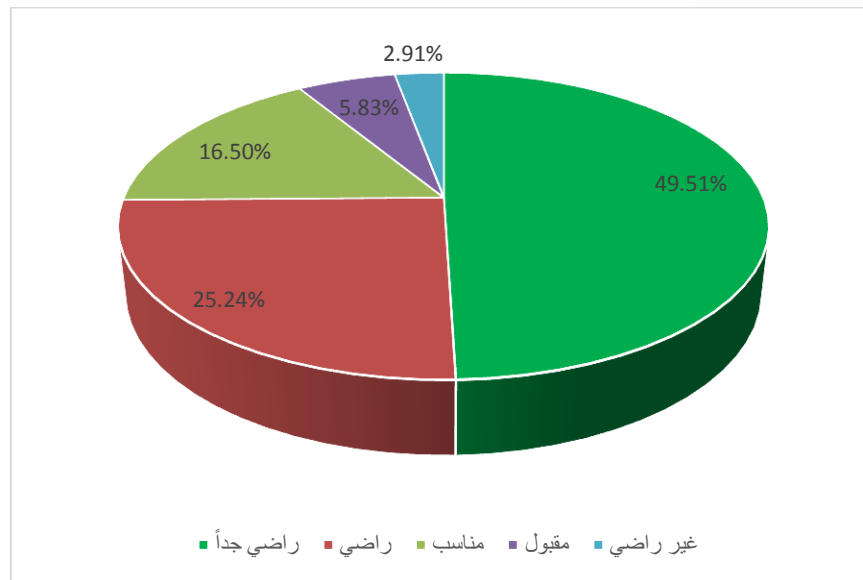


تهدف إلى تقديم خدمات إنمائية وقائية متميزة لجميع أفراد الأسرة البحرينية من أجل تفعيل دور الأسرة في مواجهة التحديات والمشكلات المعاصرة، وعلاج المشكلات التي قد يتعرض لها أفراد الأسرة وتحقيق السعادة والاستقرار والتوافق الأسري بينهم. كما تهتم هذه الإدارة في توفير البرامج والأنشطة لفئة الطفولة. ومن خدمات هذه الإدارة:

1. الأنشطة والبرامج الصيفية والفصلية للأطفال والناشئة.
2. تراخيص الحضانات.
3. مشروع الأسر المنتجة والتمكين الاقتصادي (مراكز الأسر المنتجة - مشروع المنزل المنتج).

• النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		103
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	51	49.51%
راضي	26	25.24%
مناسب	17	16.50%
مقبول	6	5.83%
غير راضي	3	2.91%
متوسط مجموع الرضا العام		75.73%

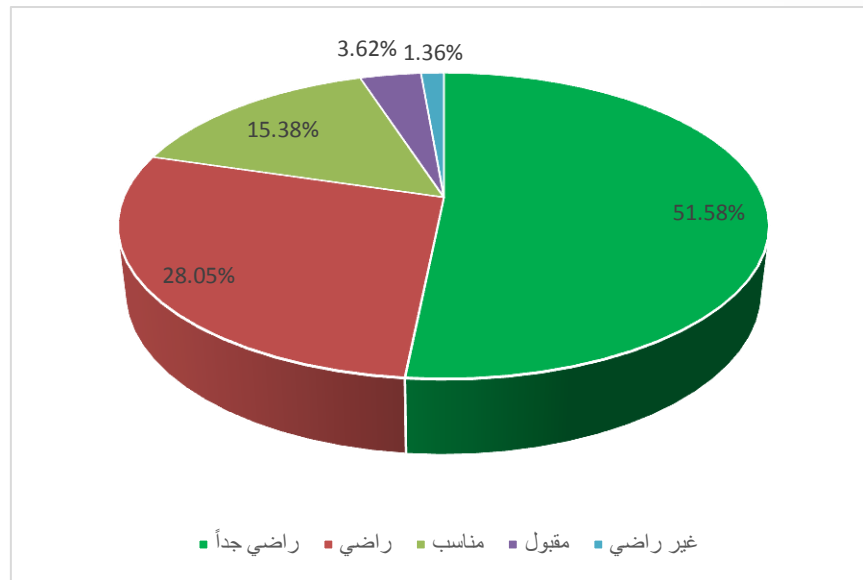


المركز الاجتماعي هو المقر الذي أنشأته وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لتوصيل خدماتها وتنفيذ سياساتها في مجالات الرعاية والتنمية الاجتماعية في المجتمعات المحلية؛ وهو المنشأة المصغرة الممثلة للوزارة والتي تشمل على أهم الفروع لإدارتها وأقسامها ذات العلاقة المباشرة بشرائح عريضة من الفئات المستفيدة أو المستهدف استفادتها من خدمات وأنشطة المركز الاجتماعي. ومن خدمات هذه الإدارة:

1. تنفيذ برامج وأنشطة وفعاليات وحملات لنشر الوعي المجتمعي والاحتفال بالمناسبات المحلية والعربية والعالمية وإقامة ورش العمل والمحاضرات التوعوية وإقامة المهرجانات لزيادة التماسك المجتمعي بالمراكز الاجتماعية.
2. الدورات التدريبية بالمراكز الاجتماعية.

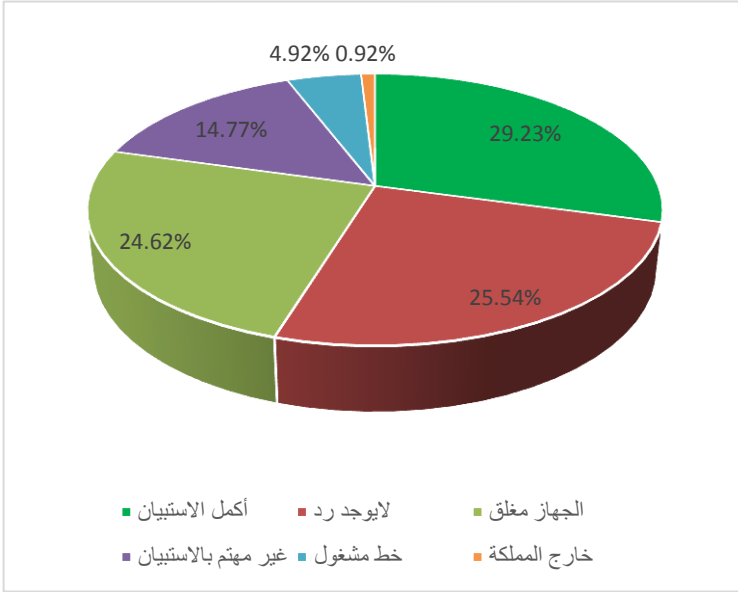
• النتائج الإجمالية للإدارة

أكمل الاستبيان		221
التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	نسبة التصنيف
راضي جداً	114	51.58%
راضي	62	28.05%
مناسب	34	15.38%
مقبول	8	3.62%
غير راضي	3	1.36%
متوسط مجموع الرضا العام		78.67%



1. المساعدات الإجتماعية (الضمان الاجتماعي)

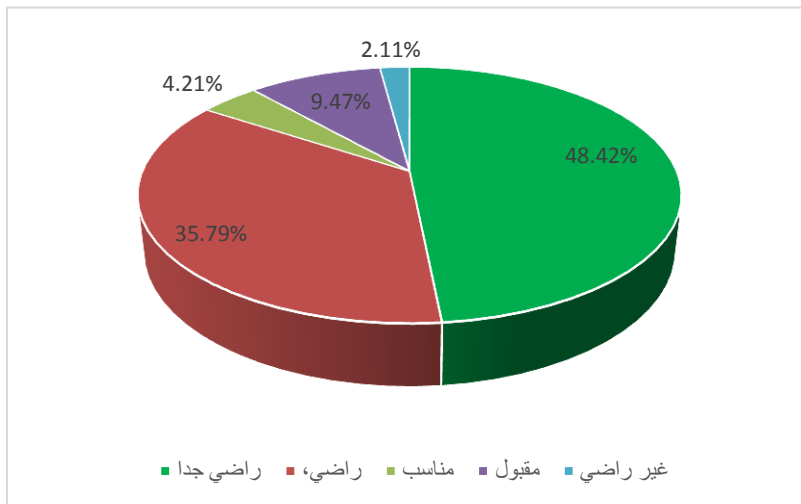
تعتبر خدمة المساعدات الإجتماعية من الخدمات الهامة التي تقدمها الوزارة وتصرف لكافة الفئات التي ليس لها مصدر دخل كاف تعتمد عليه في معيشتها، وهي الأسرة، الأرملة، المطلقة، المهجورة، المسن، أسرة المسجون، العاجز عن العمل، المعوق، البنت غير المتزوجة، الولد واليتيم.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	95
لا يوجد رد	83
الجهاز مغلق	80
غير مهتم بعمل الاستبيان	48
خط مشغول	16
خارج المملكة	3

• نتائج الإستبيان

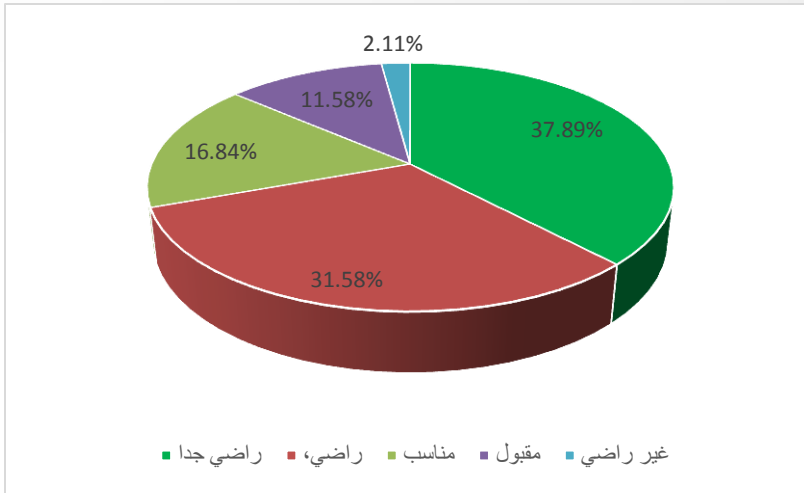
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	46
راضي	34
مناسب	4
مقبول	9
غير راضي	2

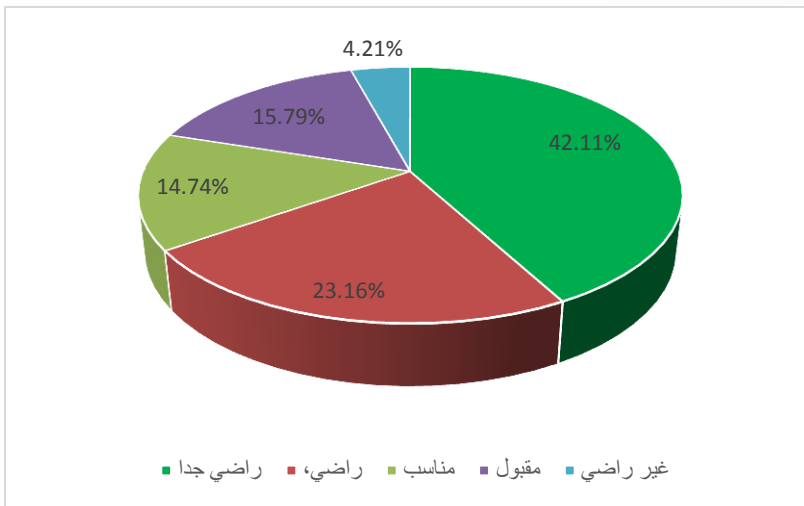
1. المساعدات الإجتماعية (الضمان الاجتماعي)

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



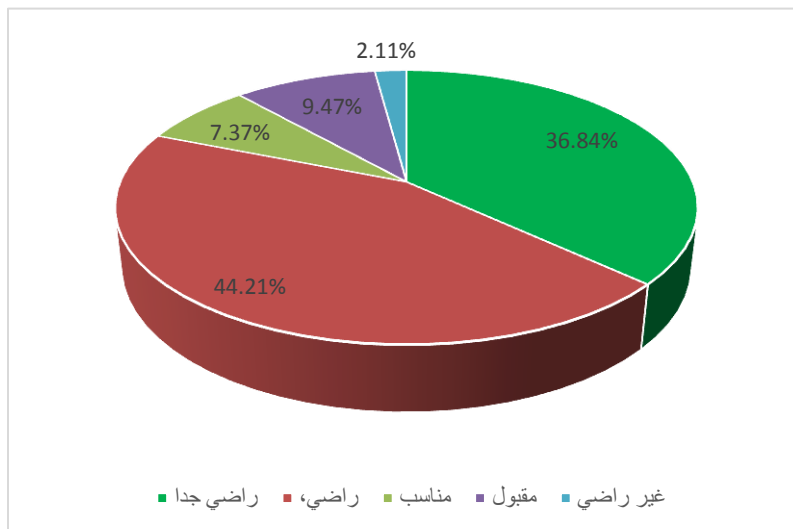
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	36
راضي	30
مناسب	16
مقبول	11
غير راضي	2

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	40
راضي	22
مناسب	14
مقبول	15
غير راضي	4

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	35
راضي	42
مناسب	7
مقبول	9
غير راضي	2

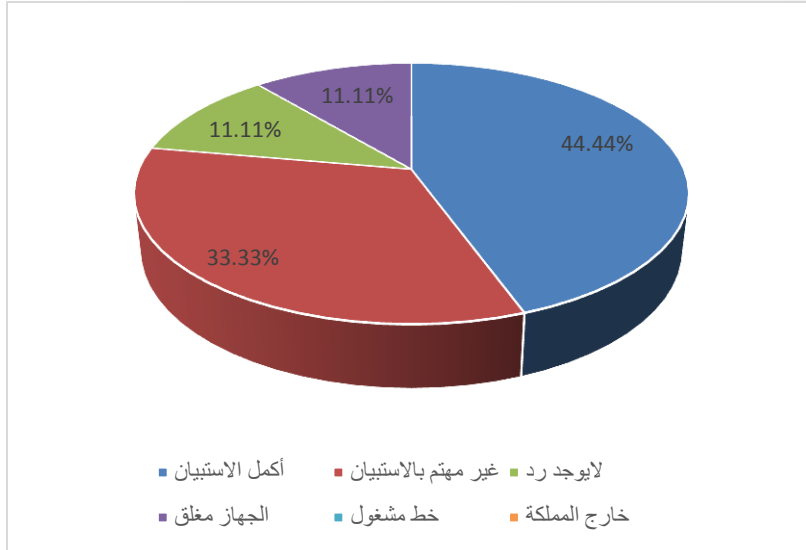
1. المساعدات الإجتماعية (الضمان الاجتماعي)

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		95
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	47	49.47%
راضي	23	24.21%
مناسب	16	16.84%
مقبول	3	3.16%
غير راضي	6	6.32%
متوسط مجموع الرضا العام		74.63%

2. تعويض حريق المساكن

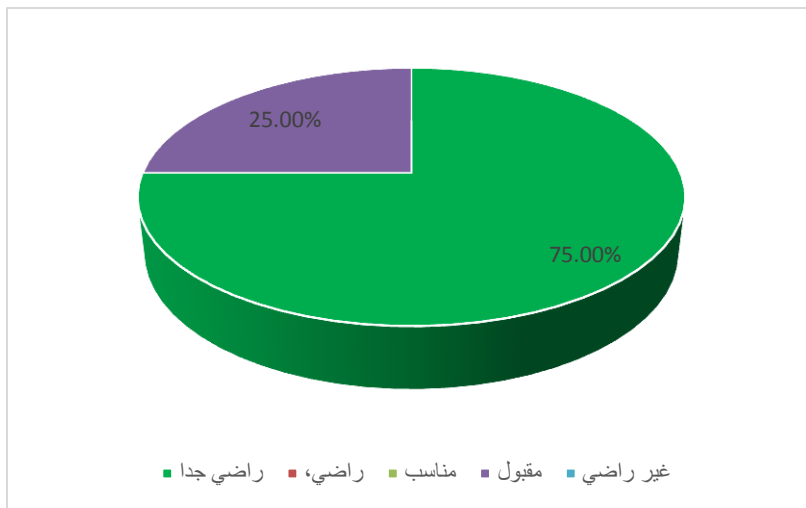
يصرف هذا التعويض المالي لمستحقه وفق قرار مجلس الوزراء رقم (01-1839) لسنة 2005م بشأن تعويض الأسر من ذوي الدخل المحدود في حال تعرض مساكنهم للحريق.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	4
لا يوجد رد	1
الجهاز مغلق	1
غير مهتم بعمل الاستبيان	3
خط مشغول	0
خارج المملكة	0

• نتائج الإستبيان

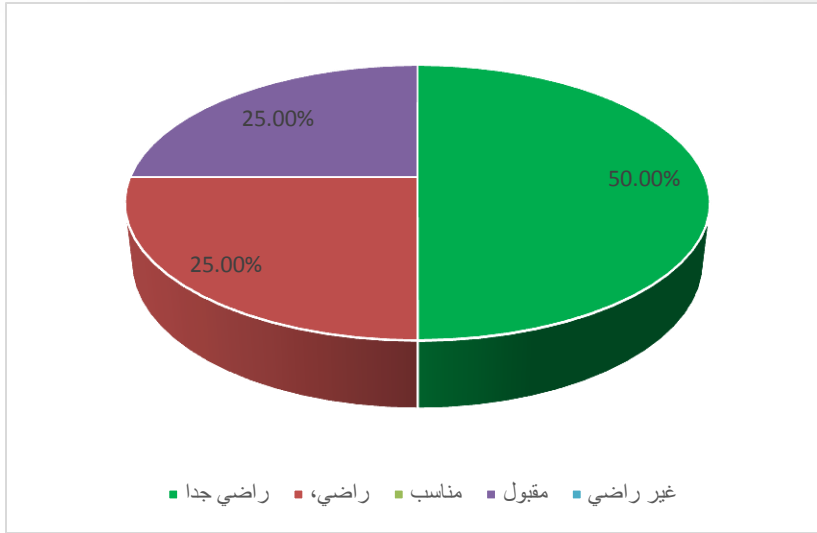
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



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

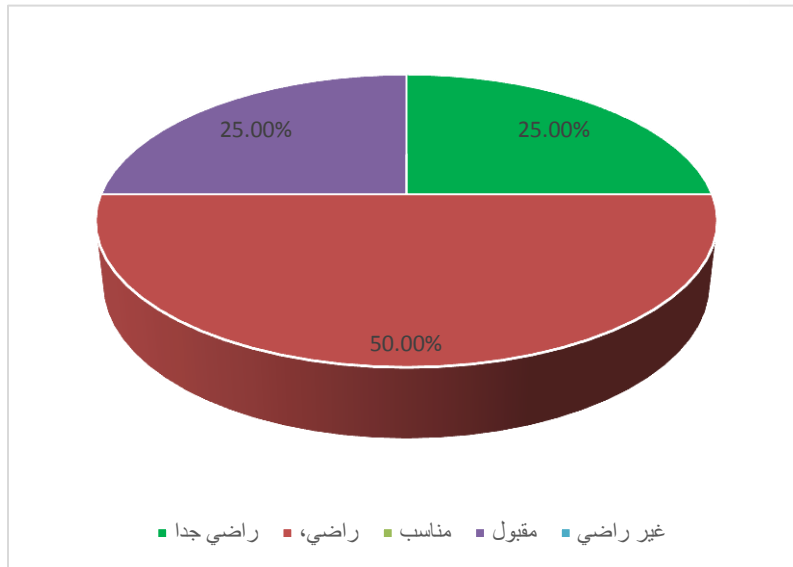
2. تعويض حريق المساكن

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



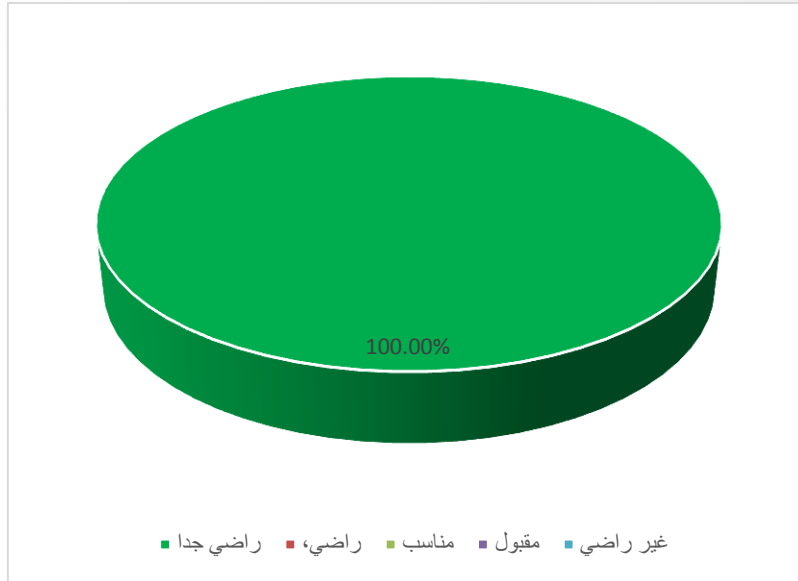
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	2
راضي	1
مناسب	0
مقبول	1
غير راضي	0

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



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

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



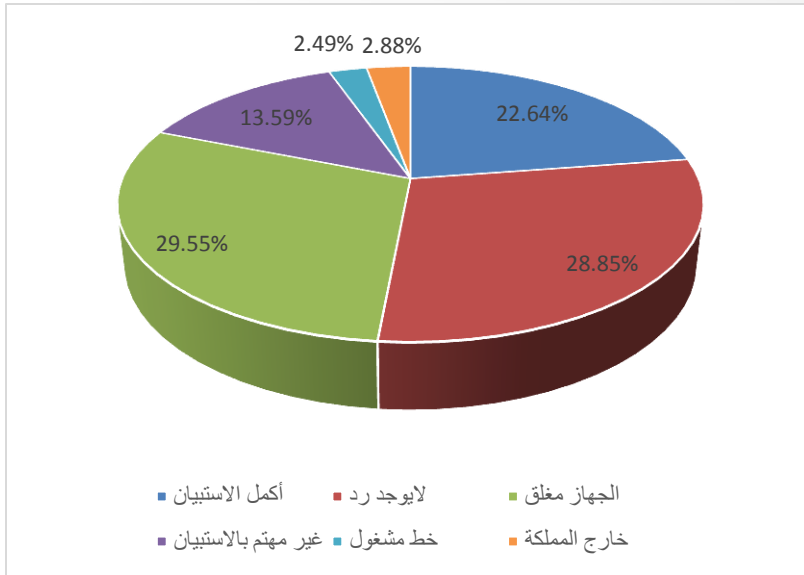
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جداً	4
راضي	0
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		4
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	2	50.00%
راضي	1	25.00%
مناسب	1	25.00%
مقبول	0	0.00%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		77.50%

3. التعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن اللحوم

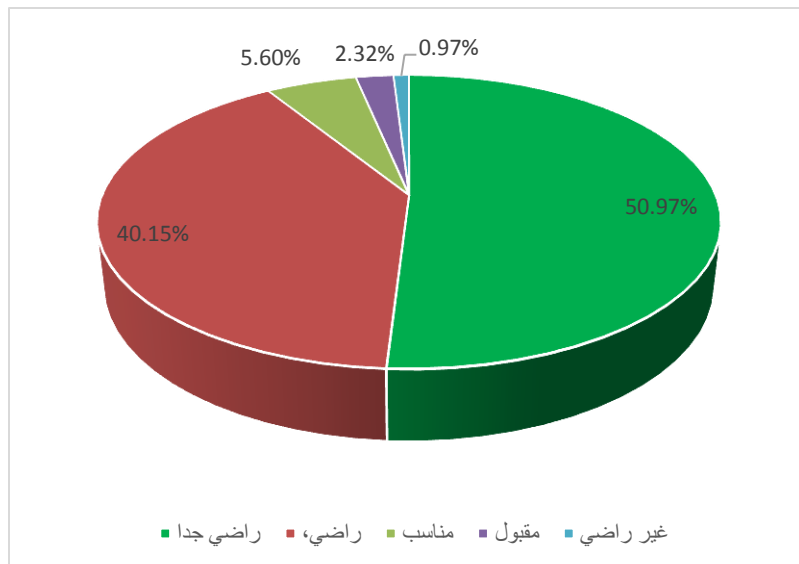
إن الهدف من وراء تنفيذ مبادرة التعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن الحوم هو منع التسرب المالي في الاعتمادات المخصصة لهذه المادة الغذائية بما يضمن توجيه الدعم الذي يحصل عليه حالياً جميع السكان من الأفراد والقطاعات التجارية، والعمل على حصره على المواطنين فقط على نحو يحمي المال العام من صرفه في غير الأوجه المقررة لها.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	518
لا يوجد رد	660
الجهاز مغلق	676
غير مهتم بعمل الاستبيان	311
خط مشغول	57
خارج المملكة	66

• نتائج الإستبيان

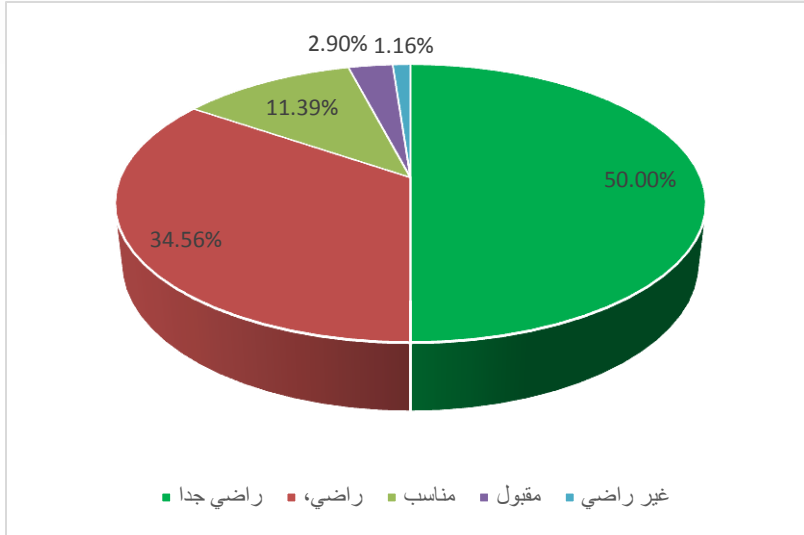
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	264
راضي	208
مناسب	29
مقبول	12
غير راضي	5

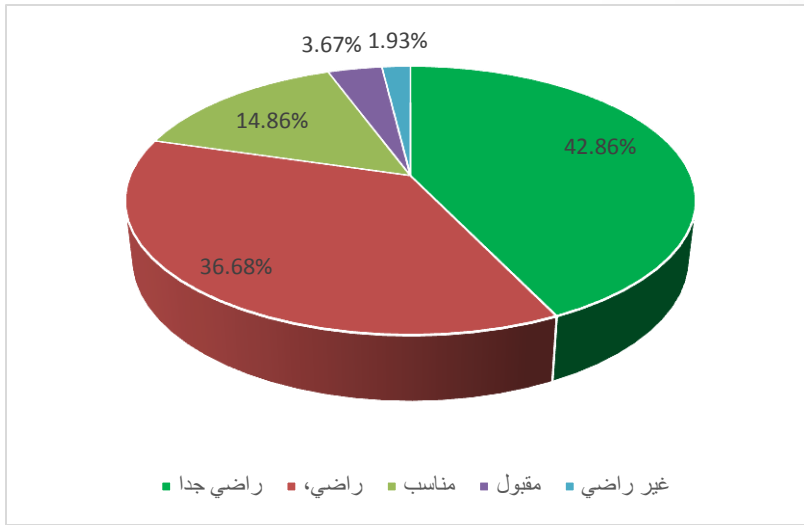
3. التعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن اللحوم

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



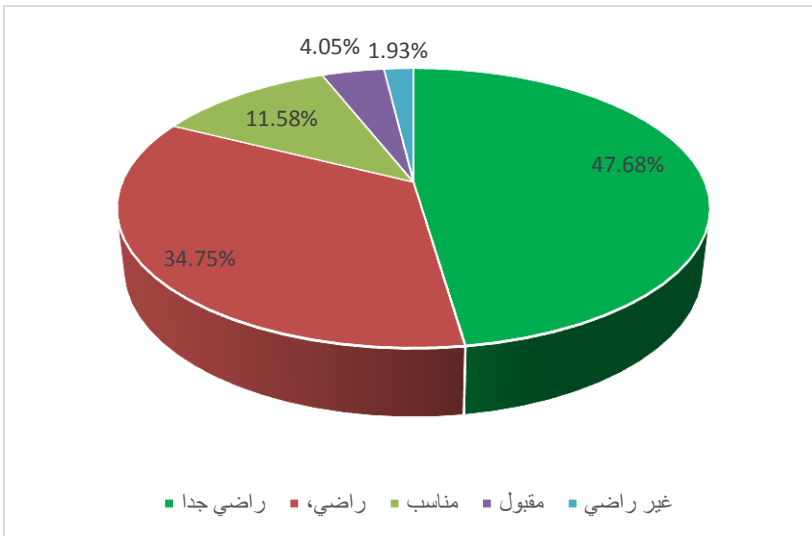
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	259
راضي	179
مناسب	59
مقبول	15
غير راضي	6

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	222
راضي	190
مناسب	77
مقبول	19
غير راضي	10

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	247
راضي	180
مناسب	60
مقبول	21
غير راضي	10

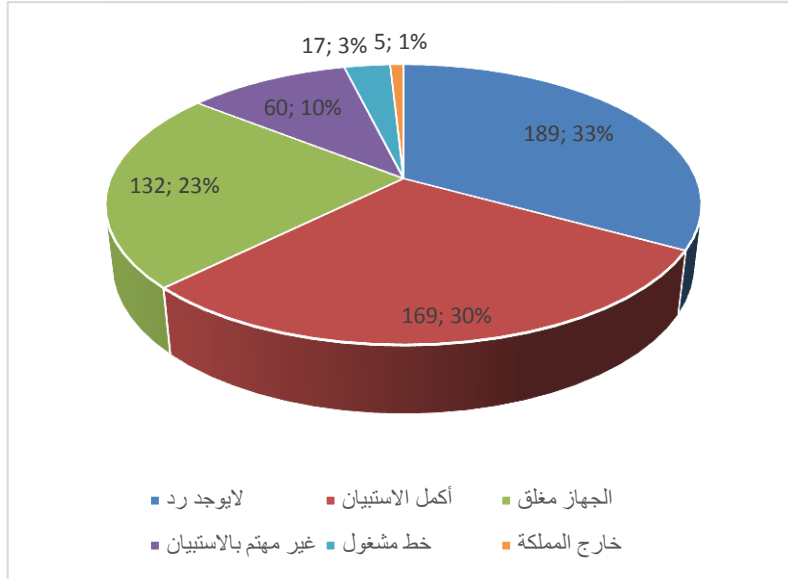
3. التعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن اللحوم

• النتائج الإجمالية للخدمة

518	أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
57.92%	300	راضي جداً
30.12%	156	راضي
5.98%	31	مناسب
5.21%	27	مقبول
0.77%	4	غير راضي
82.41%	متوسط مجموع الرضا العام	

4. الدعم المالي

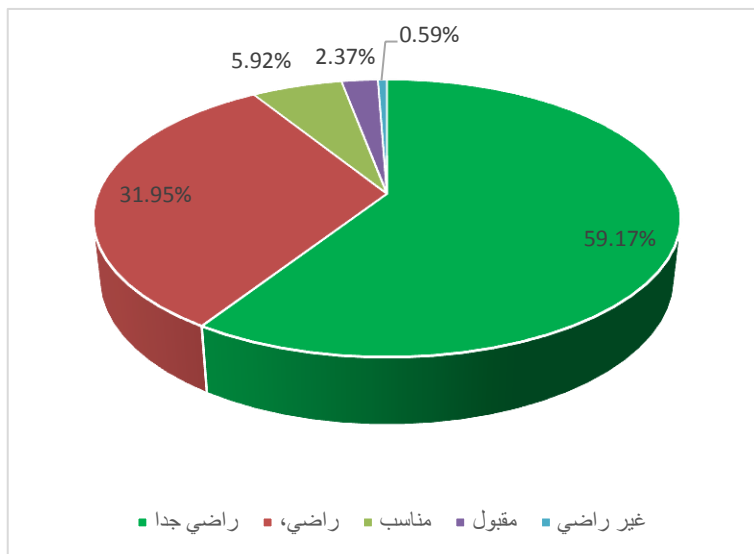
هو عبارة عن دعم مالي حكومي مباشر لمحدودي الدخل للمساهمة في تخفيف الأعباء المعيشية عن المواطنين وفق معايير محددة. وتم تكليف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالإشراف على عملية الصرف بالتعاون مع هيئة الحكومة الالكترونية والجهاز المركزي للمعلومات وعدد من الجهات المعنية بهذا المشروع.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	169
لا يوجد رد	891
الجهاز مغلق	132
غير مهتم بعمل الاستبيان	60
خط مشغول	17
خارج المملكة	5

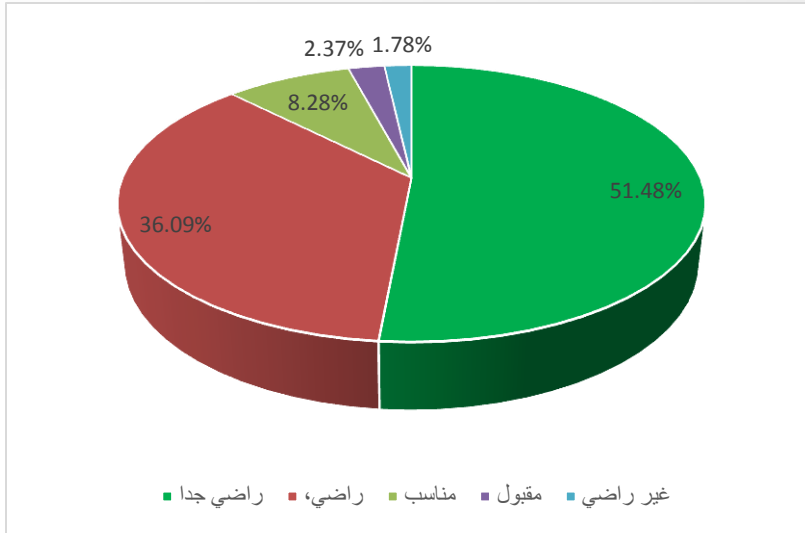
• نتائج الإستبيان

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



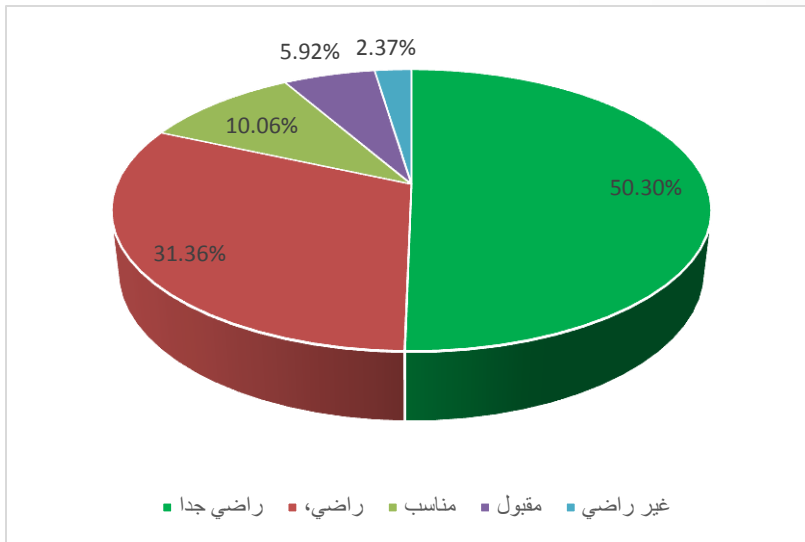
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	100
راضي	54
مناسب	10
مقبول	4
غير راضي	1

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



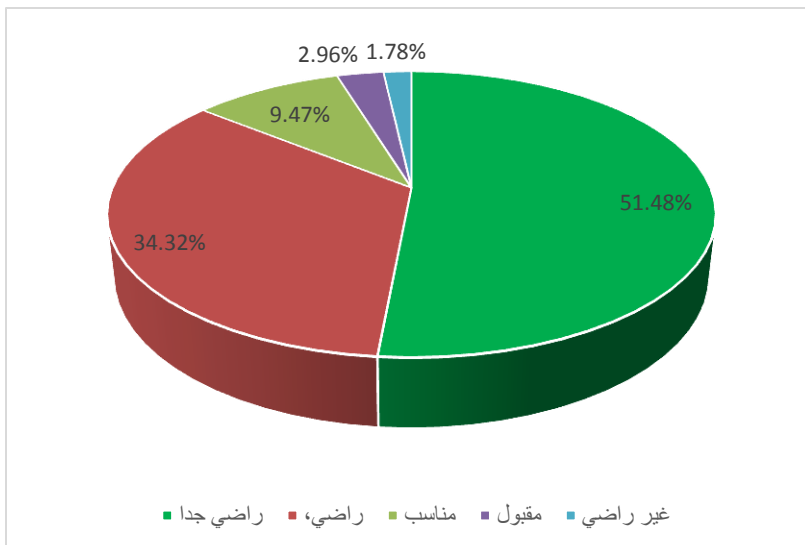
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	87
راضي	61
مناسب	14
مقبول	4
غير راضي	3

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	85
راضي	53
مناسب	17
مقبول	10
غير راضي	4

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	87
راضي	58
مناسب	16
مقبول	5
غير راضي	3

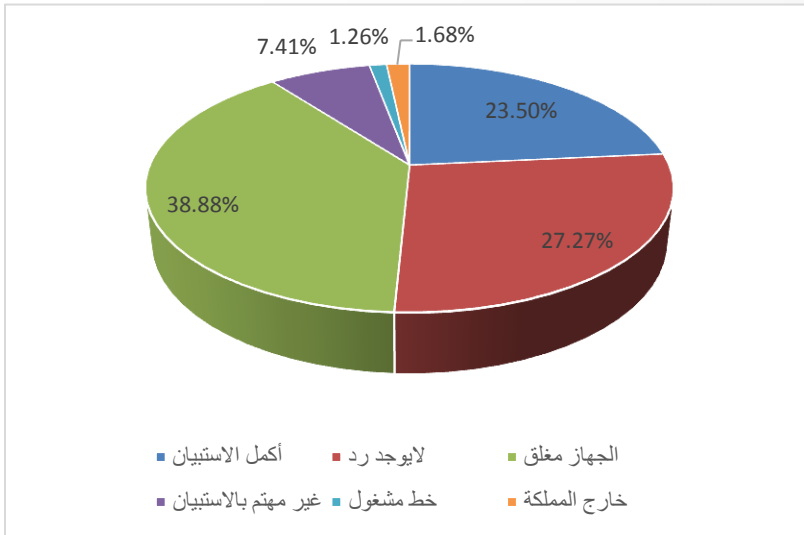
• النتائج الإجمالية للخدمة

169	أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
58.58%	99	راضي جداً
29.59%	50	راضي
7.69%	13	مناسب
2.37%	4	مقبول
1.78%	3	غير راضي
83.91%	متوسط مجموع الرضا العام	

5. مكافأة الأشخاص ذوي الإعاقة

يصرف هذا المخصص لمستحقيه وفق القرار الوزاري رقم (24) لسنة 2008م بشأن معايير استحقاق مخصص الأشخاص ذوي الإعاقة، وتصنف الإعاقات كالتالي:

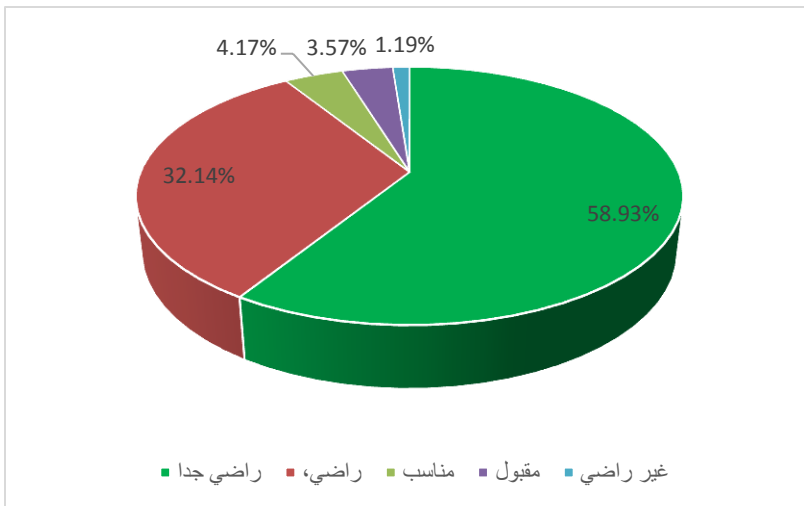
1. الإعاقة الجسدية.
2. الإعاقة الذهنية.
3. الإعاقة البصرية.
4. الإعاقة السمعية.
5. التوحد.
6. الشلل الدماغي.
7. الإعاقات المتعددة.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	168
لا يوجد رد	195
الجهاز مغلق	278
غير مهتم بعمل الاستبيان	53
خط مشغول	9
خارج المملكة	12

• نتائج الإستبيان

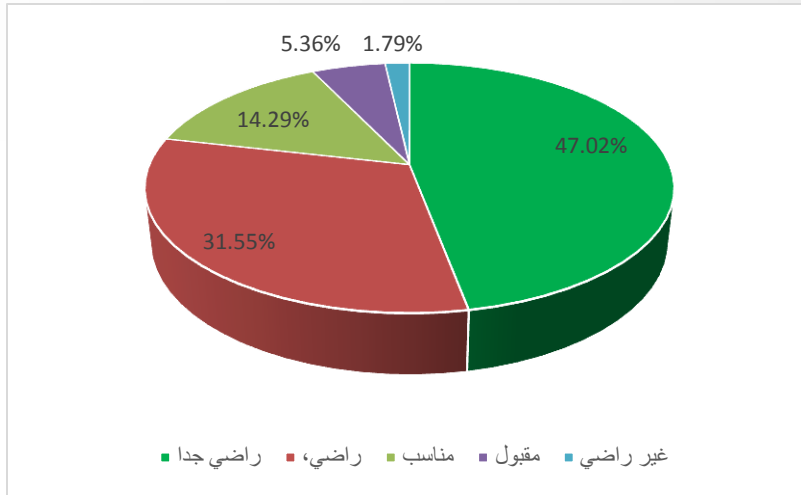
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	99
راضي	54
مناسب	7
مقبول	6
غير راضي	2

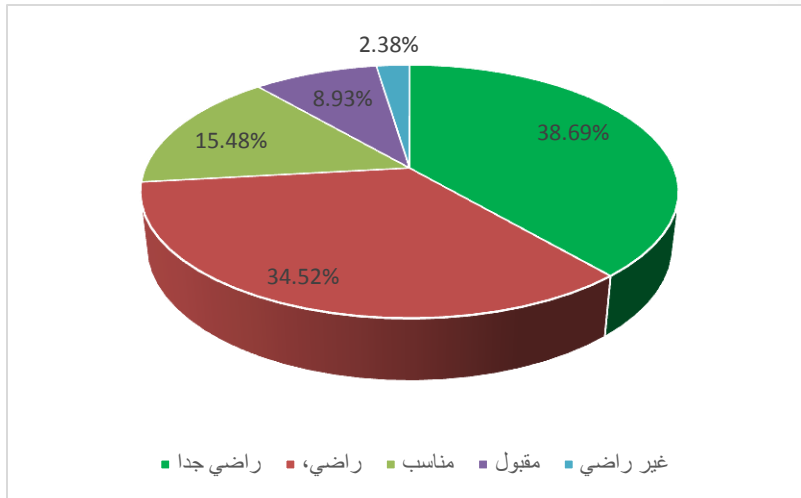
5. مكافأة الأشخاص ذوي الإعاقة

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



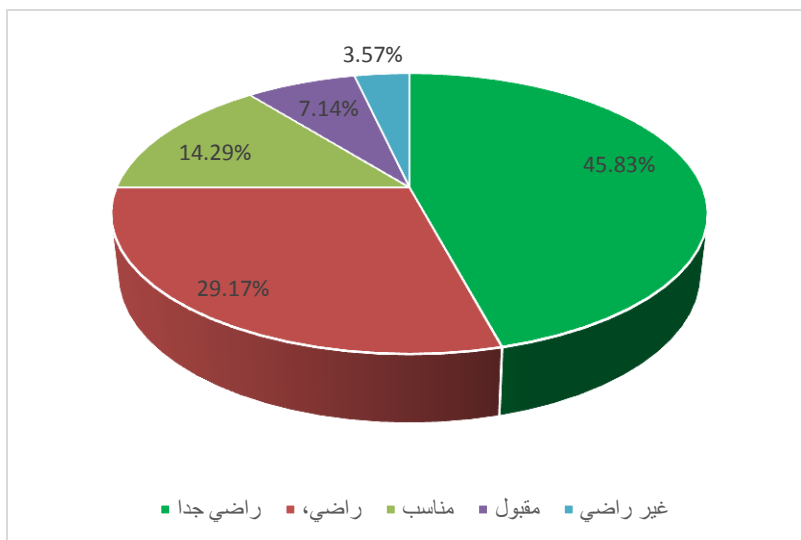
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	79
راضي	53
مناسب	24
مقبول	9
غير راضي	3

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	65
راضي	58
مناسب	26
مقبول	15
غير راضي	4

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	77
راضي	49
مناسب	24
مقبول	12
غير راضي	6

5. مكافأة الأشخاص ذوي الإعاقة

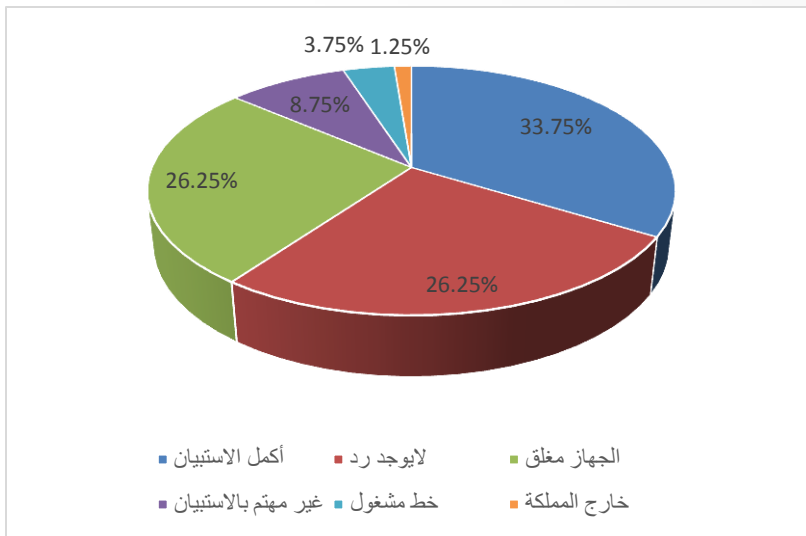
• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		168
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	91	54.17%
راضي	44	26.19%
مناسب	23	13.69%
مقبول	9	5.36%
غير راضي	1	0.60%
متوسط مجموع الرضا العام		79.17%

6. تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة أكاديمياً ومهنياً واجتماعياً بالمراكز التأهيلية والأكاديمية والمهنية

أنشأت وزارة العمل والتنمية الاجتماعية عدة مراكز لتأهيل ذوي الإعاقة وذلك ضمن التزامها برعاية هذه الفئة من المجتمع. ومن ضمن هذه المركز:

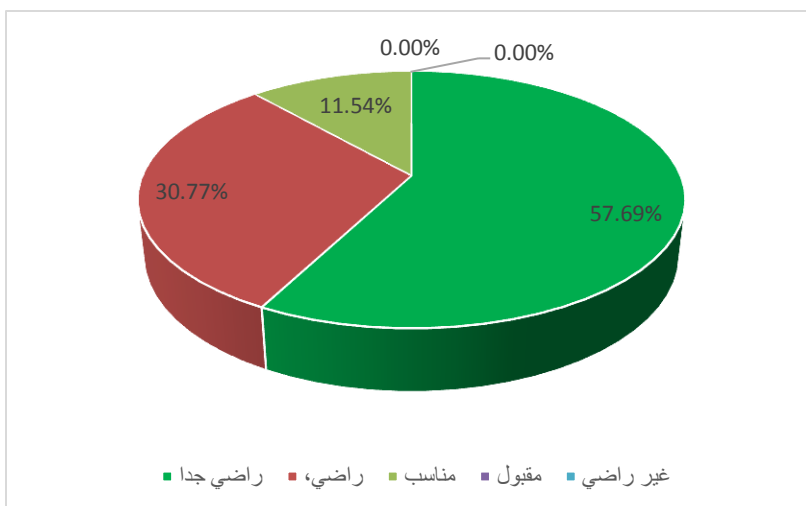
1. مركز التأهيل الأكاديمي والمهني.
2. دار بنك البحرين الوطني لتأهيل المعوقين.
3. مركز بنك البحرين والكويت للتأهيل،
4. مركز شيخان الفارسي للتخاطب الشامل.
5. مركز الطفل للرعاية النهارية.
6. مركز المتروك للتأهيل الإرشادي.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	27
لا يوجد رد	21
الجهاز مغلق	21
غير مهتم بعمل الاستبيان	7
خط مشغول	3
خارج المملكة	1

• نتائج الإستبيان

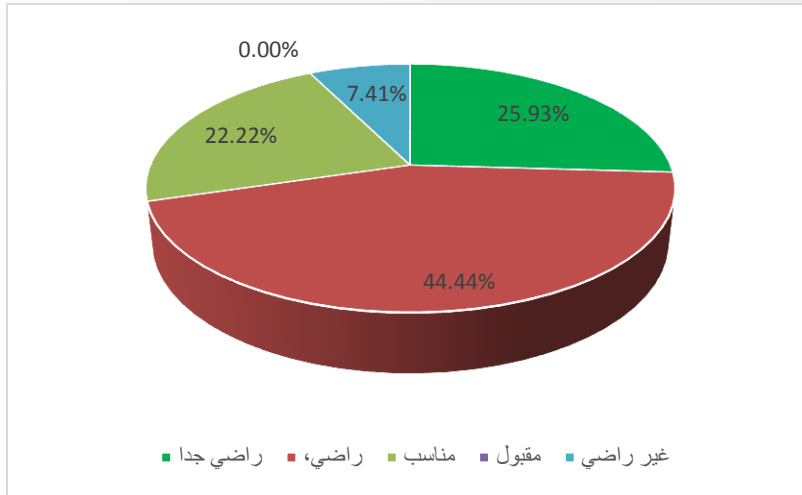
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	15
راضي	8
مناسب	3
مقبول	0
غير راضي	0

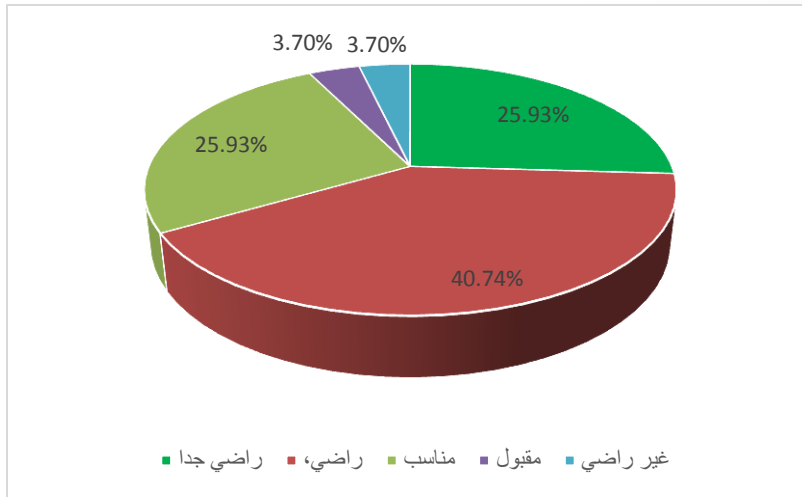
6. تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة أكاديمياً ومهنياً واجتماعياً بالمراكز التأهيلية والأكاديمية والمهنية

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



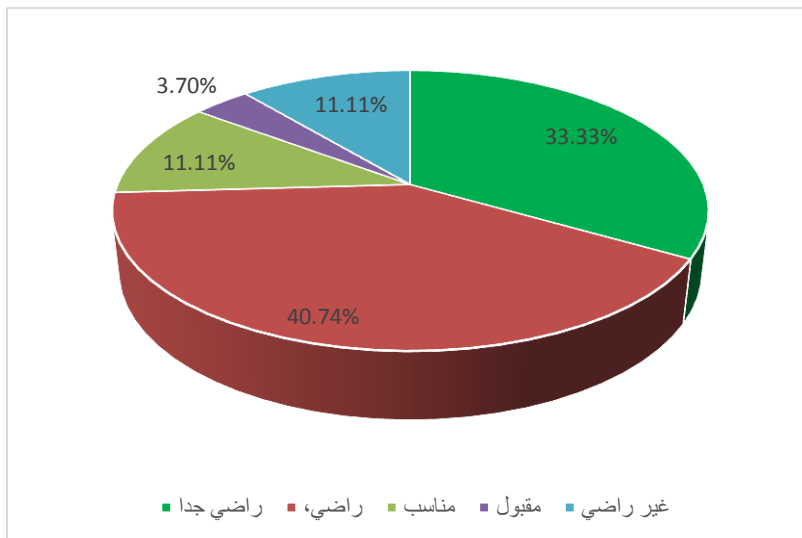
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	7
راضي	12
مناسب	6
مقبول	0
غير راضي	2

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	7
راضي	11
مناسب	7
مقبول	1
غير راضي	1

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



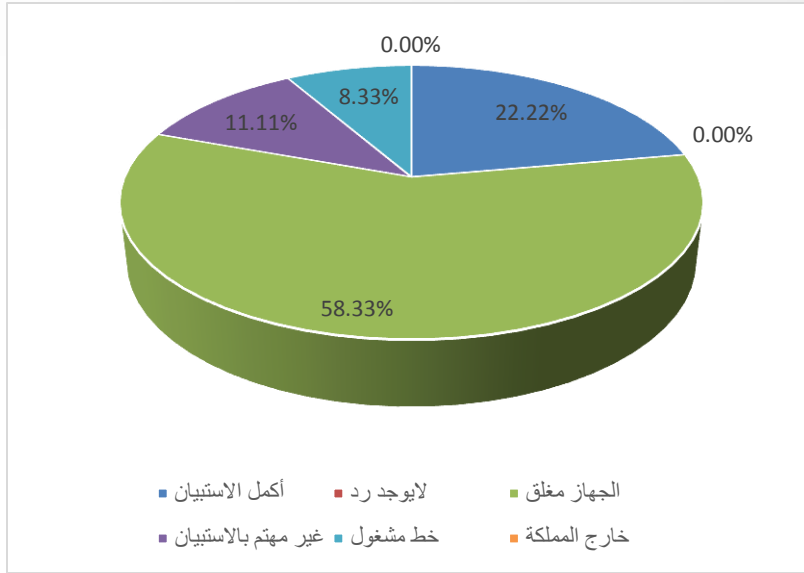
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	9
راضي	11
مناسب	3
مقبول	1
غير راضي	3

6. تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة أكاديمياً ومهنياً واجتماعياً المراكز التأهيلية والأكاديمية والمهنية

• النتائج الإجمالية للخدمة

نسبة التصنيف	أكمل الاستبيان	
	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
40.74%	11	راضي جداً
37.04%	10	راضي
11.11%	3	مناسب
7.41%	2	مقبول
3.70%	1	غير راضي
81.05%	متوسط مجموع الرضا العام	

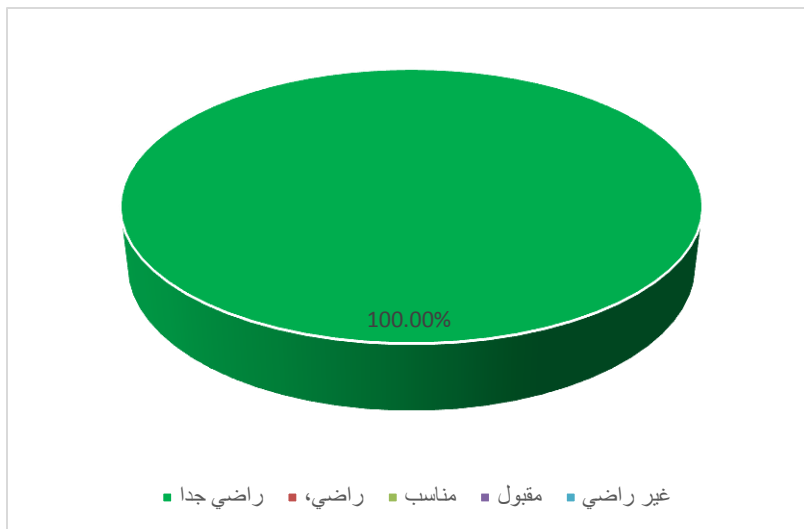
7. الإيواء الدائم لذوي الاحتياجات الخاصة



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	8
لا يوجد رد	0
الجهاز مغلق	21
غير مهتم بعمل الاستبيان	4
خط مشغول	3
خارج المملكة	0

• نتائج الإستبيان

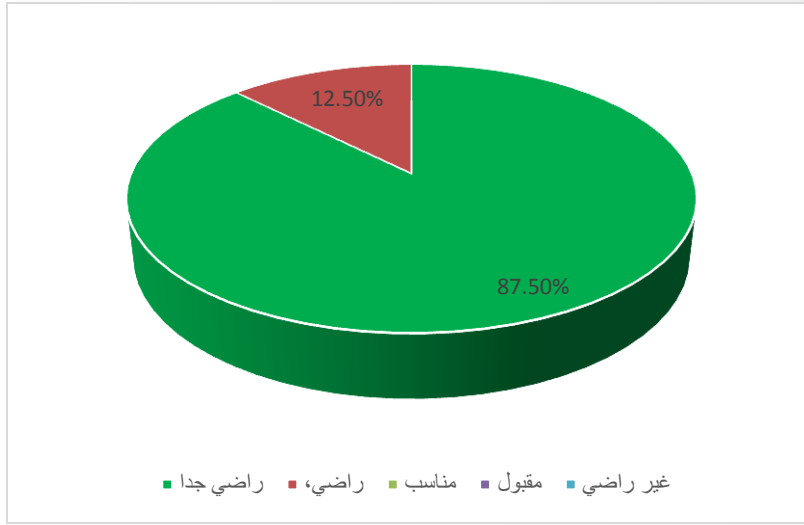
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	8
راضي	0
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

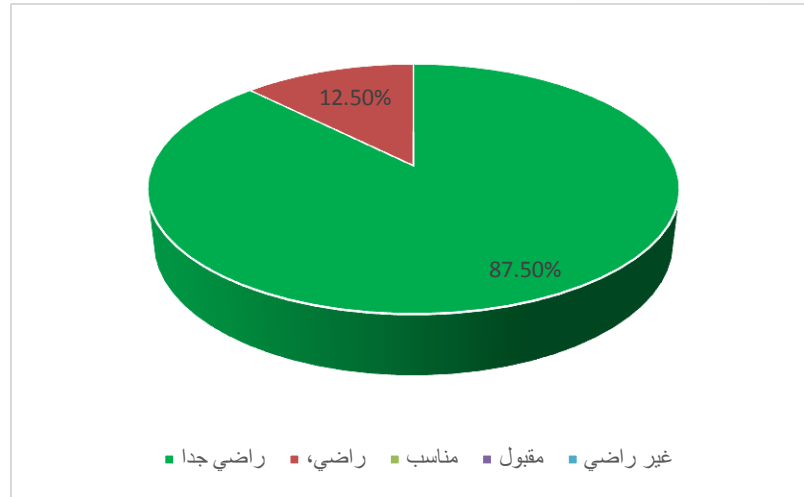
7. الإيواء الدائم لذوي الاحتياجات الخاصة

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



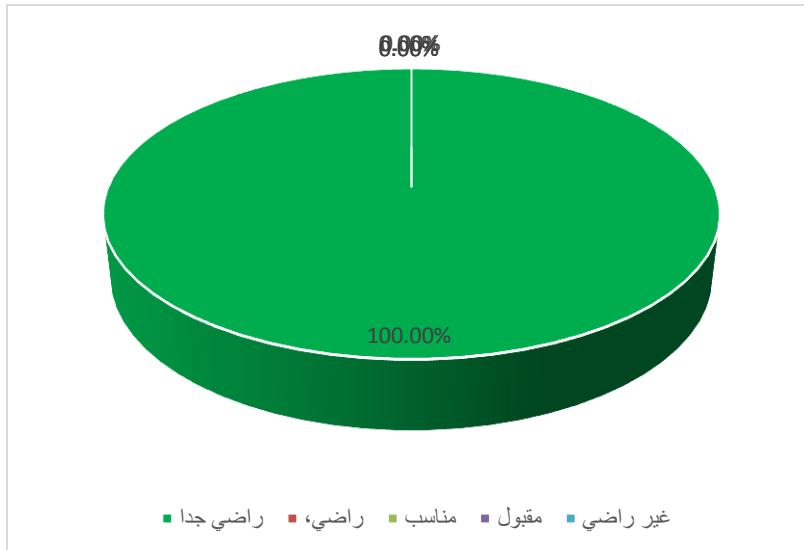
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	7
راضي	1
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

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



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

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



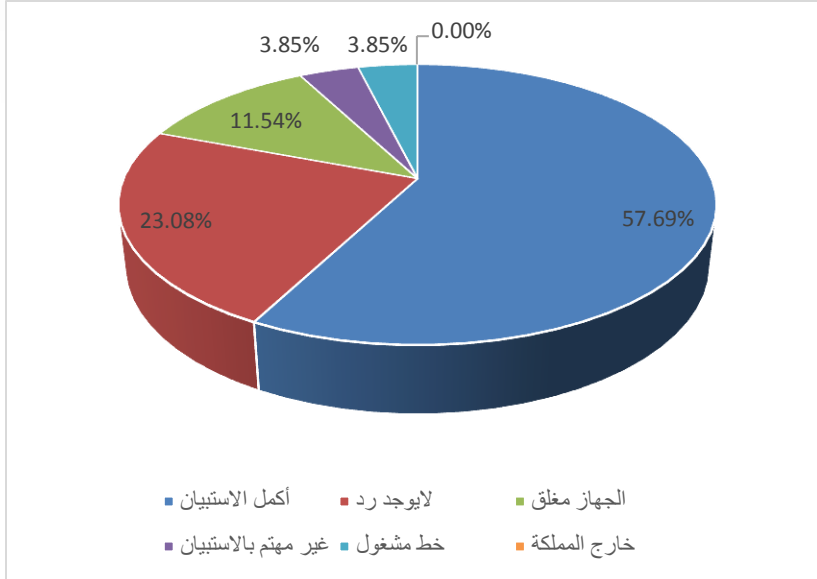
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	8
راضي	0
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

7. الإيواء الدائم لذوي الاحتياجات الخاصة

• النتائج الإجمالية للخدمة

8	أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
100.00%	8	راضي جداً
0.00%		راضي
0.00%		مناسب
0.00%		مقبول
0.00%		غير راضي
98.75%	متوسط مجموع الرضا العام	

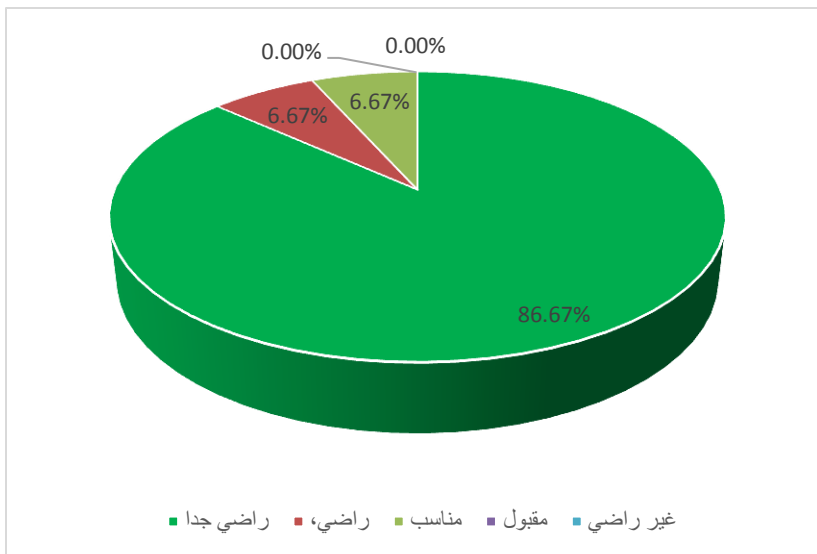
8. الرعاية النهارية لذوي الاحتياجات الخاصة



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	15
لا يوجد رد	6
الجهاز مغلق	3
غير مهتم بعمل الاستبيان	1
خط مشغول	1
خارج المملكة	0

• نتائج الإستبيان

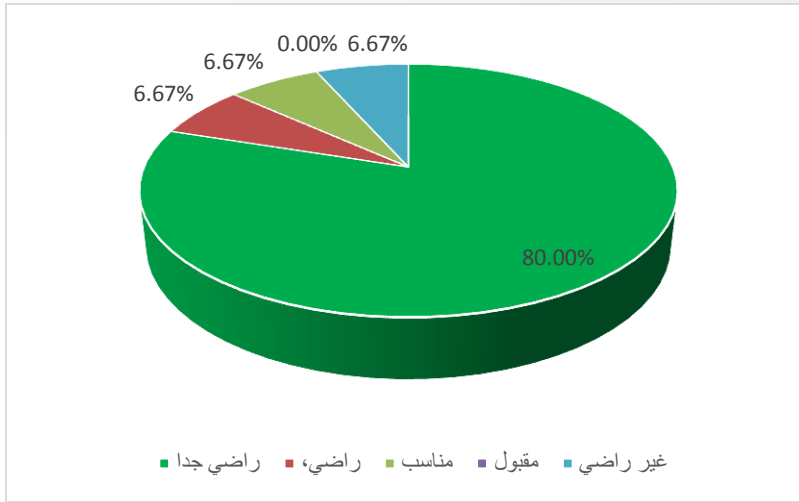
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



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

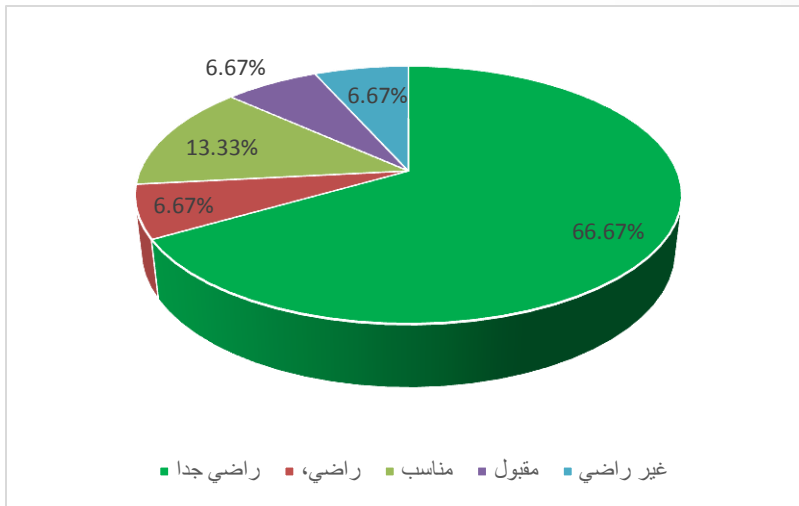
8. الرعاية النهارية لذوي الاحتياجات الخاصة

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



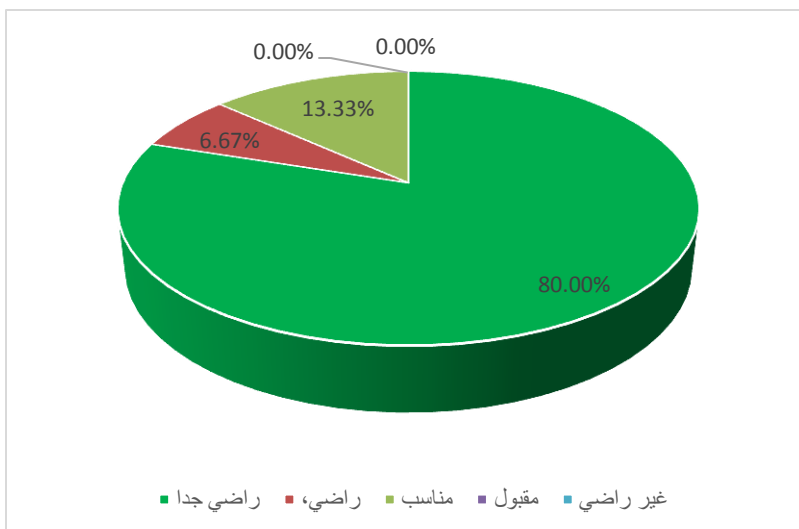
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	12
راضي	1
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	1

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	10
راضي	1
مناسب	2
مقبول	1
غير راضي	1

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	12
راضي	1
مناسب	2
مقبول	0
غير راضي	0

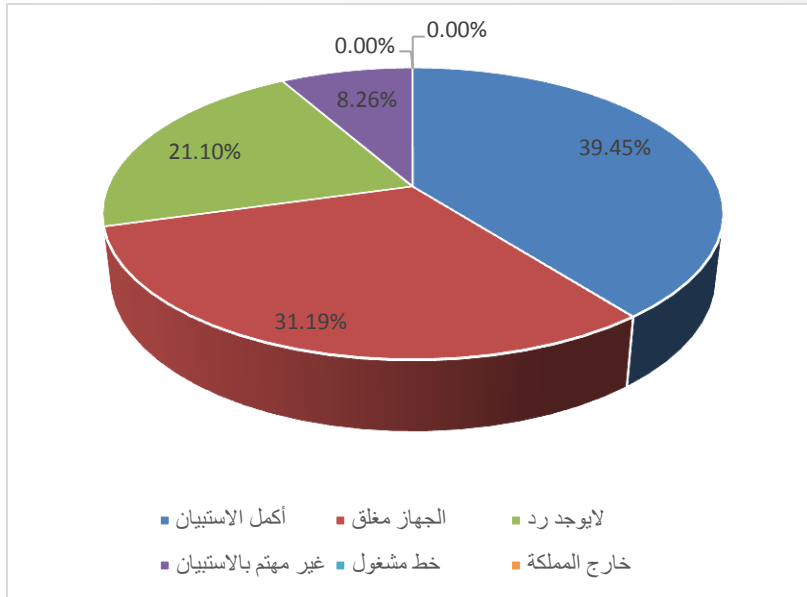
8. الرعاية النهارية لذوي الاحتياجات الخاصة

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		15
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	11	73.33%
راضي	2	13.33%
مناسب	0	0.00%
مقبول	2	13.33%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		88.00%

9. إصدار بطاقة ذوي الإعاقة

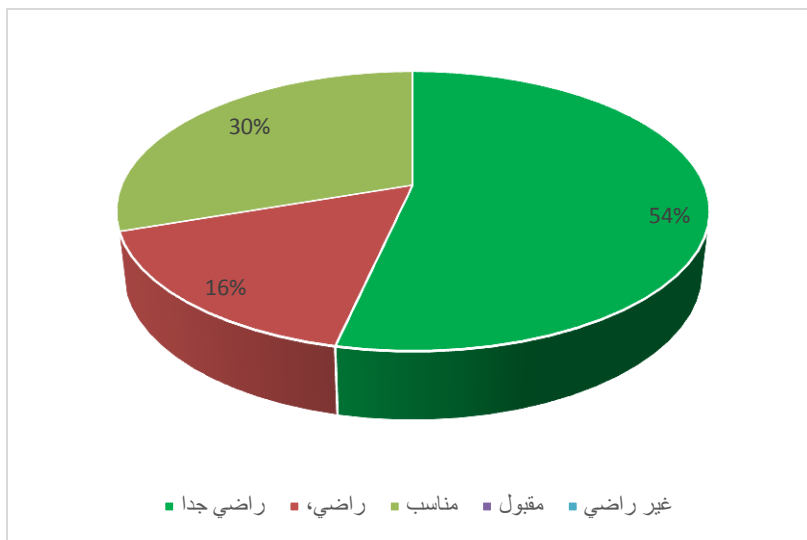
تهدف هذه الخدمة إلى إصدار بطاقة تعريفية للأشخاص ذوي الإعاقة وتكون هذه البطاقة صالحة للاستخدام المحلي والدولي.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	43
لا يوجد رد	23
الجهاز مغلق	34
غير مهتم بعمل الاستبيان	9
خط مشغول	0
خارج المملكة	0

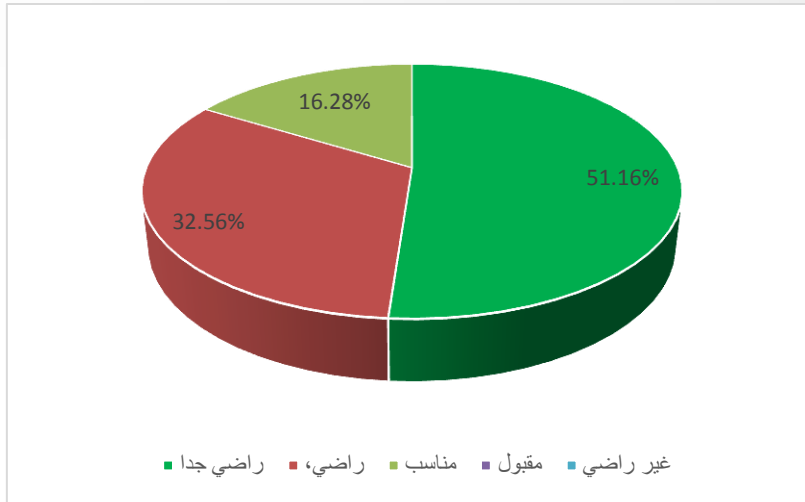
• نتائج الإستبيان

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



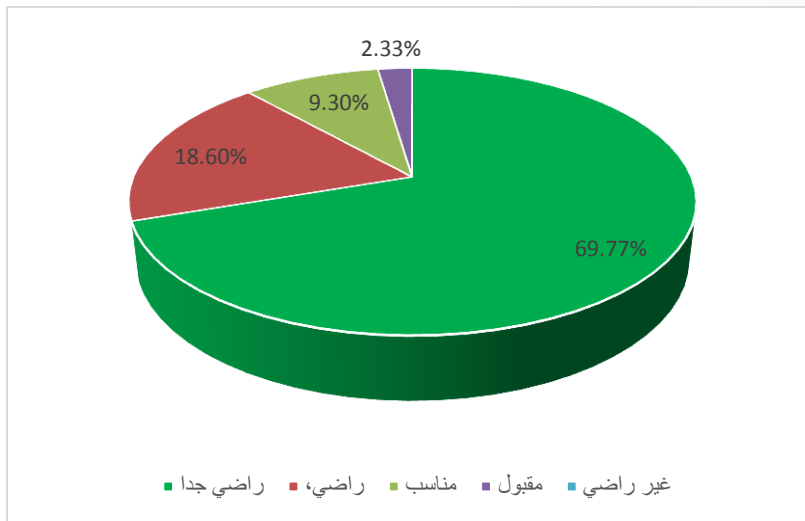
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	23
راضي	7
مناسب	13
مقبول	0
غير راضي	0

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



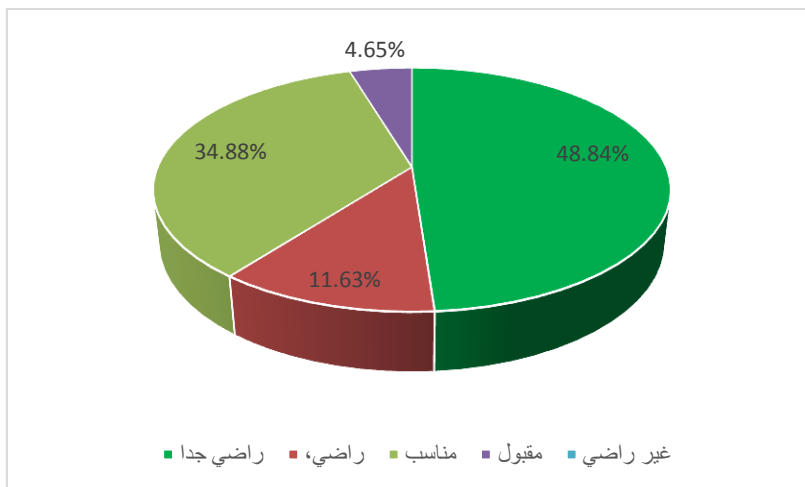
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	22
راضي	14
مناسب	7
مقبول	0
غير راضي	0

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	30
راضي	8
مناسب	4
مقبول	1
غير راضي	0

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



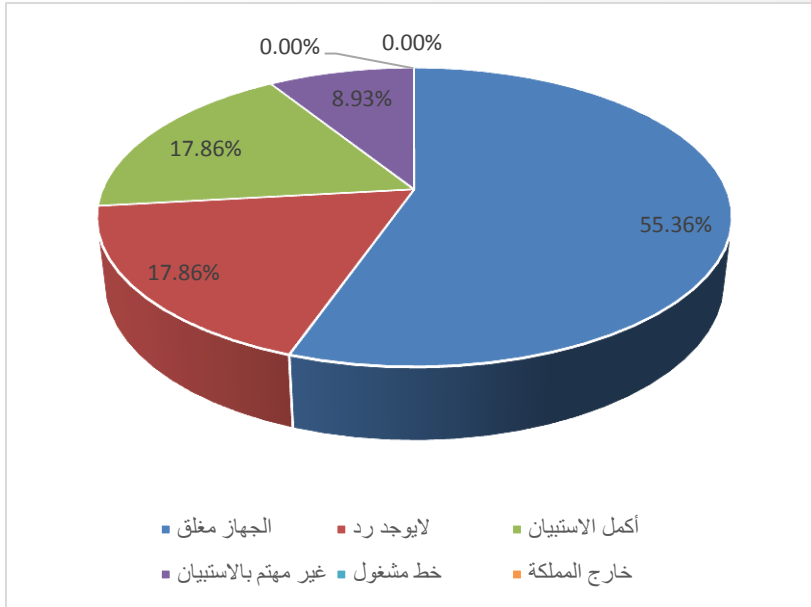
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	21
راضي	5
مناسب	15
مقبول	2
غير راضي	0

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		43
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	22	51.16%
راضي	16	37.21%
مناسب	5	11.63%
مقبول	0	0.00%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		81.05%

10. التدريب والتوظيف لذوي الإعاقة

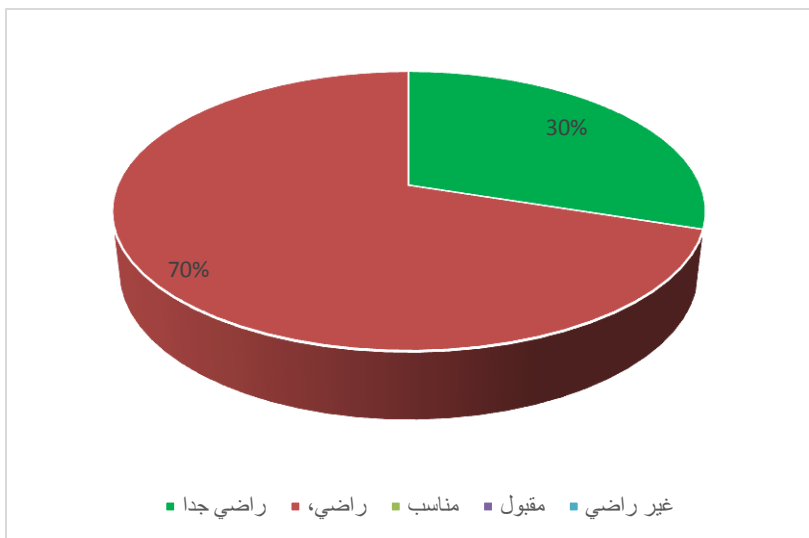
يعتبر برنامج "التدريب والتوظيف" من أبرز البرامج النموذجية الذي يعتمد عليها المركز وتقوم فكرته على تدعيم عمليات توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال تدريبهم لتطوير وتنمية قدراتهم وإكسابهم المهارات المختلفة ومساعدتهم على إيجاد فرص العمل الملائمة.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	10
لا يوجد رد	10
الجهاز مغلق	31
غير مهتم بعمل الاستبيان	5
خط مشغول	0
خارج المملكة	0

• نتائج الاستبيان

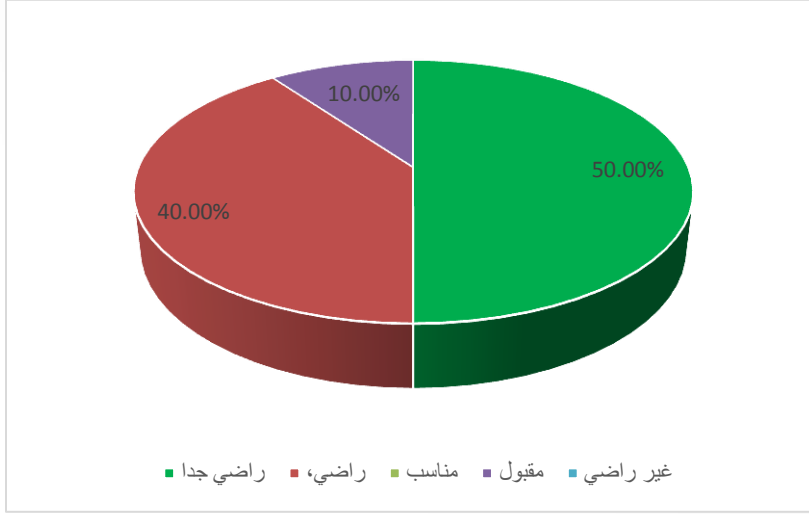
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	3
راضي	7
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

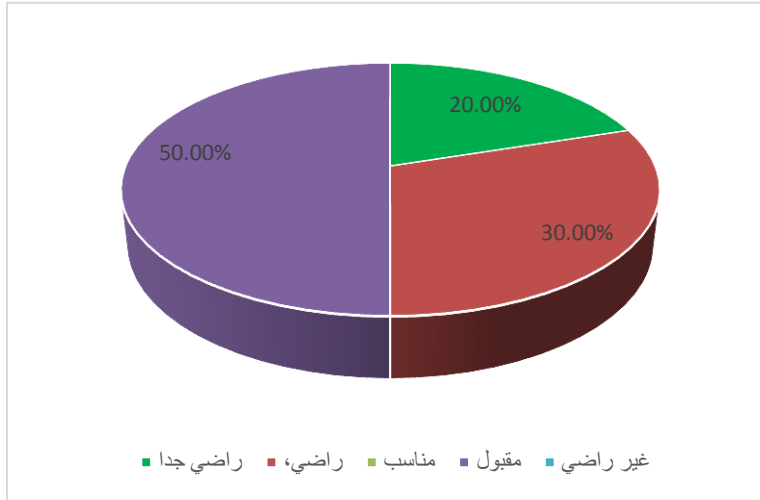
10. التدريب والتوظيف لذوي الإعاقة

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



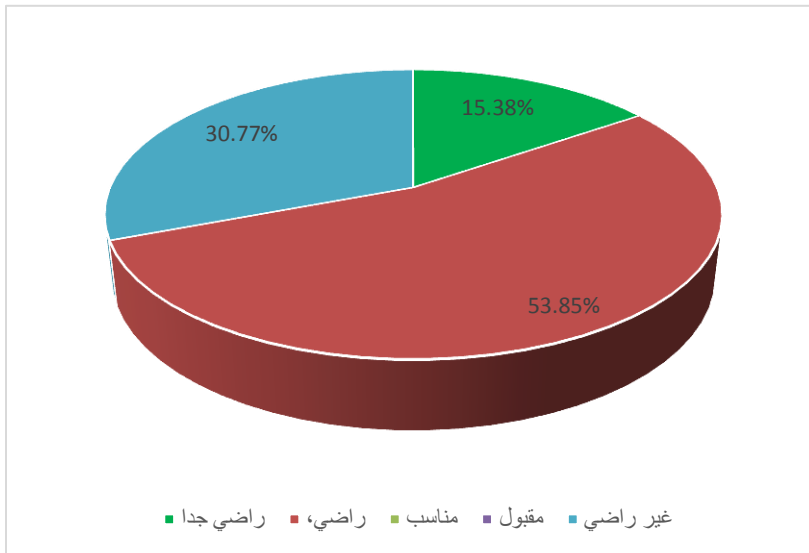
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	5
راضي	4
مناسب	0
مقبول	1
غير راضي	0

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



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

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



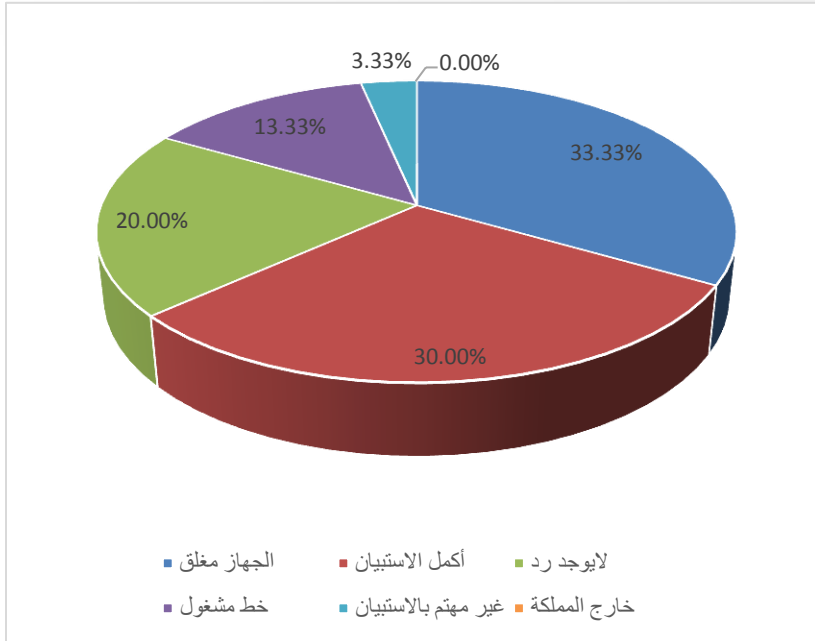
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	2
راضي	7
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	4

• النتائج الإجمالية للخدمة

10	أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
20.00%	2	راضي جداً
80.00%	8	راضي
0.00%	0	مناسب
0.00%	0	مقبول
0.00%	0	غير راضي
78.50%	متوسط مجموع الرضا العام	

11. الأجهزة العينية والتعويضية لذوي الإعاقة

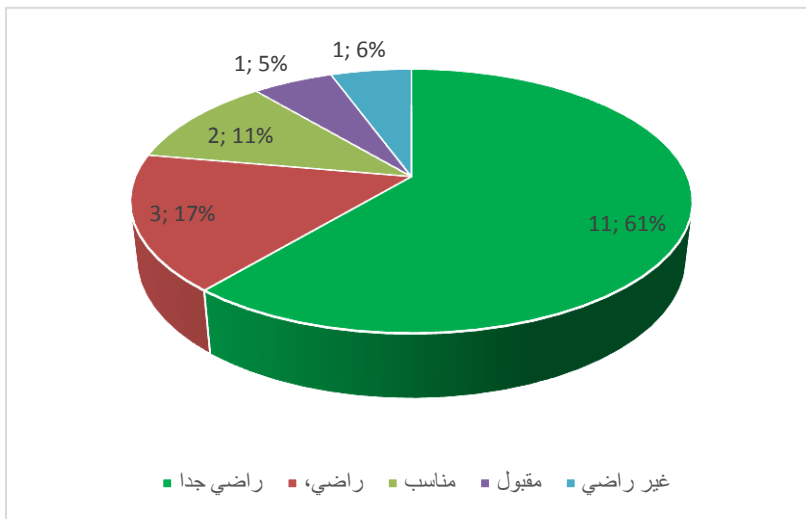
تعتمد هذه الخدمة على صرف الأجهزة والمعينات الطبية لذوي الإعاقة.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	18
لا يوجد رد	12
الجهاز مغلق	20
غير مهتم بعمل الاستبيان	2
خط مشغول	8
خارج المملكة	0

• نتائج الإستبيان

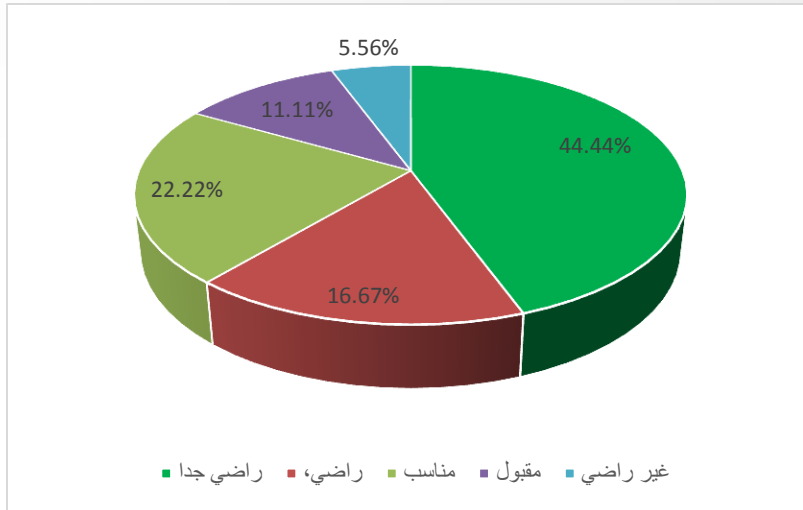
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	11
راضي	3
مناسب	2
مقبول	1
غير راضي	1

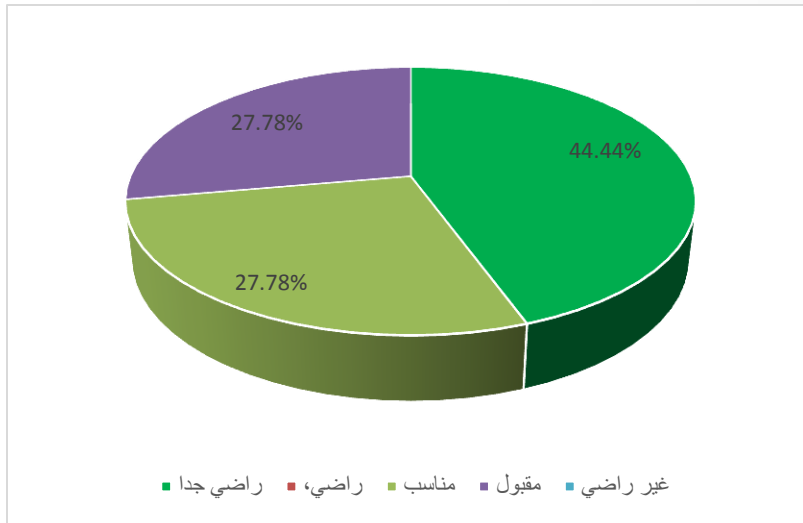
11. الأجهزة العينية والتعويضية لذوي الإعاقة

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



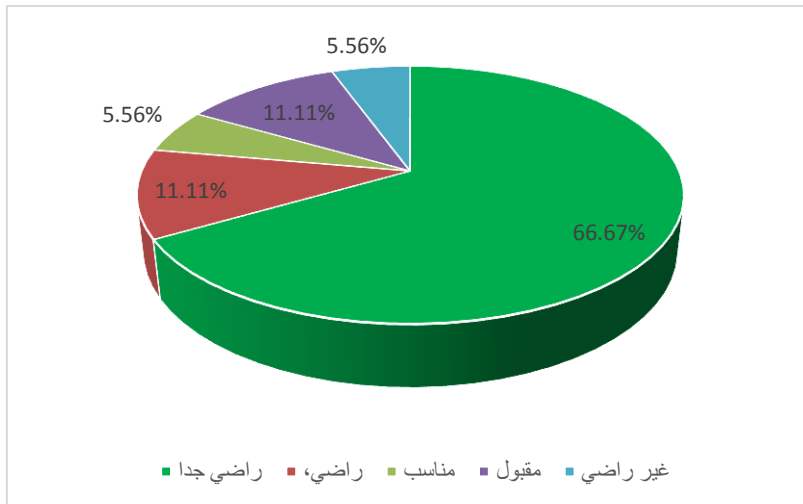
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	8
راضي	3
مناسب	4
مقبول	2
غير راضي	1

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	8
راضي	0
مناسب	5
مقبول	5
غير راضي	0

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

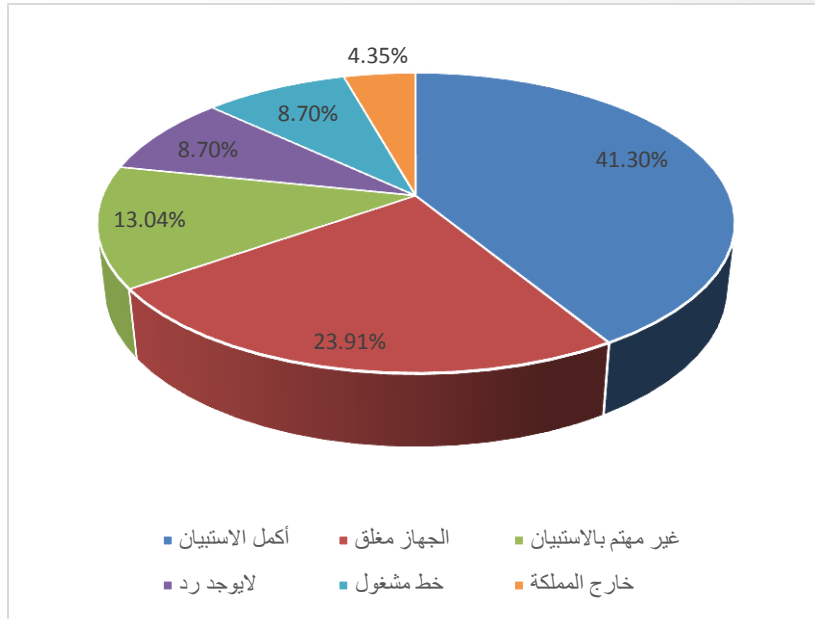


التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	12
راضي	2
مناسب	1
مقبول	2
غير راضي	1

• النتائج الإجمالية للخدمة

18	أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
38.89%	7	راضي جداً
22.22%	4	راضي
27.78%	5	مناسب
5.56%	1	مقبول
5.56%	1	غير راضي
72.50%	متوسط مجموع الرضا العام	

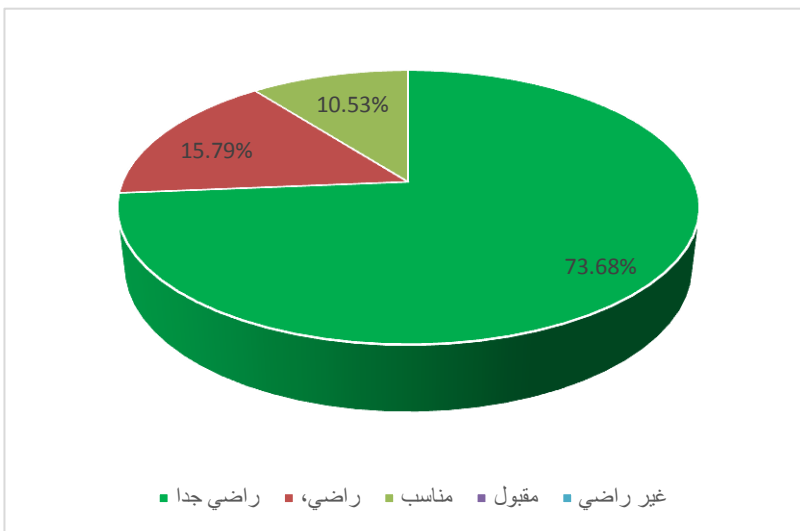
توفير أوجه الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية والمعيشية والقانونية والخدمات الترفيهية وتوفير الرعاية والتأهيل والعلاج للمسنين من الجنسين الذين لا عائل لهم.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	19
لا يوجد رد	4
الجهاز مغلق	11
غير مهتم بعمل الاستبيان	6
خط مشغول	4
خارج المملكة	2

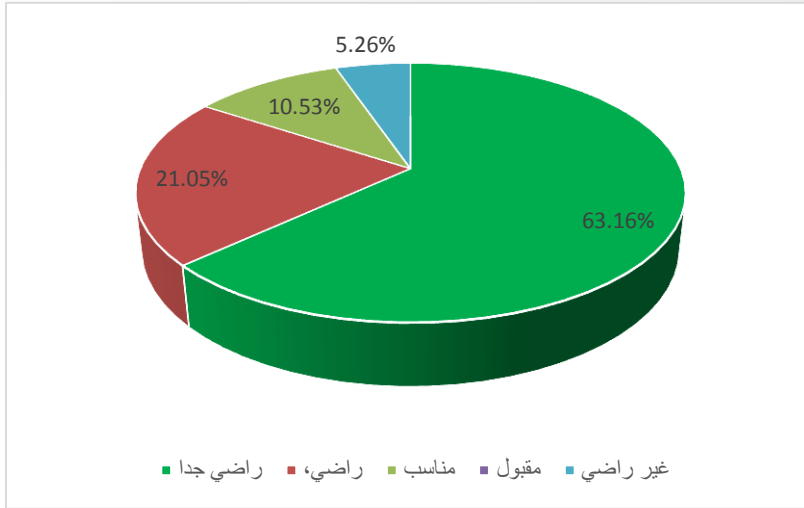
• نتائج الإستبيان

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



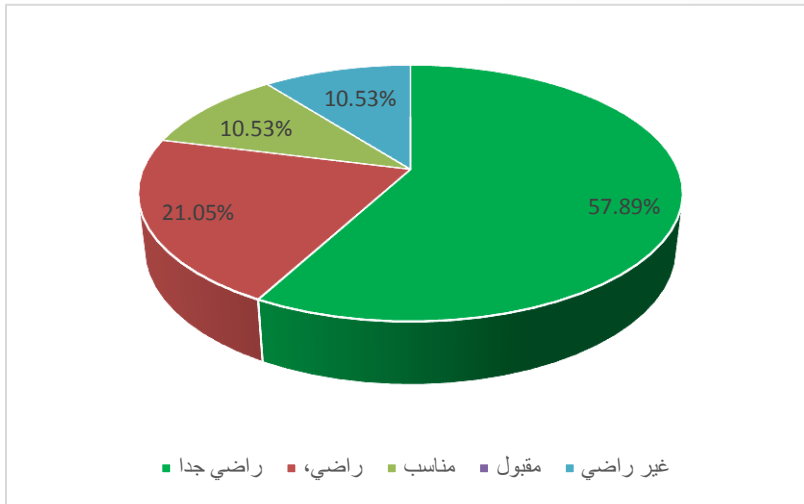
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	14
راضي	3
مناسب	2
مقبول	0
غير راضي	0

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



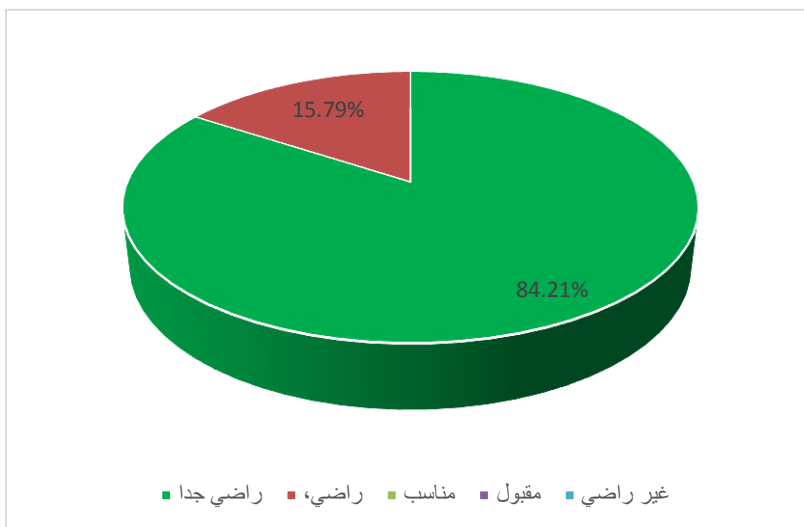
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	12
راضي	4
مناسب	2
مقبول	0
غير راضي	1

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	11
راضي	4
مناسب	2
مقبول	0
غير راضي	2

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

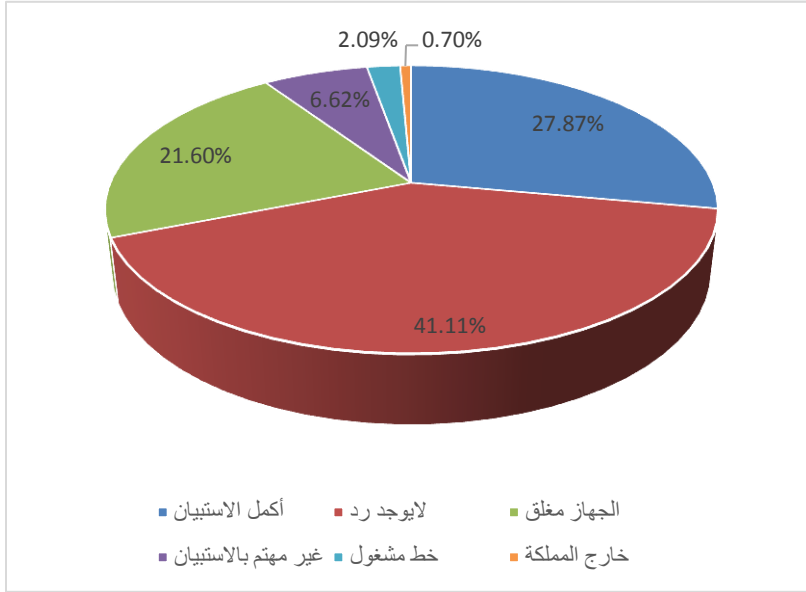


التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	16
راضي	3
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

أكمل الاستبيان		19
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	14	73.68%
راضي	3	15.79%
مناسب	1	5.26%
مقبول	0	0.00%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		87.63%

13. دور رعاية الوالدين (الأندية النهارية)

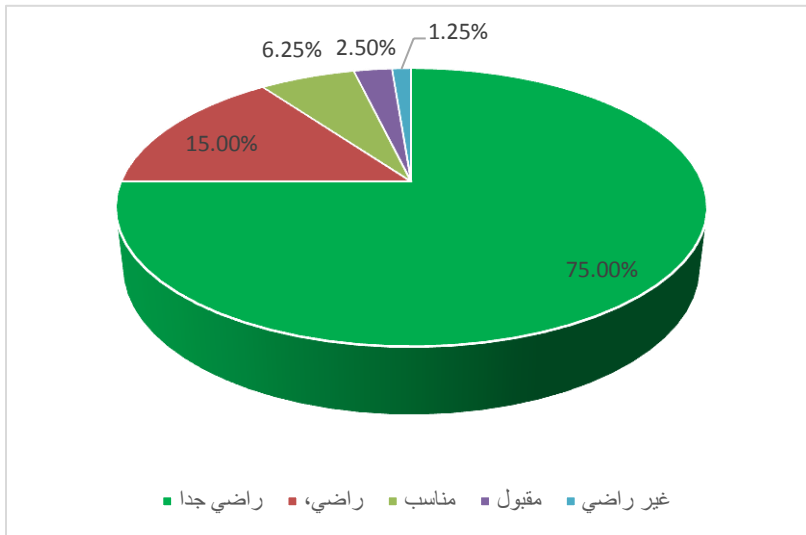
تشرف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية حالياً في إطار الشراكة المجتمعية على تشغيل عدد من دور رعاية الوالدين " الأندية النهارية " والهادفة لاحتضان ورعاية وتأهيل المسنين خلال الفترة النهارية وسط الأحياء السكنية في مختلف محافظات المملكة، مع توفير مختلف أوجه الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية والترفيهية وتطوير برامج التأهيل المناسبة والخدمات المناسبة لكبار السن، والاستفادة من خبراتهم وقدراتهم والعمل على إدماجهم في المجتمع وعدم عزلهم في دور الإيواء.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	80
لا يوجد رد	118
الجهاز مغلق	62
غير مهتم بعمل الاستبيان	19
خط مشغول	6
خارج المملكة	2

• نتائج الإستبيان

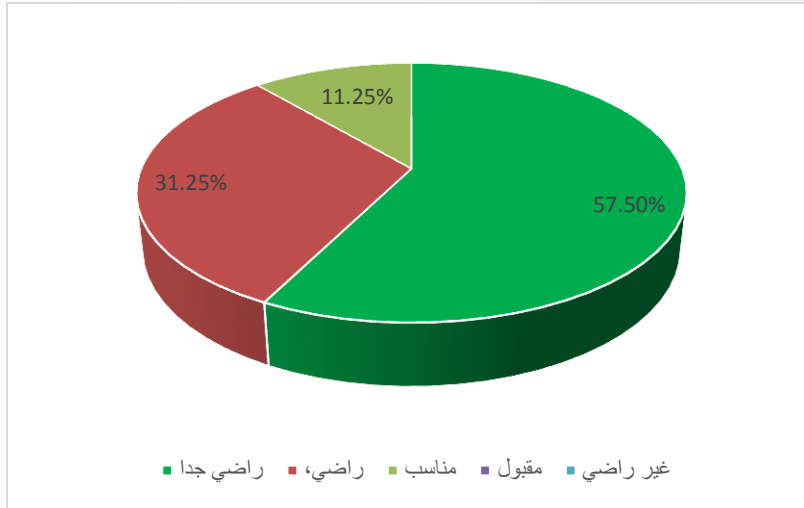
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	60
راضي	12
مناسب	5
مقبول	2
غير راضي	1

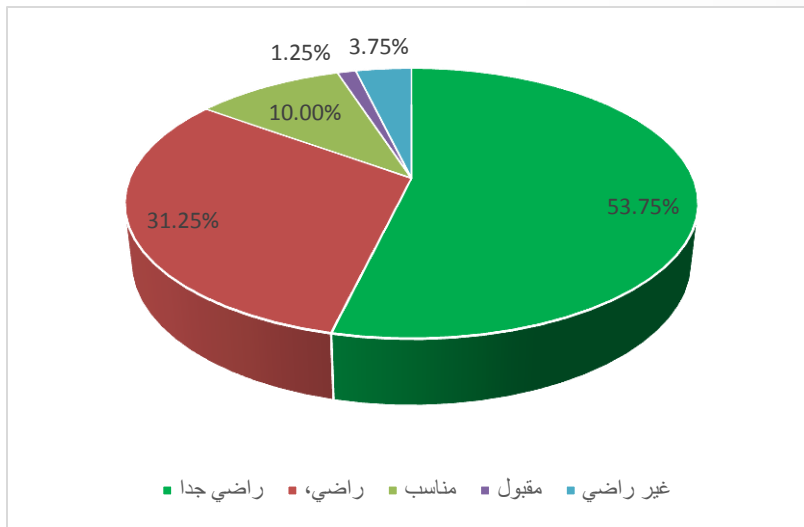
13. دور رعاية الوالدين (الأندية النهارية)

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



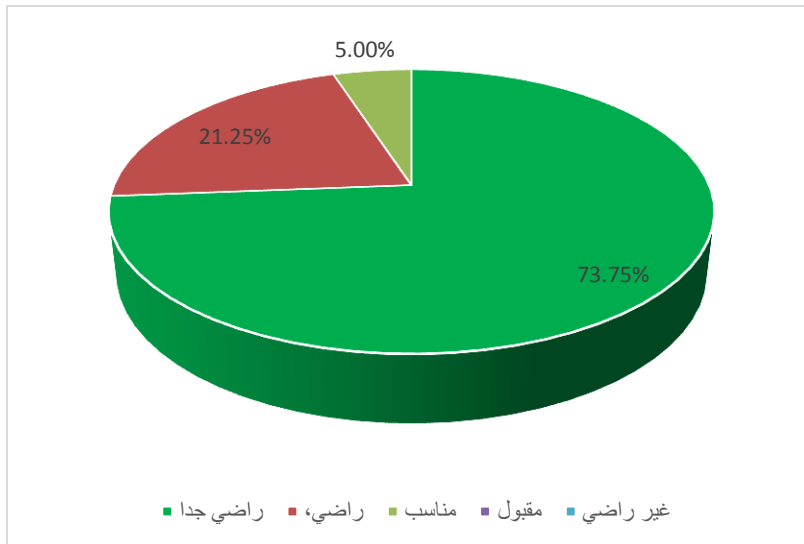
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	46
راضي	25
مناسب	9
مقبول	0
غير راضي	0

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	43
راضي	25
مناسب	8
مقبول	1
غير راضي	3

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



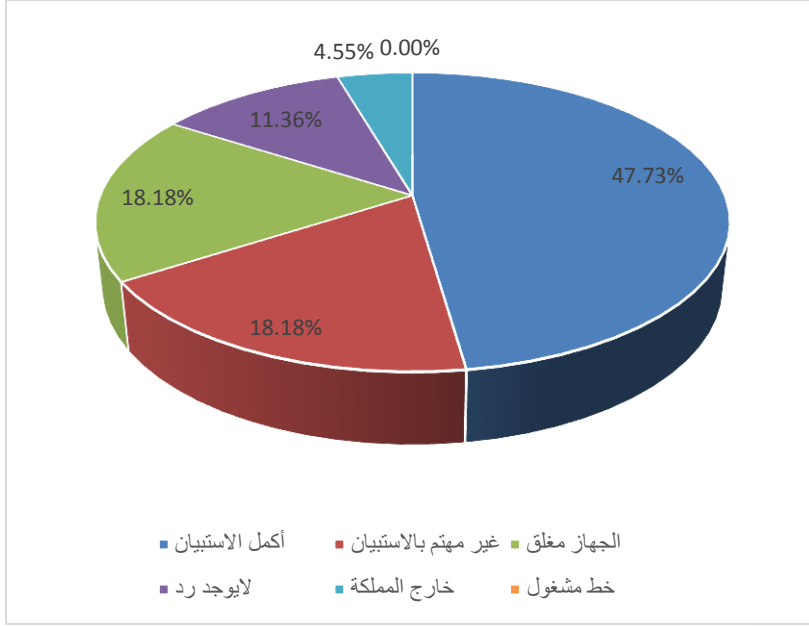
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	59
راضي	17
مناسب	4
مقبول	0
غير راضي	0

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		80
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	58	72.50%
راضي	13	16.25%
مناسب	7	8.75%
مقبول	2	2.50%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		88.19%



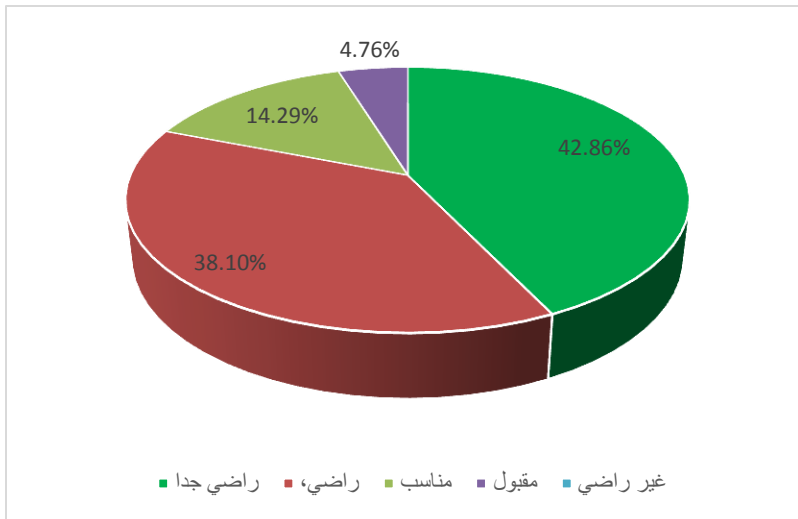
تقديم مختلف أوجه الخدمات والتسهيلات لكبار السن كالأجهزة التعويضية وتزويدهم بالأجهزة التعويضية المختلفة مجاناً كالكراسي المتحركة، كراسي الحمام، العكازات، المشايات، والسماعات الطبية.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	21
لا يوجد رد	5
الجهاز مغلق	8
غير مهتم بعمل الاستبيان	8
خط مشغول	0
خارج المملكة	2

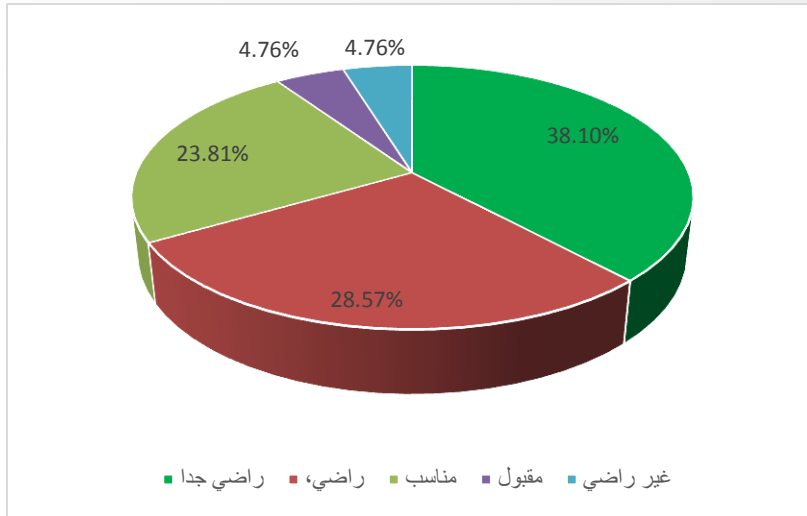
• نتائج الإستبيان

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



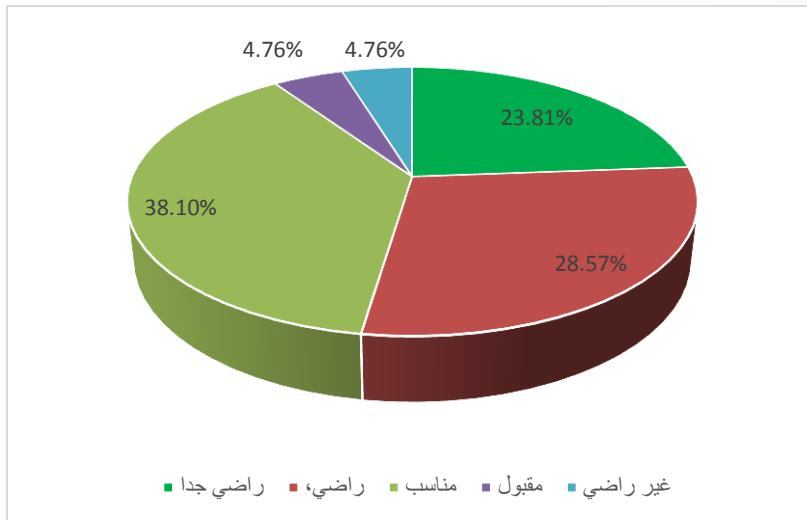
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	9
راضي	8
مناسب	3
مقبول	1
غير راضي	0

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



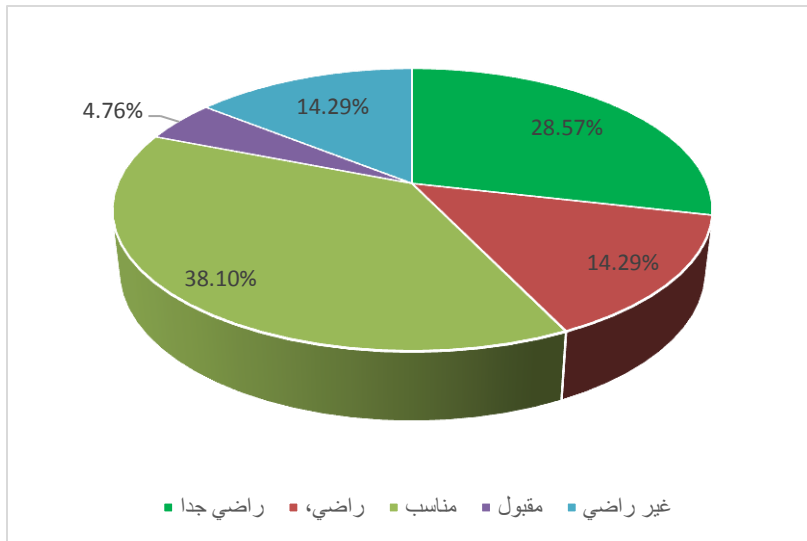
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	8
راضي	6
مناسب	5
مقبول	1
غير راضي	1

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	5
راضي	6
مناسب	8
مقبول	1
غير راضي	1

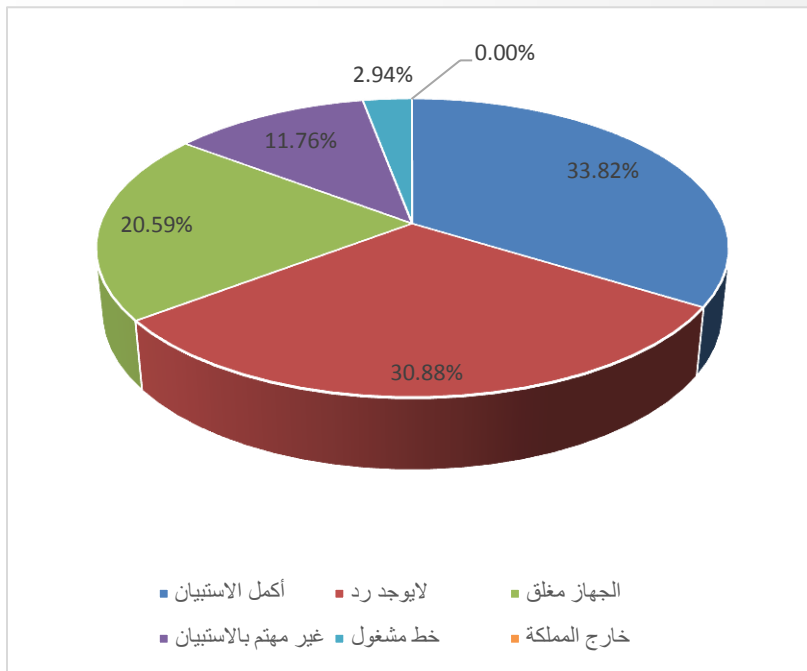
السؤال الرابع: ما هو التقييم العام للخدمات المقدمة من الوزارة؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	6
راضي	3
مناسب	8
مقبول	1
غير راضي	3

21	أكمل الاستبيان	
نسبة التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
28.57%	6	راضي جداً
33.33%	7	راضي
23.81%	5	مناسب
14.29%	3	مقبول
0.00%	0	غير راضي
67.14%	متوسط مجموع الرضا العام	

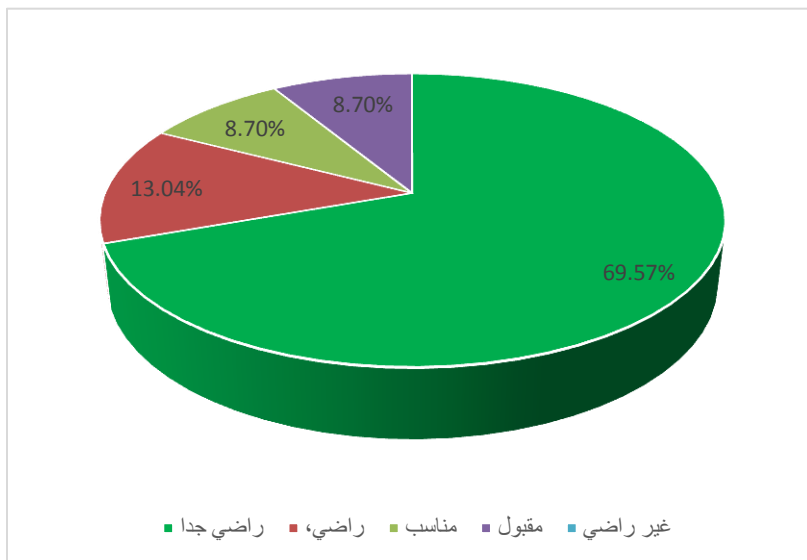
بطاقة المسن هي بطاقة تعريفية للبحريين ممن تجاوزوا الستين عاماً وكذلك تشمل على التخفيض والجهات التي يستفيدون منها.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	23
لا يوجد رد	21
الجهاز مغلق	14
غير مهتم بعمل الاستبيان	8
خط مشغول	2
خارج المملكة	0

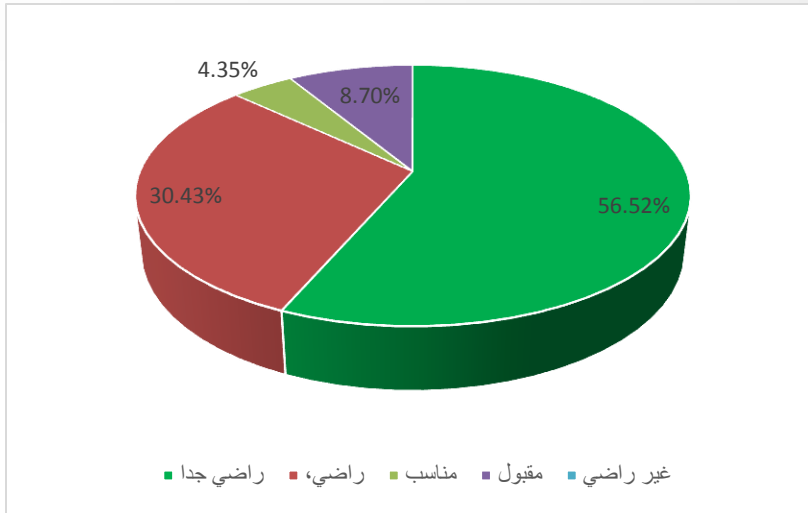
• نتائج الإستبيان

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



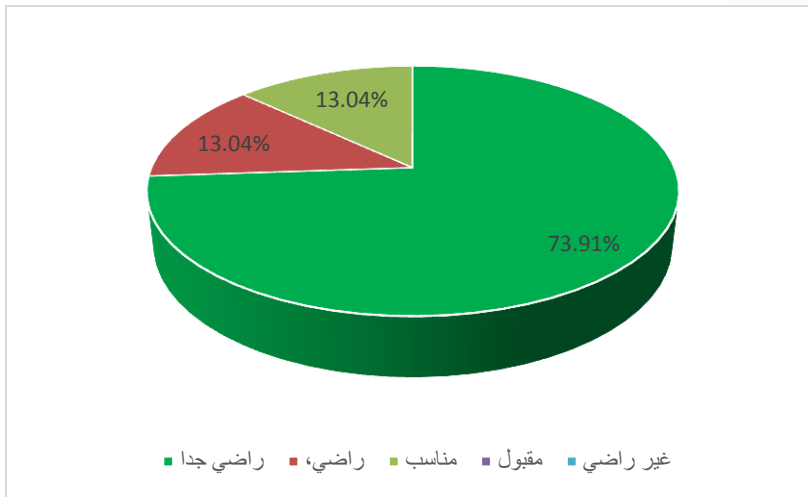
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	16
راضي	3
مناسب	2
مقبول	2
غير راضي	0

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



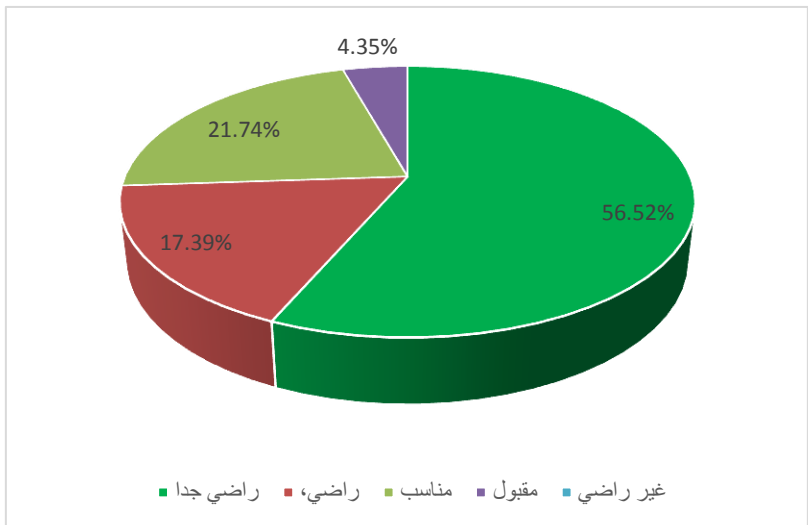
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	13
راضي	7
مناسب	1
مقبول	2
غير راضي	0

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	17
راضي	3
مناسب	3
مقبول	0
غير راضي	0

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



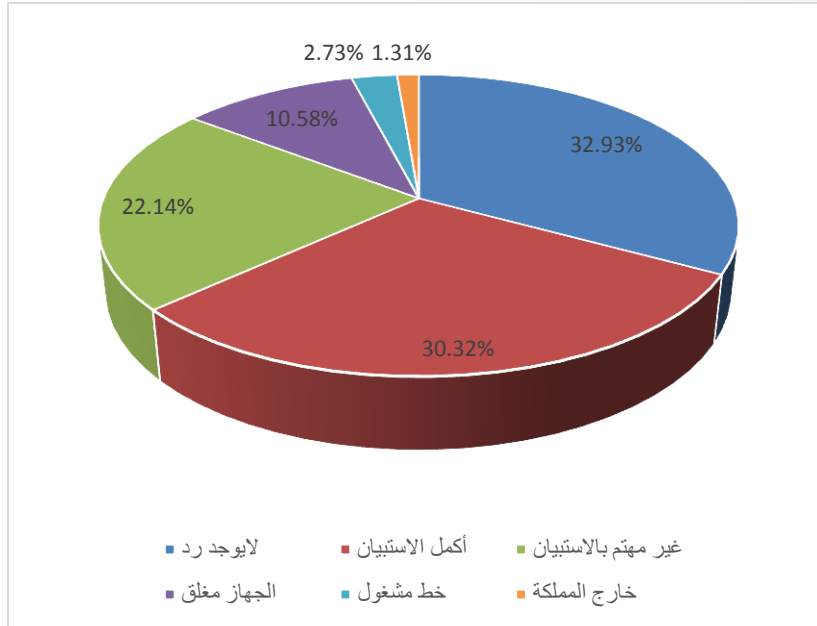
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	13
راضي	4
مناسب	5
مقبول	1
غير راضي	0

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		23
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	16	69.57%
راضي	3	13.04%
مناسب	3	13.04%
مقبول	1	4.35%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		84.78%

تتعدد الخدمات التي تقدمها الوزارة للمنظمات الأهلية المسجلة تحت مظلة قانون الجمعيات الأهلية ومنها:

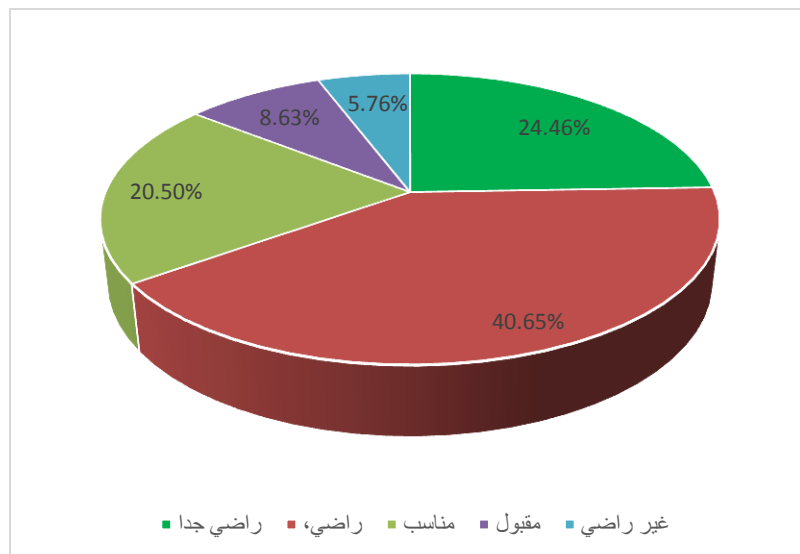
1. استلام طلبات المنظمات الأهلية بشأن تعديل النظام الأساسي أو عقد الجمعية العمومية العادية/الاستثنائية أو تحويل أموال لخارج المملكة أو الحصول على أموال من خارج المملكة أو فتح حساب بنكي أو تغيير التوقيع.
2. الزيارات الميدانية التفتيشية والتقييمية للمنظمات الأهلية.
3. المنح المالية لتمويل المشاريع.
4. تصريح جمع المال.
5. تسجيل وإشهار المنظمات الأهلية.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمال الاستبيان	278
لا يوجد رد	302
الجهاز مغلق	97
غير مهتم بعمل الاستبيان	203
خط مشغول	25
خارج المملكة	12

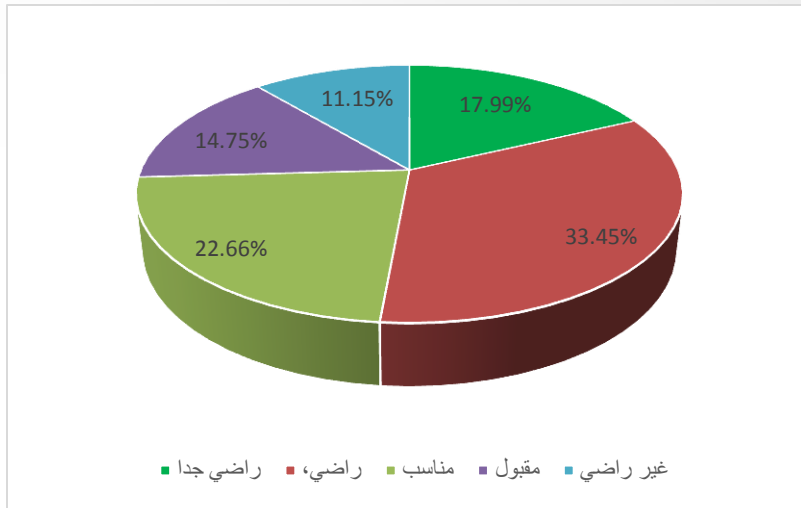
• نتائج الإستبيان

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



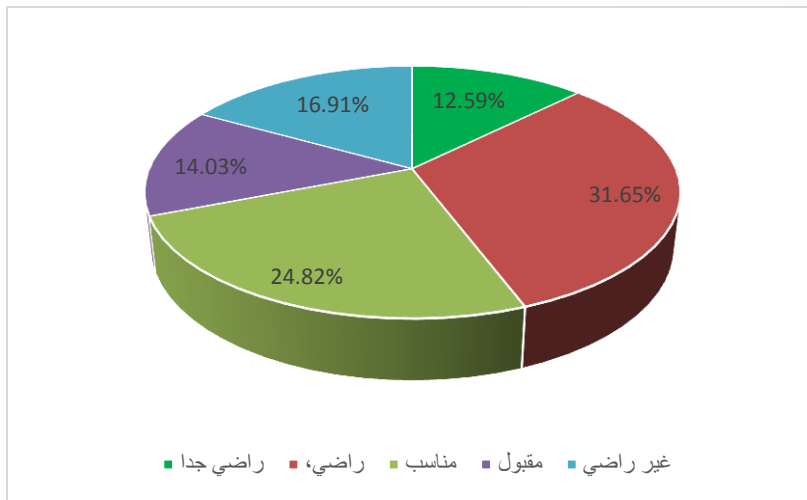
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	68
راضي	113
مناسب	57
مقبول	24
غير راضي	16

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



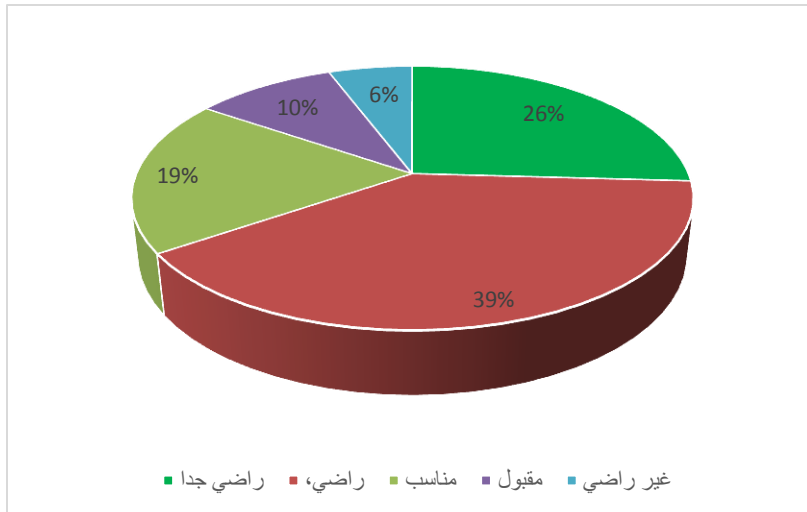
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	50
راضي	93
مناسب	63
مقبول	41
غير راضي	31

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	35
راضي	88
مناسب	69
مقبول	39
غير راضي	47

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



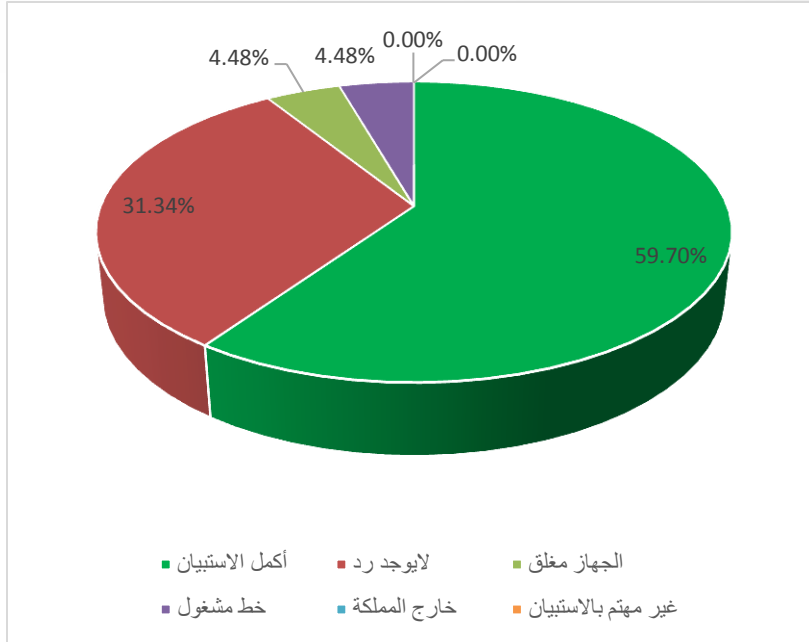
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	72
راضي	110
مناسب	53
مقبول	27
غير راضي	16

• النتائج الإجمالية للخدمة

نسبة التصنيف	أكمل الاستبيان	
	عدد الجمعيات المشاركة	التصنيف
24.82%	69	راضي جداً
24.10%	67	راضي
23.38%	65	مناسب
16.19%	45	مقبول
11.51%	32	غير راضي
60.23%	متوسط مجموع الرضا العام	

17. الأنشطة والبرامج الصيفية والفصلية للأطفال والناشئة

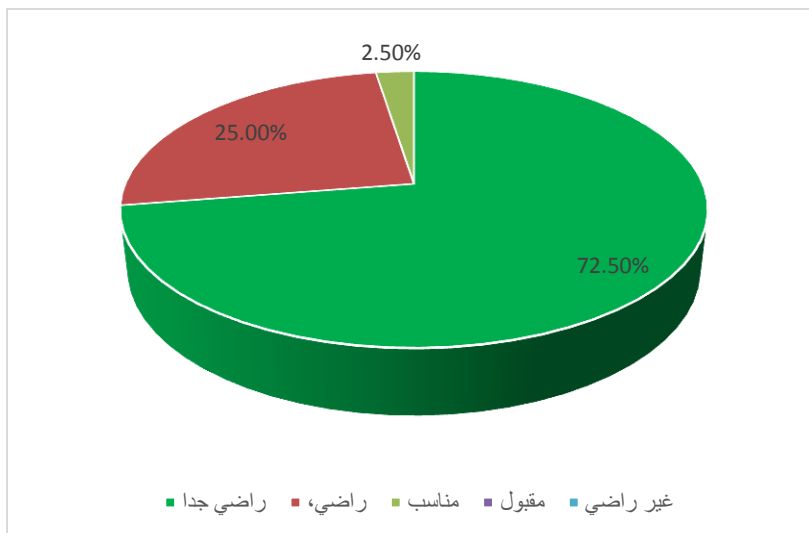
تقدم الوزارة خدماتها في مجال تنمية الطفولة عن طريق تنفيذ مشاريع وبرامج تنمي وتطور إبداعات الأطفال والناشئة ثقافياً وتعليمياً واجتماعياً وترفيهياً.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	40
لا يوجد رد	21
الجهاز مغلق	3
غير مهتم بعمل الاستبيان	0
خط مشغول	3
خارج المملكة	0

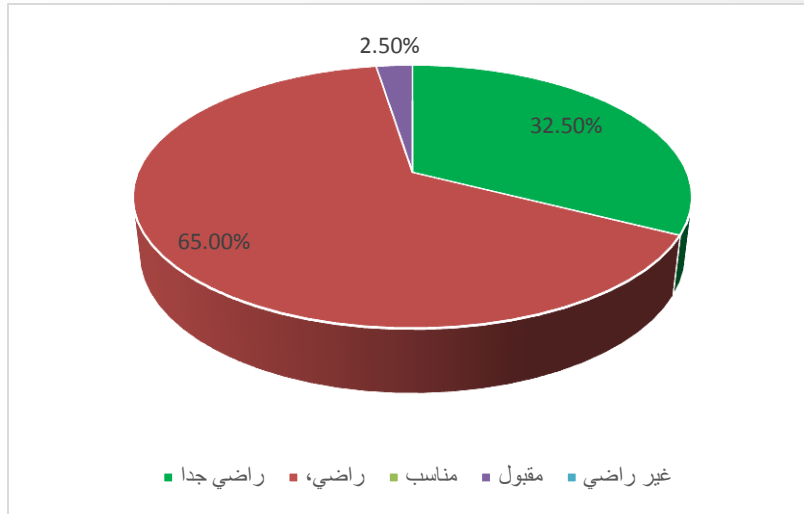
• نتائج الإستبيان

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



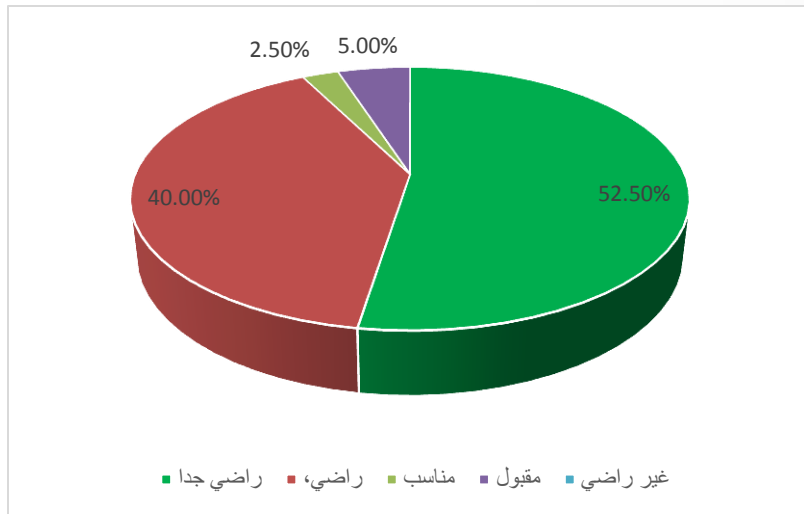
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	29
راضي	10
مناسب	1
مقبول	0
غير راضي	0

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



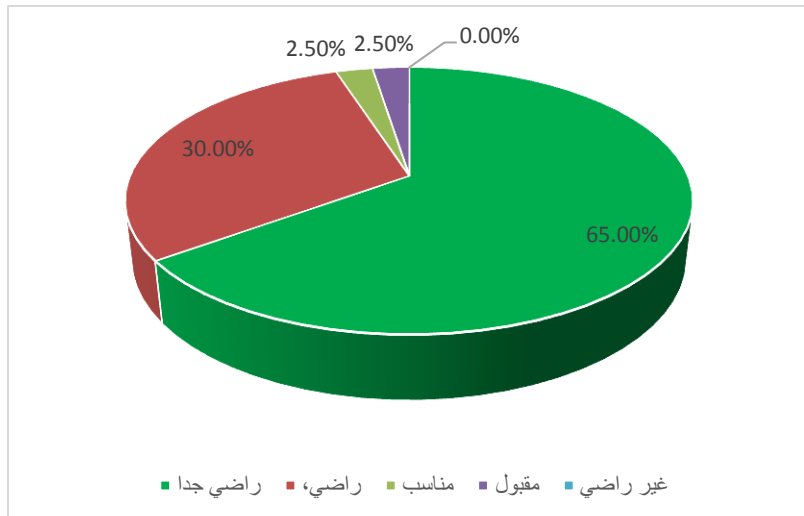
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	13
راضي	26
مناسب	0
مقبول	1
غير راضي	0

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	21
راضي	16
مناسب	1
مقبول	2
غير راضي	0

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



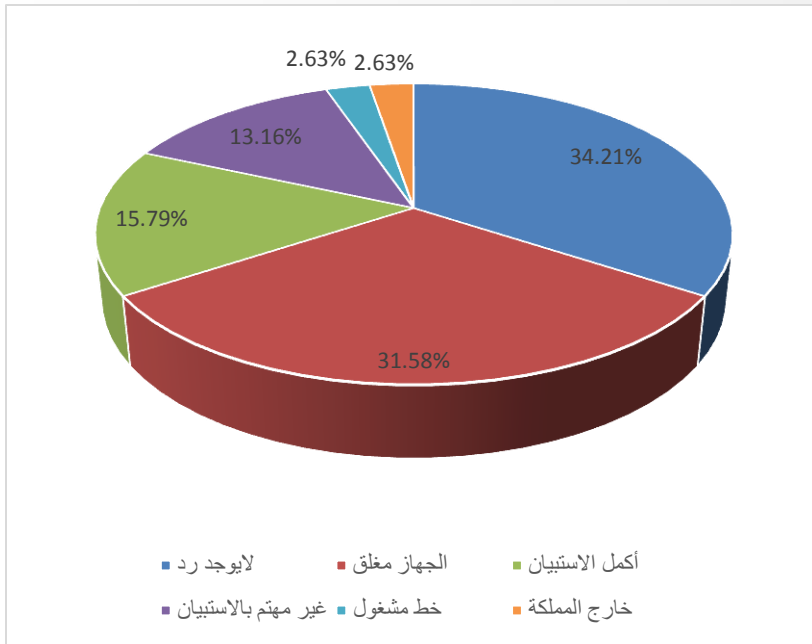
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	26
راضي	12
مناسب	1
مقبول	1
غير راضي	0

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		40
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	32	80.00%
راضي	8	20.00%
مناسب	0	0.00%
مقبول	0	0.00%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		88.88%



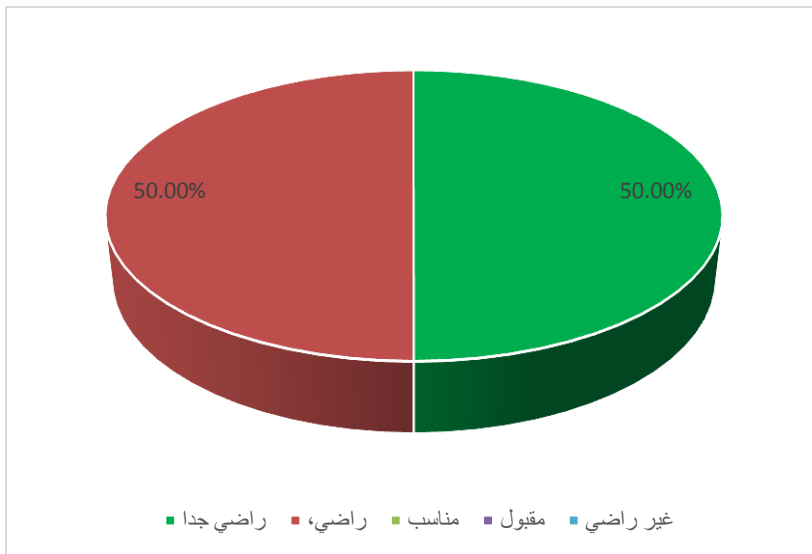
تشرف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية على إصدار التراخيص ومراقبة عمل الحضانات والتي تعنى بفئة الأطفال من شهر الى ما قبل عمر أربع سنوات.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	6
لا يوجد رد	13
الجهاز مغلق	12
غير مهتم بعمل الاستبيان	5
خط مشغول	1
خارج المملكة	1

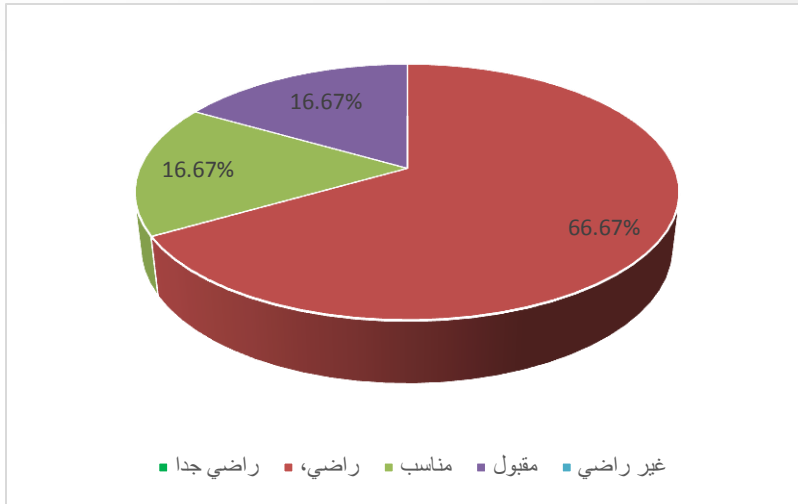
• نتائج الإستبيان

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



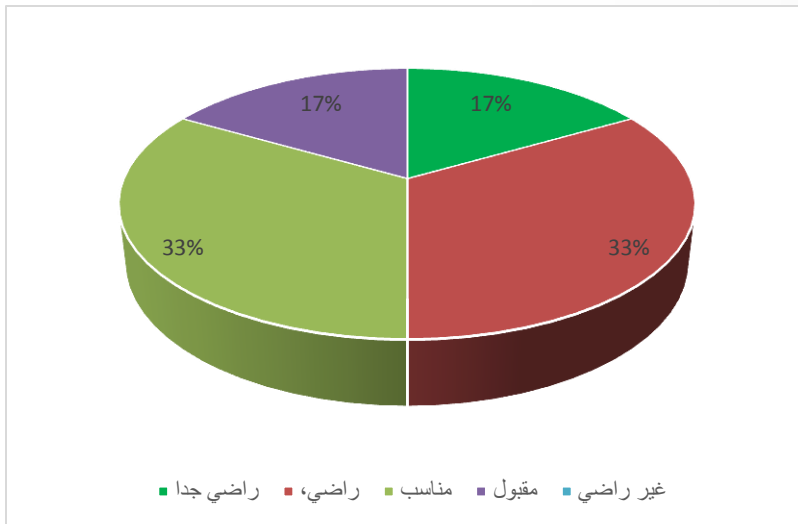
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	3
راضي	3
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



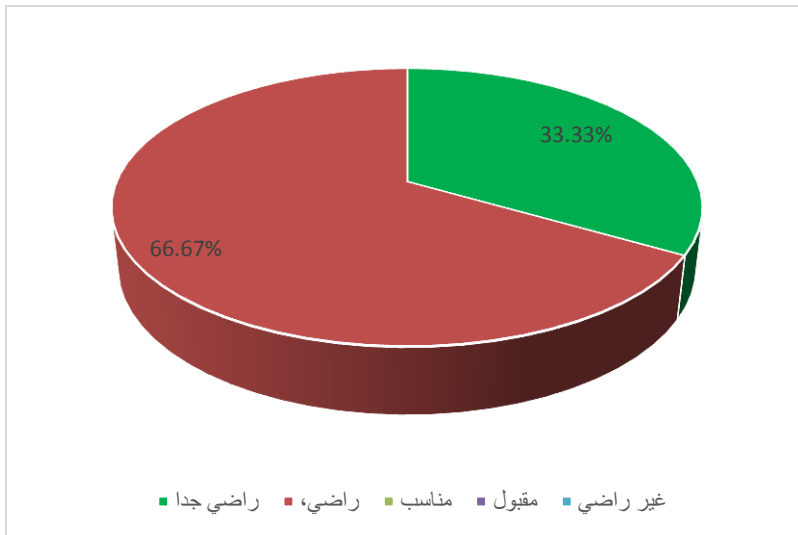
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	0
راضي	4
مناسب	1
مقبول	1
غير راضي	0

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



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

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



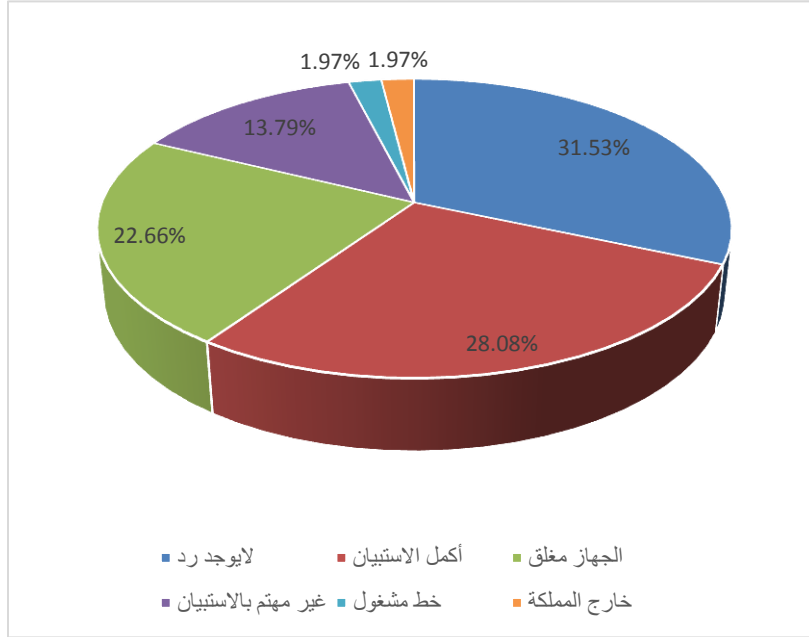
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	2
راضي	4
مناسب	0
مقبول	0
غير راضي	0

• النتائج الإجمالية للخدمة

6	أكمل الاستبيان	
	عدد المستفيدين المشاركين	التصنيف
نسبة التصنيف		
50.00%	3	راضي جداً
16.67%	1	راضي
33.33%	2	مناسب
0.00%	0	مقبول
0.00%	0	غير راضي
65.00%	متوسط مجموع الرضا العام	

19. مشروع الأسر المنتجة والتمكين الاقتصادي (مراكز الأسر المنتجة - مشروع المنزل المنتج)

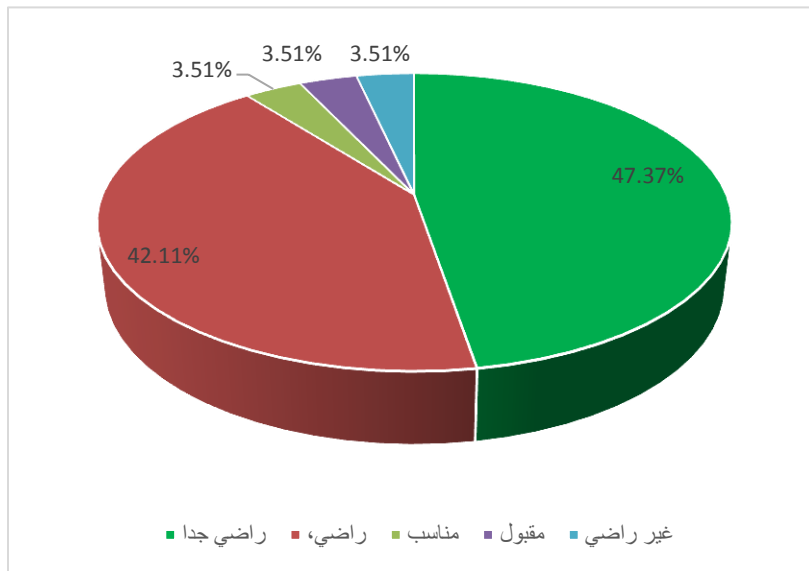
تهدف استراتيجية وزارة العمل والتنمية الاجتماعية الى التمكين الاقتصادي للمواطن البحريني وذلك بتهيئة الظروف الملائمة لكل اسرة ترغب في توفير مصدر دخل إضافي وللتدريب لدخول سوق العمل من خلال مشروع الاسر المنتجة لرفع دخلها الاقتصادي من خلال التدريب والتطوير والمتابعة لمشاريع المنزل المنتج التي تحولت الى برنامج خطوة للمشروعات المنزلية.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	57
لا يوجد رد	64
الجهاز مغلق	46
غير مهتم بعمل الاستبيان	28
خط مشغول	4
خارج المملكة	4

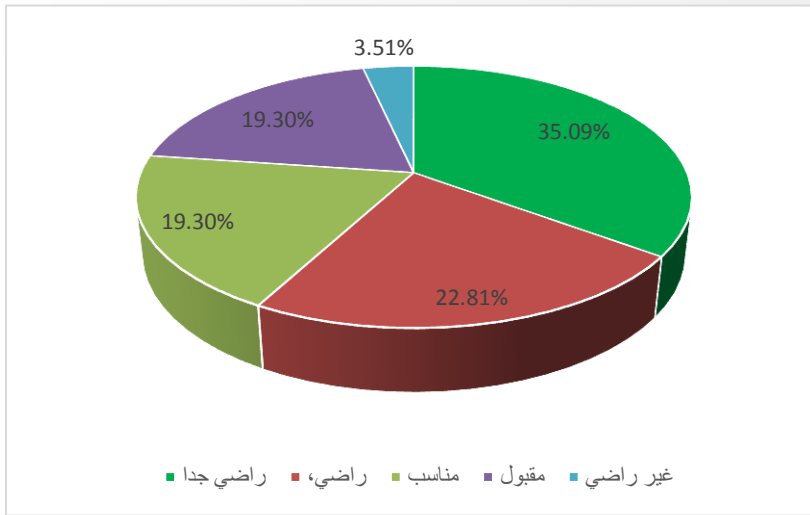
• نتائج الإستبيان

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



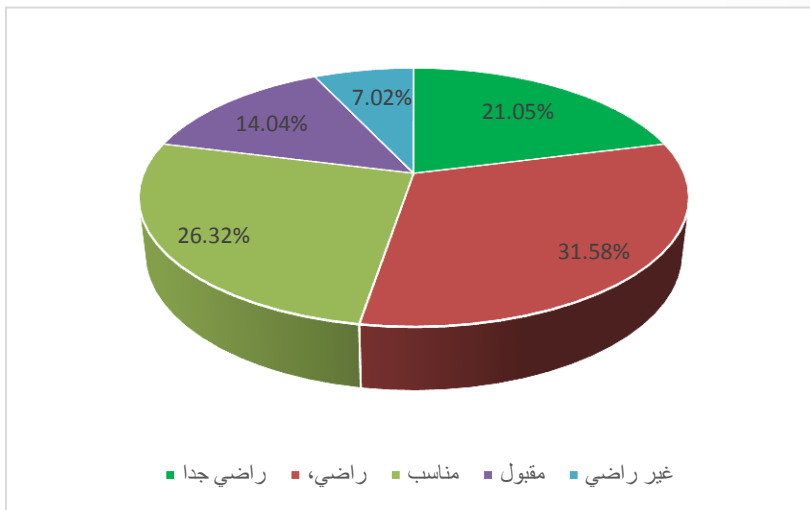
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	27
راضي	24
مناسب	2
مقبول	2
غير راضي	2

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



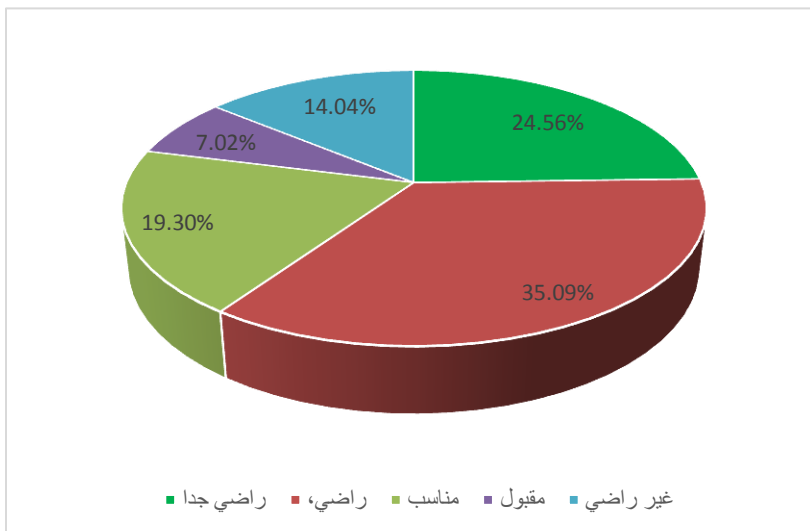
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	20
راضي	13
مناسب	11
مقبول	11
غير راضي	2

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	12
راضي	18
مناسب	15
مقبول	8
غير راضي	4

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

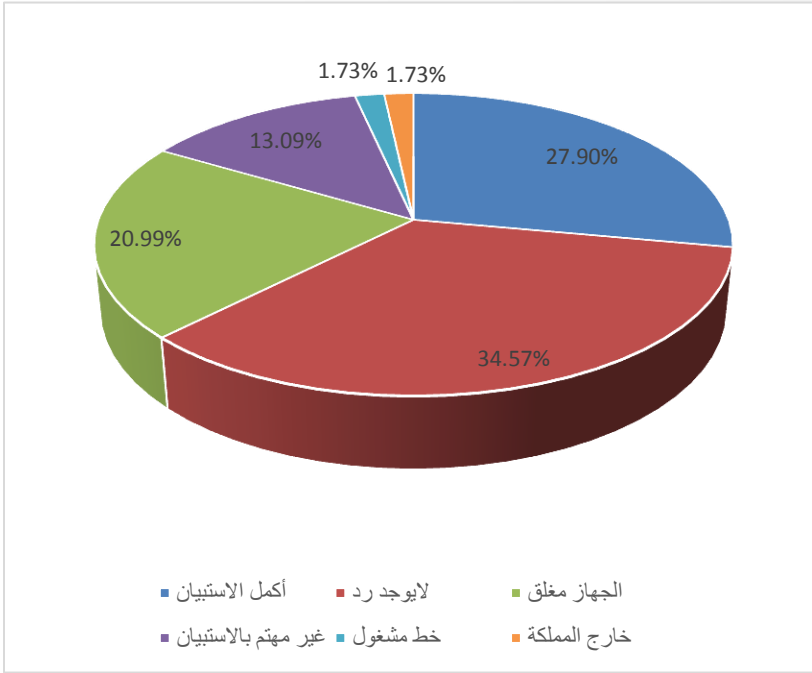


التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	14
راضي	20
مناسب	11
مقبول	4
غير راضي	8

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	16	28.07%
راضي	17	29.82%
مناسب	15	26.32%
مقبول	6	10.53%
غير راضي	3	5.26%
متوسط مجموع الرضا العام		66.67%

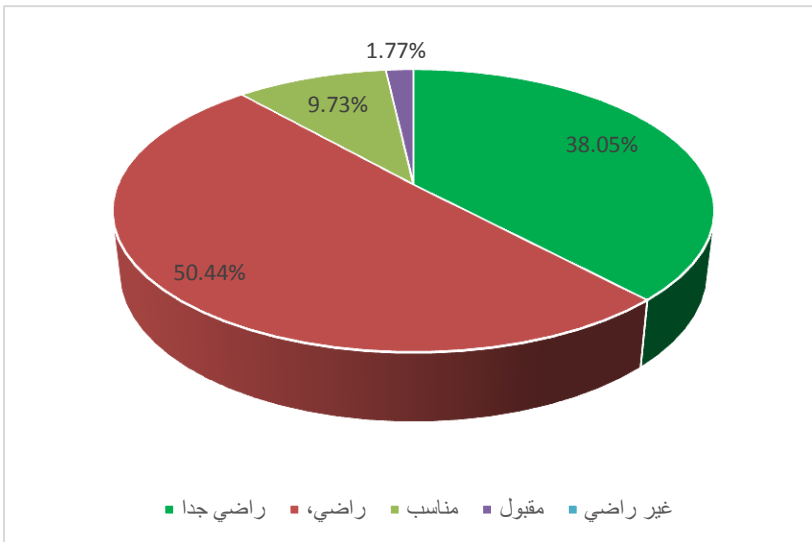
تنظم المراكز الاجتماعية برامج وأنشطة وفعاليات وحملات لنشر الوعي المجتمعي والاحتفال بالمناسبات المحلية والعربية والعالمية وإقامة ورش العمل والمحاضرات التوعوية وإقامة المهرجانات لزيادة التماسك المجتمعي بالمراكز الاجتماعية.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	113
لا يوجد رد	140
الجهاز مغلق	85
غير مهتم بعمل الاستبيان	53
خط مشغول	7
خارج المملكة	7

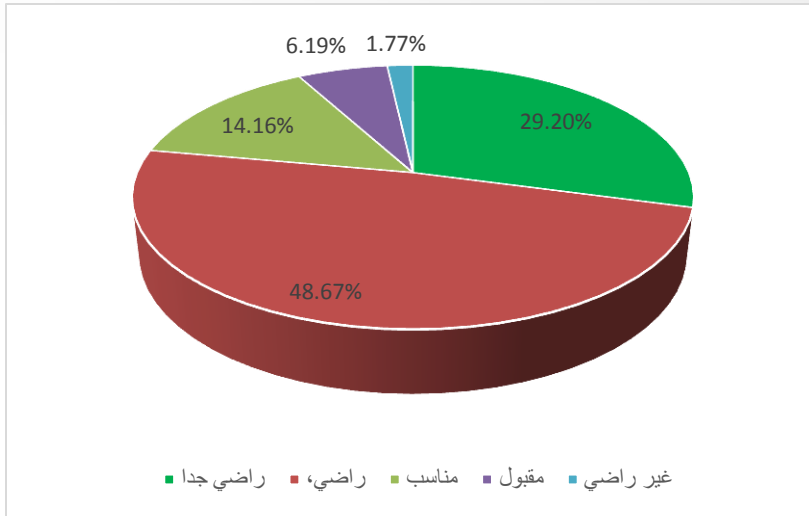
• نتائج الإستبيان

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



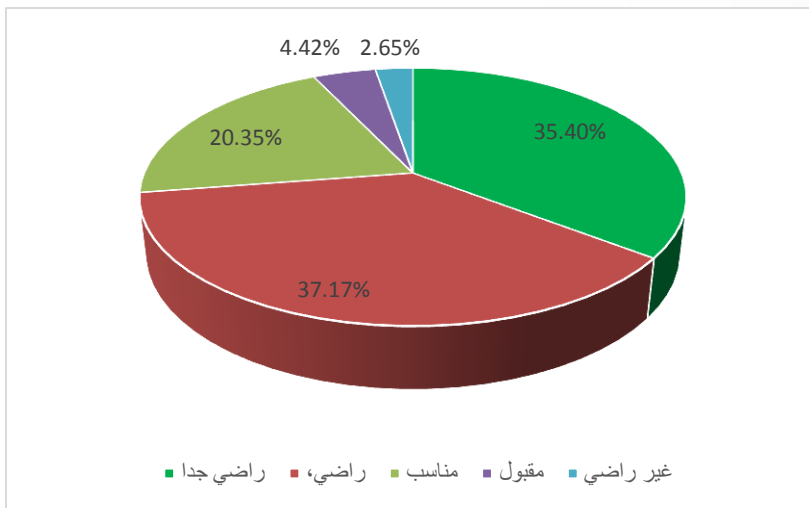
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	43
راضي	57
مناسب	11
مقبول	2
غير راضي	0

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



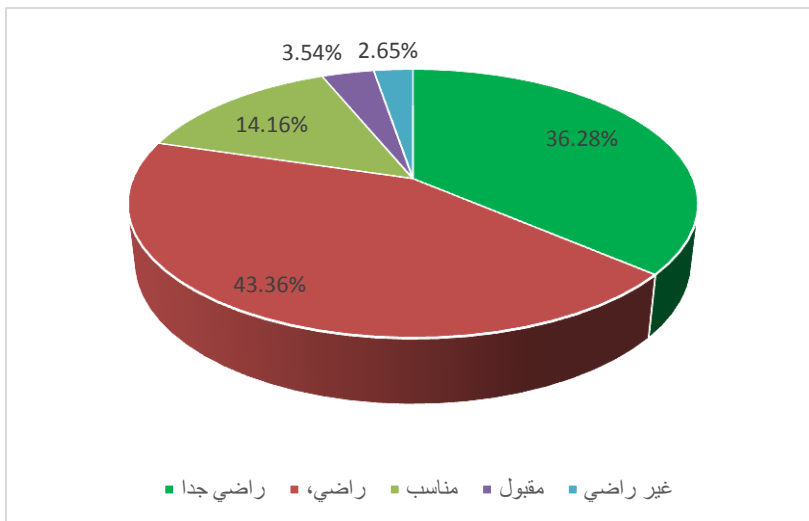
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	33
راضي	55
مناسب	16
مقبول	7
غير راضي	2

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	40
راضي	42
مناسب	23
مقبول	5
غير راضي	3

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



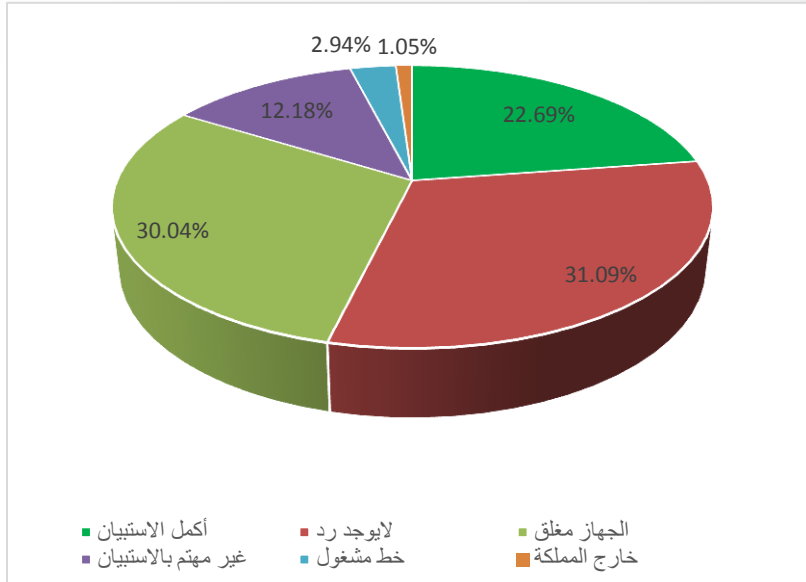
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	41
راضي	49
مناسب	16
مقبول	4
غير راضي	3

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		113
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	55	48.67%
راضي	36	31.86%
مناسب	15	13.27%
مقبول	5	4.42%
غير راضي	2	1.77%
متوسط مجموع الرضا العام		77.30%

21. الدورات التدريبية بالمراكز الاجتماعية

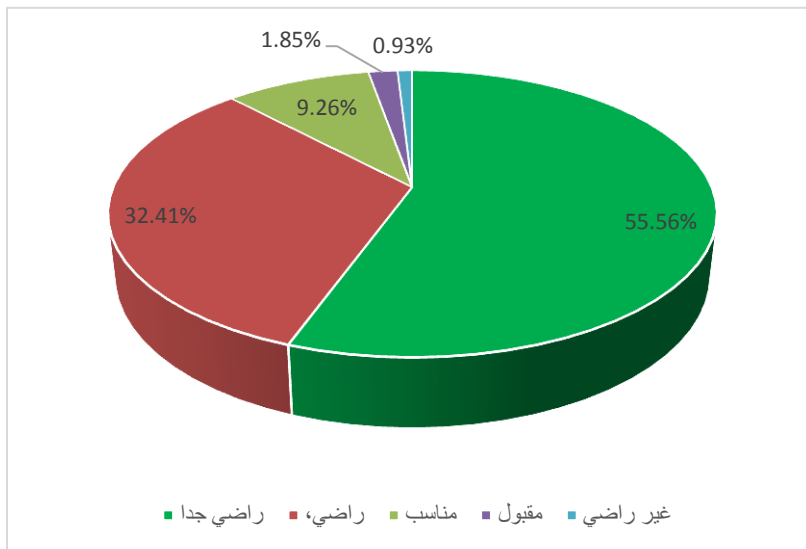
تقدم المراكز الاجتماعية الخدمات والدورات التدريبية والبرامج الانمائية والرعاية إلى المواطنين بما يساهم في رقي الوطن والمجتمع.



حالة الإتصال	نتيجة الإتصال
أكمل الاستبيان	108
لا يوجد رد	148
الجهاز مغلق	143
غير مهتم بعمل الاستبيان	58
خط مشغول	14
خارج المملكة	5

• نتائج الإستبيان

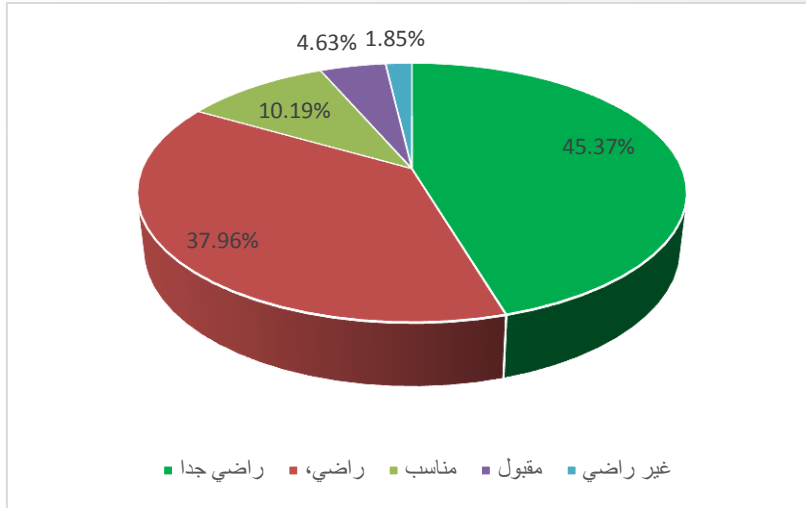
السؤال الأول: كيف تقيم مبادرة الموظف في تقديم الخدمة، من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتك بفاعلية؟



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	60
راضي	35
مناسب	10
مقبول	2
غير راضي	1

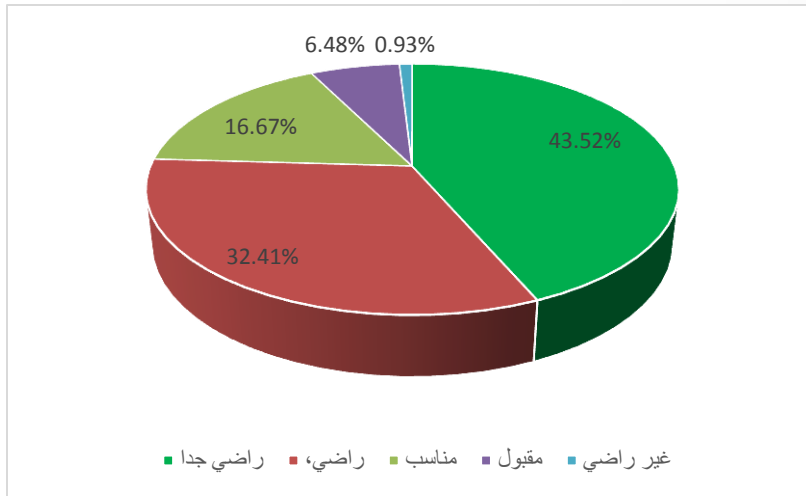
21. الدورات التدريبية بالمراكز الاجتماعية

السؤال الثاني: كيف تقيم مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة؟



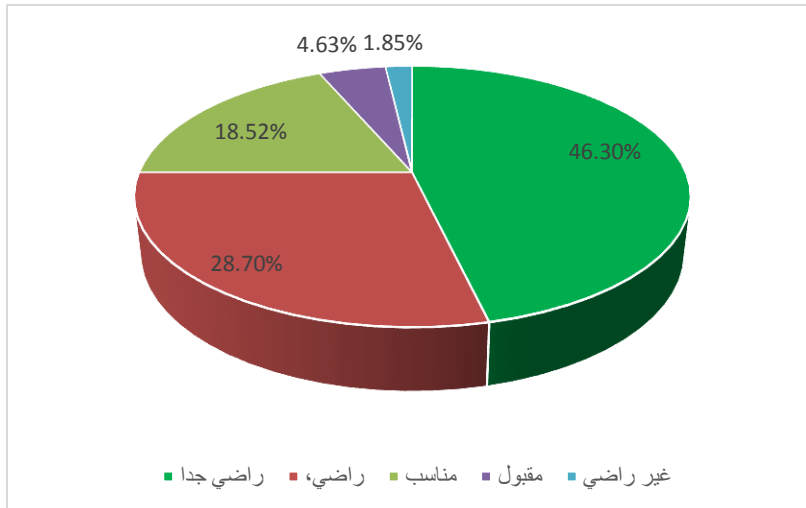
التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	49
راضي	41
مناسب	11
مقبول	5
غير راضي	2

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	47
راضي	35
مناسب	18
مقبول	7
غير راضي	1

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



التصنيف	عدد المشاركين
راضي جدا	50
راضي	31
مناسب	20
مقبول	5
غير راضي	2

• النتائج الإجمالية للخدمة

أكمل الاستبيان		108
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	59	54.63%
راضي	26	24.07%
مناسب	19	17.59%
مقبول	3	2.78%
غير راضي	1	0.93%
متوسط مجموع الرضا العام		80.09%

