

The Kingdom of Saudi Arabia
Gulf Agricultural Cooperative Association
— 4030536314 Commercial Register —



المملكة العربية السعودية
جمعية تعاونية الخليج الزراعية
— السجل التجاري ٤٠٣٠٥٣٦٣١٤ —

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية تعاونية الخليج الزراعية

جدة - حي المرة - ش عبدالرحمن الخزاعي - مبنى الانجاز الاداري رقم 4981- الدور السابع مكتب 31
Jeddah - Al-Murwah District - Abdul Rahman Al-Khzai Street - Building Number 4981

📞 054 4170 580 📧 Info@alkhaleeg.com

جدول المحتويات

٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	الفنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٥	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٥	اعتماد مجلس الإدارة

جدة - حي المرة - ش عبدالرحمن الخزاعي - مبنى الانجاز الاداري رقم 4981- الدور السابع مكتب 31
Jeddah - Al-Murwah District - Abdul Rahman Al-Khzai Street - Building Number 4981

(054 4170 580) Info@alkhaleeg.com

تمهيد :-

تضع جمعية تعاونية الخليج الزراعية 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 تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعيمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان 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 الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تطلعات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة المستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً 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 والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

جدة - حي المرة - ش عبدالرحمن الخزاعي - مبنى الانجاز الاداري رقم 4981- الدور السابع مكتب 31
Jeddah - Al-Murwah District - Abdul Rahman Al-Khzai Street - Building Number 4981

 054 4170 580  Info@alkhaleeg.com

- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتفاع مستوى 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- خدمات طلب المساعدة.
- 6- خدمة التطوع.
- 7- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

جدة - حي المرة - ش عبدالرحمن الخزاعي - مبنى الانجاز الاداري رقم 4981- الدور السابع مكتب 31
Jeddah - Al-Murwah District - Abdul Rahman Al-Khzai Street - Building Number 4981

054 4170 580  Info@alkhaleeg.com

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنها معملاً به بالشكل التالي :-

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

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () هذه السياسة في دورته () ١٤٤٥١٠٧٠١ . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطلعين الموقعة سابقا.

جدة - حي المرة - ش عبدالرحمن الخزاعي - مبنى الانجاز الاداري رقم 4981- الدور السابع مكتب 31
Jeddah - Al-Murwah District - Abdul Rahman Al-Khzai Street - Building Number 4981

054 4170 580  Info@alkhaleeg.com