



الجمعية التعاونية السياحية بنجران
Tourism Cooperative Society in Najran

المملكة العربية السعودية
الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية التعاونية السياحية بنجران
ترخيص رقم 10173



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية السياحية بنجران السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة لأعضاء الجمعية العمومية 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.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة الاعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الاعضاء.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الاعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وائتماء الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:



الجمعية التعاونية السياحية بنجران
Tourism Cooperative Society in Najran

المملكة العربية السعودية
الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية التعاونية السياحية بنجران
ترخيص رقم 10173



• نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الاعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الاعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للأعضاء 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 الاعضاء:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل سياسة الدعم للأعضاء.
- طلب خدمة عضو.

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

- استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



الجمعية التعاونية السياحية بنجران
Tourism Cooperative Society in Najran

المملكة العربية السعودية
الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية التعاونية السياحية بنجران
ترخيص رقم 10173



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

- التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته للجهة الأعلى للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للعضو 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.

المراجع،،،،،

اعتماد مجلس الادارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

..... في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته

المنعقدة بيوم الموافق...../.../.....م