



المؤتمرات والفعاليات بوادي زيد

الجمعية التعاونية للمؤتمرات والفعاليات

بوادي زيد

رقم الترخيص 10110

الجمعية التعاونية للمؤتمرات والفعاليات

بوادي زيد

سياسة تنظيم العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم
الخدمات

مقدمة :

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ... أما بعد
تضع الجمعية التعاونية للمؤتمرات والفعاليات بوادي زيد سياسات الإجراءات التي تنظم
علاقتها بجميع الأطراف من مساهمين ومستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل
حقوق الجمعية وجميع هذه الأطراف وتشكا أنظمة العمل وعقود المصدر الأساسي في تحديد
حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء ، والأطراف ذات العلاقة
مع الجمعية .

الهدف العام :

تقديم خدمة مميزة للمستفيدين من جميع الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية في إنجاز
معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين الذي يتم
بالتعاون مع جميع الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليها بأسهل الطرق دون
الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية :

- 1 - تقديم حاجة المستفيد وجميع الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات
وحصولهم على جميع الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- 2 - تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية المتاحة في خدمة المستفيد .
- 3 - قديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم.
- 4 - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- 5 - التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين
المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- 6 - زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في
تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - أ - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
 - ب - تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات .
 - د - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد التشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم الخدمة
حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
 - هـ - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخليين

أو الخارجين .
و - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين منها :

الاتصالات الهاتفية	المقابلة
الخطابات	وسائل التواصل الاجتماعي
الموقع الإلكتروني	قسم خدمات المساهمين

- ويتم التعامل مع المستخدمين على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل الآتي :
- 1- استقبال المستخدمين بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي .
 - 2 - التأكد من تقديم المستخدمين جميع المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها .
 - 3 - في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستخدم ، على الموظف إحالة الموضوع إلى رئيسه المباشر للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
 - 4 - التوضيح للمستخدم بأن طلبه سيرفع للإدارة التنفيذية للبحث ودراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
 - 5 - استكمال إجراءات التسجيل مع اكمال الطلبات .



المؤتمرات والفعاليات بوادي زيد

الجمعية التعاونية للمؤتمرات والفعاليات

بوادي زيد

رقم الترخيص 10110