







الرقم:

التاريخ: / / ٢٠٢٠ م

المرفقات:

الموضوع:

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

المقابلة

الاتصالات الهاتفية

وسائل التواصل الاجتماعي

الخطابات

خدمات طلب المساعدة

خدمة التطوع

الموقع الإلكتروني للجمعية

منايب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية

دليل خدمات البحث الاجتماعي

طلب دعم مستفيد

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 وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة

على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية

