



## سياسة التعامل مع الأطراف ذات العلاقة

**مقدمة:** تضع جمعية النحل البلدي التعاونية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بأعضاء الجمعية العمومية. وترتكز جمعية النحل البلدي التعاونية 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 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 المستفيد.

### الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة الأعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة الأعضاء .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته، 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 وانتماء الأعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

### الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء، وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات .
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها .
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للأعضاء .
- التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.



## القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء:

- رسائل البريد الإلكتروني والنشرة الإلكترونية .
- استقبال المساهمين في مقر الجمعية.
- الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية .
- وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية .
- الخطابات .

## ويتم التعامل مع الأعضاء لإنهاء معاملاتهم بالشكل التالي:

- استقبال الأعضاء 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.
- 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 بشكل دوري.
- المشاركة والتصويت في اجتماعات الجمعية العمومية.
- الاطلاع على المحاضر والتقارير المالية في مقر الجمعية.
- الحق في دعوة الجمعية العمومية لانعقاد 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 عضو.

تم اعتماد سياسة التعامل مع الاطراف ذات العلاقة من قبل مجلس الادارة في اجتماعه الشهري رقم 05 وتاريخ

2026-03-05