



الجمعية التعاونية لمنتجي البيض  
Eggs Producers Cooperative Association (CEP)

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية  
وتقديم الخدمات

## تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية لمنتجي البيض السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية وداعمين ومنتوعين 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 لمنتجي البيض 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 ووصولهم 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 الخدمة للأعضاء في مواقعهم حفاظاً لوقتهم وتقديراً لظروفهم وسرعة للإنجاز
- ✓ التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقييم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- ✓ زيادة ثقة وانتماء الأعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

## الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي :

- ✦ تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ✦ تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- ✦ نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الأعضاء والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الأعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
- ✦ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام الداخلية والخارجية التي تقدم خدماتها للأعضاء
- ✦ ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للإرتقاء 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 :

- ◆ المقابلة
- ◆ الاتصالات الهاتفية
- ◆ وسائل التواصل الاجتماعي
- ◆ الخطابات
- ◆ 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 المعاملات بالشكل التالي :

- ▽ استقبال الأعضاء 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- ▽ التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسئولية 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 إجراءات التسجيل مع إكمال الطلبات

