

الرقم :
التاريخ :
المشروعات:
الموضوع :



جمعية التنمية الأهلية بكحلا
Social Development Association in Kahla

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بكحلا
مسجلة برقم (٤٣٨٧)

جدول المحتويات

تمهيد:

الهدف العام .

الأهداف التفصيلية.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.

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



- زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
 - 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 آراء المستفيدين
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- ١ - المقابلة.
 - ٢-الاتصالات الهاتفية.
 - ٣-وسائل التواصل الاجتماعي.
 - ٤-الخطابات.
 - ٥-خدمات طلب المساعدة.
 - ٦-خدمة التطوع.
 - ٧-الموقع الإلكتروني للجمعية.
 - ٨-مناديب المكاتب الفرعية.
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

