

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

مقدمة:

تضع الجمعية التعاونية تسويق وتصدير التمور ومشتقاتها السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بأعضاء الجمعية العمومية، وتركز الجمعية التعاونية تسويق وتصدير التمور ومشتقاتها 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 من المزارعين والمصنعين والتجار باتقان وسرعة وجوده عالية وإنجاز 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 الأعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة في مجال إنتاج وتسويق وتصدير التمور ومشتقاتها دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة الأعضاء من المزارعين والمصنعين والتجار.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم حول قطاع التمور من خلال عدة قنوات.



- تقديم خدمة للأعضاء من موقعهم حفاظًا لوقتهم وتقديرًا لظروفهم وسرعة إنجاز خدماتهم، مما يساهم في تطوير كفاءة العمليات التسويقية للتمور ومشتقاتها محلياً ودولياً. مالم يتعارض مع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.
- التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وإنماء الأعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير لتحقيق رؤية الجمعية في تطوير قطاع التمور أفقياً ورأسياً بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية لفئات المزارعين والمصنعين والتجار.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات في سلسلة القيمة المتكاملة للتمور ومشتقاتها.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمزارعين والمصنعين والتجار.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة لأعضاء الجمعية بما يساهم في فتح الأسواق المحلية والإقليمية والدولية.
- التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تلمس آراء المستفيدين في كافة مراحل سلسلة الإنتاج والتصنيع والتسويق.

القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء:

- رسائل البريد الإلكتروني والنشرة الإلكترونية.
- استقبال المساهمين في مقر الجمعية.



- الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
- وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية.
- المنصات الإلكترونية الترويجية للتمور ومشتقاتها.
- الخطابات.

ويتم التعامل مع الأعضاء لإنهاء معاملاتهم بالشكل التالي:

- استقبال الأعضاء من المزارعين والمصنعين والتجار بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم العضو، كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته للمدير التنفيذي بالجمعية للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية المتعلقة بخدمات ما قبل وبعد الحصاد، وخدمات التسويق والتصدير.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة وتوقيع العضو عليها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.

حقوق أعضاء الجمعية العمومية:

- تلقي المعلومات الأساسية عن نشاطات الجمعية في مجال تسويق وتصدير التمور ومشتقاتها بشكل دوري.
- المشاركة والتصويت في اجتماعات الجمعية العمومية.
- الاطلاع على المحاضر والتقارير المالية في مقر الجمعية.
- الاستفادة من البرامج والدورات التدريبية المتخصصة لتطوير أعمالهم في قطاع التمور.

الجمعية التعاونية تسويق وتصدير التمور ومشتقاتها بالقصيم

COOPERATIVE SOCIETY FOR MARKETING AND EXPORTING DATES AND THEIR DERIVATIVES



- الحق في دعوة الجمعية العمومية لانهقاد جمعية عمومية غير عادية بالتضامن مع 25% من الأعضاء الذين لهم حق الحضور للجمعية العمومية.
- جواز أن ينيب عنه كتابة عضو آخر يمثله في حضور الجمعية العمومية، ولا يجوز أن ينوب العضو عن أكثر من واحد.

التوقيع:

