

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة



T3awni_noor
www.t3noor.org



جمعية الدعوة نور
الدعوة للجميع

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستخدمين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستخدم.

والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق مايلي:

- ١) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢) تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- ٣) نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
- ٤) نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي
- ٥) ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| ١) المقابلة | ٤) الخطابات |
| ٢) الاتصالات الهاتفية | ٥) خدمة التطوع |
| ٣) وسائل التواصل الاجتماعي | ٦) الموقع الالكتروني للجمعية |

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستخدمين:

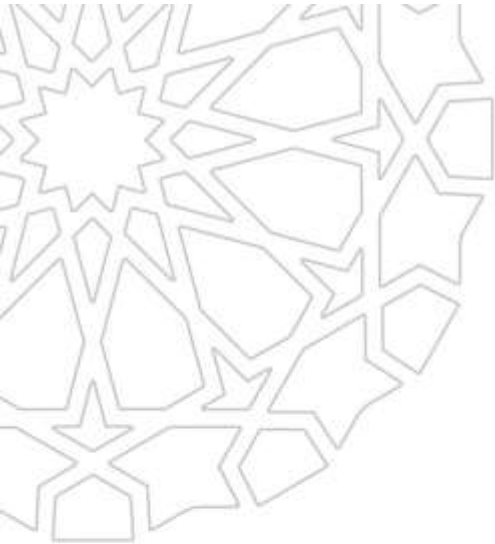
- ١) اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢) الأدلة والإجراءات.
- ٣) دليل سياسة الدعم للمستخدمين

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات بالشكل التالي:

- ١) استقبال الطلبات من المستفيدين او المجتمع فيما يخص البرامج والمشاريع الدعوية المختلفة التي تقدمها الجمعية او من الجهة المشرفة فنياً (وزارة الشؤون الإسلامية).
- ٢) دراسة البرامج والمشاريع واعتمادها من جهة الاختصاص والتواصل مع المستفيدين لتنفيذها.
- ٣) التأكد من صحة البيانات المقدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٤) المتابعة المستمرة للمستفيدين والبرامج المقدمة لهم والرفع بالتقارير.
- ٥) تقديم الخدمة اللازمة بمهنية واحترافية وعمل استبانات قياس رضى العميل بعدها ودراسة نتائج الاستبانة واتخاذ القرارات والتوصيات اللازمة لذلك.

الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسة بالقرار رقم (١٧) باجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (٨) وذلك يوم الثلاثاء ٤٤٤/٠٢/٠٤هـ، الموافق ٢٠٢٢/٠٨/٣١م.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

