

**الجمعية التعاونية لربي ومنتجي المواشي
بمنطقة الحدود الشمالية
المملكة العربية السعودية**

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

تمهيد

تضع الجمعية التعاونية لمربي ومنتجي المواشي بمنطقة الحدود الشمالية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية و الداعمين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية و كافة هذه الأطراف

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائهم وتبعات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي تنشأ عن إجراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وترتكز الجمعية التعاونية لمربي ومنتجي المواشي بمنطقة الحدود الشمالية على صيغة العلاقة 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 وجوده عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الاهداف والوصول إليها بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد

الاهداف التفصيلية

- تقدير حاجة الأعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات والحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة ، تقديم الخدمات المتكاملة باحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة الأعضاء
- تقديم المعلومات و الإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء و استفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظا على وقته وتقدير الظروف و سرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة و التحسين المستمر إجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة و أنتماء الأعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

- ١/ تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعيه
- ٢/ تكوين انطباعات و قناعات إيجابية جديدة نحو الجمعيه وما تقدم من خدمات
- ٣/ نشر ثقافة تقديم الخدمة لدى الأعضاء والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الأعضاء حيث أنها أداة التقويم والتطوير ولا للعقاب والتشهير
- ٤/ نشر ثقافة الجودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للأعضاء الداخلي والخارجي
- ٥/ ابتكار مفاهيم و التقنيات الإدارية للإرتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة لأعضاء ومحاولة القضاء على معوقات التقييم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير وتحسين المستمر الخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين

القنوات المستخدم التواصل مع الأعضاء :

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

الأدوات المتاحة لي موظف علاقات المساهمين للتواصل مع الأعضاء :

- ١/ اللائحة الأساسية لل جمعية
- ٢/ لائحة المهام والصلاحيات

ويتم التعامل مع الأعضاء على مختلف المستويات لأنها معاملاته بالشكل التالي

١/ استقبال الأعضاء في بلباقه والاحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وأعطى المراجع الوقت الكافي .

٢/ التأكد من تقديم العضوا كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وتوقيت التقديم

٣/ في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف احواله لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة عن التساؤلات و ايضاح الجوانب التنظيمية

٤/ التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وإنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات

٥/ التوضيح للعضو بأنه طلب وسيرفع اللجنة البحث للدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين

٦/ استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
