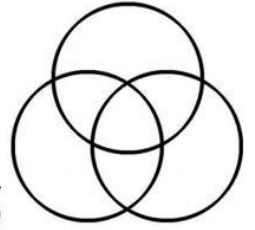


الجمعية التعاونية
متعددة الأغراض بالنماص
ترخيص ص رقم (٣٧)



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء
الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

أولاً : المقدمة

تضع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالنماص السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم بما يكفل حقوقها وحقوقهم ، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في تنفيذها وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ بشأنها بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية ، وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها الأولوية بوضع آلية لتنظيمها مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

ثانياً : الهدف العام

تقديم خدمات متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين للوصول الى تحقيق الأهداف بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد .

ثالثاً : الأهداف التفصيلية

- تحقيق رضا المستفيدين وتوقعاتهم والعمل على التحسين المستمر للمنتجات والخدمات المقدمة لهم .
- تقدير حاجة المستفيدين كافة في الجمعية بتسهيل الإجراءات للحصول على الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عبر قنوات مناسبة .
- تقديم الخدمة للمستفيدين ما امكن من موقعهم وحفظ وقتهم وتقدير ظروفهم مع سرعة الإنجاز ودقته .
- التركيز ووضع الوسائل اللازمة لقياس رضا المستفيدين ، لرفع جودة الخدمات المقدمة لهم ، والعمل على تقييمها من اجل التحسين المستمر لها ، وتسهيل إجراءات تقديمها وقياس كفاءة وأداء مقدميها .
- تبني افضل المعايير لزيادة الثقة بالجمعية وكسب انتماء المستفيدين لها .

رابعاً: الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة (غير الإيجابية) لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات .
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمات لدى المستفيدين وتشجيعهم على إبداء آرائهم حولها
- ٤- نشر ثقافة الجودة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين .
- ٥- إبتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين وتجاوز التحديات لتقديم خدمات ذات جودة عالية والعمل الدائم على التطوير والتحسين للخدمات المقدمة للمستفيدين وتلمس آرائهم وتبني مقترحاتهم .

خامساً: المستفيدون من خدمات الجمعية

- ١- أعضاء مجلس الجمعية العمومية .
- ٢- عملاء الجمعية .
- ٣- الجمعيات التعاونية والجمعيات الأخرى .
- ٤- ورثة المساهمين .
- ٥- المجتمع المحلي .
- ٦- العاملون في الجمعية .

سادساً: الخدمات التي تقدمها الجمعية

- ١- توفير شقق سكنية ومحلات تجارية للإيجار بجودة ممتازة وسعر تنافسي والاولية تكون (للمساهمين)
- ٢- توفير مطبخ مناسبات .
- ٣- توفير قاعة مناسبات فخمة وبسعر منافس .
- ٤- توفير ملاعب كرة قدم للشباب (بإيجار مخفض جداً) لدعم ممارسة الرياضة في المجتمع .
- ٥- تحسين حالة أعضاء الجمعية الاقتصادية و الاجتماعية .
- ٦- المشاركة في اتخاذ القرارات .
- ٧- التعليم والتدريب والإعلام .
- ٨- الاهتمام بالمجتمع المحلي .

سابعاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- ١-المقابلات الشخصية .
- ٢-الاتصالات الهاتفية .
- ٣-بعض تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي .
- ٤-المراسلات (البريد الالكتروني - الرسائل الخطية - الرسائل النصية)
- ٥- خدمة طلب المساعدة .
- ٦- خدمة التطوع .
- ٧- الموقع الالكتروني للجمعية .
- ٨- الاستبيانات .
- ٩- الاجتماعات المصغرة .
- ١٠- اجتماعات الجمعية العمومية (العادية ، وغير العادية) .
- ١١- صندوق المقترحات والشكاوى .

ثامناً: الأدوات المتاحة لإدارة الجمعية للتواصل مع المستفيدين

- ١- سجل المساهمين .
- ٢- قاعدة البيانات .
- ٣- الأنظمة واللوائح والتوجيهات .
- ٤- قنوات التواصل المختلفة .
- ٥- اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٦- دليل الخدمات .
- ٧- قرارات مجلس الإدارة .
- ٨- طلب مستفيد جديد .

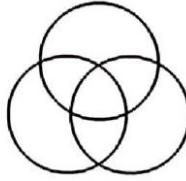
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على استفساراته وإعطائه الاهتمام والوقت الكافي .
- ٢- التأكد من تقديم المراجع المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- ٣- في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول أعلى للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- ٤- التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وانه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات .
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله او رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .

• اعتمدت في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢٩) المنعقد بتاريخ ١٢/٦/١٤٤٤هـ الموافق ٢٠٢٣/١/٥



الرقم: ٢٩
التاريخ: ١٢/٦/١٤٤٤هـ
المرفقات :



وزارة الشؤون الاجتماعية
الجمعية التعاونية بالنماص رقم ٣٧
ص.ب ٣٨

اليوم	الخميس	التاريخ	الموافق	٢٠٢٣/١/٥م
محضر الاجتماع الرابع لمجلس الإدارة للعام ٢٠٢٣م				

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله.
ففي اليوم الموضح أعلاه عُقد الاجتماع الرابع لمجلس الإدارة في الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمحافظة النماص، وقد بدأ الاجتماع في الساعة ٤:٣٠ م وانتهى في الساعة ٦:٠٠ م، وحضره الأعضاء الآتية أسماؤهم:
١- عبدالحليم بن عبد الرحمن آل شيبان ، رئيساً.
٢- سعود عبدالله محمد البكري ، نائباً للرئيس.
٣- عبد الرحمن أحمد محمد الشهري، عضواً ومشرفاً مالياً.
٤- فرحان عبد الرحمن عبدالله الشهري ، عضواً.
٥- عبدالله محمد ظافر آل متعب ، عضواً.
في حين اعتذر عن الحضور (٠).
وناقش الأعضاء الحاضرون الموضوعات المدرجة على جدول أعمال الاجتماع وأصدروا بشأنها عدد من القرارات، وذلك وفق التفصيل الآتي:

- ملخص الموضوع: اعتماد اللوائح والسياسات المنظمة لعمل الجمعية وهي:
-اللائحة الأساسية-لائحة الموارد البشرية-سياسة قبول الهبات والتبرعات-سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات-سياسة تعارض المصالح-سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها-سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات-السياسات والإجراءات لمكافحة تمويل الإرهاب وغسل الأموال.
- المناقشة: تم مناقشة اللوائح والسياسات من قبل أعضاء المجلس واعتمادها.
- القرار: اعتماد اللوائح والسياسات بالإجماع والتوقيع عليها.

عبدالحليم بن عبد الرحمن آل شيبان	رئيس المجلس	
سعود بن عبدالله بن محمد البكري	نائب الرئيس	
عبد الرحمن بن أحمد محمد الشهري	المشرف المالي	
عبدالله بن محمد بن ظافر الشهري	عضو	
فرحان بن عبد الرحمن الشهري	عضو	

أمين السر: عبدالحليم بن عبد الرحمن آل شيبان ، التوقيع:

هذا وبالله التوفيق ...

