****

**مؤشـر مدركـات الإصـلاح في الجمعيات التعاونية**

استطلاع رأي المستهلك

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

نحن ***جمعية الشفافية الكويتية***، نعمل على قياس مدركات الإصلاح في الجمعيات التعاونية، الهدف من هذا الاستبيان هو استطلاع رأيك حول الجمعية التي تتسوق فيها، والرأي الذي ستدلي به سيعامل بسرية تامة، ولن يستخدم إلا بشكل تجميعي لغرض هذه الدراسة ... **شكراً جزيلاً على تعاونك**.

**اسم الجمعية : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**بيانات أساسية:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الجنسية** | **النوع** | **الفئة العمرية** | **الدخل الشهري د.ك** | **المستوى التعليمي** | **الصفة** | **المحافظة** |
| * **كويتي** | * **ذكر** | * **أقل من 25** | * **أقل من 200** | * **متوسط أو أقل** | * **يشتري لنفسه** | * **العاصمة** |
| * **غير كويتي** | * **أنثى** | * **25 - 34** | * **201-500** | * **ثانوي** | * **يشتري لصاحب العمل** | * **حولي** |
|  |  | * **35 - 45** | * **501-1000** | * **دبلوم** |  | * **الفروانية** |
|  |  | * **أكثر من 45** | * **1001-1500** | * **جامعي** |  | * **الأحمدي** |
|  |  |  | * **1501-2000** | * **أعلى من جامعي** |  | * **الجهراء** |
|  |  |  | * **2001 فأكثر** |  |  | * **مبارك الكبير** |

* **ما هو تقييمك للعبارات التالية ، من واحد (غير موافق تماما) إلى خمسة (موافق تماما)، علما أن )محايد( تعني الحيادية أو عدم المعرفة؟**

| **العبارة** | **مدى موافقتك** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **غير موافق تماما** | **غير موافق** | **محايد** | **موافق** | **موافق تماما** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **التخطيـــــــــــــــط الإســــــــــــتراتيجي** | | | | | |
| 1. توجد خطة تطوير خدمة الزبائن. |  |  |  |  |  |
| 1. توجد خطة تشجيع المنتجين في المنطقة السكنية (تخصيص أماكن تسويقية). |  |  |  |  |  |
| 1. توجد خطة الخدمات المجتمعية للمنطقة (حدائق، ممشى، ملاعب، زراعات تجميلية). |  |  |  |  |  |
| **الشــــــــــفافية** | | | | | |
| 1. عرض الخدمات التي تقدمها الجمعية وآلية الحصول عليها بشكل واضح. |  |  |  |  |  |
| 1. نشر بيانات حول العروض التسويقية ومواعيدها. |  |  |  |  |  |
| **المساءلة واحترام القانون** | | | | | |
| 1. يوجد في السوق مكتب مكافحة الفساد مختص للإبلاغ عن أي فساد مالي أو إداري، يتبع مجلس الإدارة. |  |  |  |  |  |
| 1. النظر في شكاوى الزبائن بجدية. |  |  |  |  |  |
| 1. وجود صندوق، خط ساخن، ايميل، فاكس للشكاوي. |  |  |  |  |  |
| **العدالة وتكافؤ الفرص** | | | | | |
| 1. العدالة والمساواة في إتمام خدمة الزبائن دون تمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين. |  |  |  |  |  |
| 1. نشر سياسات توزيع الأرباح تضمن : إنصاف المساهمين، الاهتمام بالاحتياطيات، تطوير الخدمات، إنصاف العاملين. |  |  |  |  |  |
| **النزاهـــــــــــــــــــــــــــة** | | | | | |
| 1. توجد سياسات تشجيع الناس للإبلاغ عن الفساد. |  |  |  |  |  |
| 1. توجد سياسة لتوفير حماية للزبون المبلّغ عن الفساد وعدم تعريضه للإيذاء. |  |  |  |  |  |
| 1. توجد سياسات معلنة للتعويض عن الفساد. |  |  |  |  |  |

================================================================

**لاستخدام إدارة الاستقصاء**

|  |  |
| --- | --- |
| اسم الجمعية : | عنوان الجمعية : |
| تاريخ المقابلة: / / 20 م | ساعة المقابلة: |
| اسم العداد: | اسم المراقب: |
| تاريخ المراقبة: / / 20 م | ساعة المراقبة: |
| الموقع: | |