

المملكة العربية السعودية

الجمعية التعاونية الاستهلاكية بالحيانية  
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية - برقم 10128



# سياسة التعامل مع الأطراف ذات العلاقة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## سياسة التعامل مع الأطراف ذات العلاقة

١- تمهيد

٢- الهدف العام

٣- سلطة الجمعية العمومية

٤- الأهداف التفصيلية لتقديم الخدمات

٥- القنوات المستخدمة للتواصل الفعال لتقديم خدمات الجمعية

٦- الأدوات المتاحة لعرض الخدمات

٧- اعتماد مجلس الإدارة



## تمهيد:

تضع " الجمعية التعاونية الاستهلاكية بالحيانية " سياسة التعامل مع الأطراف ذات العلاقة والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مساهمين ومستفيدين وعملاء وداعمين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتركز الجمعية على هذه العلاقات وتقوم بقياس الرضى لهم لتحقيق أعلى معيار للتميز في تقديم الخدمات على الصعيد الداخلي والخارجي

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمساهمين وأصحاب المصلحة والعمل على مواصلة التطوير والتحسين بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق أهداف الجمعية والوصول إليها بأسهل الطرق.

## المادة (1) سلطة الجمعية العمومية :

تعتبر الجمعية العمومية السلطة العليا للجمعية وتسري قراراتها على جميع الأعضاء بما فيهم الغائبين والمتخلفين والمعارضين ولها أن تفوض مجلس الإدارة بتمثيلها امام الوزارات والهيئات وكافة الجهات الحكومية والأهلية ويعتبر أي خطاب أو قرار صادر من مجلس الإدارة نافذ ولا يحق لأي جهة رده أو التشكيك فيه أو في عدم صراحته كما يحق لها إضافة وتعديل المواد والبنود في اللائحة الأساسية والتي تتطلب لها مستقبلا أثناء عمل الجمعية.

## العادة (٢) اجتماعات الجمعية العمومية:

تكون اجتماعات الجمعية العمومية على :

أ- عادية: وتُعقد مرة كل سنة في مدة لا تتجاوز شهر من انتهاء التصديق على الميزانية والحسابات الختامية المشار إليها في المادة (٢٦) من اللائحة الأساسية والتي تنص على:

تعرض الميزانية والحسابات الختامية على الوزارة بعد التوقيع عليها من مجلس الإدارة واعتمادها من مراجع الحسابات والتأكد من صحتها ثم التصديق عليها . ويجب أن توضع الميزانية ومرفقاتها بعد التصديق عليها في مكتب الجمعية مدة لا تقل عن خمسة عشر يوماً قبل عرضها على الجمعية العمومية ليتسنى لكل عضو الإطلاع عليها تمهيداً لمناقشتها أمام الجمعية العمومية ، كما يجب أن يعلن عن ذلك

في مكان ظاهر من مكتب الجمعية أو بالقرب منه).

ب) غير عادية : وتُعقد عند الحاجة بناء على طلب مجلس الإدارة أو من مراجع الحسابات أو من ثلث أعضائها على الأقل، ويشترط لذلك موافقة الوزارة التي لها حق دعوة الجمعية العمومية لاجتماع غير عادي متى ما رأت ذلك ضرورياً استناداً للمادة (٢٥) من اللائحة الأساسية والتي تنص على ( يجب أن تنظم ميزانيات وحسابات الجمعية وفقاً للأصول المحاسبية وطبقاً للتعليمات الصادرة من قبل الوزارة) والمادة (٤٦) من اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات التعاونية والتي تنص على (تعقد الجمعية العمومية إجتماعاً غير عادي بدعوة من مجلس الإدارة، أو بطلب من ثلث أعضائها على الأقل، أو بدعوة من الوزارة ، أو من مراجع الحسابات (فيما يخص طبيعه عمله ) وذلك لبحث إحدى الحالات الآتية :

١. تعديل اللائحة الأساسية.

٢. التصرف في ممتلكاتها العقارية والإستثمارية.

٣. حل الجمعية ، أو دمجها مع جمعية أخرى ، أو تقسيمها الى جمعيتين أو أكثر .

٤. أي قضايا طارئة للجمعية).

### المادة (٣) كيفية دعوة الجمعية العمومية:

يجب أن تكون دعوة الجمعية العمومية خطية ومشملة على جدول الأعمال والمواضيع المراد بحثها ومكان الاجتماع وتاريخه وساعة انعقاده ولا يكتفى للدعوة بوسائل الإعلام من إذاعة وتلفزيون ولا بالإعلان بالجرائد أو المحلات العامة وإنما تعتبر هذه الوسائل مساعدة فقط. كما يجب أن توجه الدعوة لاجتماع الجمعية العمومية قبل خمسة عشر يوماً على الأقل من موعد الاجتماع وأن يختار المكان والوقت المناسبين لاجتماع وتهيأ كافة السبل (من مواصلات ونحوها) لضمان حضور أكبر عدد ممكن من المساهمين.

### المادة (٤) اختصاصات الجمعية العمومية :

١. دراسة تقرير مراجع الحسابات عن القوائم المالية للسنة المالية المنتهية واعتمادها بعد مناقشتها
  ٢. اقرار مشروع الميزانية التقديرية للسنة المالية الجديدة .
  ٣. مناقشة تقارير مجلس الإدارة عن أعمال الجمعية ونشاطاتها للسنة المالية المنتهية ، والخطة المقترحة للسنة المالية الجديدة .
  ٤. اقرار خطة الإستثمار لأموال الجمعية واقتراح مجالاته .
  ٥. انتخاب أعضاء مجلس الإدارة ، وتجديد مدة عضويتهم ، وإبراء ذمة مجلس الإدارة السابق.
  ٦. تعيين محاسب قانوني مرخص له ، لمراجعة حسابات الجمعية وتحديد أتعابه.
  ٧. البت في استقالة أي من أعضاء مجلس الإدارة ، أو إسقاط العضوية عنه وانتخاب من يشغل المراكز الشاغرة في عضوية مجلس الإدارة.
  ٨. الموافقة على اقتناء الأصول الثابتة والتصرف فيها واستثمارها بعد موافقة الوزارة .
  ٩. تحديد الحد الأعلى للتمويل والإلتزامات التي يتطلبها عمل الجمعية.
- يجوز أن تمنح الجمعية العمومية المجلس مكافئة بنسبة لا تزيد عن ١٠٪ من الأرباح السنوية المحققة بعد استقطاع النسب النظامية بحسب المادة ٢٦ من اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات التعاونية والتي تنص على ( لا يتقاضى أعضاء مجلس الإدارة أجراً على عملهم، ولكن يجوز للجمعية العمومية منح المجلس مكافئة بنسبة لا تزيد عن ١٠% من الأرباح السنوية المحققة بعد استقطاع النسب النظامية.
- ١١- إلغاء ما تراه من قرارات مجلس الإدارة.
  - ١٢- اقتراح اندماج الجمعية في جمعية أخرى.
  - ١٣- إقرار تعديل اللائحة الأساسية.

## المادة (5) قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية :

- 1- يتم عمل قياس الرضا لأعضاء الجمعية العمومية وذلك بإطلاعهم على نشاطات الجمعية ومعرفة آرائهم التي تساهم في تحسين الخدمات.
- 2- رفع التقارير الدورية لأعضاء الجمعية العمومية لإطلاعهم على نشاطات الجمعية.
- 3- أخذ الآراء والإقتراحات التي تساعد وتساهم في الإرتقاء بمستوى البرامج والأنشطة داخل الجمعية
- 4- إطلاعهم على تحديثات الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية وأخذ آرائهم.

## المادة (6) قياس رضا المستفيدين والعملاء من الخدمات المقدمة :

- 1- يتم عمل قياس الرضا لمستفيدي وعمال الجمعية لتقييم الخدمات المقدمة لهم وذلك لتحسين الخدمات المقدمة لهم والإرتقاء بمستوى الأنشطة والبرامج.
- 2- رفع التقارير الدورية لإطلاعهم على نشاطات الجمعية.
- 3- أخذ الآراء والإقتراحات التي تساعد وتساهم في الإرتقاء بمستوى البرامج والأنشطة داخل الجمعية.
- 4- اطلعهم على تحديثات الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية وأخذ آرائهم.

## المادة (7) قياس رضا العاملين بالجمعية :

- 1- يتم عمل قياس الرضا للعاملين بالجمعية و لك لتحسين جودة العمل والإرتقاء بمستوى الموظف داخل الجمعية لكي يعمل بروح الفريق الواحد.
- 2- تعميم الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية وأخذ آرائهم بعملية تحسينها وتحديثها.

## المادة (٨) قياس رضا الداعمين والواهبين:

١- يتم عمل قياس الرضا للداعمين والواهبين بالجمعية وذلك لتحسين جودة العمل والإرتقاء بمستوى الموارد المالية داخل الجمعية.

٢- أخذ آرائهم ومقترحاتهم لتنمية الموارد المالية بالجمعية.

٣- تعميم الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية وأخذ آرائهم.

## المادة (٩) قياس رضى المجتمع:

١- يتم عمل قياس الرضا للمجتمع المحيط بالجمعية وذلك لتعريف المجتمع بنشاط الجمعية.

٢- أخذ آرائهم ومقترحاتهم عن مدى معرفتهم بالجمعية.

٣- تعريف المجتمع بالجمعية ونشاطها في حال عدم معرفتهم بها.

٤- إيجاد الحلول المناسبة لنشر أنشطة وبرامج الجمعية.

## الأهداف التفصيلية لتقديم الخدمات :

أ- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المساهم

ب- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المساهمين والعملاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

ج- زيادة ثقة وانتماء المساهمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمساهم وذلك عن طريق ما يلي :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المساهم عن الخدمات المقدمة من الجمعية.

٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات ونشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المساهم والمستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

٣. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأصحاب المصلحة الداخليين أو الخارجيين.

٤. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة من خلال تلمس آراء أصحاب المصلحة.



## القنوات المستخدمة للتواصل الفعال لتقديم خدمات الجمعية :-

١. وسائل التواصل الاجتماعي.

٢. الموقع الإلكتروني للجمعية.

٣. الاتصالات الهاتفية.

## الأدوات المتاحة لعرض الخدمات:

١- اللائحة الأساسية للجمعية.

٢- عرض المنتجات والمشاريع على المساهمين .

٣- عرض القوائم المالية ومواعيد انعقاد اجتماع الجمعية العمومية.

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه (السياسة) باجتماع مجلس الادارة رقم ( ) وتاريخ / / ١٤٤٦ هـ

والله الموفق،،،



الجمعية التعاونية الاستهلاكية بالحَيَانِيَّة  
Hayaniya Consumer Cooperative Association



050 134 6529 الحَيَانِيَّة - حائل