



الجمعية التعاونية الزراعية لمنتجي الدواجن بالمنطقة الشرقية
سياسة تنظيم العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

مقدمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ... أما بعد،
تضع الجمعية التعاونية الزراعية لمنتجي الدواجن بالمنطقة الشرقية سياسات الإجراءات التي
تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مساهمين ومستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل
حقوق الجمعية وجميع هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد
حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، والأطراف ذات العلاقة
مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية
تنظيم هذه العلاقات، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميها بما يكفل حقوق المساهمين
ولتحقيق رؤية المملكة 2030 إلى واقع نشط ملموس يرتقي إلى الأهداف السامية التي من أجلها
أنشئت الجمعية.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من جميع الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية في إنجاز معاملاتهم
ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين الذي يتم بالتعاون مع
جميع الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليها بأسهل الطرق دون الحاجة إلى
طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

1. تقديم حاجة المستفيد وجميع الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات
وحصولهم على جميع الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية المتاحة في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين
واستفساراتهم.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين
المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
- أ. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - ب. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
 - ت. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 - ث. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.
 - ج. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد 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 المستفيدين منها:

الاتصالات الهاتفية	المقابلة
الخطابات	وسائل التواصل الاجتماعي
الموقع الإلكتروني	قسم خدمات المساهمين

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المستفيد جميع المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد، على الموظف إحالة الموضوع إلى رئيسه المباشر للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة التنفيذية للبحث ودراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.