



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

تمهيد :

تضع جمعية البناء للإسكان 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 أدانها 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 جمعية البناء للإسكان على صيغة العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة لأعضاء الجمعية العمومية بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 الإلكترونية في خدمة الأعضاء .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتاسب مع ت Saulات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة وانتماء الأعضاء بالجامعة من خلال تبني أفضل المعايير .

الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي :

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
2. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
3. 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 .
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء 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 التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين

القوات المستخدمة للتواصل مع الاعضاء :

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

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء :

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. دليل سياسة الدعم للاعضاء.
٣. طلب خدمة عضو.

ويتم التعامل مع الاعضاء على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي :

١. استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
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 والتوجيه إليها 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .

رقم الاجتماع: 20202002	اجتماع مجلس الإدارة	التاريخ: 2 فبراير 2022
المكان: منصة زووم	نوع الاجتماع: الاجتماع العادي الشهري	الوقت: 22:30

جدول أعمال الاجتماع:

- متابعة المحضر السابق.
 - عرض المستجدات.
 - سياسة الصرف على البرامج والأنشطة.
 - سياسة تعارض المصالح.
 - سياسة تنظيم العلاقة مع الأعضاء.
 - سياسة خصوصية البيانات.
 - سياسة تقييم المخاطر المتصلة والكامنة.
 - سياسة منح المكافآت والامتيازات لاعضاء مجلس الادارة.
 - لائحة المشتريات.
 - سياسة قبول الهبات.
 - لائحة الموارد البشرية وتنظيم العمل.
 - نظام الرقابة الداخلية.

المحضر:

المتابعة	المقدم	الموضوع والمناقشة	الفقرة
	امين المجلس	الافتتاحية.	1
	مجلس الادارة	اكد المجلس على اهمية البحث عن مقر للجمعية والاستفادة من الدعم المقدم من الدولة للجمعيات الناشئة.	2
أ. محمود الحربي	رئيس مجلس الادارة	التاكيد على البحث عن موظف سعودي والاستفادة من برنامج تمهير ودعم الدولة للسعودية.	3
رئيس مجلس الادارة	رئيس مجلس الادارة	عرض و مراجعة متطلبات وافي التفصيلية وكيفية الوفاء بها.	4
	مجلس الادارة	اعتماد سياسة الصرف على البرامج والأنشطة.	5
	مجلس الادارة	اعتماد سياسة تعارض المصالح.	6
	مجلس الادارة	اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع الاعضاء.	7
	مجلس الادارة	اعتماد سياسة خصوصية البيانات.	8
	مجلس الادارة	اعتماد سياسة تقييم المخاطر المتصلة والكاميرا.	9



جمعية البناء للإسكان

Albonyan Housing Cooperative Society

لرخص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ١٠٣٠

	مجلس الادارة	اعتماد سياسة منح المكافآت والامتيازات لاعضاء مجلس الادارة.	10
	مجلس الادارة	اعتماد لائحة المشتريات.	11
	مجلس الادارة	اعتماد سياسة قبول الهبات.	12
	مجلس الادارة	اعتماد لائحة الموارد البشرية وتنظيم العمل.	13
	مجلس الادارة	اعتماد نظام الرقابة الداخلي.	14
	امين المجلس	الختام.	15

مراجعة المحضر وتوقيع الحضور:

الاسم	المنصب	التوقيع
م. عبدالله حميس	رئيس مجلس الادارة	
م. مازن الشريف	نائب رئيس مجلس الادارة	معتذر
أ. عبدالهادي هوسرى	امين المجلس	
أ. محمود العربي	المشرف المالي	
د. محمد عبدالسلام	المدير التنفيذي	

