



جمعية المودة  
للتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for  
Family Development

# تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة

2022م

## تحليل نتائج قياس رضا ذوي المصلحة للعام 2022م

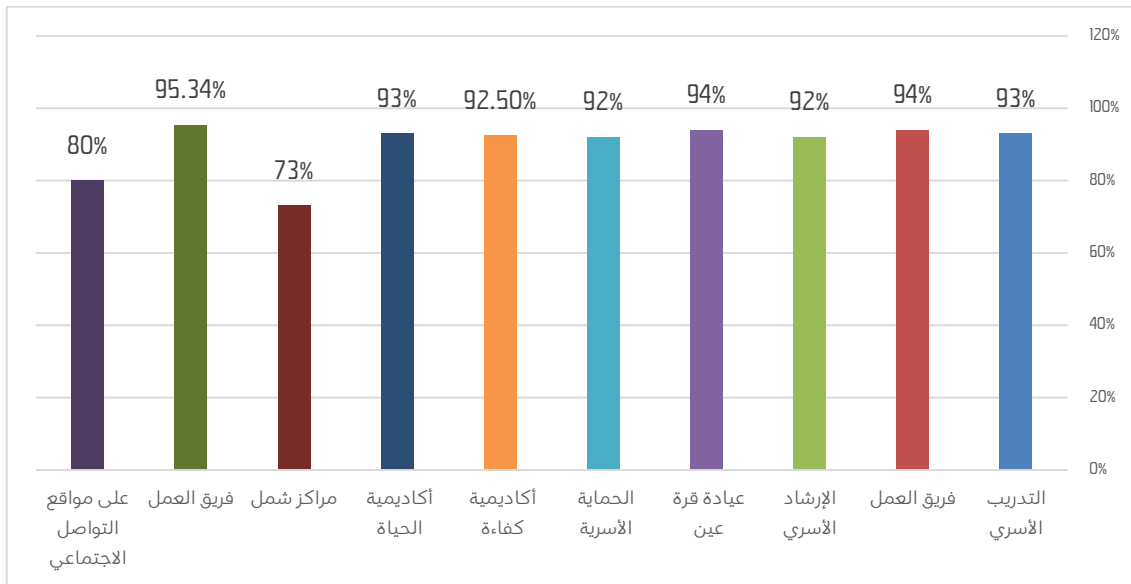
عدد العيّنة 37,108

نسبة الرضا العام من الخدمات للعام 2022:

93%

نسبة الرضا عن خدمات الجمعية للعام 2022:

1. نسبة الرضا عن خدمة أكاديمية العائلة لتعزيز مهارات جودة الحياة الأسرية 93%
2. نسبة الرضا عن خدمة مركز المودة للإرشاد الأسري وفض النزاعات 92%
3. نسبة الرضا عن خدمة تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة 73%
4. نسبة الرضا عن خدمة أكاديمية الحياة لتمكين المرأة 92.50%
5. نسبة الرضا عن خدمة الحماية الأسرية 93%
6. نسبة الرضا عن خدمة أكاديمية كفاءة 92.50%
7. نسبة الرضا عن خدمة عيادة قرّة عين 94%
8. نسبة رضا المانحين 94%
9. نسبة رضا فريق العمل 96%

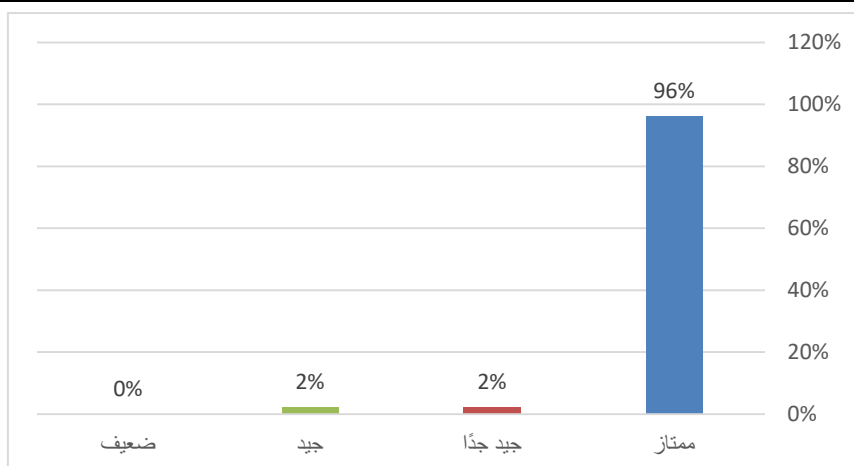


## 1: قياس رضا المستفيدين بأداة الاستبيان الالكتروني:

### 1-1: أكاديمية العائلة لتعزيز مهارات جودة الحياة الأسرية، العدد (11,184):

#### 1-1-1: تقييم المادة التدريبية:

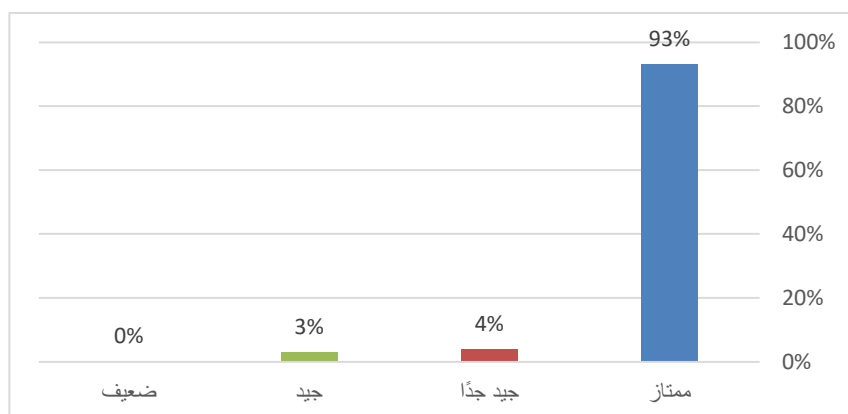
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن المادة التدريبية	96%	2%	2%	0%



يتضح من خلال تقييم المتدربين للمادة التدريبية أن هناك رضاً بلغت نسبته 96%، وهذه النتيجة تعتبر عالية جداً مما يدل على جودة المواد التدريبية التي تقدمها جمعية المودة، كما يزيد فرص أن يصنع المحتوى العلمي أثراً لدى المستفيدين.

#### 1-1-2: تقييم أداء المدرب:

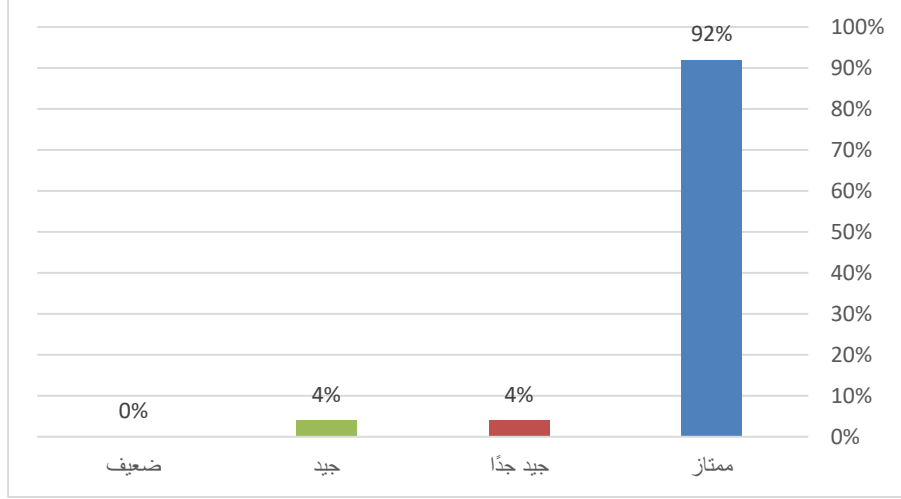
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن أداء المدرب	93%	4%	3%	0%



نال أداء المدرب نسبة رضا بلغت 93% مما يؤكد أن المودة تستعين بمدرسين ذوي كفاءة عالية، وأنها تبني اختيارها للمدرسين بناءً على معايير ومواصفات مهنية وأخلاقية وعلمية عالية.

### 1-1-3: تقييم البيئة التدريبية:

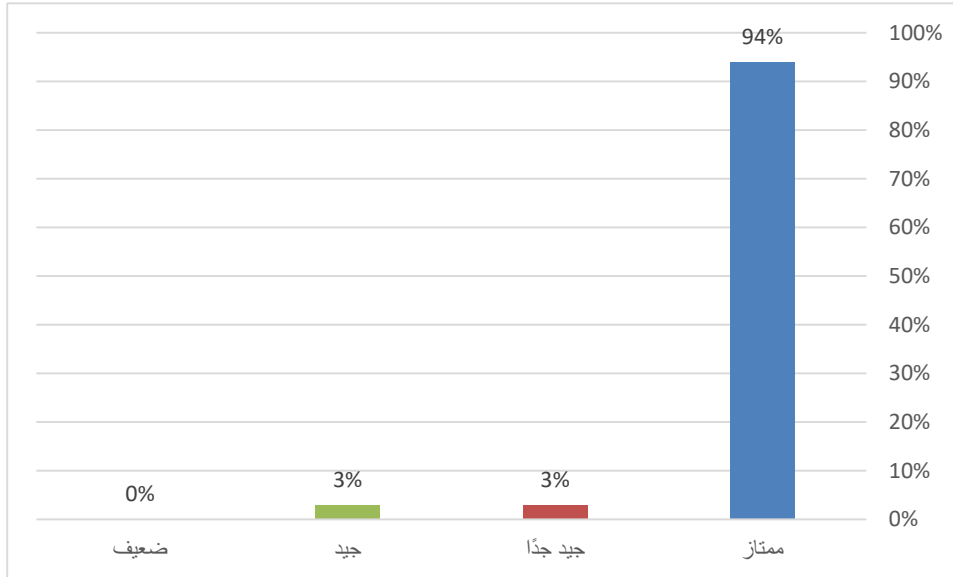
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن البيئة التدريبية	92%	4%	4%	0%



بتحول التدريب بشكل كامل إلى القاعات الإلكترونية إلا أن تقييم البيئة التدريبية نال نسبة رضا بلغت 92%، مما يشير إلى استخدام المودة لقاعات إلكترونية بمواصفات تقنية عالية.

### 1-1-4: تقييم جودة خدمة التدريب:

الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن جودة خدمة التدريب	94%	3%	3%	0%



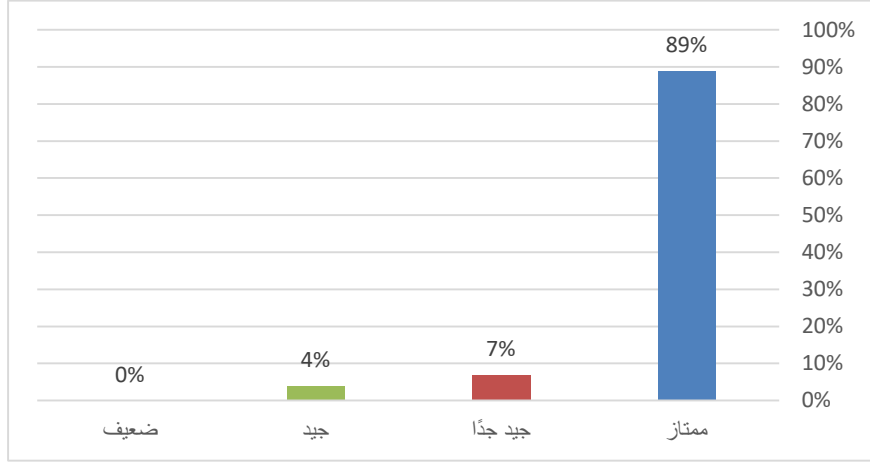
وبشكل عام فإن خدمة التدريب الأسري بالجمعية تعتبر ذات جودة عالية بناءً على نسبة الرضا لدى المستفيدين التي بلغت 93%.

إذن متوسط نسبة رضا المستفيدين من خدمة التدريب بلغت 93%

## 1-2: أكاديمية الحياة لتمكين المرأة، العدد (748):

### 1-2-1: تقييم المادة التدريبية:

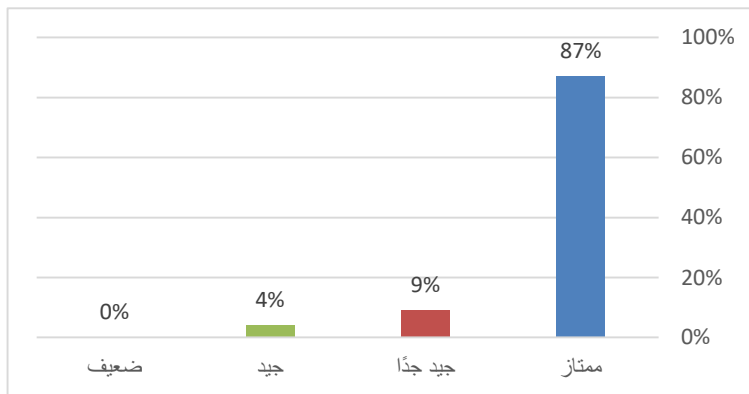
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن المادة التدريبية	89%	7%	4%	0%



يظهر من خلال تقييم المتدربات للمادة التدريبية أن هناك رضاً بدرجة كبيرة لديهم بلغت نسبته 89%، وهذه النتيجة تدل على جودة المواد التدريبية التي تقدمها جمعية المودة، مما يزيد فرص أن يصنع المحتوى العلمي أثراً لدى المتدربات.

### 1-2-2: تقييم أداء المدربة:

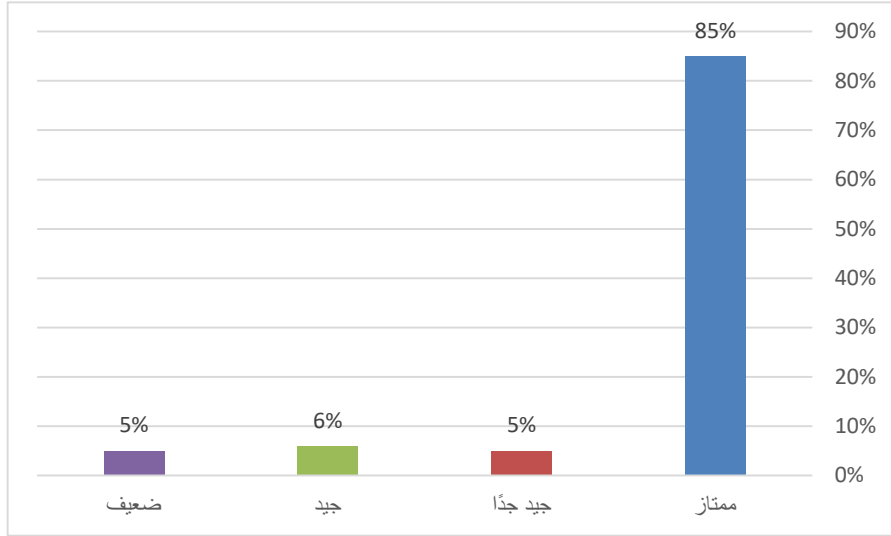
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن أداء المدربة	87%	9%	4%	0%



بلغت نسبة الرضا من أداء المدربات 87% الأمر الذي يدل على حسن اختيار المدربات لبرنامج أكاديمية الحياة لتمكين المرأة، وذلك من خلال تطبيق المعايير المعتمدة في ذلك.

### 3-2-1: تقييم البيئة التدريبية:

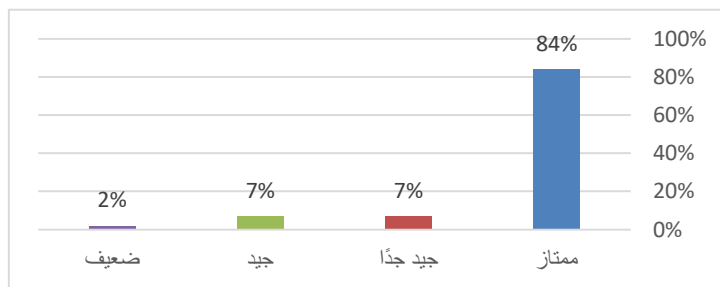
الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن البيئة التدريبية	85%	5%	6%	5%



يظهر من خلال النتيجة اعلاها أن تقييم البيئة التدريبية نال نسبة رضا أقل من بقية محاور التقييم الأخرى، إذ بلغت 85%، ويرجع ذلك إلى أن التدريب الحربي يحتاج إلى كثير من الأدوات والمعدات والمكان الذي يناسب هذه النوعية من التدريب التي تعتمد على الأداء اليدوي.

### 4-2-1: تقييم جودة خدمة التدريب:

الموضوع	ممتاز	جيد جدًا	جيد	ضعيف
نسبة الرضا عن جودة خدمة التدريب	84%	7%	7%	2%

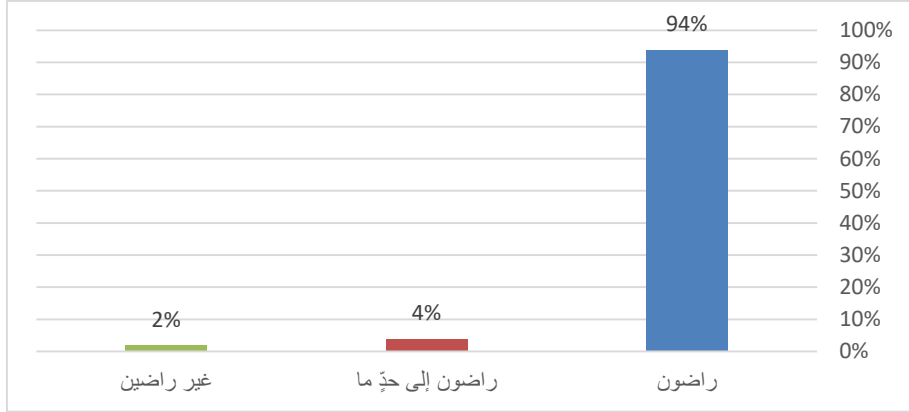


تم تقييم جودة التدريب في خدمة أكاديمية الحياة لتمكين المرأة بأنه ممتاز بنسبة بلغت 93%

إذن متوسط نسبة الرضا العام عن أكاديمية الحياة لتمكين المرأة 93%

### 1-3: نتائج الرضا عن خدمة الحماية الأسرية، العدد (8,469):

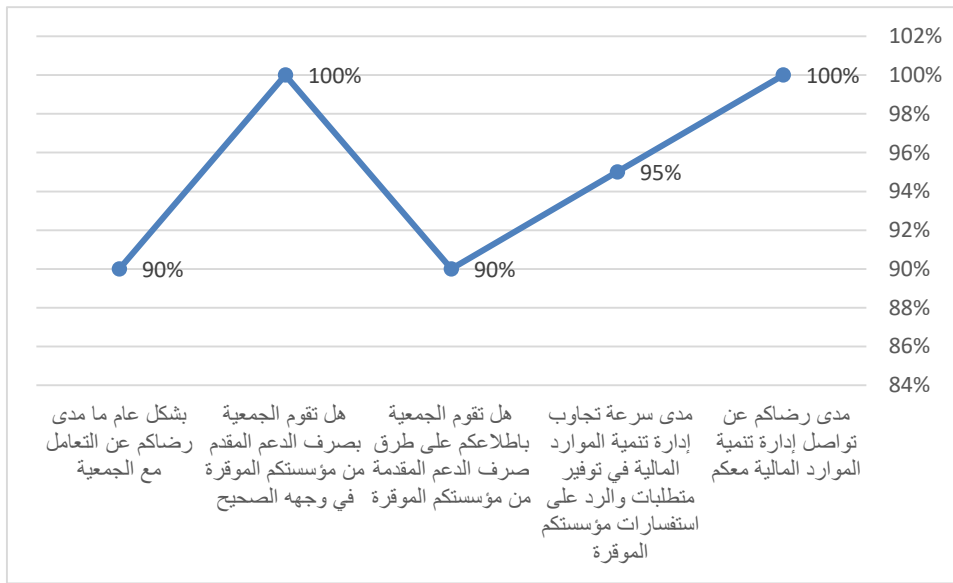
غير راضين	راضون إلى حدّ ما	راضون	نسبة الرضا عن خدمة الحماية الأسرية
%2	%4	%94	



إذن متوسط نسبة الرضا العام عن خدمة الحماية الأسرية 92%

## 1-4 مؤشرات نتائج رضا المانحين:

0	1	2	3	4	5	الموضوع
%0	%0	%0	%0	0%	100%	مدى رضاكم عن تواصل إدارة تنمية الموارد المالية معكم
%0	%0	%0	%0	0%	95%	مدى سرعة تجاوب إدارة تنمية الموارد المالية في توفير متطلبات والرد على استفسارات مؤسساتكم الموقرة
%0	%0	%0	%0	20%	90%	هل تقوم الجمعية باطلاعكم على طرق صرف الدعم المقدمة من مؤسساتكم الموقرة
%0	%0	%0	%0	0%	100%	هل تقوم الجمعية بصرف الدعم المقدم من مؤسساتكم الموقرة في وجهه الصحيح
%0	%0	%0	%0	0%	90%	بشكل عام ما مدى رضاكم عن التعامل مع الجمعية



إذن متوسط نسبة الرضا لدى المانحين 94%



## و) مؤشرات نتائج فريق العمل:



إذن متوسط نسبة الرضا لدى العاملين بالجمعية 96%

2: قياس رضا المستفيدين بأداة الاتصال الهاتفية:

1-2: مركز المودة للإرشاد الأسري وفض النزاعات، العدد (2300):

متوسط رضا المستفيدين من الإرشاد الهاتفية				
التقييم	عالية	جيد	منخفض	المجموع
العدد	1,455	45	0	1500
النسبة	97%	3%	0%	100%

رضا المستفيدين من الإرشاد بالمقابلة				
التقييم	عالية	جيد	منخفض	المجموع
العدد	540	32	28	600
النسبة	90%	5.34%	4.66%	100%

رضا المستفيدين من الإرشاد الإلكتروني				
التقييم	عالية	جيد	منخفض	المجموع
العدد	172	20	8	200
النسبة	86%	10%	4%	100%

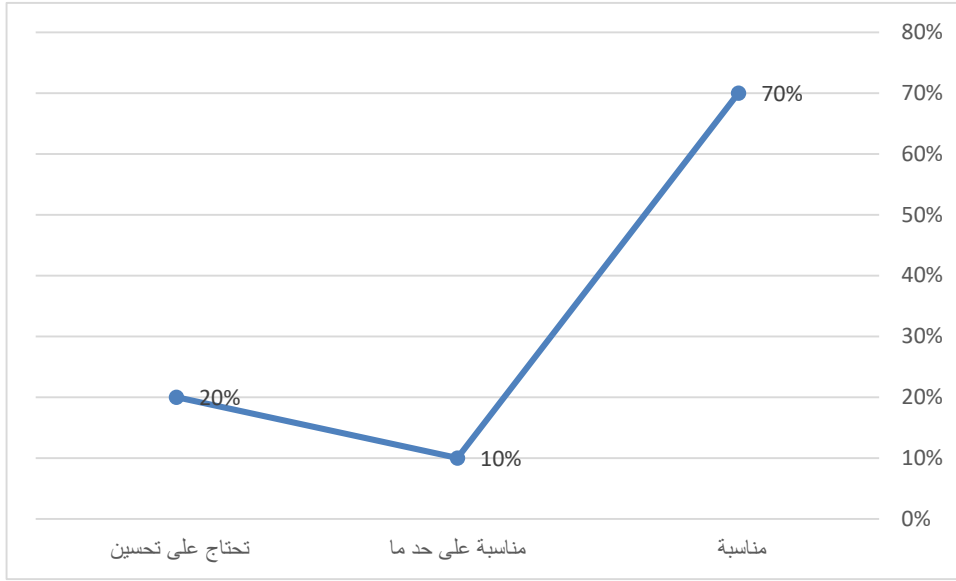
يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن خدمة الإرشاد والإصلاح الأسري أعلاه أن متوسط التقدير بـ(عالية) في جميع خدمات الإرشاد والإصلاح بأنواعه الأربعة حصل على نسبة 97% في الإرشاد بالهاتف، و90% في الإرشاد بالمقابلة، و86% في الإرشاد الإلكتروني، وبالتالي فإن متوسط نسبة الرضا هو 92%.

إذن متوسط نسبة الرضا العام عن خدمة الإرشاد والإصلاح الأسري 92%

3: قياس رضا المستفيدين بأداة المقابلة الشخصية:

### 1-3: (شَمَل) تنفيذ أحكام الرؤيا والزيارة العدد (3,366):

الموضوع	مناسبة	مناسبة إلى حد ما	تحتاج إلى تحسين
نسبة الرضا عن خدمة (شَمَل) لتنفيذ أحكام الزيارة للمحظونين من الأسر المنفصلة	70%	10%	20%

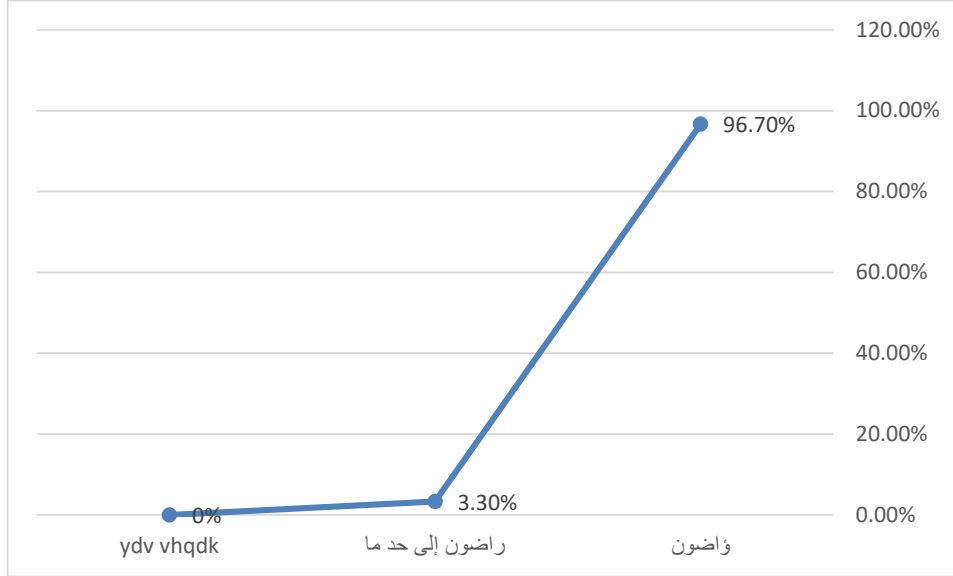


يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة أعلاه أن التقدير (مناسبة) حصل على نسبة 70%، والتقدير (مناسبة) حصل على نسبة 20%، والتقدير (تحتاج إلى تحسين) حصل على نسبة 10%، وعليه فإن متوسط نسبة الرضا من خدمات تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة 73%

إذن متوسط نسبة الرضا العام من خدمات تنفيذ أحكام الزيارة للأسر المنفصلة 73%

## 2-3: نتائج الرضا عن خدمة قرة عين، العدد (724):

راضون	غير راضين	راضون إلى حدّ ما
96.70%	0%	3.3%



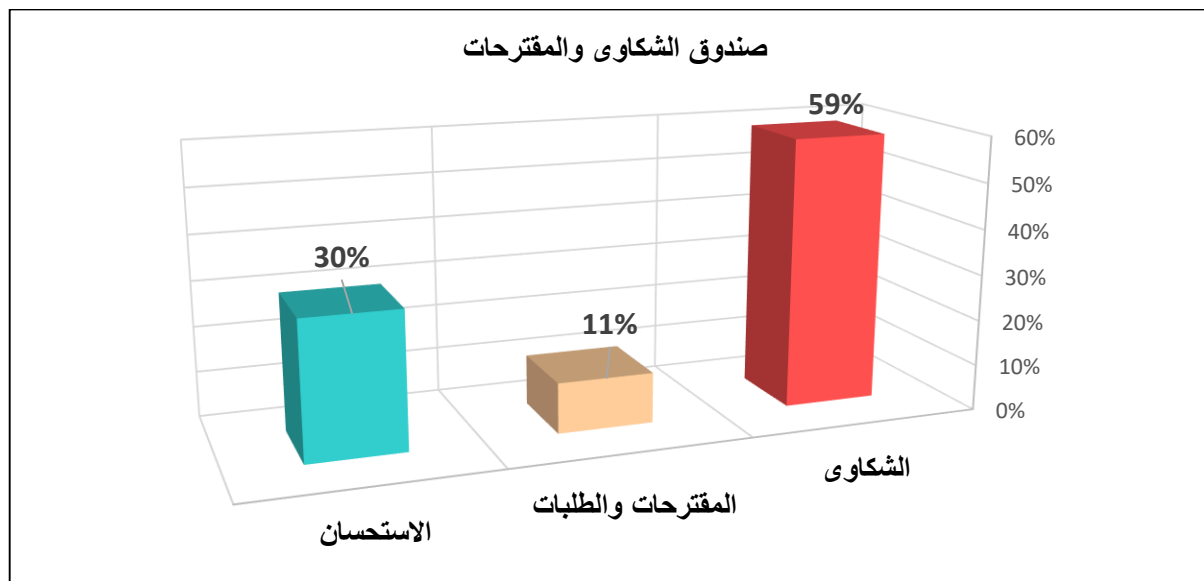
يتضح من خلال نتيجة تقييم الرضا عن عيادة قرة عين أعلاه أن التقدير (راضون) حصل على نسبة 96.70%، والتقدير (راضون إلى حد ما) حصل على نسبة 3.3%، والتقدير (غير راضين) حصل على نسبة 0%، وعليه فإن متوسط نسبة الرضا من خدمات عيادة قرة عين 94%

**إذن متوسط نسبة الرضا العام عن خدمة قرة عين 94%**



### خامساً: صندوق الشكاوى والمقترحات بجمعية المودة

موضوع التقييم	العدد	النسبة
الشكاوى	59	%59
المقترحات	11	%11
الاستحسان	30	%30
المجموع	100	%100



## أ) الشكاوى:

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
ماجد صالح الغامدي	التدريب	الباحة	اخذت عندكم دورتين ولما ابغى اطبع الشهادة لا تظهر لدي اي شهادة .
Jeddah	شمل	Jeddah	<p>- التأخير في جدولة مواعيد الأخصائيين. ( السرعة في تحديد الجلسات الواحدة تلو الأخرى )</p> <p>- عند موعد التسليم يتم مسالة الابناء عن سبب رفضهم واقتاعهم بإلحاح بالذهاب للزيارة بما يقارب ٣٠-٤٠ دقيقة. ( لا بد من تحديد وقت محدد وعدم الحاح على الاطفال حتى لا تتحمل الجمعية مسؤولية الاكراه بإلحاح المتواصل خصوصا اذا كان هناك رفض شديد من قبل الابناء واحالة الموضوع الى الاخصائية لحل جذور المشكلة حتى لا يقع اي ضرر اثناء الزيارة)</p> <p>- يتم في كل مره اثناء التسليم سؤال الابناء عن سبب رفضهم ويقوموا الابناء بإعادة قصتهم المريرة بتفاصيلها مع مشرفين مختلفين في كل مره وهذا يؤثر على نفسية الطفل. ( لا بد من تحديد شخص يتعامل مع الابناء او الشخص البديل يكون على علم برفض الابناء عن طريق تاريخ الطفل حيث يتذمرن الابناء من تكرار القصة مما يؤثر على مصداقية الجمعية لدى الاطفال ويتعب نفسياتهم.</p> <p>- يجب على مسؤول الجمعية ان لا يشخصن انفعال اولياء الامور على انتقادهم للخدمات ووضعها بعين الاعتبار وان يتفهم حجم المعاناة الذي يمرون به الاباء اثناء التسليم متأثرين بنفسية ابنائهم من عدم وجود سياسات واجراءات واضحة منظمة او خطة مكتوبة لهم كما يجب معرفة سبب انفعال الاباء واحتوائهم بدلا من الدفاع عن احترافية الجمعية الذي لا نشكك فيها لكن هناك اخطاء او إجراءات يمكن تطويرها لخدمة مصالح الابناء والاباء.</p>
مي حامد عبد المطلوب عبد العال	أكاديمية الحياة	جده	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته. قمت بالتسجيل في دورة الديكوباج مع المدرب سلوى سعيد. ولم اقبل. مع اني مسجله من اول ما وصلني الاعلان عن طريق الاكاديميه ممكن تدخلوني حابه احضر دوره مع المدرب سلوى لو سمحتو اذا امكن
عبدالله الحربي	الموارد البشرية	جدة	سلام عليكم انا سبق لي أن تقدمت على وظيفه اخصائي مكاتب أولية و عملت مقابلة وظيفيه مع الاستاذ نبيل وتم رفضي وسألته عن سبب رفضي بالنسبه لي اني نفس التخصص المطلوب ومعني تصنيف من هيئة التخصصات وجميع أوراقي ومستندات تثبت ذلك علما اني متقدم لجمعية المودة وهي أعلم بضرورة حالة المتزوج العاطل والباحث عن عمل ورجعت واتصلت عله عن طريق الرقم الموحد وقال ارسل لنا ايميل ولم يتم الرد علما انه في المقابلة الشخصيه كل أسئلته عن لماذا خرجت من هذه الشركة وهذه المؤسسة انا حسنت بأنه تحقيق ياليت تفيدنا في هذا الموضوع
عبدالله التراكوي	شمل	جدة	للأسف بعد ما رائيته بعيني في شمل مركز الصيرفي يوجد بعض الموظفين يتعاملون بطريقة سيئة جدا ويتهيزون للمعارف وبعض الأشخاص وتم مقابلة السيد عمر مقصود ورفع شكوى على الموظف وعاد الموظف لنفس الاسلوب وبعدها تم الاتصال عدة مرات بالسيد عمر مقصود وطلب مقابلته دون نتيجة وفي كل مرة يتم الجواب في اجتماع او سوف يتم الاتصال بكم ولا احد يتصل
نورة صالح فهد المحيجين	أكاديمية الحياة	الرس	مرحبا أتممت دورة تصميم الأزياء المستوى الأول و حصلت على شهادتي لكن للأسف مكتوب ، خمس ساعات تدريبية بينما هي ١٥ ساعة تدريبية و أنا معلمة أحتاج الساعات التدريبية الكثيرة ، أتمنى تعدلون شهادتي و تبلغوني عن طريق الإيميل عاجلاً ، و جزاكم الله خيراً

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
ريان محسون الطميحي	التدريب	جدة	شهادة الدورات لم توجد في صفحتي لكي يمكنني الطباعة
Kholoud77	التدريب	الرياض	لم أتمكن من استرداد كلمة المرور لأتمكن من الدخول للموقع
خالد ال قريش	التدريب	محايل عسير	اريد منكم طباعة الشهادة اخذت دوره ولم استلم الشهادة
نجود المصري	التدريب	الشارقة	للأسف كل مرة اريد التسجيل فيها يكون العدد مكتمل حتى لو كان الاعلان قبل ساعات قليلة ، ولكم جزيل الشكر
مروان محمد ديال يوسف	التدريب	جدة	حضرت دورة تأهيل المقبلين على الزواج تاريخ 14 و 15 قبل يومين وكنت طلبت من مسؤول الدورة الحقيبة المادة تبع الدورة والشهادة المعتمدة وبعدها لم تكن هناك وسيلة للتواصل معهم
نورة	تقييم عام للجمعية	تقييم عام للجمعية	اتمنى ترتقون كجمعية في التعامل مع المطلقات تعامل الادارة سيء جدا لي ٣ سنوات مسجلة معكم في الانتظار والان تتصل معي وتقول انتي تنموي او غير تنموي يمكن انا ما استفيد منكم واتمنى ما احتاجكم يوم بس ارتقوا بالتعامل مع المستفيدات اولا ثم بتسهيل الامور ضعوا لجنة ميدانية لتتقص الامور اذا كان دافعكم اموالكم اين تذهب وشكراً
دلال	الإرشاد	جدة	اتصل ليا يومين وعلى بعض للأرقام ولم الرد عليا وشحنت مرتين ١٠٠ وخلص !!
Lolosaleh	تقييم عام	جدة	تضحكوا على العالم انتم !!! اتصل بقولي انت المتصل رقم ٣ وبعدين بعد دقيقة اصير الثاني بعدين اصير المتصل الاول وافرح وللأسف اقع انتظر ٤٥ دقيقة على اني الاول وبعدين الاتصال يقطع اتوماتيك وارجع اتصل يقول انت رقم ٣ ويتكرر السيناريو ما تخافوا الله حسبي الله عليكم الحكومة حاططتكم تحلوا مشاكلنا وانتوا غير مباليين !!!!
فهد هادي احمد هادي	تقييم عام	الدمام	اريد أزواج وليسه قادر على المهر وقيمت المهر ٤٠ الف فقط اريد
محمد عمر محمد سكلوع	التدريب	جدة	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته عندي استفسارات كلها حول الدورات سجلت في أكثر من دورة ولم يصلني مؤخرا اي روابط للانضمام اول مرة قلنا ممكن خطأ ثاني مرة وثالث قولو الجورات هي صورة فقط ولا نريد احد فيها. في بعض الدورات يتم التواصل ان كانت للمختصين فقط ولا يستطيع دخولها ولم وتم التواصل وكان الاحترام متبادل انه لا تستطيع لكن ماذا عن بقية الدورات انا مسجل وترسلو تأكيد التسجيل ولكن عند الدورة سبحان الله لا يأتي شيء ان لم يكن هنالك مصداقية أخبروني بسرية تامة وعندها لن ادخل عندكم ابدا وشكرا على عدم اهتمامكم



الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
د. رامي عبيد	شمل	مكة	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته منذ سنتين وأنا متواجد مع الجمعية وبعمل قصار جهدي من وقت الانفصال ليكون الانفصال إيجابيا ومن غير مشاكل لكن الطرف الآخر غير متعاون جدا وقد كتب تقرير أولي بهذا الكلام ومن ثم طلبت الجمعية إعادة تهيئة كان المفروض أنها انتهت لكنها مع الأسف لم تنتهي للآن وفي ظل الظروف الحالية ولأنني من أهل مكة وبناتي في جدة فإني لا أستطيع الإتصال بهم نهائيا ضاربين بالقيم الدينية عرض الحائط فضلا عن الإنسانية وإني أعلم أن الجمعية خيرية لكنها في مراحل كثيرة كان التعامل فيها مع الحالات بطريقة غير احترافية ولأن الجمعية أصبحت العين الناظرة للمحكمة وكثير من قرارات المحكمة متعلقة بتقارير الجمعية فأصبح للجمعية وزن لذلك تقيمي بكل شفافية غير مقبول فهلا تواصل معايا مدير الجمعية لأشرح له بالتفصيل ما مر بي وهل من الممكن تكملة التأهيل عبر الإنترنت مع البنات فأنا لا أعلم متى سيرفع هذا الحظر ولا نريد أن نبدأ من جديد بعد الحظر وقد تكلمت مع أساتذة مختصين في علم النفس من جامعة الملك عبدالعزيز مثل الدكتورة عبير خياط ومن جامعة أم القرى مثل الدكتور أنس سرحان وعرضت عليهم ما أمر به من تأزم نفسي من البعد عن بناتي ومن الإجراءات التي تطبقها الجمعية وكل الدكاترة أبدى امتعاضه من هذه الإجراءات فأجوا التواصل معي أو إرسال إيميل مدير عام الجمعية لأرسل له تقرير مفصل عن حالتني كما أرجوا إرسال رقم الأخصائي أ. صالح أو إيميله كي أتواصل معاه في هذه الفترة ولكم مني خالص الشكر والتقدير
بندر القطاع	تقييم عام	جدة	لدي طفلة من ذوي الاحتياجات الخاصة وتحتاج لأخصائية نطق وتخطب وكذلك لدي ولدي طفل يحتاج لتعديل سلوك وتم رفضهم بحجه أنه لازم ندفع مبلغ وأنا يموني وحالتني المادية تحت خط الفقر والحمد لله
أحمد ياسر يوسف بكر	التدريب	جدة	حضرت دورة بعنوان أمسية إدارة التخطيط والادخار المالي بتاريخ 9/ رجب/ 1441 هـ الموافق 4/ مارس/ 2020 م للمحاضر سلطان الزهراني والى الآن لم تسجل لي كحضور للدورة!؟
روان الشبيلي	الإرشاد	جدة	طيبًا محد فادني راح رصيدي على الفاضي ناسيه الباس ورد انتظر شيء فيديني
أحمد ياسر يوسف بكر	التدريب	جدة	حضر الأسبوع الماضي دورة بعنوان (التخطيط والادخار المالي) يوم الأربعاء الموافق 04/03/2020م متا يتم إرسال شهادة الحضور،! وشكرا
ياسر	شمل	مكة	اخفاكم تقذفون به على الطرف الآخر عدم الاهتمام بقراءة نص الحكم جيدا الصادر من المحكمة وحسبنا الله ونعم الوكيل وعند الله تلتقي الخصوم
نهى فهد السليمانى	أكاديمية الحياة	جدة	السلام عليكم اخذت دورتين سابقا منذ اسبوعين تقريبا ولم تنزل بموقعكم عند وضع رقم الهوية لا يوجد ما الحل!؟
مازن موسى علي تكرونى	الإرشاد	جدة	السلام عليكم. لم اتمكن من الاتصال بكم اتمنى الاتصال على جوالي لمناقشة مشكلة اسرية لدي
صالح	تقييم عام	جدة	فضلاً لا ترسلوا لي رسائل تبريك بمناسبة راس السنة فانا مسلم

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
بشرى	الإرشاد	جدة	ما حد يرد
فايزة احمد مغربي	شمل	جدة	السلام عليكم . يوم الاثنين الموافق 5-4-1441 وصلني اتصال من قاضي التنفيذ أحمد القثامي وبقول ان وصلهم تقرير من جمعية مودة بأني غير متعاونة. كيف صدر تقرير بأني غير متعاونة وجلسات الصلح لم تبدأ. كانت الجلسات تبدأ يوم الخميس لكن اعتذرت بسبب ظروف مرضية. وتفاجأت بالاتصال رغم اننا لم نبدأ بشيء. رغم مماثلة الاب في جلسات الصلح وعدم حضوره لها ف الموعدين السابقين التي كانت بتاريخ يوم 17 و 24-3-1441.
سعيد احمد سعيد الغامدي	شمل	الطائف	تعرضت في مركز شمل بالطائف . سوء تعامل من الموظف . وعدم دراية منه بضوابط تنفيذ احكام الزيارة . وتأخير في تنفيذ امر الزيارة .
لميس سمباوه	شمل	جدة	لا يوجد لديهم نظام متكامل او إجراء واضح يمشون عليه كل شخص يحاول الهروب من الإجابة عن استفساراتك بطريقه او بأخرى ويوجد تحيز كبير للرجل وكأني متهمه بقضية ما
مها العنزي	شمل	الرياض	حاولت التوصل الى مختصين نفسيين او قانونيين لمروري بازمه سيئة انا واطفالي وأطفالي يضيعون ولم استطيع التوصل لكم لإرشادي او مساعدتي ارجوا اغلاق هذي الجمعية الغير مفيدة الا بالتحويلات الهاتفية للأسف الوصول لكم صعب جدا جدا ؟؟؟؟
أحمد باعظيم	الموارد البشرية	جدة	طلب التوظيف يطلب بيانات مالها اي داعي صراحة مما يعقد من وصول الكوادر المميزة هناك حد معقول لبيانات المرشحين ارجو تحسين آلية استقطاب الكوادر واذا احتجتوا متخصص يمكنكم التواصل معي وشكرا
ياسر	شمل	مكة	غير مقبول بسبب تدهور وضع وحالة ابنتي معكم الى الأسوأ
نورة فهد الدوسري	تقييم عام	الرياض	لي سنتين اريد التسجيل في الجمعية ورافضين والسبب لان لي طفلين فقط لو اكثر كان سجلت وبوظيفة لم يهتموا اذا تغطي الاحتياجات او لا وخدمه الرد على المكالمات الموظفة لا بد ان تكون لبقه اكثر
Abdullah Alzhvani	التدريب	جدة	حضرت دورة تأهيل المقبلين على الزواج بتاريخ ٢١/١٠/٢٠١٩ وحتى الان لم استلم شهادتي ارجو التواصل على الإيميل أو الجوال
فايزة مغربي	شمل	جدة	لدي شكوى بخصوص احد الموظفين العاملين لدى مركز شمل : 1- قام برفع صوته علي وعلى ابنتي وعندي طلبي منه خفض صوته تجاهل ذلك. 2- لم تكن لدي جلسات تهيئة معه وتم التدخل منه بدون أي موعد او خبر مسبق لدي. 3- أسلوبه مع الأطفال كان سيء وغير مهني. 4- ومن دون أي جلسات تهيئة طلب من الموظف المسؤول عن الحالة بكتابة خطاب بأني غير متعاونة رغم انه ليس المسؤول عن متابعة الحالة ولم يكن مطلع عليها. فكيف يتم اتهامي بذلك من غير اي جلسات وكيف يحق للموظف التعامل معي ومع ابنتي بهذه الطريقة الغير مهنية.

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
سهام يحي العصيمي	الإرشاد	جدة	دايماً معظم اللي بيردوا ع الهاتف بيصرفوا كتير بشكل واضح واخر مكالمه قال لي السيستم عطلان ويماطلوا بالمواعيد وتلاقي الخط اتحول على الريسبشن ويرجع الريسبشن يحول على الكول سنتر وبالأخر يتقفل الخط بكلمة نشوف ونرد لك
عوض علي مهدي الحميري	شمل	جدة	الرجاء من المسؤولين زيارة الجمعية يوم الجمعة والنظر في التكدس والزحمة أرجو النظر في حال الأسرة
عبدالرحمن الغامدي	تقييم عام	جدة	السلام عليكم ورحمة الله . أرغب في الحصول على البريد الالكتروني الخاص برئيس الجمعية. شاكرين تعاونكم
وفاء عبد الفني مقلان	التدريب	مكة	السلام عليكم لدي ملاحظة جداً هامة أرجو الأخذ بها من غير المقبول مهنيّاً وشخصياً تضيع الوقت حتى لو الحضور لم يكن كبير الايام الاربعاء الفائت كان لديكم دورة بمكة نادي الحي بالعوالي التريبة الوالدية للمدربة امل القرني لم تعقد لان اقل عدد حضور ١٥ وتم حضور ١١ امرأة هل هذا يعقل!!!؟ لو انت فتاة من جدة او منطقة بعيدة للحضور من المسؤول؟! كان لدي التزامات تم تأجيلها لحضور الدورة ولم تتم كان تضيع للوقت
مازن	شمل	الرياض	الاتصال محد يرد عليه اذا بغيت أحد ينسق بيني وبين ام الاطفال ما احصل احد يتجاوب الموجودين في الاستقبال تعاملهم غير جيد اخر مره جيت استلم الاطفال كان التعامل غير مقبول والا يتفهموا موقفك ابد ولا فيه مختص موجود في الموقع يحل بعض المشاكل الحاصلة من تحريض الاطفال من آلام بعدم الذهاب مع الاب وتجي مشادة بين الطرفين وهم يتفرجوا ما منهم فأنده لازم يكون فيه مختص يفض النزاع ويحل المشاكل ويكتب تقارير للمحكمة في الحاصل من لبس الاطفال كيف وحالتهم النفسية وهل الاطفال محرضين من قبل الطرف الي جابهم ويكون محضر خير
مازن محمد عباس ابو	شمل	جدة	الاب الحاضن والام لها الزيارة يومين من كل اسبوع وقت الويكند فقط والان لي اسبوعين لم استلم البننت بعد عدة محاولات مع الام ولها 5 غيابات واخذت خطاب لمحكمة التنفيذ لاتخاذ الاجراء ولم استقد اي شي حقي ضايغ نرجو الإفادة
اسامه علي الحربي	الإرشاد	جدة	تقدمت بطلب خطاب يوم الاحد واتواصل مع الموظفين لكن لا احد يتجاوب معي وتم إخباري بالبداية انا النظام متوقف وكل يوم اقوم بالتواصل معهم وتم اخباري اليوم انه لا يوجد طلب ظاهر بالنظام مع العلم اني قمت بإخبارهم انني ارغب به عاجب لان لدي موعد بالمحكمة يوم الاثنين أرجو منكم الامر على من يلزم لحل هذه الموضوع

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
عبدالله	الإصلاح	الطائف	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته . الشيخ الذي يعمل بفرع الجمعية بمدينة الطائف تعامله سيئ جداً جداً ، اتمنى ان يعلم من قبلكم ان الهيئة ليست بالوجه العبوس والتعامل السيئ ، واتمنى ايضاً ان يكون هناك رقم للشكاوي والاقتراحات يوضع بالفرع ليسهل للأشخاص التواصل معكم وايضا لاجل ألا يأخذ من هو بمكان المسؤولية منحى غير الذي يرجى منه . وشكرا اسم الشيخ محمد الغريبي
محمد أحمد علي الغامدي	شمل	الدمام	الهدف الأساسي من وجود جمعية المودة هو التنسيق بين الأبوين سواء لزيارة الأبناء او الإرشاد، وبكل أسف فشلت مودة في التنسيق بيني كأب مع حاضنة إبني للزيارة علما بأنه تم التقدم بطلب الزيارة قبل أيام من موعد الزيارة وحضوري من مدينة الدمام إلى جدة لهذا الغرض وتحمل تكاليف وأعباء السفر والسكن دون جدوى، علما بأنه تم التواصل عدة مرات مع الجمعية في كل يوم قبل القدوم للزيارة دون إجابة من خلال الرقم الموحد المنتهي ب٢٦ ومن خلال رقم الواتس اب المنتهي ب٨٨٨
دحام الشمري	الإرشاد	حفر الباطن	لا يوجد رد على الهاتف
مازن محمد عباس البو	شمل	جدة	تواصلت مع جمعيه المودة اكثر من مره عبر الهاتف بخصوص تكون زياره الطفلة داخل مقر الجمعية لان الطفلة ترفض الذهاب مع امها بسبب التعنيف وسواء الاهتمام واثار طيحات وتدهور صحه الطفلة نرجو الإفادة بموضوعي
سعيد	شمل	جدة	انتظار مدة ساعه او اكثر فقط للحصول على خطاب
شذا	الإرشاد	الرياض	١- لم يتم توضيح المدة التقريبية المتوقعة لإنهاء الاستشارة. ٢-تم السؤال عن طريق تويتر ولم يتم التجاوب

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
Materalamer	شمل	الرياض	<p>السلام عليكم ورحمة الله وبركاته</p> <p>حقيقة كنت سعيد في بداية تعاملي مع موده لمساعدتي في وئتي ابنائي من غير مراكز الشرطة وبعد مضي اربعة اشهر تغير الوضع وتفاجأت برسالة من الجمعيه تفيد بايقاف الزياره لديهم وان عليك مراجعة القاض</p> <p>لماذا ؟ ساسية الجمعيه</p> <p>وهـ! أول تجاوز لان الخطاب الموجه للجمعيه من مركز تنفيذ الاحكام فكيف تخاطب الجمعيه قاضي التنفيذ دون التسلسل بارجاع المعامله للتنفيذ</p> <p>بعد ذلك راجعت القاضي وجدت ان الخطاب ينص على انني استلمت ابنائي لمدة سنه وهذ غير صحيح لان الخطاب الموجه لهم شهر 9 وهم اعدو الخطاب للقاضي شهر 12 وهذا يتضح ان هناك ايدي خفيه وواسطه لعبت دورها فحسبي الله ونعم الوكيل على كل من له يدا فيها .</p> <p>ثالثا تسببت الجمعيه بهذا الخطاب في حرمانى من رؤية ابنائي الى اليوم بسبب تعنت قاضي التنفيذ والتزامه برأى الجمعيه بعيدا عن الحكم الشرعي الذي رأى فيه القاضي الذي اصدر حكم مصلحه استلام الابناء من جهه محايدته لحفظ الحقوق وضمان عدم تأذي الاطفال أو أحد اطراف النزاع</p> <p>أرجو معالجة هذ الامر من جهة الجمعيه لأنني أطرق جميع الأبواب في هذه التجاوزات التي تسببت في حرمانى من رؤية ابنائي فالجمعيه لم تطلع قبل ارساله للخطاب على كل تفاصيل القضية وقد بينت لهم برسائل الجوال كل المشاكل التي حصلت وارفقت لهم صور الحكم وصور قرارات التنفيذ ومحاضر الشرطة وهناك ما يثبت .</p> <p>اتمنى ان لا اضطر الى تقديم شكوى لولي العهد ووزير الشؤون الاجتماعيه وهيئه مكافحة الفساد لان دور الجمعيه اصلاحي وليس احياء فتنه ؟</p>
جيهان عسيلي	شمل	جدة	<p>اولا ازدحام الرجال والنساء من غير خصوصيه أو حاجز او قسم خاص لكلا الطرفين مما يسبب الاحراج والاختلاط والاصوات ثانيا /عندما أردت استلام ابنائي سجلني طليقي لم أحضر أمام عيني وعندما شاهدني قصدا وبعد ان سلمت على ابنائي ذلك لأن الموظف واحد ومشغول مع الاخرين ومزدحم حيث اني انادي عليه لاتدعه يمشی ولكن للأسف اخذ ابنائي ومشى ثم بعد ذلك اخذ الموظف ماجد جواله وقام بالاتصال عليه عندما علم بما جرى ولكنه لم يجب على الإتصال !!!!! ماهذا أرجوكم ؟</p>
ABDULR AHMAN ASEERI	الإرشاد	أبها	<p>أرسلت طلب استشارة عن طريق الخدمات الإلكترونية ولي تقريبا أكثر من أسبوعين وهي قيد الانتظار والمشكلة لدي لا تحتل الانتظار وأريد أن أستأنس برأيكم</p>
Abuanmar	الإرشاد	جدة	<p>السلام عليكم ورحمة الله .. عفواً على مدار يومين احاول حجز موعد مع مرشد اسري دون جدوى ارجوكم وضعي جداً صعب ولدي طفل لديه شلل دماغي ويتعرض لتشنجات مستمرة واحاول ايجاد طريقة للتفاهم حول وضعه مع والدته التي ترفض وكل الحلول الاخرى تأخذ وقت واجراءات تصعب وضعه الصحي كثيراً .. ارجوكم ان كان بالإمكان مساعدتي 31 يوليو، ٢٠١٧ ٩:٢١ ص</p>

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
رحاب محمد ضياء الحفيظ	التدريب	جدة	رحت دورة جمعية المودة الي كانت يوم الاثنين الموافق 17 سبتمبر (هندس شبابك) ما سلموني الشهادة كيف اخذها
سلطان عبدالله الغامدي	الإصلاح	جدة	اتمنى تدريب أفرادكم ع المعاملة الحسنة. موظفيكم يردون ع الموجودين بأخلاق جداً سيئة وكانه مجبور ع العمل خدمة ومعامله جداً سيئة .
محب المودة	تقييم عام	جدة	السلام عليكم ورحمة الله ،،أشكر ما تقدموه من خدمات، ولكن نأمل الاهتمام بنظافة ملاحق الخدمات ( دورات المياه ) فهي جداً سيئة، ملاحظتي من منظور التميز وليس النقص .
نايف علي يحيي العامر	شمل	جيزان	قام احد موظفي جمعيتكم باستقبال طليقتي واحد بناتي فقط وتسجيل حضور جميع أبنائي الخمسة وهم لم يحضروا للجمعية جده بيوم الخميس 21 شوال ولم يأخذ بعمل الأمانة اللي يحملها موظفيكم ارجوا النزاهه. من موظفكم فقط هذا او تحويل القضية للنياحة العامة
عاكف محمد مصطفى بن صديق	شمل	جدة	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته موضوع خطابات سير الزيارة والملاحظات عند طلب خطاب منها يتأخر في الاصدار من اسبوعين واكثر لماذا كل هذا الوقت . الرجاء حل هذي الاشكالية . ولكم جزيل الشكر
Fatmah	الإرشاد	جدة	انا في وضع حرج وفي انتظار ردمكم على استشارتي ومضى الان اسبوع ولم تردوا علي !!
إياس سهيل النظامي	الإرشاد	جدة	بحاجة إلى متخصصين محترفين و ليس بالضرورة أشخاص متدينين مع الالمام بالشرع و القانون و علم النفس.

## ب) المقترحات والأفكار:

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
رجاء يوسف العايش	التدريب	الدمام	رائعين اتمنى فقط تتعاملون مع بعض التجار عشان المتدربة تحصل على الحقيبة التدريبية بسعر بمتناول اليد وهذي كفكرة واسأل الله لنا ولكم .. التوفيق
كارم محمود علي حلواني	شمل	جدة	تحية طيبة للجميع بخصوص حكم زيارة من المحكمة ابي يكون الاستلام وتسليم عن طريقكم
حلمي عمر سعيد العمودي	التدريب	جدة	الله يقويكم فيه ملاحظات على دورة الزواج بعد الانتهاء بقدماها
ام جواد	التدريب	جدة	هل يوجد دورات اون لاين وكيف التسجيل فيها؟
سعيد بافضل	الإرشاد	جدة	مواقع التواصل الاجتماعي في التسجيل اسهل جدا منكم مجرد ربطها بالبريد او الفيس بوك او غيرهم لتعطي كامل بياناتك وغيرها ارجو تسهيل طريقة التسجيل مشكورين نقطة ثانية يا ريت لو يكون في متاح الشات المباشر للاستشارات الاسرية مشكورين
أحمد بن حسن محمد مباركي	الإصلاح	خميس مشيط	هناك أسر لا تجيد قنوات التواصل الاجتماعي هل بإمكان الجمعية تفرع خدماتها في فحص ما قبل الزوج السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
إبراهيم سنوسي يحي	التدريب	جدة	جهود تذكر فتشكر نشكر المودة على ماتقدمه خدمة للمجتمع جزاكم الله خيرا واعانكم ووفقكم وسددكم اتمى أن يعطى قسم الرجال دورات مناسبة أسوة بالنساء التي يشهدا قسمها تطور ملحوظ في الدورات من ناحية التنوع شكرا لكم
عايض حسين المالكي	التدريب	جدة	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته في البداية أتقدم بالشكر والتقدير لكم وجميع العاملين بالجمعية على ماتقدمونه من جهود في الجمعيه ونسأل الله أن تكون في ميزان حسناتكم. لدي اقتراح اتمنى ان يكون من ضمن برامج التدريب لديكم عقد دوره بعنوان كيف تتعامل الأسرة مع مدمن المخدرات. عقد دوره بعنوان ماهي أسباب انحراف الشباب لتعاطي المخدرات وأسباب الوقاية والعلاج منها. عقد دوره بعنوان كيف تتعامل الأسرة مع المريض النفسي. هذا والله ولي التوفيق

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
إبراهيم سنوسي يحي	الإرشاد	جدة	من أراد أن يكون مستشاراً أسرياً ماهياً الخطوات الأولى التي يجب أن يخطوها وماهي الشروط المطلوبة في المستشار الأسري
إبراهيم سنوسي يحي	التدريب	جدة	بعد التحية نريد من الجمعية انفتاحاً مباشراً مع جمعية زواج رغبة للوصول بينهما لأن عملها تقريبا مثل بعض نريد جهوداً مشتركة بينكم ستشكل هذه الشراكة نقطة قوة وعمق كبير من حيث البرامج وتلاقح الأفكار وهذا يخدم المجتمع وايضا شكرا خاص لإقامة برنامج ديوانية الأسرة وان شاء الله من حسن إلى أحسن وفقكم الله وأسعدكم

### ج) الاستحسان:

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
مريم حسن	الإرشاد	جدة	جزاك الله خير
عالية العتيبي	الإرشاد	النعيرية	مبدعين جداً اتمنى التوفيق
عبدالعزیز عبد الله عبدالعزیز السويلم	التدريب	الدمام	شكرا لكم جميعنا عمل جبار
بشاير عبيد العزيزي	الإرشاد	أضم	جيد جداً
فاطمة المسعود	التدريب	جدة	الخدمات التي تقدمها الجمعية خدمات مذهلة ومميزة وكانت فترة التدريب فترة ممتعة وملينة بالفائدة واكتساب الخبرة من المختصين المؤهلين ، استفدنا جداً منهم ومن خبرتهم وعطائهم ويُشكرون على ذلك .
عبدالرحمن جابر	تقييم عام	جدة	جهود موفقة وتمييزة
ABDULMAJID KRIM BARNAWI	تقييم عام	Makkah	شكرا جزيلاً
مريم علي يوسف الدهنين	التدريب	الأحساء	الدورة مفيدة وممتازة
احمد النهاري	تقييم عام	جدة	أسأل الله ان يسدد خطاكم لما تقدموه من عمل انساني. الذي يسد حاجة الاسر الفقيرة وغيرها من البرامج الرائدة الذي تقدم خدمة جلييلة للمجتمع
عبير عمر سالم باجهموم	تقييم عام	جدة	بارك الله جهودكم و اتمنى المزيد من التطور.
عيد محمد عايد العنزي	تقييم عام	طريف	شكرا لكل ما تقدمونه لخدمة المجتمع
طارق	تقييم عام	جدة	وفقكم الله لما يحب ويرضى



الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
shoog	الإرشاد	تبوك	<p>السلام عليكم  في مستشارة اسرية رقمها ٣١  والله انها السبب بعد الله في استقرارى وحل مشكلتي ربي يسعدها ويكرمها حقيقي عملكم عظيم واجر من وراه وتملك بعد نظر وحكمة وتحكم على الامور بعقلانيه وحريصة اني اتصل وتتابع معايا اخر التفاصيل اتمنى بس اشوفها و ارد لها جزء من اللي عملتو معايا  اختكم شوق</p>
نهى	الإرشاد	الطائف \ مكة	<p>بسم الله الرحمن الرحيم  أود أن أتقدم بالشكر والعرفان لأصحاب هذه الجمعية الخيرية التي ساعدتني كثيرا وساعدت الكثير غيري كما يظهر في انجازات هذه الجمعية في الاحصائيات او المراكز المشرفة التي حصلت عليها على مستوى المملكة ولا عجب التمسست فرق واضح ووعي ملموس جدا في فهم الحالة وأحب أن أنوه ان المكالمة نعمة عظيمة لما رأيت من رداءة بعض مرافق الصحة النفسية في بعض المستشفيات وعدم اهتمام الدكتور بالمريض بشكل مرضي وسوء العيادة وانتشار عبق السجائر إلى غير ذلك فكونك تتصل وتتواصل مع مختصين وانت في تجلس في المكان المناسب لك والمريح هذه بحد ذاتها ميزة جميلة جدا وايضا تستطيع الذهاب لمقر الجمعية اذا كنت لا تحبذ فكرة المكالمة الهاتفية جهود يشكرون عليها ويستحقون منا الدعاء والدعم بجميع الأشكال فبهذا الدعم بعد الله نحن أيضا سنساعد انفسنا وغيرنا وننعم بمجتمع أكثر وعي وإدراك وراحة  أطلت ولكن لم أوف الحق لكم الشكر والامتنان ؟؟؟؟  السلام عليكم  نص الدورات مغلقة بموقعكم كيف اسجل بإحدى الدورات؟</p>

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
وليد صالح الأحمدي	تقييم عام	الرياض	من أفضل المنظمات التي زرتها وكان لي الشرف الكثير التعرف على منسوبي الجمعية خلال زيارتي والتي كانت تتعلق بتقييم مراكز شمل ، والتقييم هذا خارج معايير الوزارة ولكن يعبر عن رأيي الشخصي وإعجابي بمدى التميز الذي لاحظته في اداءكم واتقانكم وتعاملكم ، فعلا كانت تجربة ملهمة جداً أضافت لي الكثير ، كل الشكر لفريق عمل جمعية مودة وأخص بالشكر القائد الأستاذ عمر مقصود والذي التمسست في أداءه الشغف والعطاء والفهم والحرص على تحقيق التميز في الأداء ، أكرر شكري لكم جميعا على كرم الضيافة وحسن الاستقبال وعلى العمل المؤسسي الذي نفخر به جميعا
مي حامد عبد المطلوب عبد العال	أكاديمية الحياة	جدة	شكرا جمعية المودة من القلب سعدت بحضوري دوراتكم المجانية. وأتمنى ان اكون احد مدرباتكم في الورش الحرفية
طلال يحي الزهراني	الإرشاد	جدة	يعطيكم العافية
إسماعيل سرقمة	تقييم عام	الجزائر	عمل ممتاز يبادر إلى اصلاح مقومات واسس البيت الاسري ويحافظ على كيان المجتمع العربي
بيان كمال	الإرشاد	جدة	نشكر القائمين على هذا المجهود الرائع جميعها خدمات مجانيه لكن في اعلى مستويات الاستشارة والمكان والدورات جزاكم الله كل خير حقيقي انصح الكل يتجه لهذا المكان
aswar	الإرشاد	البحرين	شكرا على تقديم النصيحة والمشورة
محمد الغريب	تقييم عام	جدة	وفق الله الجميع مما تقدموه لصالح المجتمع وإفادته بشكل جميل
اماني عبد الخير عبدالمعطي المرواني	تقييم عام	جدة	احب ان اشكر جميع منسوبي الجمعية المميزة والمتألقة على جميع ما يقدمونه من ابداع وتنوع وتفرد بالمنافع لجميع المضافين لديهم .. اتمنى لهم مستقبل بارع ومزهر على جميع مجهوداتهم الجبارة لما يعود بالمنفعة للمجتمع ممتنه لكل من يعمل في الصرح الجميل جمعيه المودة ..

الاسم	الخدمة	المدينة	الرسالة
شذى عمر	الإرشاد	مكة	ليش مو حاطين في الخيارات ممتاز وترى قليل عليكم ما اتوقعت اصلاً اني لمن احط استشاره حتردو وكمان نبهتوني برسالة نصيه ان تم الرد ع استشاراتي ♥
ابو خالد وليد	الإرشاد	جدة	اشكر الاستاذة سارة التي ردت على اتصالي واستفساراتي بإسهاب وتوضيح من دون ملل رغم كثرة اسئلتني نموذج مشرف وتعطي انطباع رائع عن بيئة العمل لديكم في مودة شكرا لكم
عبدالعزیز جلال عسيري	الإصلاح	جدة	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أشكر جمعية المودة وكل العاملين عليها من مدير وموظفين وخاصة الاستاذ صالح القرني على ما قدموه لنا من نصح وارشاد للتعامل الاسري وحيث كان له نفع كبير في حياتنا الزوجية واسأل الله سبحانه له ولكم التوفيق والاجر والثواب واكرر شكري وتقديري أسأل الله ان يحفظكم ويجزاكم عنا كل خير يارب
متعب فيحان الزايدي	تقييم عام	جدة	خدمات متميزة جدا
محمد	الإرشاد	أملج	الله يجزاكم كل خير على ما تقدمونه
إيمان	الإرشاد	جدة	المستشار ٤ جزاه الله عني خير الجزاء كان بعد الله سببا في تحسن حالتي
علي بن عبدالله محمد العباسي	تقييم عام	جدة	ممتازين وبالتوفيق وألى الامام دائما
ايمان صالح الغامدي	التدريب	جدة	التدريب كان جميل