رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

جمعية البر والخدمات الاجتماعية بمركز العطف
عطف ATF
مسجلة برقم ٧١٨
AL BER SOCIETY AND SOCIAL SERVICES IN AL ATF CENTER

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

Policy Guide
دليل السياسات

@alatfber

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

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 الالكتروني 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 مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
* التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقلعن 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 أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

* المقابلة.
* الاتصالات الهاتفية.
* وسائل التواصل الاجتماعي.
* الخطابات.
* خدمات طلب المساعدة.

* خدمة التطوع.
* الموقع الالكتروني 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 فعلي الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

* التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسئولية 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.

تم الاعتماد في محضر اجتماع مجلس الإدارة بتاريخ ٤ / ١٢ / ٢٠٢٤م

رئيس مجلس الإدارة

حسين راجح ناصر الجبيري