

اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع
المستفيدين
من اعضاء مجلس الادارة
التاريخ: ٢٠٢٤/١/١ م



المملكة العربية السعودية
الجمعية التعاونية للإنتاج والتسويق الزراعي
ببني كبير
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم: ١٠١٠٩
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ٣٢

المنعقدة بتاريخ ٢٥ / ١٢ / ٢٠٢٤ م الموافق ٢٤ / ٦ / ١٤٤٦ هـ

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الجمعية التعاونية للإنتاج والتسويق الزراعي ببني كبير

م ٢٠٢٤



الرقم التعريفي:
٢٢.٣

جوال الجمعية 0532580280

البريد الإلكتروني: mcsbkabir@gmail.com

المملكة العربية السعودية

الجمعية التعاونية للإنتاج والتسويق الزراعي

بني كبير

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم: ١٠١٠٩

تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة



اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع

المستفيدين

من أعضاء مجلس الإدارة

التاريخ: ١/١/٢٠٢٤ م

جدول المحتويات

٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٥	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
	اعتماد مجلس الإدارة خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.



تمهيد :-

تضع الجمعية التعاونية للإنتاج والتسويق الزراعي ببني كبير السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين ومساهمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التصير في الاداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ 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 وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم 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 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 تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا 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 وانتماء 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.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات



المملكة العربية السعودية

الجمعية التعاونية للإنتاج والتسويق الزراعي

بني كبير

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم: ١٠١٠٩

تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة



اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع

المستفيدين

من أعضاء مجلس الإدارة

التاريخ: ١/١/٢٠٢٤ م

- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد 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 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 آراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات التعريف بالجمعية والمساهمات .
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل الخدمات الزراعية
- دليل سياسة المساهمين
- طلب رفع المساهمين والتقارير الدورية



المملكة العربية السعودية

الجمعية التعاونية للإنتاج والتسويق الزراعي

بني كبير

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم: ١٠١٠٩

تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة



اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع

المستفيدين

من أعضاء مجلس الإدارة

التاريخ: ١/١/٢٠٢٤ م

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته 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 للمدير التنفيذي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الاستفسار والخدمة والدعم والتوقيع 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 اجراءات التسجيل مع اكمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

٤

٥



الرقم التعريفي:
٢٢٣

جوال الجمعية 0532580280

البريد الإلكتروني: mcsbkabir@gmail.com