

التاريخ _____
الرقم _____
المرفقات _____



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية التعاونية الزراعية وتنمية الأرياف
تصريح رقم (10084)

الجمعية التعاونية الزراعية
وتنمية الأرياف
اللبن - بي برباد

سياسة تنظيم العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

نسخة رقم (١)

تم اعتمادها بقرار مجلس إدارة الجمعية

في اجتماعه رقم (١١)

بتاريخ ٢٠٢٤/١١/١٠ م

التاريخ _____
الرقم _____
المرفقات _____



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية التعاونية الزراعية وتنمية الأرياف
تصريح رقم (10084)

الجمعية التعاونية الزراعية
وتنمية الأرياف
اللبن - بي برباد

سياسة تنظيم العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

فهرس المحتويات

٣	مقدمة:
٣	الهدف العام:
٣	الأهداف التفصيلية:
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
٤	الأدوات المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:
٤	التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته:
٤	المسؤوليات:



الجمعية التعاونية الزراعية
وتنمية الأرياف
اللبن - بي بربد

مقدمة:

تضع الجمعية التعاونية الزراعية وتنمية الأرياف السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإيقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات، وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرأً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين.



التاريخ _____
الرقم _____
المرفقات _____

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية التعاونية الزراعية وتنمية الأرياف
تصريح رقم (10084)

الجمعية التعاونية الزراعية
وتنمية الأرياف
الليث - بني يربض

القوت المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمة التطوع
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. أدلة إجراءات العمل بالجمعية.
٣. سياسة إدارة المتطوعين.

التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول المعنى للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوفيق عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمتسببن الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقیع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية، وعلى الإدارة التنفيذية تزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.