



سياسة تنظيم العلاقة مع الأعضاء وتقديم الخدمات

تمهيد :

تضع اللجنة السعودية لسباقات حمام الزاجل السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مجالس الإدارات والأعضاء والمتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق اللجنة وكافة هذه الأطراف . وتشكل اللوائح والأنظمة المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المنتمين للجنة وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء نقص الخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع اللجنة .

وتركز اللجنة السعودية لسباقات حمام الزاجل على صيغة العلاقات مع الأعضاء ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق العضو .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للأعضاء المتسابقين بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز 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 المراكز من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الاعضاء.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرأ لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء الأعضاء باللجنة من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي :

- ١ . تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة من اللجنة .
- ٢ . تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو اللجنة وما تقدم من خدمات.
- ٣ . نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الأعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الأعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- ٤ . نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع المراكز التي تقدم خدماتها للأعضاء .
- ٥ . ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للأعضاء ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع الاعضاء :

- ١ . الاتصالات الهاتفية
- ٢ . وسائل التواصل الاجتماعي
- ٣ . الخطابات
- ٤ . الموقع الالكتروني للجنة

الأدوات المتاحة لعضو علاقات الأعضاء للتواصل مع الاعضاء :

- ١ . اللوائح الأساسية للجنة.
- ٢ . التعاميم المنظمة والبروتوكولات .
- ٣ . سياسات العمل

ويتم التعامل مع الأعضاء على مختلف المستويات لإنهاء متطلباتهم بالشكل التالي :

- ١ . الاستماع الى الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائهم الوقت الكافي.
- ٢ . التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى مقدم الخدمة التأكد من بيانات العضو و صلاحيتها وقت تقديم الخدمة .
- ٣ . في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى مقدم الخدمة إحالته للجنة المختصة لتوضيح الجوانب التنظيمية.
- ٤ . التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

رئيس اللجنة
عبدالله بن علي الدغيري