



سياسة تنظيم العلاقة
مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات
للجمعية التعاونية
مجموعة خدمات رعاية الأطفال



المحتوى:

١. مقدمة
٢. الهدف
٣. ممارسات تقديم الخدمات لأعضاء الجمعية العمومية
٤. التعامل مع الأعضاء
٥. الاعتماد





المادة (١) مقدمة:

تضع جمعية خدمات رعاية الأطفال التعاونية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بأعضاء الجمعية العمومية، بما يكفل حقوق الجمعية وأعضائها ويقوي الروابط بينهم.

المادة (٢) الهدف:

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 دون الحاجة إلى طلب العضو.

المادة (٣) ممارسات تقديم الخدمات لأعضاء الجمعية العمومية:

عملت الجمعية على تقوية الروابط بينها وبين أعضاء الجمعية العمومية تتمثل في منظومة من الروابط منها:

- ١- تسهيل الإجراءات للحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة.
- ٢- استخدام التقنية الحديثة للوصول إلى تقديم الخدمات بأحدث الأساليب الإلكترونية من خلال قنوات التواصل الاجتماعي.
- ٣- نشر الوعي التعاوني بين الأعضاء عن طريق قنوات التواصل.
- ٤- تعمل الجمعية على تزويد كل عضو برابط للدخول على موقع الجمعية الإلكتروني للاطلاع على السياسات، واللوائح والأنظمة وغيرها.
- ٥- تقدم الجمعية لأعضائها خدمة التوصيل المجاني حفاظاً على أوقاتهم وحرصاً على تسهيل أمورهم.
- ٦- تقوم الجمعية بالإجابة عن جميع المقترحات أو التساؤلات عن طريق الموقع الإلكتروني أو التواصل المباشر مع صاحب المقترح أو السؤال أو عن طريق الرسائل.
- ٧- التركيز على عملية قياس الرضا من أجل رفع جودة الخدمة.



٨- تكوين لجان من أعضاء الجمعية العمومية لتنظيم العمل وتطويره وتوثيق العلاقة بين العضو والجمعية منها:

(لجنة المراقبة المالية، اللجنة الاستشارية، اللجنة الإعلامية، اللجنة التطويرية)

٩- إقامة ورش عمل ومهرجانات ولقاءات مع بعض أعضاء الجمعية العمومية.

المادة (٤) التعامل مع الأعضاء:

يتم التعامل مع الأعضاء على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم بالشكل التالي:

- ١- استقبال العضو بلباقة واحترام والإجابة على جميع استفساراتهم وإعطائه الوقت الكافي.
- ٢- التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥- التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة.

المادة (٥) اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات للجمعية التعاونية مجموعة خدمات رعاية الأطفال من قبل رئيس مجلس الإدارة وأعضاء المجلس في الاجتماع رقم (٨) بتاريخ ١٤٤٦/١/١٥ هـ الموافق ٢٠٢٤/٧/٢١ م.

رئيس مجلس الإدارة

منى بنت احمد مكي

