



سياسة التعامل مع الاطراف



جمعية سنابل التعاونية متعددة الأغراض المملكة العربية السعودية

تمهيد :

تضع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرياض 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 الداء، 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 الأغراض 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 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 .
- التقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.
- الإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة وانتهاء الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .

والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء 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 التقويم 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 للاعضاء ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين .



جمعية سنابل التعاونية متعددة الأغراض المملكة العربية السعودية

القنوات المستخدمة للتواصل مع الاعضاء :

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء :

- اللائحة الأساسية للجمعية .
- دليل سياسة الدعم للاعضاء .
- طلب خدمة عضو .

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

- استقبال الاعضاء 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 العضو 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 العضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث الدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .



جمعية سنابل التعاونية متعددة الأغراض المملكة العربية السعودية

وقد تم الاطلاع والاعتماد من اعضاء مجلس الادارة :

م	الاسم	التوقيع
١	سعد عبدالله المحسن	
٢	فهد عبدالعزيز الحوطي	
٣	عبدالله إبراهيم المحسن	
٤	عبدالمجيد عبدالرحمن ابا الخيل	
٥	محمد عبدالرحمن الدريويش	
٦	إبراهيم عبدالله المحسن	
٧	عبدالهادي مرضي الدوسري	

