



RIJAL ALMAA CO-OP ASSOC. OF COFFEE
جمعية البن التعاونية برجال المع

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البن التعاونية برجال المع
ترخيص رقم (١٠١٣٥)

الرقم:.....
التاريخ:.....
المرفقات:.....

جمعية البن التعاونية برجال المع

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية
العمومية وتقديم الخدمات



RIJAL ALMAA CO-OP ASSOC. OF COFFEE
جمعية البن التعاونية برجال المم

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البن التعاونية برجال المم
ترخيص رقم (١٠١٢٥)

الرقم:.....
التاريخ:.....
المرفقات:.....

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

تعمل جمعية البن التعاونية برجال المم على التميز في تقديم الخدمات لأعضائها وشركائها وتقوية الروابط بينها وبين أعضائها بما يحقق الأهداف الاستراتيجية منها العام ومنها الخاص، من خلال مجموعة من الإجراءات .

الهدف العام:

يهدف مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية إلى أن تكون الجمعية رائدة في تحقيق ما يصبو إليه أعضاء الجمعية العمومية في تقديم الخدمات المتميزة وبناء علاقات وشراكات استراتيجية لتقديم خدمات اجتماعية.

الهدف الخاص:

العمل على تنظيم العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات لهم.

ومن أهم الإجراءات والخدمات المقدمة لهم:

أولاً: تسهيل الإجراءات للحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة والعمل على تحسينها .

ثانياً: استخدام التقنية الحديثة للوصول إلى تقديم الخدمات بأحدث الأساليب من خلال قنوات التواصل الاجتماعي: سناب شات، تويتر، الواتس، الرسائل النصية، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الخطابات، المقابلات الشخصية .



RIJAL ALMAA CO-OP ASSOC. OF COFFEE
جمعية البن والشعوانية برجال ألمع

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البن والشعوانية برجال ألمع
ترخيص رقم (١٠١٢٥)

الرقم:.....
التاريخ:.....
المرفقات:.....

ثالثاً: نشر ثقافة التعاون بين الأعضاء عن طريق قنوات التواصل وورش العمل وإقامة الفعاليات .

رابعاً: اطلاع الأعضاء باستمرار على ما يحدث من أمور داخل الجمعية وذلك بتزويد كل عضو برابط للدخول على موقع الجمعية للاطلاع على السياسات واللوائح والأنظمة، وجميع المستجدات.

خامساً: خدمة الأعضاء عن طريق التوصيل المجاني لمستلزماتهم تقديراً لهم وحرصاً على تسهيل أمورهم.

سادساً: العمل على رضا الأعضاء عن أداء الجمعية بإرسال استبانات أو عن طريق التواصل المباشر مع صاحب المقترح.

سابعاً: تكوين لجان من أعضاء الجمعية العمومية لتنظيم العمل وتطويره وتوثيق العلاقة بين العضو والجمعية منها:

- لجنة المراقبة المالية .
- اللجنة الاستشارية .
- اللجنة التطويرية .
- اللجنة الإعلامية .



RIJAL ALMAA CO-OP ASSOC. OF COFFEE
جمعية البن والشعوية برجال المم

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البن التعاونية برجال المم
ترخيص رقم (١٠١٣٥)

الرقم:.....
التاريخ:.....
المرفقات:.....

ثامنا: الممارسات المتبعة في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

- العمل على تكوين انطباعات وقناعات إيجابية نحو الجمعية.
- التركيز على تقديم الخدمة بأفضل المنهجيات لتكوين انطباع جيد عن الجمعية .
- نشر ثقافة جودة الخدمة في جميع أقسام الجمعية التي تقدم الخدمة لأعضاء الجمعية.
- محاولة القضاء على معوقات تقديم الخدمة بجودة عالية عن طريق التطوير والتحسين المستمر من خلال تلمس آراء المستفيدين .
- تقييم جودة الخدمات، وهي حق من حقوق الأعضاء كما أنها أداة تقويم لتحسين الخدمات وتحقيق رضا العضو .

تاسعا: التعامل مع الأعضاء في الجمعية:

- يتم استقبال العضو بمكتب الجمعية باحترام، ويجب على جميع استفساراته وتساؤلاته .
- يوضح للعضو كيفية الإجراءات التي تتم بالجمعية وكيفية توزيع الأرباح والعائد على التعامل وغير ذلك .
- التأكد من العضو بأن جميع قنوات التواصل معه صحيحة وما هي الطريقة المفضلة لديه:
- الرسائل النصية، الخطابات، وسائل التواصل الاجتماعي وغير ذلك .