

الرقم:
التاريخ:
الموافق:
المرفقات:

الجمعية التعاونية للإسكان
بمنطقة مكة المكرمة
The cooperative Association for Housing
in Makkah Region
ترخيص رقم (245)



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات بالجمعية التعاونية للإسكان بمنطقة مكة المكرمة



الرقم:
التاريخ:
الموافق:
المرفقات:

الجمعية التعاونية للإسكان
بمنطقة مكة المكرمة
The cooperative Association for Housing
in Makkah Region
ترخيص رقم (245)



تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية للإسكان بمنطقة مكة المكرمة 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،

وتركز الجمعية التعاونية للإسكان بمنطقة مكة المكرمة 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 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 المستفيد .

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة الأعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة الأعضاء.



الرقم:
التاريخ:
الموافق:
المرفقات:

الجمعية التعاونية للإسكان
منطقة مكة المكرمة
The cooperative Association for Housing
in Makkah Region
ترخيص رقم (245)



- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم الخدمة للعضو من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء الأعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الأعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الأعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للأعضاء الداخلية أو الخارجية.
- ٥- 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 الأعضاء:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.



الرقم:
التاريخ:
الموافق:
المرفقات:

الجمعية التعاونية للإسكان
بمنطقة مكة المكرمة
The cooperative Association for Housing
in Makkah Region
ترخيص رقم (245)



- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الأعضاء:

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢- لائحة المهام والصلاحيات.

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

- ١- استقبال الأعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع 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 بمنصب أعلى للإجابة على تساؤلاته ولإيضاح 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 لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

