



## سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

### تمهيد :

تضع جمعية البنيان 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 أدائها 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 البنيان للإسكان 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 الاعضاء 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 الاعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا 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 الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي :

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى الاعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الاعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الاعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لاعضاء الداخلي أو الخارجي.



5. 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 آراء المستفيدين

#### القنوات المستخدمة للتواصل مع الاعضاء :

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات
5. خدمات طلب المساعدة
6. خدمة التطوع
7. الموقع الإلكتروني للجمعية
8. مناديب المكاتب الفرعية

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

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. دليل سياسة الدعم للاعضاء.
3. طلب خدمة عضو.

#### ويتم التعامل مع الاعضاء على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

1. استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
7. تقديم الخدمة اللازمة .



جمعية البنيان للإسكان

Albonyan Housing Cooperative Society

ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية رقم ١٠٣٠

رقم الإجتماع: 20220202002	إجتماع مجلس الإدارة	التاريخ: 2 فبراير 2022
المكان: منصة زووم	نوع الإجتماع: الإجتماع العادي الشهري	الوقت: 22:30

### جدول أعمال الإجتماع:

- متابعة المحضر السابق.
- عرض المستجدات.
- سياسة الصرف على البرامج والانشطة.
- سياسة تعارض المصالح.
- سياسة تنظيم العلاقة مع الاعضاء.
- 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 الداخلي.

### المحضر:

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



جمعية البنيان للإسكان

Albonyan Housing Cooperative Society

ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية رقم ١٠٣٠

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

مراجعة المحضر وتوقيع الحضور:

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

