



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية

تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية أواصر الاستهلاكية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية من داعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية التعاونية أواصر الاستهلاكية 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 التعاونية أواصر الاستهلاكية.

وتركز الجمعية التعاونية أواصر الاستهلاكية 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 المستهلكين.

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 المستهلك.

الأهداف التفصيلية:

تقدير حاجة الأعضاء في الجمعية العمومية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة الأعضاء في الجمعية العمومية.

تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء في الجمعية العمومية واستفساراتهم من خلال القنوات المتاحة.

تقديم خدمة للعضو في الجمعية العمومية من موقعه – ما أمكن – حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء في الجمعية العمومية كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

زيادة ثقة وانتماء الأعضاء بالجمعية العمومية من خلال تبني أفضل المعايير، والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية التعاونية أواصر الاستهلاكية.

تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية التعاونية أواصر الاستهلاكية وما تقدمه من خدمات.

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.

نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الداخلي أو الخارجي.

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 للمستهلك من خلال تلمس آراء المستهلكين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء :

المقابلة الشخصية

الاتصالات الهاتفية

وسائل التواصل الاجتماعي

الخطابات

خدمات طلب المساعدة

خدمة التطوع

الموقع الإلكتروني للجمعية.



المملكة العربية السعودية

جمعية أواصر الاستهلاكية

ترخيص رقم 10178

تحت إشراف وزارة الموارد

البشرية والتنمية الاجتماعية

لأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء:

اللائحة الأساسية في الجمعية التعاونية أواصر الاستهلاكية.

دليل سياسة الدعم للأعضاء.

طلب خدمة عضو.

الآليات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء:

يتم التعامل مع الاعضاء على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.

التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

تقديم الخدمة اللازمة.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة جمعية أواصر الاستهلاكية هذه السياسة خلال اجتماعه يوم السبت 2024/10/05 م و تكون سارية المفعول من تاريخه .



التاريخ : ٢٠٢٤-١٠-٥

المواضيع

- اعتماد السياسات و اللوائح
- سياسة غسل الأموال و مكافحة الإرهاب

التوصيات

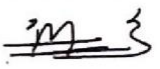
تم اعتماد اللوائح و السياسات التالية:

- اللائحة الأساسية
 - الخطة الاستراتيجية
 - الهيكل التنظيمي الإداري للجمعية
 - بيانات الجمعية (القيم والمبادئ)
 - اختصاصات الجمعية العمومية
 - سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات
 - سياسة تعارض المصالح
 - لائحة الموارد البشرية
 - صلاحيات مجلس الإدارة
 - سياسة منح المكافآت والامتيازات لأعضاء مجلس الإدارة
 - سياسة خصوصية البيانات
 - سياسة التعامل مع الأطراف ذات العلاقة
 - حقوق المساهمين
 - سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها
 - سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
 - سياسة قبول الهبات والتبرعات
 - سياسة إدارة المخاطر
 - إعداد قائمة مخاطر تمويل الإرهاب وغسل الأموال
 - سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
 - دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
 - سياسة الاستثمار
 - سياسة الصرف للبرامج والأنشطة
 - لائحة السياسات المالية
 - نظام الرقابة الداخلي لمراجعة الصرف وباقي الإجراءات المالية
 - الهيكل التنظيمي للوظائف المالية
 - الوصف الوظيفي للوظائف المالية
 - لائحة الصلاحيات المالية للمجلس والصلاحيات الممنوحة للإدارة التنفيذية
 - دليل الإجراءات المالية
 - لائحة المشتريات
 - النموذج الشامل
 - الهيكل التنظيمي للوظائف المالية
 - الوصف الوظيفي للوظائف المالية
- تم إعلام و التأكيد على جميع أعضاء مجلس الإدارة و الجمعية العمومية بالاطلاع على سياسة غسل الأموال و مكافحة الإرهاب



التاريخ : ٢٠٢٤-١٠-٥

الحضور

الاسم	الحضور	التوقيع
عبدالرحمن علي ملاوي	حاضر	
عثمان محمد فلاتة	حاضر	
فؤاد محمد موسى	حاضر	
عبدالحفيظ خالد زبرماوي	حاضر	
عدنان محمود فلاتة	حاضر	
خالد عثمان زبرماوي	غائب	
عادل محمد برناوي	حاضر	
زين العابدين عبدالله فلاتة	حاضر	
حسن محمد فلاتة	غائب	
محمود يحيى فلاتة	حاضر	
أديب إبراهيم مودي	حاضر	
سالم بكر فلاتة	غائب	
محمد إبراهيم الجوني	حاضر	