



المملكة العربية السعودية
الجمعية التعاونية الزراعية بالأحساء
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
برقم ٨٧ لعام ١٣٩٥ هـ
سجل تجاري : ٢٢٥٢٠٥٦٧٨٣

رقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات



الجمعية التعاونية الزراعية بالأحساء



المملكة العربية السعودية
الجمعية التعاونية الزراعية بالأحساء
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم ٨٧ لعام ١٣٩٥ هـ
سجل تجاري : ٢٢٥٢٠٥٦٧٨٣

رقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها وذلك بما يكفل الحقوق لكل الاطراف ، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين ، كما تسعى الجمعية جاهدة على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق .

النطاق

تحدد هذه السياسة المسئوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة .

البيان

قنوات التواصل مع المستفيدين

- المقابلة .
- المخاطبات - المراسلات .
- الاتصال الهاتفي .
- الموقع - البريد الالكتروني .

أدوات التواصل مع المستفيدين

- اللائحة الاساسية .
- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والاطراف .
- نموذج طلب خدمة .

التعامل مع المستفيدين

- حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة وتقديم الضيافة حسب المستطاع واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومات دقيقة وسليمة .
- حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشترطات الطلبات للتأكد من اكتمالها .
- التأكد من اكتمال جمع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد .
- التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها وأنه مسئول مسئولية مباشرة عنها .



المملكة العربية السعودية

الجمعية التعاونية الزراعية بالأحساء

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية

برقم ٨٧ لعام ١٣٩٥ هـ

سجل تجاري : ٢٢٥٢٠٥٦٧٨٣

رقم : _____

التاريخ : _____

المشروعات : _____

الموضوع : _____

- التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه .
- تحديد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب .

تعويض المستفيدين

- إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
- إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت اليه .
- صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات .
- التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق .

استقبال الشكاوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها

- تسهيل عملية التبليغ عن الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة .
- تقديم الدعم الفني لحل المشاكل واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد .
- السعي لحل الخلافات والمشاكل ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد .

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها

- المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين .
- المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات .
- تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها .
- التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك .

تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبه له

- تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها .
- توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات .
- عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة من الجمعية .

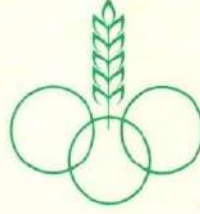
المملكة العربية السعودية

الجمعية التعاونية الزراعية بالأحساء

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية

برقم ٨٧ لعام ١٣٩٥ هـ

سجل تجاري : ٢٢٥٢٠٥٦٧٨٣



رقم :

التاريخ :

المشروعات :

الموضوع :

قياس رضا المستفيدين

- رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري .
- المسح الميداني .
- الزيارات الاشرافية على الاقسام .
- المقابلات .
- المتابعة المستمرة من الادارة العليا على رابط الشكاوي والاستفسارات .
- الاشراف من الادارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل .

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت ادارة واشراف الجمعية الاطلاع على الانظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها والالتزام بما ورد فيها من احكام عند اداء واجباتهم ومسئولياتهم الوظيفية . وعلى ادارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الادارات والأقسام بنسخه منها .

تم اعتماد هذه السياسة من قبل مجلس ادارة الجمعية بمحضر اجتماع رقم (١) وتاريخ ٢٠٢٣/٠١/٠٢ م ويسري العمل بها من تاريخه .

توقيع أعضاء مجلس الادارة بالموافقة على هذه السياسة واعتمادها

م	اسم العضو	المنصب	التوقيع
١	احمد بن عبدالله بن عبداللطيف الجغيمان	رئيس المجلس	
٢	عبدالرؤف بن عبدالرزاق بن عبداللطيف البشير	نائب الرئيس	
٣	عبد المحسن بن عبد العزيز بن حمد الجبر	امين الصندوق	
٤	احمد بن ابراهيم بن عبداللطيف الحسين	أمين المجلس	
٥	ابراهيم بن عبدالعزيز بن عثمان الملحم	عضو	
٦	وليد بن حسن بن عبد الله العفالق	عضو	
٧	ماهر بن عبداللطيف بن عبدالرزاق البشير	عضو	
٨	حسن بن عبدالمحسن بن عبدالعزيز الجبر	عضو	
٩	زياد بن عبدالرحمن بن ابراهيم المهنا	عضو	