(سياسة تنظيم العلاقات)

مقدمة:-

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آلة وصحبة أجمعين..... أما بعد تضع الجمعية التعاونية جود الزراعية السياسات والاجراءات التي تنظم علاقاتها بجميع الاطراف من مساهمين ومستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافة ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف ..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.

وتركز الجمعية التعاونية الزراعية بالبطين على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقات مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المساهمين ولتحقيق رؤية المملكة 2030إلى واقع ونشاط ملموس يرتقي إلى الأهداف السامية التي من أجلها أنشأت الجمعية.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين الذي يتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد

الأهداف التفصيلية :

1- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

2- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.

3- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .

4- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

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

6- زيادة ثقة وإنتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين **وذلك عن طريق ما يلي :-**

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين إنطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- 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 خدمتها للمستفيد الداخلي والخارجي.
- 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 .

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

1-إستقبال المستفيد بالتبسم والاحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .

2-التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها.

3- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالة الموضوع للأمين العام للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

4-التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة للبحث ولدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

5- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

تم الاطلاع على مضمون سياسة تنظيم العلاقات بالصيغة السابقة من قبل مجلس الإدارة وموظفي الجمعية و إقرارها واعتمادها والعمل بهذه السياسة اعتباراً من تاريخ 18-11-1445هـ الموافق 26-5-2024م.

وعلى ذلك تم التوقيع، وبالله التوفيق..

اللوائح والسياسات للجمعية التعاونية جود الزراعية

أولاً/ السياسات	
١.	سياسة الإبلاغ عن المخالفات
٢.	سياسة الاشتباه بغسيل الأموال ومكافحة الإرهاب
٣.	سياسة تعارض المصالح
٤.	سياسة تنظيم العلاقات
٥.	سياسة حفظ الوثائق و إتلافها
٦.	سياسة خصوصية البيانات
٧.	سياسة قبول الهبات
٨.	سياسة قواعد السلوك
٩.	سياسة مكافحة تمويل الإرهاب وغسيل الأموال
١٠.	سياسة منح المكافآت والامتيازات لأعضاء مجلس الإدارة
ثانياً/ اللوائح	
١.	اللائحة الداخلية للجمعية
٢.	لائحة الحوكمة
٣.	لائحة الموارد البشرية
٤.	لائحة السياسات المالية وتشمل: • إجراءات التعامل مع المقبوضات • سياسات الصرف للبرامج والأنشطة • لائحة المشتريات بالجمعية

تم اعتماد اللوائح والسياسات في البيان الموضح أعلاه من قبل مجلس إدارة الجمعية

بتاريخ ١٨-١١-١٤٤٥هـ الموافق ٢٦-٥-٢٠٢٤م

م	الاسم	المنصب	التوقيع
1.	د.أحمد بن محمد السناني	رئيس مجلس الإدارة	
2.	أ.عبد الله بن أحمد الأحمري	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3.	أ.سلطان بن محمد الجهني	المشرف المالي	
4.	أ.نايف بن محمد الجلال	عضو مجلس الإدارة	
5.	أ.ناصر بن عبدالعزيز الحمد	عضو مجلس الإدارة	