
سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

الجمعية التعاونية للإسكان بمنطقة مكة المكرمة



الجمعية التعاونية للإسكان بجدة
إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

أولاً: التعريف

أصحاب المصالح: كل شخص له مصلحة مع الجمعية مثل المساهمين والعاملين والدائنين والعملاء الموردين.

أعضاء الجمعية العمومية: المساهمين ومن في حكمهم.

ثانياً: العلاقة مع أصحاب المصالح

- 1 . تسعى الجمعية إقامة علاقات جيدة مع أصحاب المصالح وتعمل على حل الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ في تعاملاتها بالطرق الودية بما يتعارض مع الأنظمة واللوائح ومصلحتها قدر الإمكان ، على أن يتم تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام وقرارات.
- 2 . تلتزم الجمعية بتزويد أصحاب المصالح بالمعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم، وتحرص على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب.
- 3 . تلتزم الجمعية بمعاملة جميع العاملين وفقاً لمبادئ العدل والمساواة وعدم التمييز.
- 4 . تؤكد الجمعية بأن تعاملاتها مع أعضاء مجلس الإدارة والأطراف وذوي العلاقة تتم وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح بدون أي تمييز أو أفضلية.

ثالثاً: المسؤولية الاجتماعية

- 1 () تعتقد الجمعية بأن مسؤولياتها تجاه المجتمع تقتصر فقط على بيع وتصنيع المنتجات إنما تمتد الى ما هو أبعد من ذلك
- 2 () تحرص الجمعية على تزويد عملائها بمنتجات ذات جودة عالية تتوفر فيها أعلى مستويات الأمان .
- 3 () تعارض الجمعية ممارسات العمل غير المشروعة.
- 4 () تلتزم الجمعية بتوفير بيئة عمل آمنة ومحفزة و إتاحة الفرص المتساوية والعادلة لجميع الموظفين.
- 5 () تقوم الجمعية بتدريب طالب الجامعات والمعاهد وحديثي التخرج في مجالات نشاط الجمعية.

رابعاً: تسوية ومعالجة شكاوي المساهمين

يقوم ضابط الاتصال باستقبال شكاوي المساهمين واقتراحاتهم ورفعها الى رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للرد عليها. كما يقوم رئيس المجلس بعرض اقتراحات وملحوظات المساهمين التي ترد حيال الجمعية وأدائها على المجلس للنقاش حولها واتخاذ ما يراه مناسباً.



خامساً : الدائنون والموردين والعملاء

- ١ . يجب أن تتضمن العقود المبرمة مع الدائنين والموردين والعملاء على ما تقتضيه الانظمة المعمول بها بالمملكة العربية السعودية.
- ٢ . تلتزم الجمعية وفق العقود الموقعة مع أصحاب العالقة بجميع الشروط التعاقدية بما في ذلك سداد مستحقات الغير في موعدها دون تأخير
- ٣ . تقوم الجمعية بالمطالبة بحقوقها بصورة منتظمة من خلال الإدارة المختصة وفق جدول زمني محدد مع مراعاة سياسة الانتماء المعمول بها.
- ٤ . يتم تلقي شكاوي الدائنين والموردين والعملاء من خلال الخطابات البريدية أو عن طريق الرسائل الإلكترونية .

٥ . تقوم الإدارة المعنية بعرض الشكوى على صاحب الصلاحية.

٦ . يتم معالجة الشكوى في الإطار التعاقدي بما يحفظ حقوق الجمعية وحقوق صاحب المصلحة.

سادساً : آليات تعويض أصحاب المصالح في حالة الإخلال بحقوقهم

- ١ (أن يكون الإخلال ناتجا عن عدم وفاء الجمعية بالتزاماتها التعاقدية وعدم بذلها العناية الكافية.
- ٢ (وجود عالقة سببية بين تصرف الجمعية والضرر الذي وقع على الأطراف ذات العالقة.
- ٣ (وجوب إثبات حالة الإخلال سواء بإقرار الجمعية أو بحكم من الجهات المختصة.
- ٤ (تسعى الجمعية للدخول في نقاش ومفاوضات مع الأطراف المتضررة لبحث الإتفاق على آلية ومبلغ التعويض.
- ٥ (تقدم الجمعية الدعم الفني لعمالها للتعامل مع التحديات الناشئة عن استخدام منتجاتها وخدماتها.
- ٦ (تعمل الجمعية على توفير غطاء تأميني عن منتجاتها أو خدماتها إذا تسببت في إلحاق الضرر للغير.

سابعاً : آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات

- ١ (تحرص الجمعية أن تتضمن العقود والاتفاقيات المبرمة مع أصحاب المصلحة تغطية كاملة لكافة الجوانب النظامية والقانونية.
- ٢ (تحرص الجمعية أن تتضمن العقود المبرمة مع أصحاب المصالح طريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ عن تنفيذ العقود
- ٣ (تسعى الجمعية لتسوية خلافاتها مع الأطراف ذات العالقة بالأساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً.
- ٤ (تتضمن سياسات الجمعية ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكوى الموظف وأساليب حلها.
- ٥ (حرص الجمعية على ضمان حقوق العاملين وتعويضهم حسب القوانين واللوائح المنظمة للعلاقة بالمملكة العربية السعودية.

ثامناً : النشر والتعديل

يتم العمل بموجب هذه السياسة من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الإدارة، ويبلغ بها جميع موظفي الجمعية، وتنتشر على موقع الجمعية الإلكترونية. يتولى المجلس إجراء التعديلات اللازمة على هذه السياسة.

