

# سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية للجمعية التعاونية متعددة الأغراض برحاء



## تمهيد

تضع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض برفحاء السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية وداعمين ومتطوعين وغيرهم ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أداؤها 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 متعددة الأغراض برفحاء 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 الى تحقيق الأهداف، والوصول لليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد.

### الأهداف التفصيلية:

- \* تقدير حاجة الأعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة. وتقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الأعضاء.
- \* تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- \* تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته .

\* التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة  
والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .

\* زيادة ثقة وانتماء الأعضاء بالجمعية من خلال تبني افضل المعايير .

الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

- 1- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- 2- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
- 3- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الأعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الأعضاء حيث انها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- 4- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للأعضاء الداخلي والخارجي .
- 5- 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 تلامس اراء المستفيدين .

القنوات المستخدمة في التواصل مع الأعضاء :

- 1- المقابلة .
- 2- الاتصالات الهاتفية .
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي .
- 4- الخطابات .
- 5- الموقع الالكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الأعضاء :

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية .
- 2- لائحة المهام والصلاحيات .

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

- 1- استقبال الأعضاء بلباقة واحترام والاجابة 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- 4- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه هو مسؤول مسؤولية 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .