

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
وزارة التنمية والموارد البشرية
الجمعية التعاونية للثروة الحيوانية بعفيف
ترخيص رقم (١٠١٥)

سياسة تنظيم العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

الجمعية التعاونية
الثروة الحيوانية بمحافظة عفيف



مقدمة:

توضح هذه السياسة الإجراءات التي تنظم العلاقة مع جميع الأطراف من الجمعية العمومية و داعمين و متطوعين وغيره, بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. و تشكل أنظمة العمل و العقود المصدر الرئيسي و الأساسي في تحديد حقوق و واجبات المتعاقدين وطريقة أدائها و تبعات التقصير في الأداء وحدود المسؤوليات و طرق تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود و الخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة لأعضاء الجمعية العمومية بإتقان و سرعة و جودة عالية لانجاز معاملاتهم و متابعة متطلباتهم و مقترحاتهم و العمل على مواصلة التطوير و التحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف و الوصول اليهم بأسهل طريقة دون الحاجة الى طلب مستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة الأعضاء في الجمعية من خلال تسهيل و حصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.



- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الاعضاء.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء 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 للاعضاء و ذلك عن طريق مايلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
وزارة التنمية والموارد البشرية
الجمعية التعاونية للثروة الحيوانية بعفيف
ترخيص رقم (١٠١٥)

- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الأعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الأعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الداخلي أو الخارجي.

- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للأعضاء ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع الاعضاء :

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- لائحة المهام والصلاحيات.



ويتم التعامل مع الأعضاء على مختلف المستويات
لإنهاء معاملاته
بالشكل التالي :

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