

: الرقم

: التاريخ

: الموضوع



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين والعملاء

الجمعية التعاونية للتطوير العقاري بالرياض

جمعية الرياض للتطوير العقاري التعاونية
Riyadh Real Estate Development Cooperative Society

Saudi Arabia - Riyadh

المملكة العربية السعودية - الرياض

رقم الترخيص 10203 وزارة الموارد

البشرية والتنمية الاجتماعية

redar012345@gmail.com

X @redar2030

: الرقم

: التاريخ

: الموضوع

1. الغرض من السياسة: تهدف هذه السياسة إلى توضيح المبادئ والأسس التي تعتمد عليها الجمعية في تنظيم علاقتها مع المستفيدين من خدماتها. وتسعى الجمعية من خلال هذه السياسة إلى ضمان تقديم خدمات عالية الجودة، وتلبية احتياجات المستفيدين بفعالية، وتحقيق أعلى مستويات الرضا والشفافية.

2. نطاق التطبيق: تُطبق هذه السياسة على جميع أعضاء مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، وكافة الموظفين والمتطوعين الذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع المستفيدين من خدمات الجمعية.

3. المبادئ الأساسية: تلتزم الجمعية في تعاملها مع المستفيدين بالمبادئ التالية:

الاحترام والتقدير: التعامل مع جميع المستفيدين باحترام ومهنية عالية دون أي تمييز.

الشفافية والوضوح: توفير معلومات دقيقة وواضحة عن الخدمات المقدمة، وشروط الحصول عليها، والإجراءات المتبعة.

السرية والخصوصية: الحفاظ على سرية بيانات المستفيدين ومعلوماتهم الشخصية وعدم مشاركتها مع أي جهة خارجية إلا بموافقة مسبقة أو وفقاً للأنظمة والتعليمات.

الجودة والاحترافية: السعي الدائم لتقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين وتكون فوق توقعاتهم وفقاً لأفضل المعايير.

4. حقوق المستفيدين: يتمتع المستفيدون من خدمات الجمعية بالحقوق التالية:

الحق في الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية وفقاً للشروط والمعايير المعتمدة.

الحق في معرفة الإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة.

Saudi Arabia - Riyadh

المملكة العربية السعودية - الرياض

رقم الترخيص 10203 وزارة الموارد

البشرية والتنمية الاجتماعية

redar012345@gmail.com

@redar2030

: الرقم

: التاريخ

: الموضوع



الحق في الحفاظ على سرية معلوماتهم الشخصية والمالية.

الحق في تقديم المقترحات والشكاوى والاستفسارات عبر القنوات المعتمدة.

الحق في الحصول على ردود واضحة وفي الوقت المناسب على استفساراتهم وشكاويهم.

5. التزامات المستفيدين: يُتوقع من المستفيدين الالتزام بما يلي:

تقديم معلومات دقيقة وصحيحة للجمعية عند طلب الخدمة.

التعاون مع منسوبي الجمعية وتسهيل مهامهم لتقديم الخدمة بالشكل الأمثل.

الالتزام بالأنظمة والتعليمات والإجراءات المعتمدة في الجمعية.

6. آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات:

تخصص الجمعية قنوات تواصل واضحة وميسرة (مثل: البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، الموقع الإلكتروني، أو

الحضور الشخصي) لاستقبال الشكاوى والمقترحات.

جمعية الرياض للتطوير العقاري التعاونية
Riyadh Real Estate Development Cooperative Society

يتم توثيق جميع الشكاوى والمقترحات في سجل خاص.

تلتزم الجمعية بدراسة الشكاوى والمقترحات بجدية وحيادية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجتها خلال

مدة زمنية محددة.

يتم إشعار المستفيد بنتيجة دراسة شكواه أو مقترحه.

7. المراجعة والاعتماد: تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري من قبل الإدارة التنفيذية، وترفع لمجلس الإدارة

لإقرارها وأي تعديلات تطرأ عليها لضمان توافقها مع أهداف الجمعية والأنظمة ذات العلاقة.

Saudi Arabia - Riyadh

المملكة العربية السعودية - الرياض

رقم الترخيص 10203 وزارة الموارد

البشرية والتنمية الاجتماعية

redar012345@gmail.com

X @redar2030

: الرقم

: التاريخ

: الموضوع



اعتماد مجلس الإدارة :

تم اعتماد بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة

المشاركون:

م	الاسم	المنصب	الحالة	التوقيع
1	عبدالرحمن بن محمد المنيعي	رئيس مجلس الإدارة	حاضر	
2	مجاهد بن محمد الفواز	نائب رئيس المجلس	حاضر	
3	أحمد بن ناصر آل مقبل	أمين الصندوق	حاضر	
4	خالد بن عبدالرحمن الشثري	عضو مجلس إدارة	حاضر	
5	حمد بن محمد العليان	عضو مجلس إدارة	حاضر	

جمعية الرياض للتطوير العقاري التعاونية
Riyadh Real Estate Development Cooperative Society

Saudi Arabia - Riyadh

المملكة العربية السعودية - الرياض

رقم الترخيص 10203 وزارة الموارد

البشرية والتنمية الاجتماعية

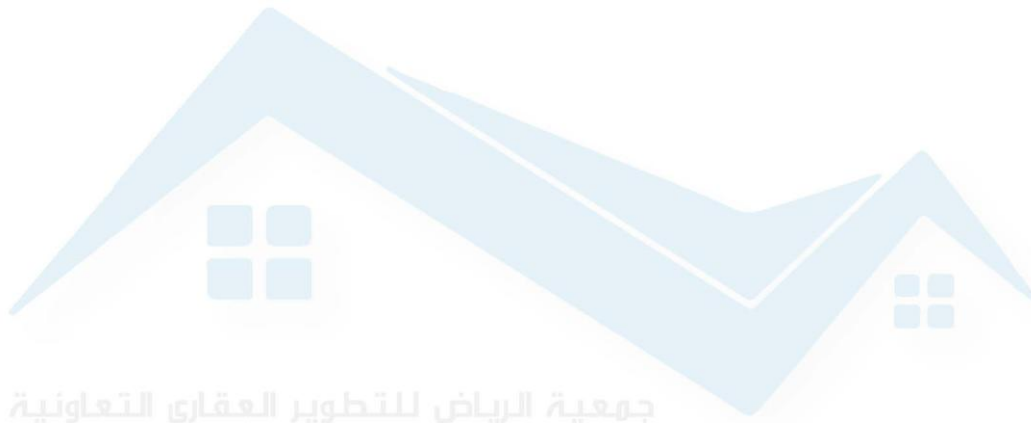
redar012345@gmail.com

X @redar2030

: الرقم

: التاريخ

: الموضوع



جمعية الرياض للتطوير العقاري التعاونية
Riyadh Real Estate Development Cooperative Society

Saudi Arabia - Riyadh

المملكة العربية السعودية - الرياض

رقم الترخيص 10203 وزارة الموارد

البشرية والتنمية الاجتماعية

redar012345@gmail.com

X @redar2030