



الجمعية التعاونية للتربية
والحيوانية والأعلاف

تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
بترخيص رقم 10026

التاريخ : ٢٠/١١/١٤٤٥ هـ

الموافق: ٢٨/٥/٢٠٢٤ م.

محضر اجتماع لشهر مايو ٢٠٢٤ م

م	الموضوع
١	مراجعة واعتماد اللوائح والسياسات
٢	الإطلاع واعتماد الهيكل التنظيمي الإداري والمالي
٣	الالتزام بتوزيع الأرباح والعائدة على المعاملات حسب اللائحة
٤	حفلات معيودة لمنسوبي الجمعية.

التوصيات

الجهة المسؤولة	التوصية	الموضوع	
المجلس	تمت مراجعة واعتماد كلاً من السياسات واللوائح التالية (١ - اللائحة الأساسية ٢ - اللائحة التأسيسية ، ٣ -لائحة الموارد البشرية ، ٤ - سياسة تعارض المصالح ، ٥ - سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات ، ٦ - سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها ، ٧ - سياسة قبول الهبات وجمع التبرعات ، ٨ - سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات ، ٩ - السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة تمويل الإرهاب وغسل الأموال ، ١٠ - لائحة السياسة المالية ، ١١ - دليل الاجراء المالي ، ١٢ - إجراءات التعامل مع المقبوضات ، ١٣ - لائحة المشتريات ، ١٤ - سياسة الصرف للبرامج والأنشطة ، ١٥ - سياسة الاستثمار ، ١٦ - سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة ، ١٧ - آلية توزيع الأرباح ، ١٨ - سياسة منح المكافآت والإميازات لأعضاء مجلس الإدارة ولجانه وكبار التنفيذيين ، ١٩ - سياسة نظام الرقابة الداخلية ، ٢٠ - لائحة صلاحية أعضاء مجلس الإدارة) من قبل مجلس الإدارة .	مراجعة واعتماد اللوائح والسياسات	١
المجلس	تم اعتماد الهيكل التنظيمي الإداري و المالي من قبل أعضاء مجلس الإدارة .	الإطلاع واعتماد الهيكل التنظيمي الإداري والمالي	٢
المجلس	يلتزم المجلس بتوزيع الأرباح والعائدة على المعاملات بموافقة الجمعية العمومية	الالتزام	٣

053 272 7024

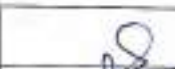
92 001 2542

scfisa@outlook.com

www.scfisa.com



	حسب النسب التي تنص عليها اللائحة	بتوزيع الأرباح والعائد على المعاملات حسب اللائحة	
المجلس	أقر المجلس إقامة حفل معايدة بعد كل من عيد الفطر وعيد الأضحى لمنسوبي الجمعية في مقر الجمعية	حفلات معايدة لمنسوبي الجمعية	4

م	الإسم	العضوية	التوقيع
١	سعيد سعد الحارثي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	محمد سعيد الغامدي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	فهد مزيد الشلوي	المشرف المالي	
٤	ناجية حسان عمر	الأمين العام	
٥	عايض محمد البقمي	عضو مجلس الإدارة	
٦	فيصل حزمي السبيعي	عضو مجلس الإدارة	
٧	خالد مطلق السبيعي	عضو مجلس الإدارة	





الجمعية التعاونية للثروة
الحيوانية والأعلاف



سياسة تنظيم العلاقة مع
أعضاء الجمعية العمومية
وتقديم الخدمات



@Scfesa



+966 92 001 2542



@Scfesa



+966 53 272 7024



@Scfeed



www.scfesa.com



@Scf.sa



scfesa@outlook.com



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

المهيد:

تضم الجمعية التعاونية للثروة الحيوانية والأعلاف السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز الجمعية التعاونية للثروة الحيوانية والأعلاف على صيغة العلاقات مع أعضاء الجمعية العمومية، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة لأعضاء الجمعية العمومية بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة الاعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الاعضاء.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الاعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.





- والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:
1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى الاعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الاعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الاعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الداخلي أو الخارجي.
 5. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للأعضاء ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء:

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات
5. خدمات طلب المساعدة
6. خدمة التطوع
7. الموقع الإلكتروني للجمعية
8. مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. دليل سياسة الدعم للأعضاء.
3. طلب خدمة عضو.

ويتم التعامل مع الاعضاء على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

1. استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.



3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته لمستول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.



المحتويات

المفحة	الموضوع
2	سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات
2	تمهيد
2	الهدف العام
2	الأهداف التفصيلية
3	القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء
3	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء

