



جمعية جسور الشبابية

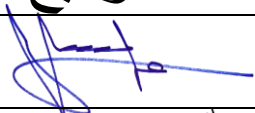


Josuor Youth Association

بإشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ترخيص رقم (1128)

تم التحديث والمراجعة والاعتماد

في اجتماع مجلس الإدارة رقم (10)

يوم الأربعاء 1444/3/2 هـ الموافق 2022/9/ 28م

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





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 التأكد من استحقاقهم لخدمات الجمعية

تمهيد:

تولي الجمعية علاقتها مع المستفيدين أهمية كبرى من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها 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، والتأكيد 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 للارتقاء بمستوى 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:

المقابلة.	الاتصالات الهاتفية.	وسائل التواصل الاجتماعي.
الخطابات.	خدمات طلب المساعدة.	الموقع الإلكتروني للجمعية.

المرتكزات الأساسية لعمل مسؤول تقديم الخدمة للمستفيدين:

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

آلية التأكد من استحقاقهم لخدمات الجمعية:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد 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 مسؤولية 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 اللازمة.