



## سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

المقدمة



تضع الجمعية التعاونية قوة وطن السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية وداعمين ومنتطوعين 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 قوة وطن 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:

1. تقدير حاجة الاعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الرقمية 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة وانتماء الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.



من الممارسات 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 للأعضاء 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 :

1. اللقاء المباشر
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي (الواتس)
4. الخطابات
5. خدمات طلب المساعدة
6. الاجتماعات
7. الموقع الالكتروني للجمعية

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

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

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

1. استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



2. التأكيد 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. التأكيد 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.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة

مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

لجمعية قوة وطن في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته 14\1 بتاريخ 1443/7/11هـ الموافق يوم الأربعاء

2023/2 /8 م

لطفة باجابر	يحي فاتك	عبدالله الحمود	غادة الهزاع	لينة الثقفي
		لم يحضر		

