



سياسة تنظيم العلامة مع المستفيدين
وتقديم الخدمات في الجمعية الخيرية في محافظة ضمد
إصدار : ٢٠٢٠ م

جمعية البر الخيرية

في محافظة ضمد





* نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

* ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات لمقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

* المقابلة.

* الاتصالات الهاتفية.

* وسائل التواصل الاجتماعي.

* الخطابات.

* خدمات طلب المساعدة.

* خدمة التطوع.

* الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

* اللائحة الأساسية للجمعية.

* دليل خدمات البحث الاجتماعي.

* دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

* طلب مستفيد جديد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

* استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.





- * التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيات وقت التقديم.
- * في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- * التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- * التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- * استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- * تقديم الخدمة اللازمة.
- * نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- * ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوي ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
 - * المقابلة.
 - * الاتصالات الهاتفية.
 - * وسائل التواصل الاجتماعي.
 - * الخطابات.
 - * خدمات طلب المساعدة.
 - * خدمة التطوع.
 - * الموقع الإلكتروني للجمعية.



الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- * اللائحة الأساسية للجمعية.
 - * دليل خدمات البحث الاجتماعي.
 - * دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
 - * طلب مستفيد جديد.
- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:
- * استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
 - * التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
 - * في حالة عدم ووضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
 - * التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
 - * التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
 - * استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - * تقديم الخدمة اللازمة.

المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () في دورته () هذه السياسة في

م. / /