

الوائح والسياسات

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات



الخبر - شارع عبد الرحمن بن معاذ - حي جسر الملك فهد - ترخيص رقم 350 - سجل تجاري رقم 2051239790 - غرفة تجارية رقم 341921

الرمز البريدي 34714 - 0138900034 0138900034 atharwah1@gmail.com



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

المحتويات

(١) تمهيد
(٢) الهدف العام
(٣) الأهداف التفصيلية
(٤) المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء
(٥) القنوات المستخدمة للتواصل مع الاعضاء
(٦) الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء
(٧) اعتماد مجلس الإدارة





القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء:

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الأعضاء:

- أ- اللائحة الأساسية للجمعية.
- ب- دليل سياسة الدعم للأعضاء.
- ت- طلب خدمة عضو.

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

- استقبال الأعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات 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 لمسئول 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.
- تقديم الخدمة اللازمة.





الأهداف التفصيلية:

- أ- تقدير حاجة الاعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ب- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الاعضاء.
- ت- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الاعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ث- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ج- التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ح- زيادة ثقة وانتماء الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

- أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الاعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ب- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ت- 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.
- ث- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الداخلي أو الخارجي.
- ج- 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.





تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية للثروة الحيوانية بالمنطقة الشرقية 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 الأداء، 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 للثروة الحيوانية بالمنطقة الشرقية 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.



اعتماد سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف ذات العلاقة: -

تم اعتماد سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف ذات العلاقة



التوقيع	أعضاء مجلس الإدارة	
	عضو	ابراهيم ناصر حمدان الدوسري
	عضو	خالد عامر مرزوق الشرافي الدوسري
	عضو	سلطان مشاري النجبي
	عضو	عبد الله ناصر عبد الله الدوسري
	عضو	عبد الرحمن صالح القامدي
	عضو	محمد مسعود حسين العجمي
	عضو	محمد فيصل ال ناصر الدوسري
	عضو	مبارك محمد شاهر السهلي
	عضو مجلس الادارة والمشراف المالي	فيصل مفرح فهد العجمي
	نائب رئيس مجلس الادارة	عبد الله فلاح بن حثلين
	رئيس مجلس الإدارة	محمد بن ناصر آل دايل