

سياسة

تنظيم الأعمال وال العلاقات مع أعضاء الجمعية
العمومية وتقديم الخدمات



جمعية بارق التعاونية للتراث والحرفيين

المحتويات

- ٢..... تمهيد:.....
- ٢..... الهدف العام :.....
- ٢..... الأهداف التفصيلية :.....
- ٠ زiadة ثقة وانتماء المستفيدin بالجعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن خال:.....
- ٣..... القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدin:-.....
- ٤..... الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدin للتواصل مع المستفيدin:.....
- ٤..... ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-:.....
- ٥..... تم إعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

تهييد :

تضع جمعية بارق التعاونية للتراث والحرفيين السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مساهمين ومستفیدین وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتأثيرات التقصير في الاداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركتز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفیدین، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعزيزها بما يكفل حقوق المستفید.

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفیدین من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقتراحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفید.

الأهداف التفصيلية :

- تقديم حاجة المستفید وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفید.

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع ت Saulat المستفیدین واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفید من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفید كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفیدین بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفید وذلك عن خلال:
 ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفید عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفید والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفید حيث أنها أدلة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشكيك.
 ٣. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفید الداخلي أو الخارجي.
 ٤. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفید ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفید من خلال تلمس أراء المستفیدین.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدن:-

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمة التطوع.
٦. الموقع الالكتروني للجمعية.
٧. مناديب الجمعية أو المشاريع التابعة لها

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدن للتواصل مع المستفيدن:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
 ٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي.
 ٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدن.
 ٤. طلب دعم مستفيد.
 ٥. تحديث البيانات.
 ٦. عرض المنتجات والمشاريع على المساهمين.
 ٧. عرض القوائم المالية ومواعيد انعقاد اجتماع الجمعية العمومية.
- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي - :

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات المستفيدين على الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من المساهم والتوجيه إليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمساهم بأن طلبه سيُرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الالزمة.

تم إعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات لجمعية بارق التعاونية للتراث والحرفيين.

في اجتماع مجلس الإدارة الثاني بجلسته المنعقدة

بتاريخ: ١١ / ٨ / ٢٠٢٣ م الموافق: ٣ / ٣ / ١٤٤٤ هـ