

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات :-

الهدف من السياسة :- تقديم خدمة متميزة لأعضاء الجمعية العمومية بإتقان وسرعة وجودة عالية ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين.

مضمون سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات :-

- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة أعضاء الجمعية العمومية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات أعضاء الجمعية العمومية واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- التركيز على عملية قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- العمل على زيادة ثقة وانتماء أعضاء الجمعية العمومية بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة وذلك عن طريق ما يلي:
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى أعضاء الجمعية العمومية عن الخدمات المقدمة في الجمعية لهم عن طريق عروض ترويجية بالأسواق او خصومات خاصة على مسحوباتهم.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات للأعضاء الجمعية او دور الجمعية نحو المجتمع.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى أعضاء الجمعية العمومية والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق أعضاء الجمعية حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الجمعية العمومية سواء داخل الإدارة أو من خلال الأسواق الخاصة بالجمعية .
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة لأعضاء الجمعية العمومية ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة من خلال تلمس آراء أعضاء الجمعية العمومية.
- ويتم التعامل مع الأعضاء الجمعية العمومية على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:
- استقبال أعضاء الجمعية العمومية بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- عرض جميع استفسارات أعضاء الجمعية العمومية على الإدارة التنفيذية لمراجعتها.
- تقديم الخدمة اللازمة لأعضاء الجمعية العمومية فيما يخص تعاملاتهم داخل الجمعية سواء بمقر الإدارة او بالأسواق الخاصة بالجمعية.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد "سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات" بالجمعية التعاونية الاستهلاكية بمحافظة عنيزة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢٠/٩٠) المنعقد يوم الأحد بتاريخ ١٩ / ١٢ / ١٤٤١ هـ