سياسة
تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

بناء على الصلاحيات المخولة لمجلس إدارة الجمعية التعاونية للتدريب والدراسات الاستشارية وتحقيقًا لمقتضيات المصلحة العامة للجمعية فقد اعتمدت هذه السياسة بناء على قرار مجلس الإدارة رقم (24/05) وتاريخ ١٤٤٥/١٠/٢٥ ، وذلك للعمل بها.

الفهرس

تمهيد 3
الهدف العام 3
تكوين الجمعية العمومية 4
الأهداف التفصيلية لتقديم الخدمات 9
القنوات المستخدمة للتواصل الفعال لتقديم خدمات الجمعية 9
الأدوات المتاحة لعرض الخدمات 9
اعتماد مجلس الإدارة 10

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

تمهيـــد :

تضع الجمعية 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.

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

المادة ١: تكوين الجمعية العمومية:

تتكون الجمعية العمومية من كافة الأعضاء الذين يملكون ما لا يقل عن الحد الادنى للمساهمة المنصوص عليها في المادة -20- من هذه اللائحة والتي تنص على الحد الأدنى للمساهمة بهذه الجمعية هو الفين ريال – 10 اسهم ولا يعتبر المساهم عضوا بالجمعية مالم يسدد كامل هذا المبلغ كما لا يستحق أية أرباح أو عوائد على المساهمة التي تقل عن هذا الحد إنما تسجل لحسابه تسديدا لما تبقى من قيمة مساهمته بالحد الادنى ثم تحتسب عضويته من تاريخ تسديد كامل الحد الادنى.

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 صحته كما يحق لها إضافة وتعديل المواد والبنود في اللائحة الأساسية والتي تتطلب لها مستقبلا أثناء عمل الجمعية .

المادة ٣: اجتماعات الجمعية العمومية:

تكون اجتماعات الجمعية العمومية:

أ- **عادية :** وتعقد مرة كل سنة في مدة لا تتجاوز شهرا من انتهاء التصديق على الميزانية والحسابات الختامية المشار إليها في المادة -26- من هذه اللائحة الأساسية والتي تنص على (تعرض الميزانية والحسابات الختامية على الوزارة بعد التوقيع عليها من مجلس الإدارة واعتماده من مراجع الحسابات والتأكد من صحتها ثم التصديق عليها. ويجب أن توضع الميزانية ومرفقاتها بعد التصديق عليها في مكتب الجمعية مدة لا تقل عن 15يوم قبل عرضها على الجمعية العمومية ليتسنى لكل عضو الاطلاع عليها تمهيدا لمناقشتها أما الجمعية العمومية، كما يجب أن يعلن عن ذلك في مكان ظاهر من مكتب الجمعية أو بالقرب منه).

ب- **غير عادية :** وتعقد عند الحاجة بناءا 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 ضروريا استنادا للمادة -25- للائحة الأساسية والتي تنص على (يجب أن تنظم ميزانيات وحسابات الجمعية وفقا للأصول المحاسبية وطبقا للتعليمات الصادرة من قبل الوزارة) من النظام والمادة -46- من اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات التعاونية والتي تنص (تعقد الجمعية العمومية اجتماعا 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 و الاستثمارية.
٣. حل الجمعية ، أو دمجها مع جمعية أخرى ، او تقسيمها الى جمعيتين أو أكثر.
٤. أي قضايا طارئة للجمعية.

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

المادة ٤ : كيفية دعوة الجمعية العمومية:

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 يوما 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 ٥: النصاب النظامي للجمعية العمومية:

يعتبر اجتماع الجمعية العمومية نظاميا بحضور 25% من الأعضاء استنادا لمضمون المادة 22 من 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 نظاميا إلا بحضور 25% من الأعضاء، فإذا لم يكتمل النصاب يؤجل الاجتماع خمسة عشر يوما، ويصبح الاجتماع نظاميا بحضور 10% من الأعضاء على الأقل، وتصدر القرارات بأغلبية أصوات الحاضرين، وفي حالة تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس) والمادة 42من اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات التعاونية له والذي ينص على (لا يكون اجتماع الجمعية العمومية نظاميا إلا بحضور 25% من الأعضاء فإذا لم يكتمل النصاب يؤجل الاجتماع خمسة عشر يوما ، ويصبح الاجتماع نظاميا بحضور 10% من أعضاء الجمعية على الأقل ، وتصدر القرارات بأغلبية الحاضرين ، وفي حال تساوى الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس وإذا لم يحضر العدد المطلوب في الاجتماع المؤجل جاز للحاضرين البث في جدول الأعمال وتزويد الوزارة بالقرارات لاتخاذ ما يلزم بشأنها)

المادة ٦: اتخاذ القرارات الجمعية العمومية :

تتخذ قرارات الجمعية العمومية بأغلبية أصوات الحاضرين وفى 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 شخصيا لاجتماع الجمعية العمومية ولكل عضو صوت واحد مهما بلغت الاسهم التي يملكها ولا يجوا للعض وأن يوكل عضوا أخر 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 عدماعتبارها مع ذكر الأسباب مع ذلك لا يجوز توكيل غير الأعضاء كما لا يجوز للعضو أن يوكل عنه أكثر من واحد.

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

المادة ٨: حوافز حضور الجمعية العمومية:

يجوز للجمعية العمومية بناءا 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 و يوقع عليه من قبل الأشخاص المنصوص عليهم في المادة -42- 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 ويفتتح 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 الذى يجب تحديده على ضوء ما ذكر في المادة -35- من هذه اللائحة الأساسية والتي تنص على (يعتبر اجتماع الجمعية العمومية نظاميا بحضور -25%-من الأعضاء استنادا لمضمون المادة 22 من النظام والمادة 42 من اللائحة التنفيذية له) ويذكرهم بأن هناك عقوبات تطبق بحق من يتخلفون عن حضور اجتماعات الجمعية العمومية كنص المادة 38 من هذه اللائحة الأساسية والتي تنص على (يجوز للجمعية العمومية بناءا 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) .

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

المادة ١٣: جدول أعمال الجمعية العمومية:

لا يجوز أن تناقش الجمعية العمومية أمورا لم ترد في جدول الأعمال الذي يجب أن يشتمل على ما ورد بالمادة 24 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 45 من اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات التعاونية والتي تنص على (تولى الجمعية العمومية ممارسة الاختصاصات التالية :

١. مناقشة تقارير مجلس الادارة وملحوظات الوزارة على الجمعية ، واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.
٢. اعتماد الميزانية العمومية والحسابات الختامية للسنة المالية المنصرمة.
٣. مناقشة الخطة السنوية للجمعية، وموازنتها التقديرية للسنة المالية التالية واعتمادها.
٤. إعتماد مشروع توزيع الأرباح ، وتحديد كيفية التصرف بالاحتياطي العام .
٥. إنتخاب أعضاء مجلس الادارة ، والأعضاء الإحتياطيين .
٦. تعيين مراجع الحسابات الخارجي ، وتحديد أتعابه بموافقة الوزارة .
٧. البت بالاعتراضات والاستئنافات المقدمة للجمعية طعنا بأي قرار صادر من مجلس الإدارة.
٨. تحديد الحد الأعلى للتمويل ، والالتزامات التي يتطلبها عمل الجمعية.
٩. الموافقة على إقتناء الأصول الثابتة والتصرف فيها و إستثمارها بعد موافقة الوزارة .
١٠. النظر في المسائل الأخرى المتعلقة بأعمال الجمعية، وتدخل ضمن اختصاصاتها بموجب النظام مع مراعاة ما جاء في المادة 22 من هذه اللائحة فقرة 3 و 4 .

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

المادة ١٤: اختصاصات الجمعية العمومية :

١. دراسة تقرير مراجع الحسابات عن القوائم المالية للسنة المالية المنتهية ـ وإعتمادها 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 الاستثمار 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 استقالة 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 والالتزامات التي يتطلبها عمل الجمعية.
١٠. يجوز أن تمنح الجمعية العمومية المجلس مكافأة بنسبة لا تزيد عن 10% من الأرباح السنوية المحققة بعد استقطاع النسب النظامية بحسب المادة 26 للائحة التنفيذية لنظام الجمعيات التعاونية والتي تنص على(لا يتقاضى أعضاء مجلس الإدارة أجرا على عملهم، ولكن يجوز للجمعية العمومية منح المجلس مكافأة بنسبة لا تزيد عن 10% 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.

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

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 و الممارسات 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 أراء أصحاب المصلحة .

القنوات المستخدمة للتواصل الفعال لتقديم خدمات الجمعية :

- وسائل التواصل الاجتماعي .
- الموقع الالكتروني للجمعية.
- الاتصالات الهاتفية.

الأدوات المتاحة لعرض الخدمات :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- عرض المنتجات والمشاريع على المساهمين .
- عرض القوائم المالية ومواعيد انعقاد اجتماع الجمعية العمومية.

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

اعتماد مجلس الإدارة على السياسات الخاصة بالجمعية

فقد اطلع مجلس إدارة الجمعية التعاونية للتدريب والدراسات الاستشارية في اجتماعه الشهري رقم ٢٤\٠٥ تاريخ ١٩\١١\١٤٤٥هـ الموافق الثلاثاء ٢٨\٠٥\٢٠٢٤ على **سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات** بمقر الجمعية التعاونية للتدريب والدراسات الاستشارية وإقرارها واعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

توقيع أعضاء المجلس :

م	الاسم	الصفة	التوقيع	التصديق
١.	د أيمن عبد المجيد بشاوري	رئيس المجلس		
٢.	أ.عبدالباقي احمد الرفاعي	نائبا		
٣.	أ.محمد ضيف الله العمري	مشرف مالي		
٤.	أ.فاطمة صديق سليهم	عضو		
٥.	أ.أكرم سالم بافرج	عضو		