

## تمهيد :

تضع الجمعية التعاونية للثروة الحيوانية ببريدة 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 للثروة الحيوانية ببريدة 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 الالكترونية في خدمة الاعضاء.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء 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 لأعضاء الداخلي أو الخارجي.
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 الاعضاء :**

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. الموقع الإلكتروني للجمعية.

**الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء :**

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

**ويتم التعامل مع الأعضاء على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :**

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

Multipurpose cooperative society  
For residents of Prince Fawaz project

License 178

الجمعية التعاونية متعددة الأغراض  
لسكان مشروع الأمير فواز  
ترخيص ١٧٨

# سياسة تنظيم العلاقة وتقديم الخدمات مع أعضاء الجمعية العمومية لسكان مشروع الأمير فواز بجدة

C.R. : 4030360738

Postal Code 22431 - No Building : 5578

Additional number : 6616 Jeddah

Tel.: 012 6200043

Email : alameerfawazjam@gmail.com

@COSOFAWAZ1

س.ت : ٤٠٣٠٣٦٠٧٣٨

الرمز البريدي ٢٢٤٣١ - رقم المبنى : ٥٥٧٨

الرقم الإضافي : ٦٦١٦ جدة

تلفون : ٠١٢ ٦٢٠٠٠٤٣

البريد الإلكتروني : alameerfawazjam@gmail.com

@COSOFAWAZ1

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 البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .


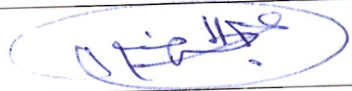
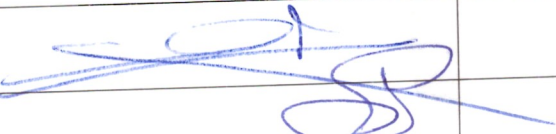
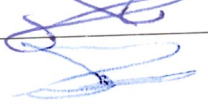

\*\*\*\*\*

## محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢٠٢٣/٣)

يوم الاحد ١٤٤٤/٨/٦ هـ (٢٠٢٣/٢/٢٦م)

افتتح رئيس المجلس الاجتماع بحمد الله والصلاة على رسول الله وناقش المجلس المواضيع التالية:  
أولاً- ناقش المجلس تغيير معايير النطاقات في الوزارة مما أثر علي تحول الجمعية الى النطاق الأحمر مما يستدعي توظيف مواطن سعودي و قرر المجلس توظيف مواطن عن بُعد.  
ثانياً- ناقش المجلس نتائج زيارة فريق الحوكمة للجمعية و قد توفرت معظم المتطلبات ما عدا بعض الأدلة التي تحتاج إعداد و موافقة المجلس لكل الأدلة و تكليف العضو المنتدب بإعداد الأدلة المطلوبة.  
ثالثاً- وافق المجلس على تقديم منحة لإقامة إحتفالية يوم التأسيس بمركز التنمية الإجتماعية بمبلغ خمسة آلاف من بند الخدمات الإجتماعية.  
رابعاً - اشارة الى خطاب وكيل الوزارة لتنمية المجتمع رقم ٢١٦١٧٣ في ١٤٤٤/٧/٢٩ هـ بخصوص استقبال طلبات الدعم للجمعيات التعاونية و رفع الطلبات مباشرة لوحدة الدعم و التمويل بالإدارة العامة للجمعيات التعاونية قرر المجلس ارسال طلب المنحة حسب هذا التعميم.

واختتم سعادة رئيس المجلس الاجتماع بحمد الله والصلاة على رسول الله.

الإسم	التوقيع
أ.د. عبدالعزيز محمد جلال الشريف أ.د. أحمد محمد مختار	
أ.د. عبدالحى محمد رضوان	
د. عدنان محمد الخياري	
أ.عبد حمزة خياط	
أ. محمد مكي أجزجي	
أ.أحمد محمد الغامدي	