

سياسة تنظيم العلاقات

مقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين..... أما بعد
تضع الجمعية التعاونية الصناعات الكيماوية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقاتها بجميع الاطراف
من مساهمين ومستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه
الاطراف ..وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين
وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ
من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.
وتركز الجمعية التعاونية الصناعات الكيماوية على صيغة العلاقات مع المستفيدين, وتضع لها أولوية
من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقات مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل
حقوق المساهمين ولتحقيق رؤية المملكة 2030 إلى واقع ونشاط ملموس يرتقي إلى الأهداف
السامية التي من أجلها أنشأت الجمعية.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم
ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين الذي يتم بالتعاون مع كافة
الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف , والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد

الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم
على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من
خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر
لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .

- زيادة ثقة وإتناء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين وذلك عن طريق ما يلي :-
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين إنطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد الداخلي والخارجي.
- إبتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للإرتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية , وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين .
- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :
- إستقبال المستفيد بالتبسم والإحترام والإجابة على جميع الإستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالة الموضوع للأمين العام للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة للبحث ولدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- إستكمال إجراءات التسجيل مع إكتمال الطلبات.

اعتماد سياسة تنظيم العلاقات بالجمعية في اجتماع الجمعية العمومية المنعقدة بتاريخ

18/09/2023م

