

"سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات"
"الجمعية التعاونية الزراعية لمزارعي شمال المدينة المنورة"



تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية الزراعية لمزارعي شمال المدينة المنورة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية وداعمين ومتطوعين ، 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 جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز الجمعية التعاونية الزراعية لمزارعي شمال المدينة المنورة 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 والوصول إليهم بأسهل الطرق تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير احتياجات الأعضاء وتبسيط الإجراءات لضمان حصولهم على كافة الخدمات بسهولة ويسر.
- تقديم الخدمات المتكاملة باستخدام أحدث الأساليب الإلكترونية.
- توفير المعلومات والإجابات على استفسارات الأعضاء عبر قنوات متعددة.
- تقديم الخدمات للأعضاء من مواقعهم حفاظًا على وقتهم وسرعة إنجاز معاملاتهم.
- قياس رضا الأعضاء لتحسين جودة الخدمات بشكل مستمر.
- تعزيز ثقة وانتماء الأعضاء للجمعية من خلال تبني أفضل الممارسات والمعايير في تقديم الخدمة.
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء حول خدمات الجمعية وتكوين انطباعات إيجابية جديدة.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة بين الأعضاء وتشجيعهم على استخدامها كأداة للتطوير لا للعقاب.
- تعزيز ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام الداخلية والخارجية.
- ابتكار تقنيات ومفاهيم إدارية للارتقاء بمستوى الخدمات ومحاولة القضاء على المعوقات

القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء:

- المقابلات المباشرة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات الرسمية.
- خدمات طلب المساعدة.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء:

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

آلية التعامل مع الأعضاء:

- استقبال الأعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع استفساراتهم.
- التأكد من تقديم الأعضاء كافة المعلومات المطلوبة ومطابقة البيانات للتحقق من صحتها.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات، يتم إحالة العضو لمسؤول البحث الاجتماعي للرد على الاستفسارات.
- التأكد من صحة البيانات وتوقيع العضو، مع إحالة الطلب للجنة البحث والرد خلال أسبوعين على الأقل.
- استكمال إجراءات التسجيل بعد اكتمال جميع الطلبات والمستندات.
- تقديم الخدمة المطلوبة للأعضاء بكفاءة وسرعة.

تم الاعتماد من قبل مجلس إدارة الجمعية

تم إعتقاد: **سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات**

للجمعية التعاونية الزراعية لمزارعي شمال المدينة المنورة

في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٢) المنعقد بتاريخ: ٢٠٢٥/١٢/٣٠ م