

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالمحفر
مسجله بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٢٦٢

سياسة تنظيم العلاقة مع الأعضاء للجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالمحفر

٦

(سياسة تنظيم العلاقة مع الأعضاء للجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالمحضر)

تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالمحضر السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأعضاء ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالمحضر على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

- تقديم خدمة متميزة للأعضاء من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب العضو.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة العضو وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الأعضاء
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالمحضر
مسجله بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٣٦٢

- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا العضو كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة وانتماء الأعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:
 ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى العضو عن الخدمات المقدمة في الجمعية
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
 ٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى العضو والتشجيع على ذلك والتأكد على ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق العضو حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 ٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للأعضاء الداخلي أو الخارجي .
 ٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للعضو ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للعضو من خلال تلمس آراء الأعضاء

;

■ القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء :

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. الموقع الإلكتروني للجمعية

■ ويتم التعامل مع العضو على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

١. استقبال العضو بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.