

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية القرى السياحية التعاونية رجال المع  
ترخيص رقم (١٠٢٠٩)

## جمعية القرى السياحية التعاونية رجال المع

### سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

تعمل جمعية القرى السياحية التعاونية رجال المع على التميز في تقديم الخدمات لأعضائها وشركائها وتقوية الروابط بينها وبين أعضائها بما يحقق الأهداف الاستراتيجية منها العام ومنها الخاص، من خلال مجموعة من الإجراءات .

#### الهدف العام:

يهدف مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية إلى أن تكون الجمعية رائدة في تحقيق ما يصبو إليه أعضاء الجمعية العمومية في تقديم الخدمات المتميزة وبناء علاقات وشراكات استراتيجية لتقديم خدمات اجتماعية.

#### الهدف الخاص:

العمل على تنظيم العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات لهم. ومن أهم الإجراءات والخدمات المقدمة لهم:

أولاً: تسهيل الإجراءات للحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة والعمل على تحسينها.

ثانياً: استخدام التقنية الحديثة للوصول إلى تقديم الخدمات بأحدث الأساليب من خلال قنوات التواصل الاجتماعي: سناب شات، تويتر، الواتس، الرسائل النصية، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الخطابات، المقابلات الشخصية .

ثالثاً: نشر ثقافة التعاون بين الأعضاء عن طريق قنوات التواصل وورش العمل وإقامة الفعاليات.

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية القرى السياحية التعاونية رجال المص  
ترخيص رقم (١٠٢٠٩)

رابعاً: اطلاع الأعضاء باستمرار على ما يحدث من أمور داخل الجمعية وذلك بتزويد كل عضو برابط للدخول على موقع الجمعية للاطلاع على السياسات واللوائح والأنظمة، وجميع المستجدات.

خامساً: خدمة الأعضاء عن طريق التوصيل المجاني لمستلزماتهم تقديراً لهم وحرصاً على تسهيل أمورهم.

سادساً: العمل على رضا الأعضاء عن أداء الجمعية بإرسال استبانات أو عن طريق التواصل المباشر مع صاحب المقترح.

سابعاً: تكوين لجان من أعضاء الجمعية العمومية لتنظيم العمل وتطويره وتوثيق العلاقة بين العضو و الجمعية منها:

- لجنة المراقبة المالية .
- اللجنة الاستشارية .
- اللجنة التطويرية .
- اللجنة الإعلامية .

ثامناً: الممارسات المتبعة في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

- العمل على تكوين انطباعات وقناعات إيجابية نحو الجمعية.
- التركيز على تقديم الخدمة بأفضل المنهجيات لتكوين انطباع جيد عن الجمعية .
- نشر ثقافة جودة الخدمة في جميع أقسام الجمعية التي تقدم الخدمة لأعضاء الجمعية.
- محاولة القضاء على معوقات تقديم الخدمة بجودة عالية عن طريق التطوير والتحسين المستمر من خلال تلمس آراء المستفيدين .

تقييم جودة الخدمات، وهي حق من حقوق الأعضاء كما أنها أداة تقويم لتحسين الخدمات وتحقيق رضا العضو .

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية القرى السياحية التعاونية رجال المع  
ترخيص رقم (١٠٣٠٩)

### تاسعا: التعامل مع الأعضاء في الجمعية:

- يتم استقبال العضو بمكتب الجمعية باحترام، ويجاب على جميع استفساراته وتساؤلاته .
- يوضح للعضو كيفية الإجراءات التي تتم بالجمعية وكيفية توزيع الأرباح والعائد على التعامل وغير ذلك .
- التأكد من العضو بأن جميع قنوات التواصل معه صحيحة وما هي الطريقة المفضلة لديه: الرسائل النصية، الخطابات، وسائل التواصل الاجتماعي وغير ذلك .

اعتمدت هذه اللائحة بقرار مجلس الإدارة رقم (٢٥/٤/١) وتاريخ (٢٠٢٥/٤/٢٨) وتعتبر نافذة من تاريخ اعتمادها.