

عبر التواصل مع مراجعي البيت والرد على استفساراتهم وتذليل الصعوبات

العازمي: بيت الزكاة لعب دوراً جوهرياً في أزمة «كورونا»



د. ماجد العازمي

صرح نائب المدير العام للخدمات الاجتماعية د. ماجد العازمي بأن قطاع الخدمات الاجتماعية لعب دوراً جوهرياً خلال أزمة جائحة كورونا في التواصل مع المراجعين والحرص على وصول المساعدات لمستحقيها والرد على كل أسئلتهم واستفساراتهم، فقد كلفت الإدارة منذ بداية الأزمة مجموعة من موظفي إدارة الخدمة الاجتماعية بالرد على استفسارات المراجعين هاتفياً عبر توفير خطوط ساخنة خصصت لتلك المهمة، وذلك تحت مسمى فريق الاتصال، خاصة بعد توقف استقبال المراجعين لبيت الزكاة. وذكر العازمي أن الهدف من تفعيل تلك الخدمات هو تقديم خدمة مميزة لمراجعى إدارة الخدمة الاجتماعية، من خلال الرد على أسئلة المراجعين والعمل على تحويل

وإبلاغ المراجع في حالة وجود رسائل نصية من قبل بيت الزكاة لتسلم المساعدة في المبنى الرئيسي في جنوب السرة أو فروع أخرى من الساعة 9 إلى الساعة 12 ظهراً مع أهمية إحضار البطاقة المدنية أصلية سارية المفعول. وقال العازمي إن آلية العمل ابتدأت منذ الأول من أبريل الماضي، فقد تم تنسيق مواعيد لاستقبال المراجعين من الساعة 4 إلى 7 مساءً، أما خلال شهر رمضان المبارك فقد كانت مواعيد العمل من الساعة 9 لغاية 11 ظهراً وتم توفير خطوط ساخنة للموظفين المكلفين بالمهام، إضافة إلى توفير أجهزة للرد على استفسارات المراجعين عن بعد ويتابعهم مشرف يومي لتحديد إجراءات العمل، كما شملت الخدمات الهاتفية إبلاغ المراجعين بموعد استحقاقهم للمساعدة، وتوجيه المراجعين

وشرح طرق وآلية استخدام موقع بيت الزكاة الخاص بتحويل المساعدات لحساباتهم في البنوك، ورفع تقارير بشكل دوري للإدارة العليا. وأشار العازمي إلى أن عدد المكالمات المتسلمة خلال تحديث خدمة الرد والاستفسار عبر الخطوط الساخنة خلال الفترة من الأول من أبريل ولغاية 30 يونيو بلغت (19710 مكالمات متسلمة)، كما استمرت الخدمة الاجتماعية في استقبال المكالمات بعد عودة العمل وفق قرار مجلس الوزراء بنسبة 30٪، وذلك أثناء العمل الرسمي في الفترة الصباحية لمدة أسبوعين قبل استقبال المراجعين رسمياً، من خلال حجز موعد للمراجعين عبر منصة المواعيد الإلكترونية، وتحديد عدد معين من المراجعين تنفيذاً لإجراءات الصحة الاحترازية لسلامة

المراجعين، واستثني من حجز الموعد كبار السن وذوو الإعاقة. وحالياً يستطيع المراجع الاستفسار من خلال موقع بيت الزكاة الإلكتروني، ومن خلال مراجعة فروع المحافظات الأربع بعد أخذ موعد لمراجعة الفرع. وعلى صعيد متصل، يهيب بيت الزكاة للمراجعين الكرام إلى عودة خدمة الرد على استفساراتهم عبر الخط الساخن على الرقم 175 من يوم الأحد حتى الخميس من كل أسبوع من الساعة 9 صباحاً حتى 12 ظهراً، حيث يتم الرد على العملاء من قبل مركز الاتصال، ويحرص مركز الاتصال على تقديم خدمة أفضل، من خلال سرعة الرد على كل استفساراتهم، إضافة إلى استقبال أي شكوى أو ملاحظة أو اقتراح قد يرد للمركز ورفع الملاحظات للمسؤولين.