

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالنقرة

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية
العمومية وتقديم الخدمات
للجمعية التعاونية متعددة
لأغراض بالنقرة





الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

لمحتويات

- تمهيد
- الهدف العام
- الأهداف التفصيلية
- الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- اعتماد مجلس الإدارة

الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمرکز النقرة على سبغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتضمينها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح 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:

• توفير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عوائق ومشاكل.

• تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.

• تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

• تقديم خدمة للمستفيد من موقع الجمعية وتبنيها بطريقة وسهلة وسريعة.

• التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة ذات جودة عالية.

• زيادة ثقة واتقاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبنى أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد:

وذلك من طريق ما يلي:

• تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

• تكوين الطمأنينة وقناعات إيجابية جديدة لدى الجمعية وما تقدم من خدمات





الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمركز النقرة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من أعضاء الجمعية العمومية (المستفيدين)، 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 بمركز الفوارة على صيغة العلاقات مع المستفيدين 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 للمستفيدين من كافة الشرائح 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 المستفيد 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 المستفيد.
 - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
 - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
 - التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
 - زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.
- الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد:
- وذلك عن طريق ما يلي:
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات





الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين
- القنوات المستخدمة للتواصل مع للمستفيدين:
- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع للمستفيدين:
- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- طلب دعم مستفيد
- يتم 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 للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤولين التنفيذيين للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالنقرة

ترخيص رقم (٣٠٦)



الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

تم الاطلاع على مضمون سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

للجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمركز النقـــــرة

من قبل مجلس الإدارة في اجتماع المجلس رقم ٥- المنعقد بتاريخ ١٤٤١/٢/٢٩ هـ الموافق ٢٠١٩/٩/١٨ م وإقرارها واعتمادها والعمل بها ونشرها على الموقع الالكتروني وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

