

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية السلياك



تمثل هذه الوثيقة سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في جمعية السلياك ويتم تطبيقها على كافة المستفيدين في مختلف الخدمات بالجمعية.

أهداف سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات:

- ١- تعريف المستفيد بكافة الحقوق والأنظمة المعمول بها في الجمعية.
- ٢- اطلاع المستفيد على كافة الإجراءات المتخذة تجاه المستفيد.
- ٣- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيد.
- ٤- توثيق جميع الحالات التي تتلقى خدمات في الجمعية بكافة أقسامها.
- ٥- متابعة استفادة الحالات من مختلف الخدمات في الجمعية.

الفئات المستهدفة:

- جميع مرض السلياك المسجلين في الجمعية.

شروط تسجيل المستفيدين والية استحقاق المستفيد للخدمة:

- ١- أن يكون سعودي الجنسية.
- ٢- أن يكون من المقيمين النظاميين في المملكة.
- ٣- مصاب بمرض السلياك.
- ٤- لديه تقرير يثبت الإصابة بالمرض.
- ٥- إثبات بالدخل الشهري .

المتطلبات المطلوبة لتسجيل المستفيدين بالجمعية:

- ١- تعبئة نموذج التسجيل في الموقع الالكتروني للجمعية.
- ٢- التقرير الطبي .
- ٣- إثبات مشهود او تعريف بالراتب الشهري.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١ - المقابلة في الجمعية.
- ٢ - الاتصالات الهاتفية.
- ٣ - الرسائل والايملات.
- ٤ - الموقع الالكتروني.
- ٥ - مواقع التواصل الاجتماعي.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. طلب دعم المستفيد.
٣. الموقع الالكتروني.

الآلية التعامل مع المستفيدين:

- ١ - استقبال المستفيد بالباقة والاحترام والاجابة على جميع استفساراته.
- ٢ - التأكيد من تقديم جميع المعلومات المطلوبة للمستفيد.
- ٣ - التأكد من صحة المعلومات المقدمة من قبل المستفيد.
- ٤ - استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٥ - تقديم الخدمة اللازمة.