





الرقم : .....  
التاريخ : .....  
المشروعات : .....  
الموضوع : .....

**القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :**

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات
5. خدمات طلب المساعدة
6. خدمة التطوع
7. الموقع الالكتروني للجمعية

**الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :**

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
4. طلب دعم مستفيد

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

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
6. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.



هاتف - الشقيق - تليفاكس : ٠٦/٥٣/٨٥٥٨٥

الحساب الرئيسي / ٠٨٠٠٠١١٨٦٠٨٠١٠٥٢٩٩٩٧  
حساب إعانات الزواج / ٢٨٨٠٠٠١١٨٦٠٨٠١٠٥٢٩٩٦٣  
حساب التبرعات / ٠٦٨٠٠٠١١٨٦٠٨٠١٠٥٢٩٩٧١  
حساب الزكاة / ٠٥٨٠٠٠١١٨٦٠٨٠١٠٥٢٩٩٨٩