



مركز خدمات
المستفيدين

الاستفادة من خدمات الجمعية بكفاءة عالية وجودة بالتعاون مع مختلف الجهات المعنية لتحقيق رضا المستفيدين.

المستفيدون

الذين يستفيدون من خدماتها مثل: الأطفال – أولياء الأمور – موظفون – أعضاء الجمعية العمومية – أعضاء الشرف -متبرعون – شركاء الخير - متدربون – متطوعون و الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات عينية للجمعية أو يتلقونها.

أهداف المركز

- تقدير مكانة الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب بكل كفاءة.
- التواصل مع المستفيدين من خلال الرد على استفساراتهم عبر القنوات المعتمدة.
- خدمة المستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه ومكانته وسرعة إنجاز خدمته.
- قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر للإجراءات وذلك عبر:

- 1 - إيضاح رؤية ورسالة الجمعية وخدماتها للمستفيدين .
- 2 - تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- 3 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الإدارات التي تقدم خدماتها للمستفيدين داخلياً أو خارجياً.
- 4 - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية جديدة للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد.
- 5 - رصد الشكاوى المقدمة من المستفيدين وتحويلها للجهات ذوي الاختصاص.
- 6 - متابعة ومراقبة جودة الأداء للخدمات المقدمة في جميع المراكز ورفع تقارير دورية عن جودة الأداء.

مهام مركز خدمة المستفيدين



- تطبيق رؤية الإدارة حول خدمة المستفيد.
- استقبال المكالمات الواردة الخاصة بالشكاوي والمقترحات وإجراء المكالمات الصادرة والإجابة على استفسارات المستفيدين وتحويلها لذوي الإختصاص.
- متابعة ومراقبة جودة الأداء للخدمات المقدمة في جميع الإدارات التنفيذية والمراكز.
- تسهيل إجراءات حصول المستفيدين على كافة الخدمات بسرعة ويسر.
- إعداد ادلة الاستخدام للمستفيدين بالتعاون مع ادره الجودة (دليل الاتصال والمراسلة - دليل الخدمات المقدمة - دليل الشكوى- دليل البرامج...الخ).
- إعداد بيانات إحصائية بأعداد الشكاوى والاستفسارات التي ترد للمركز والإجراءات المتخذة بشأنها.
- نشر الوعي بخدمات الجمعية الإلكترونية من خلال قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية بالتنسيق مع المركز الإعلامي.
- قياس رضا المستفيدين وتحليل النتائج والرفع بتقارير دورية.
- تحديث بيانات المستفيدين والأعضاء والداعمين.
- انشاء قواعد بيانات للمستفيدين والداعمين للجمعية.

قنوات الاتصال



- الاتصال عبر الهاتف الثابت، الجوال، والرد الآلي IVR سواء دولي أو محلي والرسائل النصية.
- الإنترنت والتصفح، البريد الإلكتروني، المحادثة الحية عبر الموقع.
- الفاكس والبريد.
- شبكات التواصل الاجتماعي.

نسعد بتواصلكم عبر القنوات التالية

الرقم الموحد: 920006222

☎ 0118807033 - 0118807028 - 0118807027

✉ csc@dca.org.sa

☎ 0545655050