المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

الجمعية التعاونية متعددة الاغراض بالغرة والشبارق

سجل تعاوني ١١٣ بني عمرو - قرية الغرة

تاريخ التأسيس : ١٤ / ٩ / ١٣٩٥ هـ

١٣٩٥هـ

رقم١١٣

الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالغرة والشبارق

سياسة التعامل مع الاطراف لجمعية الغرة و الشبارق

113ghrhwshbarg@gmail.com

واتساب / 966531350534

سياسة التعامل مع الأطراف للجمعية التعاونية بالغرة والشبارق

مقدمة :

الجمعية التعاونية متعددة الاغراض بالغرة والشبارق تضع 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 الاداء ، 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 الاغراض 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 الأساسي :

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 :

1) تقدير حاجة الاعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الاعضاء.
3) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الاعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
4) تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5) التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6) زيادة ثقة وانتماء الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

سجل تعاوني ١١٢
بني عمرو

7) والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الاعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- 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 .
- 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 أراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء :

أ- المقابلة
ب- الاتصالات الهاتفية
ت- وسائل التواصل الاجتماعي الخطابات
ث- خدمات طلب المساعدة
ج- خدمة التطوع
ح- الموقع الالكتروني للجمعية
خ- مناديب المكاتب الفرعية

الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالقرة والشبارق
سجل تعاوني ١١٢
بني عمرو

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع الأعضاء :

1- اللائحة الأساسية للجمعية.
2- دليل سياسة الدعم للأعضاء.
3- طلب خدمة عضو.

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

1- استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2- التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3- في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5- التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه

خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

6- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات

7- تقديم الخدمة اللازمة

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	محمد حسن عبدالله العمري	رئيس المجلس	
٢	عبدالله غرمان سعيد العمري	نائب الرئيس	
٣	عبدالهادي مرعي محمد العمري	المشرف المالي	
٤	عوض حسن يحيى العمري	سكرتير المجلس	
٥	صالح علي صالح العمري	عضو المجلس	

الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالغرة والشبارق

سجل تعاوني ١١٣

بني عمرو

رقم ١١٣
الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالعزة والشبارق

اﻟﻤﻤﺴﻮﺣﺔ ﺿﻮﺋﻴﺎ ﺑـ CamSca