



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

أولاً: تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية الاستهلاكية بالخفجي 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 إلى تحقيق الأهداف بأسهل الطرق دون الحاجة إلى 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 أمكن - من موقعهم وحفظ وقتهم وتقدير ظروفهم مع سرعة الإنجاز ودقته.
- التركيز وضع الوسائل اللازمة لقياس رضا المستفيدين؛ لرفع جودة الخدمات المقدمة لهم، والعمل على تقييمها من أجل التحسين المستمر لها، وتسهيل إجراءات تقديمها، وقياس كفاءة وأداء مقدميها.
- تبني أفضل المعايير لزيادة الثقة بالجمعية، وكسب انتماء المستفيدين لها.

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

- تصحيح المفاهيم السائدة - غير الإيجابية - لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية.



- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمات لدى المستفيدين، وتشجيعهم على إبداء آرائهم حولها، وتنمية الوعي بحقوق المستفيدين كأداة للتقويم والتطوير.
- نشر ثقافة الجودة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- ابتكار 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:

- أعضاء الجمعية العمومية.
- عملاء الجمعية.
- الجمعيات التعاونية.
- ورثة المساهمين.
- المجتمع المحلي.
- العاملون في الجمعية.

سادساً: الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- توفير المواد التموينية والاستهلاكية بجودة عالية وسعر تنافسي.
- خدمة أعضائها بتحسين حالتهم الاقتصادية والاجتماعية.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- المشاركة الاقتصادية للأعضاء.
- التعليم والتدريب والإعلام.
- الاهتمام بالمجتمع المحلي.
- حماية المستهلك.

سابعاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلات الشخصية.
- الاتصالات الهاتفية.
- بعض تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي.
- المراسلات (البريد الإلكتروني، الرسائل الخطية، الرسائل النصية).
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- الاستبيانات.
- الاجتماعات المصغرة.



- اجتماعات الجمعية العمومية (العادية، وغير العادية).
- صندوق المقترحات والشكاوى.

ثامناً: الأدوات المتاحة لإدارة الجمعية؛ للتواصل مع المستفيدين:

- سجلات المساهمين.
- قاعدة البيانات.
- الأنظمة واللوائح والتوجيهات.
- قنوات التواصل المختلفة.
- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل الخدمات.
- قرارات مجلس الإدارة.
- طلب مستفيد جديد.

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على استفساراته وإعطائه الاهتمام والوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول أعلى للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة له.



اعتماد مجلس الإدارة

تم إقرار سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات واعتمادها بموجب قرار مجلس إدارة الجمعية العادي رقم: (7) المنعقد بتاريخ: 22 شوال 1441 هـ - الموافق: 13 رجب 2020 م، وتمت عليه تعديلات استنادا لقرار مجلس الإدارة في الاجتماع العادي رقم (3) في 03 شعبان 1442 هـ الموافق: 16 مارس 2021 م.

اللائحة: ٢٠٢١ / ٠٤ / ٠٤	مجلس إدارة مجلس الإدارة العادي - الثالث (٣) للعام ٢٠٢١
الموافق: ٢٠٢١ / ٠٣ / ١٦	الاجتماع رقم: ٤٢ / ٢١ / ٠٣

لائحة التوصيات:

الاجند	التوصية	نتائج التصويت
١-	أولاً: إعادة تشكيل المجلس بعد انعقاد اجتماع الجمعية العمومية لعام ٢٠٢١. ثانياً: اعتماد التعديلات على: ١- سياسة حفظ الوثائق وإتلافها. ٢- سياسة قبول الهبات. ٣- سياسة تعارض المصالح. ٤- سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مسمى البلاغات. ٥- سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات. ثالثاً: اعتماد: ١- اللائحة المالية.	إجماع.

Page 3

٢- السياسات والإجراءات المتعلقة بمنححة تمويل الإرهاب وغسل الأموال.	
٣- استبيان قياس رضا المستفيدين (المساهمين والعملاء).	

رئيس مجلس الإدارة

عبد الله بن مهدي الشمري

