



المدينة الملكية لمحافظة العلا  
Royal Commission for Al-Ula  
مؤسسة الملك خالد  
KING KHALID FOUNDATION



# سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح

### الرقابة على الوثيقة

1. يجب التأكيد من الرقابة على هذه الوثيقة والعمل على اعتمادها حسب الأصول والتأكد بشكل دوري من صحتها وأنها تمثل الواقع الخاص بمبادئ حوكمة الجمعية، ويتم مراجعة هذه الوثيقة والموافقة عليها للتأكد من كفايتها قبل اعتمادها من قبل أصحاب الصلاحية.
2. يجب التأكيد من استعادة النسخ القديمة من هذه الوثيقة، والتأكد على المعينين بحذف ما لديهم من نسخ قديمة عند إصدار واعتماد نسخة جديدة من هذه الوثيقة، وذلك بهدف التأكيد من أن المستخدم هي النسخة الأحدث للنظام ومنع الاستخدام للنسخ القديمة.
3. تتم مراجعة التغييرات والموافقة عليها من قبل نفس مستوى السلطة التي تقوم بإجراء المراجعة والموافقة الأصلية.
4. تم إعداد هذه الوثيقة بشكل حصري للجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمحافظة العلا بشكل يتلاءم مع طبيعة النشاط المرخص لها.
5. تعتمد هذه الوثيقة لأول مرة لمدة سنة واحدة فقط، ثم يتم مراجعتها واعتمادها من جديد، وبعد ذلك تراجع دورياً كل ثلاثة سنوات بحد أقصى.

### الرقابة على نسخة الوثيقة

نوع التحديث	مسؤول مراقبة الوثيقة	تاريخ اعتماد النسخة	رقم النسخة
الإصدار الأول	رئيس مجلس الإدارة	xxxx	1

### اعتماد الوثيقة

البيان	الجهة	المفوض عن الجهة	التوقيع	التاريخ
الإعداد	شركة حلول حوكمة	الأستاذ /		
المراجعة	رئيس مجلس الإدارة	الأستاذ /		
الاعتماد النهائي (وفق مصفوفة الصالحيات)	مجلس الإدارة	الأستاذ /		

## فهرس المحتويات

2	الرقابة على الوثيقة
4	المادة 1: اسم الوثيقة
4	المادة 2: هدف الوثيقة
4	المادة 3: نطاق الوثيقة
4	المادة 4: التعريفات
4	المادة 5: إلتزامات مجلس الإدارة
5	المادة 6: واجبات إدارة الجمعية
5	المادة 7: إلتزامات الجمعية أمام أصحاب المصالح الرئيسيين.
6	المادة 8: بناء علاقات جيدة مع أصحاب المصالح الخارجيين
6	المادة 9: تمكين أصحاب المصالح بالحصول على المعلومات
6	المادة 10: التعامل مع الشكاوى أو الخلافات مع أصحاب المصالح
6	المادة 11: تعويض أصحاب المصالح

**المادة 1: اسم الوثيقة**

تسمى هذه الوثيقة (سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح) للجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمحافظة العلا ويعمل بها من تاريخ إقرارها من قبل صاحب الصلاحية.

**المادة 2: هدف الوثيقة**

تهدف هذه السياسة إلى وضع المبادئ والأسس الاسترشادية التي تحكم الأعمال بخصوص علاقتها مع أصحاب المصالح الذين تربطهم علاقة بالجمعية وتمكينهم من رفع الشكاوى والتظلمات والتبليغ عن الممارسات المخالفة بما يضمن حقوقهم.

**المادة 3: نطاق الوثيقة**

تضيّع الجمعية السياسات والإجراءات الواضحة التي تنظم علاقتها بأصحاب المصالح المرتبطين بها سواء المساهمين أو الموظفين أو الموردين أو العملاء وخلافه، وذلك بما يكفل حقوق الجمعية وأصحاب المصالح، وتشكل الأنظمة والعقود المصدر الأساس لتحديد حقوق وواجبات جميع أصحاب المصالح، وتعمل الجمعية على تحديد وإيضاح هذه العقود، وحقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود بشكل يكفل حماية أصحاب المصالح المتعاملين مع الجمعية.

**المادة 4: التعريفات**

#	المصطلح	التعريف
.1	الجمعية	الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمحافظة العلا
.2	مجلس الإدارة	مجلس إدارة الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمحافظة العلا
.3	السياسة	سياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح
.4	الرئيس	رئيس مجلس إدارة الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمحافظة العلا
.5	القواعد المنظمة	القواعد المنظمة للحكومة في الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بمحافظة العلا
.6	أصحاب المصالح	كل من له مصلحة مع الجمعية، ويشمل ذلك كل من: 1. الأطراف الداخلية: من المساهمين وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة والموظفين. 2. الأطراف الخارجية: من العملاء والموردين ومقاولي الباطن والمجتمع وأية أطراف أخرى لها مصلحة مع الجمعية.

**المادة 5: التزامات مجلس الإدارة**

يلتزم مجلس الإدارة بحماية وحفظ حقوق أصحاب المصالح من خلال اعتماد السياسات التي توضح ما يلي:

1. واجبات الجمعية والتزاماتها أمام أصحاب المصالح الرئيسيين.
2. كيفية بناء علاقات جيدة مع العملاء والموردين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
3. ضمان حصول أصحاب المصالح على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكّنهم من أداء مهامهم.
4. كيفية تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.
5. كيفية تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم التي تقرّرها الأنظمة أو تحمّلها العقود.
6. إرساء سياسة واضحة لقواعد السلوك المهني وأخلاقيات العمل على مستوى الجمعية.
7. إرساء سياسة المسؤولية الاجتماعية للجمعية.

## المادة 6: واجبات إدارة الجمعية

1. تؤكد الجمعية بأن تعاملاتها مع أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذوي العلاقة تم وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح بدون أي تمييز أو أفضلية.
2. يحق لأصحاب المصالح الذين يتأثرون بأعمال وأنشطة الجمعية الاطلاع على أنشطتها في ضوء الأنظمة والقوانين، ومشاركتهم بشفافية فيما يخص مصالحهم وفيما يتعلق بالقضايا والفرص التي تؤثر عليهم.
3. يتم تزويد أصحاب المصالح بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبما لا يتعارض مع الأنظمة والقوانين.
4. تسعى الجمعية لإقامة علاقات جيدة مع أصحاب المصالح وتعمل على حل الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ في تعاملاتها بالطرق الودية بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح ومصلحتها قدر الإمكان، على أن يتم تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام وقرارات عند اللجوء للقضاء.
5. تلتزم الجمعية بتزويد أصحاب المصالح بالمعلومات المتعلقة بنشاطهم على نحو يمكّنهم من أداء مهامهم، وتحرص على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب.
6. تلتزم الجمعية بمعاملة جميع العاملين وفقاً لمبادئ العدل والمساواة وعدم التمييز.
7. تسعى الجمعية جاهدة إلى الحصول على تغذية راجعة (Feedback) من أصحاب المصالح حول قراراتها التي تتخذها فيما يتعلق بأعمالها وأنشطتها وبما لا يتعارض مع الأنظمة المعتمدة.
8. تسعى الجمعية لتشجيع أصحاب المصالح على تحديد الطريقة والوسيلة التي يرغبون التواصل عبرها للحصول على آرائهم، وفي ضوء ذلك، ستسعى المجموعة جاهدة للحفاظ على المرونة والاستجابة لخيارات أصحاب المصالح.

## المادة 7: التزامات الجمعية أمام أصحاب المصالح الرئيسيين

فيما يلي تفصيل لأصحاب المصالح الرئيسيين والتزامات الجمعية أمامهم:

1. **المساهمين**  
تلزם الجمعية بخلق قيمة مضافة مستدامة للمساهمين بهدف تعظيم استثماراتهم وتحقيق عوائد مالية معقولة والعمل دوماً لصالحهم وحماية حقوقه الواردة في النظام الأساسي للجمعية والتي تحددها اللوائح والأنظمة ذات العلاقة.
2. **أعضاء مجلس الإدارة والإدارة والموظفين**  
تلزם الجمعية بمعاملة أفرادها (أعضاء مجلس الإدارة والإدارة والموظفين) بنزاهة وتوفير فرص متساوية لجميع العاملين ضمن السياسات المعهود بها للتوظيف، بما في ذلك التعيين والتعويض والتطوير المهني والترقيات دون تمييز، كما تلتزم الجمعية بتوفير ظروف عمل آمنة وصحية، واحترام حقوق الإنسان والموظفين.
3. **العملاء والموردون**  
تسعى الجمعية للتعامل مع العملاء والموردين بطريقة أخلاقية وصادقة، وبناء علاقات جيدة مع عملائها ومورديها والمحافظة عليها، حيث تهتم الجمعية بفعالية وكيفية التعامل مع شكاوى العملاء والموردين وحلها، ولا يعتمد ذلك فقط على الإدارة وإنما على كامل الموظفين في الجمعية، كما ينبغي أن يتم التبليغ عن الإحصاءات ذات الصلة والقضايا الرئيسية الناشئة من شكاوى هذه الأطراف إلى مجلس الإدارة بصفة دورية، حيث أن الجمعية ملتزمة بتوفير الخدمات المتميزة والحلول ذات القيمة المضافة لعملائها ومورديها.
4. **البنوك والجهات الدائنة**  
تولي الجمعية اهتمام خاص بالتزاماتها تجاه البنوك والجهات الدائنة التي تعامل معها، وينبغي أن يكون لدى أعضاء مجلس الإدارة تفهم واضح لمتطلبات هذه الجهات وضمان أن تقوم الإدارة بمراقبة موقف الجمعية بشكل مناسب لضمان عدم الإخلال بهذه التزامات والشروط حتى لا يرتب على الجمعية أية عواقب تضر بمصالح أو علاقات الجمعية.
5. **المجتمع**  
إن أفراد ومؤسسات المجتمع العام تتوقع أن تشارك الجمعية في تنمية المجتمع الذي تعمل فيه من خلال تبني خطط ومبادرات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تساهم في تطويره، وينبغي أن تولي الجمعية هذه المبادرات الاجتماعية أهمية خاصة، حيث تقوم الجمعية باعتماد وثيقة خاصة للمسؤولية الاجتماعية.



#### المادة 8: بناء علاقات جيدة مع أصحاب المصالح الخارجيين

تلزム الجمعية بالإجراءات والأساليب التي تسهم في بناء علاقة جيدة مع مختلف أصحاب المصالح، وفيما يتعلق بأصحاب المصالح الخارجيين من العملاء والموردين وغيرهم تلزム الجمعية ببناء علاقات جيدة معهم من خلال:

1. التقيد بالأنظمة المطبقة والمعايير والسياسات والإجراءات المتبعة وميثاق أخلاقيات المهنة.
2. المحافظة على سرية المعلومات، والفصل بين الواجبات وفقاً لمقتضيات العمل والرقابة الداخلية.
3. سداد المدفوعات للموردين في المواعيد المحددة مقابل الخدمات والمواد المستلمة طبقاً لشروط السداد.
4. احترام وحماية حقوق الملكية الفكرية لدى الغير.

#### المادة 9: تمكين أصحاب المصالح بالحصول على المعلومات

تلزム الجمعية بتمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم لتمكّنهم من مباشرة مهامهم بأشطتهم بشكل ميسّر، وذلك من خلال:

1. توفير وسائل التواصل التي تمكن أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات التي تمكّنهم من أداء واجباتهم.
2. إجراء التحديثات الازمة وبشكل دوري لجميع المعلومات الخاصة بالجمعية.
3. تقديم الجمعية الدعم الفني لعملائها للتعامل مع التحديات الناشئة في الجمعية.
4. تحديد ضابط اتصال، من أجل الرد على استفسارات أصحاب المصالح.

#### المادة 10: التعامل مع الشكاوى أو الخلافات مع أصحاب المصالح

تلزム الجمعية باتخاذ الخطوات والإجراءات الازمة لتسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح من خلال:

1. توفير وسائل التواصل التي تمكن أصحاب المصالح من تقديم الشكاوى واستلامها بصورة تعكس الحرفية المهنية للجمعية في التعامل مع هذه الشكاوى وحلها بالطرق المناسبة.
2. إبرام العقود والاتفاقيات عند أداء أي عمليات وصفقات مع الغير، بحيث تتضمن جميع النواحي القانونية التي توضح العلاقة بين الأطراف، وبما يتوافق مع الأنظمة والقوانين المعمول بها بالمملكة العربية السعودية.
3. تحديد طريقة وإجراءات التسوية في جميع العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية مع الغير.
4. السعي في حل الخلافات ودياً بما يحفظ مصالح الجمعية.
5. تسهيل عمليات التبليغ وسرعة في معالجة شكاوى أصحاب المصالح.

#### المادة 11: تعويض أصحاب المصالح

تلزム الجمعية باعتماد الضوابط الحاكمة لتعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم الناتجة عن العلاقة التعاقدية مع الجمعية، وبذل الجهد للحد من الضرر الذي لحق بأصحاب المصالح، ويكون تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما يلي:

1. يجب أن يكون الإخلال ناجماً عن إخفاق الجمعية في الوفاء بالتزاماتها وفقاً للعلاقة التعاقدية، أو في بذل العناية الازمة، أو الإخفاق بالالتزام بالمعايير المهنية المعتمدة من الجهات ذات العلاقة.
2. أن تكون الجمعية هي المتسbieة مباشرة في الضرر الذي لحق بالأطراف ذات الصلة بأصحاب المصالح.
3. إثبات الإخلال أو الإخفاق بإقرار من الجمعية، أو بموجب حكم نهائي صادر من الجهات القضائية المعنية.
4. التفاوض مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية التوصل إلى آلية للتعويض وتحديد مقداره، وبما يضمن الحفاظ على حقوق الجمعية.
5. تعمل الجمعية على توفير غطاء تأميني في حال التسبب بإلحاق أي أضرار للغير.

## – نهاية الوثيقة –