



الجمعية التعاونية بالعسران

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستخدمين (أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات) من كافة الشرائح 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 المستخدمين

الأهداف التفصيلية

- 1- تقدير حاجة المستخدمين من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- 2- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستخدم
- 3- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- 4- تقديم خدمة للمستخدمين من موقعهم حفاظاً لوقتهم وتقديراً لظروفهم وسرعة إنجاز خدمتهم
- 5- التركيز على عملية قياس رضا المستخدمين كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- 6- زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدمين وذلك عن طريق ما يلي :

- 1- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدمين عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- 2- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- 3- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدمين والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدمين حيث أنها أداة للتقويم والتطوير
- 4- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين داخليا أو خارجيا
- 5- 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

