

سياسة الجمعية التعاونية الزراعية التسويقية بالجوف

في

تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

سياسة الجمعية التعاونية الزراعية التسويقية بالجوف في تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم.. أما بعد :
فقد أقر مجلس الإدارة في الجمعية التعاونية الزراعية التسويقية بالجوف في جلسته
المنعقدة يوم الاثنين بتاريخ ١٤٤٣/٠٩/٠٣ هـ الموافق ٢٠٢٢/٠٤/٠٤ م، سياسة تنظيم العلاقة
مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات كما يلي :-

تمهيد :

تضع الجمعية التعاونية الزراعية التسويقية بالجوف السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع
الأطراف من أعضاء الجمعية العمومية (المساهمين) 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 الزراعية التسويقية بالجوف 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 الأعضاء.

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة لأعضاء الجمعية العمومية (المساهمين) بمهنية احترافية وبتقان وجودة عالية
وسرعة غير مخلة 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 المساهم.

الأهداف التفصيلية :

- ١- تقديم خدمة متميزة لأعضاء الجمعية العمومية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة
الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المساهمين.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المساهمين واستفساراتهم من
خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم خدمة للمساهمين من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المساهمين كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر
لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦- زيادة ثقة وانتماء المساهمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة
للمساهمين وذلك عن طريق ما يلي:
أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المساهمين عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

- ب- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ت- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المساهم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة.
- ث- حق من حقوق المساهم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
- ج- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمساهمين.
- ح- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمساهمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمساهم من خلال تلمس آراء المساهمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمات طلب المساعدة.
- ٦- خدمة التطوع.
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل معهم :

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢- دليل سياسة الدعم للمساهمين.

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

- ١- استقبال المساهم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٤- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلب.
- ٥- تقديم الخدمة اللازمة.