

[سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات]

للجمعية التعاونية الزراعية للبن بنجران

رقم الوثيقة: 2025-08-015

تاريخ الإصدار: 01/08/2025

الإصدار: 1.0



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات 4 / 1



أولاً: تمهيد

تضع الجمعية التعاونية الزراعية للبن 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.

وتركز تعاونية البن بنجران 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.

ثانياً: 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.



ثالثاً: 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.
 - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
 - تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
 - التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء كوسيلة رفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
 - زيادة ثقة وانتماء الأعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:
1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى الاعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 2. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الأعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الأعضاء حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الداخلي أو الخارجي.
 5. 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.



صفحة توقيعات مجلس الإدارة

بحسب سياسة خصوصية البيانات المتبعة في الجمعية
وللحفاظ على بيانات الأعضاء والعملاء والموظفين حيث
تنص السياسة على عدم نشر البيانات الخاصة بهم على
وسائل التواصل او على المواقع الإلكترونية العامة.
تحتفظ الجمعية بصفحة التوقيع في وثائق الجمعية بمقرها
في ملفات اللوائح والسياسات.

