

التاريخ: / / 1446 هـ  
الموضوع: .....  
المشروعات: .....



# التميز السياحي

## سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

Tourism excellence



## 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 ومصحتها قدر الإمكان ، على أن يتم تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام و قرارات.
  - 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 ونوي العالقة 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:

- 1 . يجب أن تتضمن العقود المبرمة مع الدائنين والموردين والعملاء على ما تفتضيه الانظمة المعمول بها بالمملكة العربية السعودية.
- 2 . تلتزم الجمعية وفق العقود الموقعة مع أصحاب العالقة بجميع الشروط التعاقدية بما في ذلك سداد مستحقات الغير في موعدها دون تأخير
- 3 . تقوم الجمعية بالمطالبة بحقوقها بصورة منتظمة من خلال الإدارة المختصة وفق جدول زمني محدد مع مراعاة سياسة الائتمان المعمول بها.
- 4 . يتم تلقي شكاوي الدائنين والموردين والعملاء من خلال الخطابات البريدية أو عن طريق الرسائل الإلكترونية .
- 5 . تقوم الإدارة المعنية بعرض الشكوى على صاحب الصلاحية.
- 6 . يتم معالجة الشكوى في الإطار التعاقدية بما يحفظ حقوق الجمعية وحقوق صاحب المصلحة.

#### سادساً : آليات تعويض أصحاب المصالح في حالة الإخلال بحقوقهم:

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

#### سابعاً : آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات:

- 1 ) تحرص الجمعية أن تتضمن العقود والاتفاقيات المبرمة مع أصحاب المصلحة تغطية كاملة لكافة الجوانب النظامية والقانونية.
- 2 ) تحرص الجمعية أن تتضمن العقود المبرمة مع أصحاب المصالح طريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ عن تنفيذ العقود
- 3 ) تسعى الجمعية لتسوية خلافاتها مع الأطراف ذات العالقة بالأساليب الودية كلما كان ذلك ممكنا.
- 4 ) تتضمن سياسات الجمعية ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكوى الموظف وأساليب حلها.
- 5 ) حرص الجمعية على ضمان حقوق العاملين وتعويضهم حسب القوانين واللوائح المنظمة للعالقة 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.



## محضر مجلس الإدارة بتاريخ / / 144 هـ

### الموضوع:

- مراجعة واعتماد اللوائح والسياسات
- الاطلاع واعتماد الهيكل التنظيمي الإداري والمالي
- الالتزام بتوزيع الأرباح والعائدة على المعاملات حسب اللائحة
- اعتماد بطاقة الوصف الوظيفي المالي

### التوصيات:

1- تمت مراجعة واعتماد كلاً من السياسات واللوائح التالية :

1. اللائحة الأساسية.
2. اللائحة التأسيسية.
3. لائحة الموارد البشرية.
4. سياسة تعارض المصالح .
5. سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
6. سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها .
7. سياسة قبول الهبات وجمع التبرعات.
8. سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات .
9. السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة تمويل الإرهاب وغسل الأموال .
10. لائحة السياسة المالية .
11. دليل الاجراء المالي .
12. إجراءات التعامل مع المقبوضات .
13. لائحة المشتريات .
14. سياسة الصرف للبرامج والأنشطة.
15. سياسة الاستثمار .
16. سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة.
17. آلية توزيع الأرباح .



التاريخ: / / 1446 هـ  
الموضوع: .....  
المشروعات: .....



18. سياسة منح المكافآت والامتيازات لأعضاء مجلس الإدارة ولجانته وكبار التنفيذيين .
19. سياسة نظام الرقابة الداخلية .
20. لائحة صلاحية أعضاء مجلس الإدارة (من قبل مجلس الإدارة) .

- 2 - تم اعتماد الهيكل التنظيمي الإداري و المالي من قبل أعضاء مجلس الإدارة .
- 3- يلتزم المجلس بتوزيع الأرباح والعائدة على المعاملات بموافقة الجمعية العمومية حسب النسب التي تنص عليها اللائحة.
- 4- تم اطلاع المجلس على بطاقة الوصف الوظيفي المالي واعتماده من قبل المجلس.

#### أعضاء مجلس الادارة

م	الاسم	التوقيع
1	عبدالله عوض الزهراني	
2	خيريه محمد عسييري	
3	محمد حامد العمري	
4	بلقاسم علي الراشدي	
5	بلقاسم احمد البركاتي	

