

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

صرح نائب المدير العام للخدمات الاجتماعية د. ماجد العازمي بأن قطاع الخدمات الاجتماعية لعب دورا جوهريا 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 هاتفيا عبر توفير خطوط ساخنة خصصت لتلك المهمة، وذلك تحت مسمى فريق الاتصال، خاصة بعد توقف استقبال المراجعين لبیت الزكاة. وذكر العازمي أن الهدف من تفعيل تلك الخدمات هو تقديم خدمة مميزة لمراجعين إدارة الخدمة الاجتماعية، من خلال الرد على أسئلة المراجعين والعمل على تحويل



د. ماجد العازمي

المساعدات إلى البنوك. وأضاف العازمي أنه تم إنشاء فريق اتصال عبر خدمة الواتساب لإرسال التعليمات للموظفين المكلفين، وشملت التعليمات بأن الرد على استفسارات المراجعين يكون عبر المكالمات الهاتفية فقط، خلال الفترة من 4 إلى 7 مساءً، وحددت فترة الرد على الاستفسارات من قبل الفريق من يوم الأحد إلى الخميس،

وإبلاغ المراجع في حالة وجود رسائل نصية من قبل بيت الزكاة لتسلم المساعدة في المبني الرئيسي في جنوب السرة أو فروع أخرى من الساعة 9 إلى الساعة 12 ظهرا 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 مساء، أما خلال شهر رمضان المبارك فقد كانت مواعيد العمل من الساعة 9 لغاية 11 ظهرا 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 المساعدة، وتوجيه المراجعين

المراجعين، واستتفني من حجز الموعد كبار السن وذوو الإعاقة. وحاليا 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 الى عودة خدمة الرد على استفساراتهم عبر الخط الساخن على الرقم 175 من يوم الأحد حتى الخميس من كل أسبوع من الساعة 9 صباحا حتى 12 ظهرا، 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.