



# الجمعية التعاونية

## متعددة الأغراض بالزلفي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

١٤٤٥هـ / ٢٠٢٤م



[www.coopzulfi.com](http://www.coopzulfi.com)

٩٢٠٠١٠٧٢٣

الزلفي - طريق الملك سلمان



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالزلفي السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوقها وحقوق كافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالزلفي.

وتركز الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالزلفي على سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع سياسة لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوقها وحقوق المستفيد معاً.

أولاً: الهدف العام لسياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين:

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 لتحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

ثانياً: الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة من الجمعية التعاونية خلال تسهيل إجراءات حصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية التعاونية من خلال تبني أفضل المعايير.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.





- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

### الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد، وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية التعاونية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية التعاونية وما تقدمه من منتجات وخدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمات حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد الداخلي والخارجي.
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 آراء المستفيدين.

### ثالثاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالزلفي.
٨. المتجر الإلكتروني للجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالزلفي.
٩. فروع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالزلفي.





رابعاً: التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته:

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطائه الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة للمستفيد، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول العلاقات العامة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع 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 اجراءات التسجيل بعد اكمال المتطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد.

إقرار السياسة:

إنّ هذه السياسة جزءاً لا يتجزأ من وثائق الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالزلفي، لذلك لا يجوز مخالفة أحكامها والالتزامات الواردة بها، كما تُعد هذه السياسة مكملة لما ورد في أنظمة ولوائح الجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية ولا تكون بديلاً عنها وفي حال أي تعارض بين ما ورد في السياسات أو اللوائح والأنظمة للجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية فإن أنظمة ولوائح الجهات التنظيمية تكون السائدة.

