



الجمعية التعاونية للخدمات اللوجستية
بمنطقة الرياض

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية التعاونية للخدمات اللوجستية بمنطقة الرياض
رخصة رقم ١٠١٦٨

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات



الجمعية التعاونية للخدمات اللوجستية
بمنطقة الرياض

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية التعاونية للخدمات اللوجستية بمنطقة الرياض
رخصة رقم ١٠٦٨

جدول المحتويات

٣	مقدمة.....
٣	الهدف العام.....
٣	الأهداف التفصيلية.....
٣	الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء.....
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء.....
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الأعضاء.....
٤	الضمانات.....
	اعتماد مجلس الإدارة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

مقدمة

تضع الجمعية التعاونية للخدمات اللوجستية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف, تشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء , 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 للخدمات اللوجستية 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

قديم 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

١. تقدير حاجة الاعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الاعضاء.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الاعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٦. زيادة ثقة وانتماء الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء

- ١) تصحيح المفاهيم السائدة لدى الاعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ٢) تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣) 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 .
- ٤) نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لاعضاء الداخلي أو الخارجي.
- ٥) ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للاعضاء ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال



الجمعية التعاونية للخدمات اللوجستية
بمنطقة الرياض

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية التعاونية للخدمات اللوجستية بمنطقة الرياض
رخصة رقم ١٠٦٨

التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء
المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية
٨. البريد الإلكتروني
٩. مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الأعضاء

- ١) اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢) طلب خدمة عضو

الضمانات

تضمن الجمعية التعاونية للخدمات اللوجستية بمنطقة الرياض تطبيق كل ما ورد في هذه السياسة وبما يتوافق مع نظام الجمعيات ولائحته التنفيذية واللائحة الأساسية للجمعية التعاونية للخدمات اللوجستية، ويتم تحديث هذه السياسة كلام اقتضت الحاجة لذلك.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية لائحة الموارد البشرية للجمعية في الاجتماع الرابع له للعام
٢٠٢٤م والمنعقد بتاريخ ١٤٤٥/١١/٢٨هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٦/٠٥م.



ختم الجمعية: