

المملكة العربية السعودية

**الجمعية التعاونية الزراعية بالأحساء**

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم ٨٧ لعام ١٣٩٥ هـ

سجل تجاري : ٢٢٥٢٠٥٦٧٨٣



رقم :

التاريخ :

الشروعات :

الموضوع :

## سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات



**الجمعية التعاونية الزراعية بالأحساء**

المملكة العربية السعودية - الأحساء - رقم المبنى ٥٢٠٦ - الرمز البريدي ٣٦٣٤١ - الرقم الإضافي ٨٠٩٨ - تليفون : +٩٦٦ ٥٨٦٥٧٢٥ - جوال : +٩٦٦ ٥٣٦٧٩٩٩٥٧

Agricultural Co-operative Association - K.S.A - Al Ahsa - Building 5206 - Zip Code 36341- Additional No. 8098 - Tel.:+966 13 5865725 - Fax: +966 536799957

Email:agriculture22@yahoo.com - website : <http://agricahsa.org>



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 الإلكتروني .

### أدوات التواصل مع المستفيدين

- اللائحة الأساسية .
- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف .
- نموذج طلب خدمة .

### التعامل مع المستفيدين

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

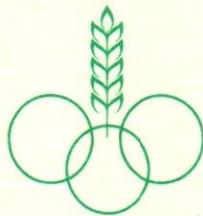
المملكة العربية السعودية

## الجمعية التعاونية الزراعية بالأحساء

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم ٨٧ لعام ١٣٩٥ هـ

سجل تجاري : ٢٢٥٢٠٥٦٧٨٣



رقم :

التاريخ :

المشروعات :

الموضوع :

- 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 اكمال 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 موضحًا به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه .
- صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات .
- التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق .

### استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها

- تسهيل عملية التبليغ عن الشكوى 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 وديًا 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 .
- التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق اخلاقيات 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 الاجتماعية

برقم ٨٧ لعام ١٣٩٥ هـ

سجل تجاري : ٢٢٥٢٠٥٦٧٨٣



رقم :

التاريخ :

المشروعات :

الموضوع :

قياس رضا المستفيدين

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

المسؤوليات

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

توقيع أعضاء مجلس الادارة بالموافقة على هذه السياسة واعتمادها

م	اسم العضو	المنصب	التوقيع
١	احمد بن عبدالله بن عبداللطيف الجفيمان	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 المهناء	عضو	