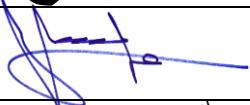


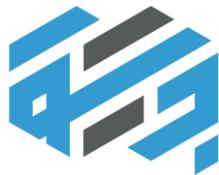
تم التحديث والمراجعة والاعتماد

في اجتماع مجلس الإدارة رقم (10)

يوم الأربعاء 28/3/1444هـ الموافق 28/9/2022م

التوقيع	المنصب	الاسم
	نائب رئيس المجلس	الأستاذ/ عمر جابر الودعاني
	المشرف المالي	الأستاذ/ سعد ظافر العلياني
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ/ وليد محمد صميلي
	عضو مجلس الإدارة	الأستاذ/ داود أحمد العلواني





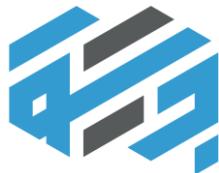
جمعية جسور الشبابية

Josuor Youth Association

بإشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ترخيص رقم (1128)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وآلية التأكد من استحقاقهم
لخدمات الجمعية



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية التأكيد من استحقاقهم لخدمات الجمعية

تمهيد:

ثولي الجمعية علاقتها مع المستفيدين أهمية كبرى من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيد.

ما تقوم به الجمعية في مجال تقديم خدماتها للمستفيد:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد، حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
5. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتفاع مستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد، ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آرائهم.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| وسائل التواصل الاجتماعي. | الاتصالات الهاتفية. |
| الموقع الإلكتروني للجمعية. | خدمات طلب المساعدة. |
| | ال مقابلة. |
| | الخطابات. |

المرتكزات الأساسية لعمل مسؤول تقديم الخدمة للمستفيدين:

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية المعتمدة من الوزارة.
- 2- قرارات مجلس الإدارة ومجلس الجمعية العمومية.

آلية التأكيد من استحقاقهم لخدمات الجمعية:

1. استقبال المستفيد ببلاءة واحترام، والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكيد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمشرف للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. تعهد المستفيد بصحة البيانات المقدمة ومسؤوليته مباشرة عن صحتها، وتوقيعه عليها.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع إلى الإدارة لدراسته والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة الازمة.