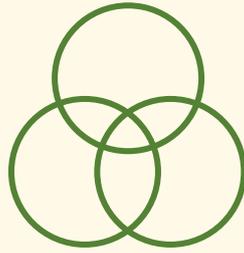




المملكة العربية السعودية

الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بحائل  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم ١٨٥



# الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بحائل

## سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء

## الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

وثيقة الاعتماد : محضر مجلس الإدارة رقم ٢٠٢٢/١١ وتاريخ ١٦/١٠/٢٠٢٢ م



[www.Hailmpca.com](http://www.Hailmpca.com)



Hailmpca





# سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء

## الجمعية العمومية وتقديم الخدمات



## تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بحائل السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الإداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بحائل على صيغة العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية، 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 لأعضاء الجمعية العمومية 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 المستفيد.

## الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة الاعضاء في الجمعية وكافة الفئات المستفيدة من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم 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 الاعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديراً 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 الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء، وذلك عن طريق ما يلي :



١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى الاعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الاعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الاعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الداخلي أو الخارجي.
٥. 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 للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين

### القنوات المستخدمة للتواصل مع الاعضاء :

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الالكتروني للجمعية.

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. اللائحة الداخلية والسياسيات.
٣. طرق الاتصال.



## ويتم التعامل مع الاعضاء على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل

### التالي:

١. استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء العضو الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها.
٣. الإجابة على جميع الاستفسارات إجابة صحيحة وتفسيرها في وقت كافي وعدم استعجال خدمة العضو.
٤. تفسير كيفية آلية الخدمة كاملة سواء بطريقة تنفيذ العمل من إجراءات او الوقت التي سوف تنفذ به الخدمة.
٥. تقديم خدمة تتبع الإجراءات إذا رغب العضو فيها، وهي عند أي اجراء يمكن التواصل مع العضو عن طريق الهاتف (مكالمة مباشرة، رسالة نصية، الواتساب) وطريق الإيميل حسب اختيار العضو وإشعاره بمجرد العمل وتحقيق للهدف الرئيسي في التميز في تقديم الخدمة.
٦. متابعة طلب العضو على الإغلاق.

تقديم خدمة متميزو للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز المهام ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد.