



المملكة العربية السعودية  
الجمعية التعاونية الاستهلاكية وصيد الأسماك بمستوره  
، منطقة مكة المكرمة  
تابعة لمركز التنمية الاجتماعية والموارد البشرية  
مسجلة برقم ( ١٠٠٥٩ )

# سياسة التعامل مع الأطراف

## ذات العلاقة

الجمعية التعاونية الاستهلاكية وصيد الأسماك بمستوره



المملكة العربية السعودية  
الجمعية التعاونية الاستهلاكية وصيد الأسماك بمسحورة  
، منطقة مكة المكرمة  
تابعة لمركز التنمية الاجتماعية والموارد البشرية  
مسجلة برقم ( ١٠٠٥٩ )

## فهرس

# سياسة التعامل مع الأطراف ذات العلاقة

## تمهيد ٣

٣	الهدف العام .....
٣	سلطة الجمعية العمومية
٧	الأهداف التفصيلية لتقديم الخدمات .....
٨	القنوات المستخدمة للتواصل الفعال لتقديم خدمات الجمعية .....
٨	الأدوات المتاحة لعرض الخدمات .....
٩	اعتماد مجلس الإدارة .....



تمهيد :

تضع الجمعية التعاونية بمستوره الاستهلاكية وصيد الأسماك 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

تؤمن الجمعية بقيمها ومبادئها المتمثلة في المحافظة على علاقات الجمعية المتمثلة في النزاهة و العمل الجماعي و العناية و المبادرة و الإنجاز ، و تأتي هذه السياسة الصادرة عن الجمعية ، لتعزيز تلك القيم و حمايتها ، و ذلك لتفادي أن تؤثر المصلحة الشخصية أو العائلية ، أو المهنية لأي شخص يعمل لصالح الجمعية على أداء واجباته تجاه الجمعية .

## الهدف العام

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

### المادة (١) : 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 أمام 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 مستقبلاً أشقاء عمل الجمعية .

### المادة (٢) : اجتماعات الجمعية العمومية :



## تكون اجتماعات الجمعية العمومية:

- أ- عادية وتعقد مرة كل سنة في مدة لا تتجاوز شهراً من انتهاء التصديق على الميزانية والحسابات الختامية المشار إليها في المادة (٢٦) من هذه اللائحة الأساسية والتي تنص على ( تعرض الميزانية والحسابات الختامية على الوزارة بعد التوقيع عليها من مجلس الإدارة واعتمادها من مراجعة الحسابات وتأكد من صحتها ثم التصديق عليها ).  
ويجب أن توضع الميزانية ومرافقاتها بعد التصديق عليها في مكتب الجمعية مدة لا تقل عن ١٥ يوماً قبل عرضها على الجمعية العمومية ليتسنى لكل عضو الاطلاع عليها تمهيداً لمناقشتها أمام الجمعية العمومية، كما يجب أن يعلن عن ذلك في مكان ظاهر من مكتب الجمعية أو بالقرب منه).
- ب- غير عادية وتعقد 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 رأت ذلك ضرورياً استناداً للمادة (٢٥) للائحة الأساسية والتي تنص على ( يجب أن تنظم ميزانيات وحسابات الجمعية وفقاً للأصول المحاسبية وطبقاً للتعليمات الصادرة من قبل الوزارة) من النظام والمادة (٤٦) من اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات التعاونية والتي تنص ( 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 طبيعة عمله ) وذلك لبحث إحدى الحالات الآتية :
١. تعديل اللائحة الأساسية .
  ٢. التصرف في ممتلكاتها العقارية والإستثمارية .
  ٣. حل الجمعية ، أو دمجها مع جمعية أخرى ، او تقسيمها الى جمعيتين أو أكثر .
  ٤. أي قضايا طارئة للجمعية .

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



المملكة العربية السعودية  
الجمعية التعاونية الاستهلاكية وصيد الأسماك بمستوره  
، منطقة مكة المكرمة  
تابعة لمركز التنمية الاجتماعية والموارد البشرية  
مسجلة برقم ( ١٠٠٥٩ )

يجب أن تكون دعوة الجمعية العمومية خطية ومشتملة على جدول الأعمال والمواضيع المراد بحثها ومكان الاجتماع وتاريخه وساعة انعقاده ولا يكتفى للدعوة بوسائل الإعلام من إذاعة وتليفزيون 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 للاجتماع وتهيأ كافة السبل (من مواصلات ونحوها) لضمان حضور أكبر عدد ممكن من المساهمين.

#### المادة (٤): قياس رضى أعضاء الجمعية العمومية :

١. يتم عمل قياس الرضا لأعضاء الجمعية العمومية وذلك لإطلاعهم على نشاطات الجمعية ومعرفة آرائهم التي تساهم في تحسين الخدمات .
٢. رفع التقارير الدورية لأعضاء الجمعية العمومية لإطلاعهم على نشاطات الجمعية
- ٣.أخذ الآراء والإقتراحات التي تساعدهم في الإرتقاء بمستوى البرامج والأنشطة داخل الجمعية .
٤. إطلاعهم على تحديثات الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية وأخذ آرائهم

#### المادة (٥): قياس رضى المستفيدين والعملاء من الخدمات المقدمة :

١. يتم عمل قياس الرضا لمستفيدي وعملاء الجمعية لتقدير الخدمات المقدمة لهم وذلك لتحسين الخدمات المقدمة لهم والإرتقاء بمستوى الأنشطة والبرامج
٢. رفع التقارير الدورية لإطلاعهم على نشاطات الجمعية
- ٣.أخذ الآراء والإقتراحات التي تساعدهم في الإرتقاء بمستوى البرامج والأنشطة داخل الجمعية .
٤. إطلاعهم على تحديثات الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية وأخذ آرائهم

#### المادة (٦): قياس رضى العاملين بالجمعية :



المملكة العربية السعودية  
الجمعية التعاونية الاستهلاكية وصيد الأسماك بمستوره  
، منطقة مكة المكرمة  
تابعة لمركز التنمية الاجتماعية والموارد البشرية  
مسجلة برقم ( ١٠٠٥٩ )

١. يتم عمل قياس الرضا للعاملين بالجمعية وذلك لتحسين جودة العمل والإرتقاء بمستوى الموظف داخل الجمعية لكي يعمل بروح الفريق الواحد
٢. تعميم الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية وأخذ آرائهم بعملية تحسينها وتحديثها

#### المادة (٧): قياس رضى الداعمين والواهبين :

١. يتم عمل قياس الرضا للداعمين والواهبين بالجمعية وذلك لتحسين جودة العمل والإرتقاء بمستوى الموارد المالية داخل الجمعية .
- ٢.أخذ آرائهم ومقترناتهم لتنمية الموارد المالية بالجمعية
٣. تعميم الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية وأخذ آرائهم .

#### المادة (٨): قياس رضى المجتمع :

١. يتم عمل قياس الرضا للمجتمع المحيط بالجمعية وذلك لتعريف المجتمع بنشاط الجمعية
٢. أخذ آرائهم ومقترناتهم 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 :

- ✓ تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المساهم .
- ✓ تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تسوّلات المساهمين والعملاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.



المملكة العربية السعودية  
الجمعية التعاونية الاستهلاكية وصيد الأسماك بمستورة  
، منطقة مكة المكرمة  
تابعة لمركز التنمية الاجتماعية والموارد البشرية  
مسجلة برقم ( ١٠٠٥٩ )

✓ 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 لارتفاع مستوى 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 .

القوى المستخدمة للتواصل الفعال لتقديم خدمات الجمعية :-

١. وسائل التواصل الاجتماعي .
٢. الموقع الالكتروني للجمعية.
٣. الاتصالات الهاتفية .

الأدوات المتاحة لعرض الخدمات :

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. عرض المنتجات والمشاريع على المساهمين .
٣. عرض القوائم المالية و مواعيد انعقاد اجتماع الجمعية العمومية.



المملكة العربية السعودية  
الجمعية التعاونية الاستهلاكية وصيد الأسماك بمستوره  
، منطقة مكة المكرمة  
تابعة لمركز التنمية الاجتماعية والموارد البشرية  
مسجلة برقم ( ١٠٠٥٩ )

تم الإعتماد من قبل مجلس إدارة الجمعية

تم اعتماد سياسة التعامل مع الأطراف ذات العلاقة للجمعية التعاونية بمستوره الاستهلاكية  
وصيد الأسماك  
في اجتماع مجلس الإدارة الثالث المنعقد بمقر الجمعية بتاريخ ٢٥/٧/٧ م.