



الجمعية التعاونية
الاستهلاكية بمدرسة

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات بالجمعية الاستهلاكية بمدرسة

الجمعية التعاونية
الاستهلاكية بمدرسة

جدول المحتويات

١	تمهيد
	الهدف العام
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
	الأهداف التفصيلية
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
	ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
	اعتماد مجلس الإدارة
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

الجمعية التعاونية
الاستهلاكية بمدركة

تمهيد

تضع الجمعية التعاونية الاستهلاكية بمدركة سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مساهمين ومستفيدين وعملاء وداعمين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المساهمين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المساهم .

الهدف العام :

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

المادة (١): تكوين الجمعية العمومية:

تتكون الجمعية العمومية من كافة الأعضاء الذين يملكون ما لا يقل عن الحد الأدنى للمساهمة المنصوص عليها في المادة (٢٠) من هذه اللائحة والتي تنص على (الحد الأدنى للمساهمة بهذه الجمعية هو سهماً واحداً بقيمة إجمالية قدرها (١٠٠٠) ريال ولا يعتبر المساهم عضواً بالجمعية ما لم يسدد كامل هذا المبلغ كما لا يستحق أية أرباح أو عوائد على المساهمة التي تقل عن هذا الحد إنما تسجل لحسابه تسديداً لما تبقى من قيمة مساهمته بالحد الأدنى ثم تحتسب عضويته من تاريخ تسديد كامل الحد الأدنى).

المادة (٢): 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 مستقبلاً أثناء عمل الجمعية .

المادة (٣): اجتماعات الجمعية العمومية:

تكون اجتماعات الجمعية العمومية:

أ. عادية وتعد 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 الادارة واعتمادها من مراجع الحسابات واناكد من صحتها ثم التصديق عليها.

ويجب أن توضع الميزانية ومرفقاتها 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 وتعد 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 عادى متى رأت ذلك ضرورياً استناداً للمادة (٢٥) لللائحة 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 (تعدّد الجمعية العمومية اجتماعاً غير عادى بدعوة من مجلس الإدارة ، أو بطلب من ثلث أعضائها على الأقل ، أو بدعوة من الوزارة ، أو من مراجع الحسابات (فيما يخص طبيعته 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 (٤) : كيفية دعوة الجمعية العمومية:

يجب أن تكون دعوة الجمعية العمومية خطية ومشمّلة 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 للاجتماع وتهيأ كافة السبل (من مواصلات ونحوها) لضمان حضور أكبر عدد ممكن من المساهمين.

عدد ممكن من المساهمين.

المادة (٥): النصاب النظامي للجمعية العمومية:

يعتبر اجتماع الجمعية العمومية نظامياً بحضور (٢٥%) من الأعضاء استناداً لمضمون المادة (٢٢) من النظام نظام الجمعيات التعاونية والذي ينص على (الجمعية العمومية هي السلطة العليا في الجمعية التي تتكون من جميع الأعضاء المساهمين، ويجب أن تنعقد مرة على الأقل كل سنة ولا يكون الاجتماع نظامياً إلا بحضور (٢٥%) من الأعضاء، فإذا لم يكتمل النصاب يؤجل الاجتماع خمسة عشر يوماً، ويصبح الاجتماع نظامياً بحضور (١٠%) من الأعضاء على الأقل، وتصدر القرارات بأغلبية أصوات الحاضرين، وفي حالة تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس) والمادة (٤٢) من اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات التعاونية له والذي ينص على (لا يكون اجتماع الجمعية العمومية نظامياً إلا بحضور ٢٥% من الأعضاء فإذا لم يكتمل النصاب يؤجل الاجتماع خمسة عشر يوماً ، ويصبح الأجتماع نظامياً بحضور ١٠% من أعضاء الجمعية على الأقل ، وتصدر القرارات بأغلبية الحاضرين ، وفي حال تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس وإذا لم يحضر العدد المطلوب في الاجتماع المؤجل جاز للحاضرين البت في جدول الأعمال وتزويد الوزارة بالقرارات لإتخاذ مايلزم بشأنها).

المادة (٦): اتخاذ القرارات الجمعية العمومية :

تتخذ قرارات الجمعية العمومية بأغلبية أصوات الحاضرين وفي حالة تساوى الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس ويتم التصويت برفع الأيدي ويمكن أن يجرى بطريقة الاقتراع السري إذا طلب ذلك ثلاثة أرباع الحاضرين.

المادة (٧): لكل عضو صوت واحد:

على الأعضاء الحضور شخصياً لاجتماع الجمعية العمومية ولكل عضو صوت واحد مهما بلغت الاسهم التي يملكها ولا يجوز للعضو أن يوكل عضواً آخر في الجمعية من غير أعضاء مجلس الإدارة بالحضور أو التصويت إلا في ظروف خاصة باستثناء النساء والأشخاص المعنويين والأشخاص الذين لا يقيمون بمنطقة خدمات الجمعية فهؤلاء يحق لهم توكيل من يمثلهم ولرئيس الجلسة اعتبار الوكالات أو عدم اعتبارها مع ذكر الأسباب مع ذلك لا يجوز توكيل غير الأعضاء كما لا يجوز للعضو أن يوكل عنه أكثر من واحد.

المادة (٨): حوافز حضور الجمعية العمومية:

يجوز للجمعية العمومية بناءً على اقتراح مجلس الإدارة وضع عقوبات بحق كل عضو بالجمعية يتخلف عن حضور اجتماعات الجمعية العمومية ثلاثة مرات متتالية بغير عذر شرعي ويجب أن يتفق على نوع هذه العقوبات مع الوزارة كما يجوز تخصيص جوائز رمزية توزع بالاقتراع على الحضور ويستحسن أن تكون هذه الجوائز من موجودات الجمعية.

المادة (٩): تسجيل الحضور:

يجب أن يكون هناك سجل خاص يتضمن أسماء وأرقام عضوية الذين يحضرون اجتماع الجمعية العمومية ويوقع عليه من قبل الأشخاص المنصوص عليهم في المادة (٤٢) من اللائحة الأساسية والتي تنص على

(يجب أن يتم تعيين عضوين من بين الذين حضروا الاجتماع للإشراف على عمليات التصويت وتعيين شخص ثالث لكتابة وقائع الجلسة، وهؤلاء مع الرئيس هم الذين يوقعون على محضر الاجتماع)، ويصدق عليه من قبل من يمثل الوزارة.

المادة (١٠): رئاسة الجمعية العمومية:

يتم انتخاب الرئيس من بين الأعضاء في اجتماع الجمعية العمومية في بداية كل اجتماع.

المادة (١١): المسؤولون عن محضر الاجتماع:

يجب أن يتم تعيين عضوين من بين الذين حضروا الاجتماع للإشراف على عمليات التصويت وتعيين شخص ثالث لكتابة وقائع الجلسة، وهؤلاء مع الرئيس هم الذين يوقعون على محضر الاجتماع.

المادة (١٢): كيفية الاجتماع:

عند ابتداء الساعة المحددة للاجتماع ويتأكد الرئيس من عدد الحضور فإن كانوا قد بلغوا النصاب النظامي يعلن عن بداية الاجتماع ويفتح الجلسة وأن لم يبلغ الحضور النصاب تناقش بعض الأمور الخاصة بالجمعية كشرح اللوائح وواجبات و حقوق الأعضاء والطرق التي تتم بها إجراءات ضبط الحسابات بالجمعية ونحو ذلك فإذا مضت ساعتان على الموعد المحدد للاجتماع ولم يحضر من يكمل النصاب، يعلن الرئيس تأجيل الجلسة لعدم اكتمال النصاب النظامي لها ويحث الحضور على الاتصال ببقية المساهمين لحضور الاجتماع الثاني الذي يجب تحديده على ضوء ما ذكر في المادة

(٣٥) من هذه اللائحة الأساسية والتي تنص على (يعتبر اجتماع

الجمعية العمومية نظامياً بحضور (٢٥%) من الأعضاء استناداً لمضمون

المادة (٢٢) من النظام والمادة (٤٢) من اللائحة التنفيذية له) ويذكرهم

بأن هناك عقوبات تطبق بحق من يتخلفون عن حضور اجتماعات الجمعية العمومية كنص المادة

(٣٨) من هذه اللائحة الأساسية والتي تنص على (يجوز للجمعية العمومية بناءً على اقتراح مجلس

الإدارة وضع عقوبات بحق كل عضو بالجمعية يتخلف عن حضور اجتماعات الجمعية العمومية ثلاثة

مرات متتالية بغير عذر شرعي ويجب أن يتفق على نوع هذه العقوبات مع الوزارة كما

يجوز تخصيص جوائز رمزية توزع بالاقتراع على الحضور ويستحسن أن تكون هذه الجوائز من

موجودات الجمعية) .

المادة (١٣): جدول أعمال الجمعية العمومية:

لا يجوز أن تناقش الجمعية العمومية أموراً لم ترد في جدول الأعمال الذي يجب أن يشتمل على ما

ورد بالمادة (٢٤) من اللائحة الأساسية والتي تنص على (على مجلس الإدارة أن يعد الميزانية

والحسابات الختامية للجمعية بعد انتهاء السنة المالية مباشرة وتكون تحت إشراف مراجع

الحسابات الذي يقوم بدوره بتدقيقها ومناقشتها مع المجلس ومن ثم اعتمادها وإعطاء شهادته

عليها، وتحرم الجمعية من الإعانة المحاسبية إذا تأخرت ميزانيتها مدة تزيد على ستة أشهر من تاريخ

انتهاء السنة المالية إلا لحالات اضطرارية توافق عليها الوزارة) والمادة (٤٥) من اللائحة التنفيذية

للنظام الجمعيات التعاونية والتي تنص على (تتولى الجمعية العمومية ممارسة الإختصاصات التالية

:

١. مناقشة تقارير مجلس الإدارة وملحوظات الوزارة على الجمعية ،
واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها .

٢. إعتاماد الميزانية العمومية والحسابات الختامية للسنة المالية

المنصرمة .

٣. مناقشة الخطة السنوية للجمعية ، وموازنتها التقديرية للسنة المالية التالية وإعتامادها .

٤. إعتاماد مشروع توزيع الأرباح ، وتحديد كيفية التصرف بالإحتياطي العام .

٥. إنتخاب أعضاء مجلس الإدارة ، والأعضاء الإحتياطيين.

٦. تعيين مراجع الحسابات الخارجي ، وتحديد أتعابه بموافقة الوزارة .

٧. البت بالإعتراضات والإستئنافات المقدمة للجمعية طعناً بأي قرار صادر من مجلس الإدارة.

٨. تحديد الحد الأعلى للتمويل ، والإلتزامات التي يتطلبها عمل الجمعية .

٩. الموافقة على إقتناء الأصول الثابتة والتصرف فيها وإستثمارها بعد موافقة الوزارة .

١٠. النظر في المسائل الأخرى المتعلقة بأعمال الجمعية ، وتدخّل ضمن اختصاصاتها بموجب

النظام مع مراعاة ماجاء في المادة (٢٢) من هذه اللائحة فقرة (٣) و (٤) .

المادة (١٤) : اختصاصات الجمعية العمومية :

١. دراسة تقرير مراجع الحسابات عن القوائم المالية للسنة المالية المنتهية — وإعتامادها بعد مناقشتها .

٢. إقرار مشروع الميزانية التقديرية للسنة المالية الجديدة .

٣. مناقشة تقارير مجلس الإدارة عن أعمال الجمعية ونشاطاتها للسنة المالية المنتهية ، والخطة المقترحة للسنة المالية الجديدة .

٤. إقرار خطة الإستثمار لأموال الجمعية واقتراح مجالاته .
٥. إنتخاب 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 إستقالة أي من أعضاء مجلس الإدارة ، أو إسقاط العضوية عنه ، وإنتخاب 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 .
١٠. يجوز أن تمنح الجمعية العمومية المجلس مكافأة بنسبة لاتزيد عن ١٠% من الأرباح السنوية المحققة بعد استقطاع النسب النظامية بحسب المادة ٢٦ لللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات التعاونية والتي تنص على (لايتقاضى أعضاء مجلس الإدارة أجراً على عملهم، ولكن يجوز

للجمعية العمومية منح المجلس مكافأة بنسبة لاتزيد عن ١٠% من الأرباح السنوية المحققة بعد استقطاع النسب النظامية) .

١١. إلغاء ماتراه من قرارات مجلس الإدارة .

١٢. إقتراح إندماج الجمعية في جمعية أخرى .

١٣. إقرار تعديل اللائحة الأساسية .

الأهداف التفصيلية لتقديم الخدمات :

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

- 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 .

الجمعية التعاونية الاستهلاكية بمدرسة

القنوات المستخدمة للتواصل الفعال لتقديم خدمات الجمعية :-

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

الأدوات المتاحة لعرض الخدمات :

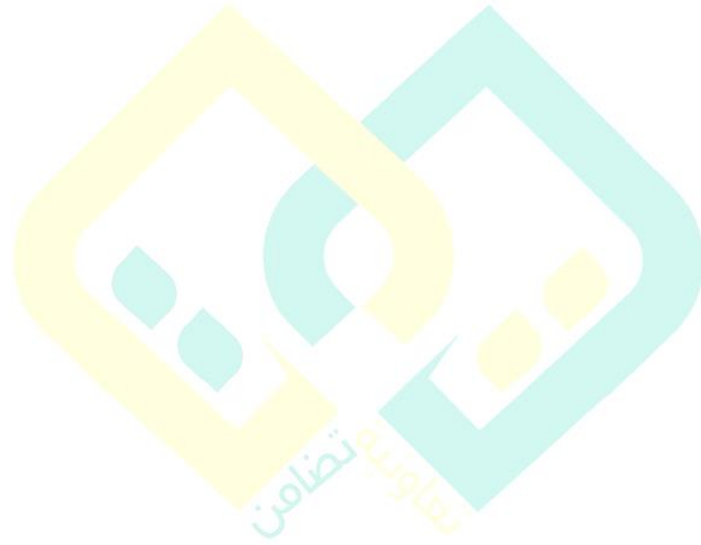
١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. عرض المنتجات والمشاريع على المساهمين.



الجمعية التعاونية
الاستهلاكية بمدرسة

٣. عرض القوائم المالية ومواعيد انعقاد اجتماع الجمعية العمومية.

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع المجلس رقم (٢٣/١) المنعقد في ٢٠٢٣/٠٤/٠٦م وتحل محل جميع النسخ السابقة بهذا الشأن.



الجمعية التعاونية
الاستهلاكية بمدرسة