



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات المنشورة على موقع الجمعية الإلكتروني

يتم التعامل مع المستفيدين على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم بالشكل التالي:

- 1- استقبال المستفيد باحترام والاجابة على جميع استفساراته واعطائه الوقت الكافي.
- 2- التأكد من تقديم جميع المتطلبات وكافة المعلومات المطلوبة ومطابقة البيانات والتأكد من صلاحية المستندات اثناء التقديم.
- 3- التأكد من صحة البيانات المقدمة لطالب الدعم.
- 4- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجان المسؤولة لدراسة حالته الاجتماعية ومراجعتها والتدقيق فيها ومن ثم الرد عليه بشأن قبوله او رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- 5- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- 6- تقديم الخدمة اللازمة.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين وذلك عن طريق ما يلي:

- 1- توضيح البرامج والخدمات المقدمة في الجمعية لدى المستفيدين.
- 2- تقديم انطباعات وقناعات إيجابية نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- 3- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على ان تقييم جودة الخدمة المقدمة حق من حقوق المستفيدين حيث انها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- 4- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى 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 اراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1- المقابلة اثناء التقديم عن طريق الجمعية.
- 2- الاتصالات الهاتفية لأجراء الدراسات الهاتفية وجمع البيانات والتأكد منها.
- 3- الزيارة الميدانية لبعض الحالات التي تستحق الزيارة.
- 4- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 5- وسائل التواصل الاجتماعي.





سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين:

الهدف العام:

تقديم خدمات متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم والاستماع الى مقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصول المستفيدين على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم.
- ٤- تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدماته.
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيدين كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة لهم والتحسين المستمر لأجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.