



# سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية

الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمحافظة رياض الخبراء

## تمهيد - 1

تضع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض برياض الخبراء الأسس والضوابط للتعامل مع جميع الأعضاء من مساهمي الجمعية العمومية بما يضمن الوصول لأعلى معدل خدمة للأعضاء .  
وتركز الجمعية التعاونية متعددة الأغراض برياض الخبراء 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 المستفيد .

### الهدف العام

تقديم خدمة متميزة بتوفير كافة ما يتطلبه المجتمع بصفة عامة وأعضاء الجمعية العمومية بصفة خاصة بالأسعار المناسبة وبالجودة الملائمة .

### الأهداف التفصيلية

تقدير حاجة الأعضاء في الجمعية من خلال توفير متطلباتهم وضمان وصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .

تقديم الخدمات المتكاملة من أعمال الصيانة والتمديدات الزراعية والصيدلة البيطرية بأفضل المعايير والضمانات .

تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

الاستماع الى اى استفسارات ومقترحات من قبل الأعضاء سعياً لخدمتهم .

التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء كوسيلة لتحديد نجاح الجمعية في تقديم دورها المنشود والتحسين المستمر لإجراءاتها وتطوير لخدماتها .



زيادة ثقة وانتماء الأعضاء للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

المقابلة

الاتصالات الهاتفية

وسائل التواصل الاجتماعي تويتر / واتس اب / سناب شات

الخطابات

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

اللائحة الأساسية للجمعية

سياسات عدم تعارض المصالح

سياسات قبول الهبات والتبرعات

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

ويتم التعامل مع الاعضاء على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي

استقبال العضو بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء العضو الوقت الكافي

الاستفسار عن المشكلات التي تواجهه وكيفية إسهام الجمعية في حلها .

تزويد الأعضاء بتقرير المراجع القانوني عن الجمعية للعام المنصرم .

