

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



دليل حوكمة التعاونيات

الجزء الثاني

معيار

الشفافية والإفصاح

بطاقة الدليل:

الهدف من الدليل:

1. التعريف بمعيار الشفافية والإفصاح في التعاونيات وما يحتويه من مؤشرات وممارسات.
2. التعريف بالوسائل المقترحة لتنفيذ ممارسات المعيار من خلال اقتراح مجموعة من الأنشطة وعدد من الشواهد المتوقعة لكل ممارسة.
3. التعريف بآلية التقييم التي ستم من قبل مقيّم الحوكمة.
4. التعريف بآلية التحقق من وجود الممارسات وآلية حساب الدرجات.

المعنيون:

1. الإدارة العامة للجمعيات التعاونية (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية).
2. رؤساء وأعضاء مجالس الإدارات في التعاونيات.
3. أخصائي الحوكمة والمراجع الداخلي.
4. القياديون التنفيذيون في التعاونيات.
5. مسؤولي التقنية في التعاونيات.
6. مقيّم الحوكمة.



فهرس المحتويات:

04	❖ الفصل الأول:
05	----- مدخل إلى معيار الشفافية والإفصاح
17	❖ الفصل الثاني:
18	----- مؤشرات وممارسات معيار الشفافية والإفصاح
19	----- 1. المؤشر الأول:
	نشر لوائح وسياسات التعاونية المعتمدة في موقعها الإلكتروني
20	----- بطاقة الممارسة رقم 01
22	----- بطاقة الممارسة رقم 02
24	----- 2. المؤشر الثاني:
	الإفصاح عن بيانات القائمين على شؤون التعاونية
25	----- بطاقة الممارسة رقم 03
27	----- 3. المؤشر الثالث:
	نشر بيانات التعاونية والتفاعل الإلكتروني مع أصحاب العلاقة
28	----- بطاقة الممارسة رقم 04
30	----- بطاقة الممارسة رقم 05
32	----- 4. المؤشر الرابع:
	نشر برامج وأنشطة التعاونية
33	----- بطاقة الممارسة رقم 06
35	----- 5. المؤشر الخامس:
	توفير بيانات النموذج الشامل وتطابقه مع واقع التعاونية
36	----- بطاقة الممارسة رقم 07

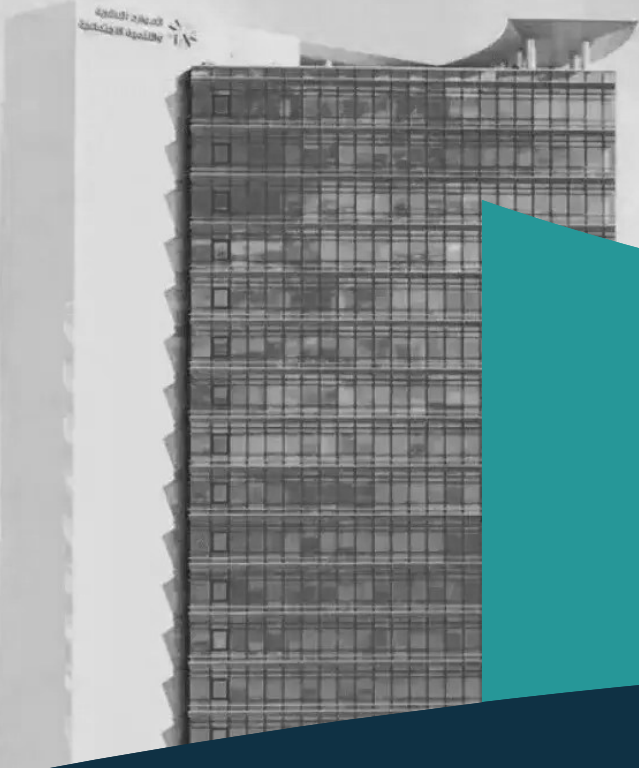




01.

الفصل الأول:

مدخل إلى معيار الشفافية والإفصاح



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



المقدمة:

من أهم العوامل المساعدة على تنمية المجتمع وتعزيز مشاركته المجتمعية هو التكامل بين أدوار مؤسساته المختلفة لتحقيق التنمية المستدامة التي تساهم في مأسسة العمل بين مختلف المنظمات لتحقيق المستهدفات الوطنية ورؤية المملكة 2030، ومن أهم تلك المبادرات: تطوير معايير الحوكمة التي تساعد على تمكين الجهات المنظمة والداعمة للجهات التعاونية (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، المانحين، المتبرعين من الأفراد والشركات، المتطوعين الخ) من اتخاذ قرارات رشيدة لدعم هذه الجهات مالياً وتنظيمياً وعملياً، مما سيدفع التعاونيات على الاستثمار والالتزام بمعايير الحوكمة (الامتثال والالتزام، والشفافية والإفصاح، والتنظيم المالي) عبر تعزيز التنافس بينها في هذه المجالات.

ماذا يُقصد بالحوكمة في التعاونيات؟

يُقصد بالحوكمة في التعاونيات: توفير الأنظمة والأطر والآليات التي تضبط العلاقة بين أصحاب العلاقة في التعاونيات من أجل اتخاذ قرارات تشاركية تخدم المصالح العليا للتعاونيات عبر العدالة، والمسؤولية، والشفافية، والمساءلة.

ما هي معايير الإشراف والحوكمة؟

هي مجموعة من الأنظمة والأدوات والإجراءات والنماذج التي تم تطويرها من أجل ضمان التزام التعاونيات بمتطلبات الأنظمة واللوائح المرتبطة بعمل التعاونيات كنظام الجمعيات التعاونية ولائحته التنفيذية ونظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية ونظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله ولائحته التنفيذية وغيرها، كما تساعد هذه المعايير على تقييم التعاونيات في ثلاثة معايير رئيسية:

01. معيار الامتثال والالتزام

يقيس مدى امتثال والتزام التعاونيات بالأنظمة واللوائح والضوابط السارية والمنظمة لأعمالها.

02. معيار الشفافية والإفصاح

يقيس مدى استعداد التعاونيات لنشر المعلومات عن أسباب وجودها وعن أنشطتها المنفذة وبياناتها المالية واستعدادها لشرح عملياتها لأصحاب العلاقة والجمهور.

03. معيار التنظيم المالي

يقيس أداء التعاونيات من خلال تقييم الكفاءة والقدرة والاستدامة المالية وكذلك كفاءة التنظيم المالي.



كما تتسم هذه المعايير بالثبات والملاءمة لتحقيق الأهداف التالية:

01. تمكين الجهات المنظمة للجهات غير الربحية في المملكة (الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) من الإشراف والمراقبة المالية والقانونية على الجهات غير الربحية وفقاً لمعايير منضبطة ومحوكمة.

02. تمكين الجهات المنظمة والداعمة للتعاونيات (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) من الأفراد والشركات - المتطوعين (الخ) من اتخاذ قرارات رشيدة لدعم هذه الجهات مالياً وتنظيمياً وعملياً.

03. دفع التعاونيات على الاستثمار والالتزام بمعايير الحوكمة (الامتثال والالتزام، والشفافية والإفصاح، والسلامة المالية) عبر تعزيز التنافس بينها في هذه المجالات، وتعريفها بالمجالات التي تحتاج أن تطورها.

04. تخفيف العبء عن الجهات التنظيمية (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) في حث التعاونيات على الالتزام بأفضل الممارسات عبر إشراك المجتمع العام في عملية المراقبة والتشجيع والثواب والعقاب.

05. تحسين الصورة الذهنية العامة للقطاع التعاوني من خلال إظهار التزامه بمبادئ الشفافية والإفصاح ورفع كفاءة القطاع في السلامة المالية والامتثال والالتزام عبر النظام التصنيفي الذي يتسم بالشفافية.

06. تمكين التعاونيات (الوزارة والوكالة التابعة لها) من إثبات النمو الفعال والمستمر للقطاع عبر زيادة التزام مؤسساته بمعايير الكفاءة والفعالية التي يتضمنها النظام.

07. تمكين التعاونيات من إثبات فعاليتها وكفاءتها للرأي العام والجهات المنظمة والمتبرعين.

08. تعزيز دور الشفافية والإفصاح في تطوير حوكمة التعاونيات، وتفعيل دورهما في تطوير الأداء في الجوانب المالية ونتائج البرامج.

09. تمكين الجهات الرقابية والتنظيمية (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) من نقل القطاع إلى الرقابة والتنظيم المبني على المعلومات.



هل يُفني تطبيق ممارسات الحوكمة المطلوبة عن الرجوع إلى الأنظمة واللوائح والقواعد المرتبطة بالتعاونيات؟

لا يُفني وجود معايير ومؤشرات وممارسات للحوكمة عن الرجوع إلى الأنظمة واللوائح والقواعد أو الضوابط المرتبطة بالتعاونيات، ولا تُفني التعاونيات وتعفيها عن تطبيق الأنظمة واللوائح والضوابط الأخرى غير الواردة في هذه المعايير، لأن الهدف من هذه المعايير أن تقيس مدى تقيّد التعاونيات بالأنظمة واللوائح وتعطي مؤشراً رقمياً يمكن من خلاله تقييم المخاطر على مستوى التعاونية بشكل خاص وعلى مستوى التعاونيات بشكل عام.

ما هي محتويات الدليل؟

يحتوي الدليل بشكل رئيسي على ما يلي:

01. تعليمات استخدام الدليل وآليات التقييم والتحقق من تطبيق الممارسات.

02. قائمة بمصطلحات الدليل المتوافقة مع مصطلحات اللوائح والأنظمة ذات العلاقة.

03. معيار الشفافية والإفصاح وهو عبارة عن 5 مؤشرات و 7 ممارسات، حيث أن لكل ممارسة بطاقة توضح أهم معلومات الممارسة، وتحتوي على البيانات الرئيسة لها، ومجموعة من الأنشطة المقترحة للتنفيذ وعدد من الأدلة والأدوات والنماذج المقترح توفيرها من قبل التعاونية، وما هي الشواهد المتوقعة لوجود هذه الممارسة.

كما تحتوي كل ممارسة على بطاقة لآلية التقييم حيث أن آلية التقييم تختلف من ممارسة لأخرى وتعتمد في ذلك على أهمية محتوى الممارسة ومدى تأثيرها في حوكمة التعاونيات وتحتوي كل بطاقة على البيانات الرئيسة للممارسة ودرجتها ضمن المؤشر الذي تتبع له الممارسة وما هي أسئلة التحقق، ودرجة كل سؤال، وآلية الحساب للدرجات المستحقة، مع الاحتمالات الممكنة.



تعليمات استخدام الدليل:

أولاً: رؤساء وأعضاء مجالس الإدارات في التعاونيات

❖ قد لا يتطلب من رؤساء وأعضاء مجالس الإدارات في التعاونيات قراءة الدليل كاملاً ومعرفة جميع الأنشطة والشواهد المطلوبة وآلية التحقق والحساب وما هي الأسئلة التي سيتم بناءً عليها تقييم التعاونية، ولكن من الأهمية بمكان قيامهم بالاطلاع على جميع الممارسات بشكل دقيق مع فهمها والتأكد من تقديم الدعم المادي والمعنوي للجنة التطوير الداخلية - إن وجدت - أو لأخصائي الحوكمة في مجلس التعاونية للقيام بالأنشطة اللازمة لتحقيق الممارسات المطلوبة مع المتابعة المستمرة.

❖ كما يتطلب على مجلس الإدارة الإلمام الكامل بالمؤشرات المرتبطة بالجمعية العمومية ومجلس الإدارة واللائحة التنفيذية ومؤشر مكافحة غسل الأموال ومكافحة جرائم الإرهاب وتمويله بشكل خاص.

ثانياً: أخصائيو الحوكمة

لأخصائي الحوكمة في التعاونية دور أساسي في مساعدة مجلس الإدارة في تنفيذ ممارسات الحوكمة المطلوبة والتأكد من توفر الشواهد والبيانات المطلوبة في النموذج الشامل ورفعها على المنصة المحددة مع التأكد من تطابقها مع واقع التعاونية.



ويتأكد دور أخصائي الحوكمة بالقيام بالأدوار والمهام الأساسية ومنها:

م	الأدوار الأساسية للقيام بمهام أخصائي الحوكمة	المخرجات المساندة
1	الحصول على الدعم المادي والمعنوي من مجلس الإدارة لمباشرة مهامه بصلاحيات مباشرة من المجلس.	قرار تعيين أو تكليف ويحدد فيه مهامه وصلاحياته ومرجعياته الإدارية.
2	الإلمام الكامل: 1. نظام التعاونيات ولائحته التنفيذية. 2. نظام العمل. 3. نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية. 4. نظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله ولائحته التنفيذية. 5. اللائحة المنظمة للعلاقة. 6. الميثاق الأخلاقي للعاملين. 7. التعاميم ذات العلاقة. 8. أدلة الحوكمة المتاحة على منصة مكين.	النسخ المحدثة لكل الأنظمة واللوائح.
3	اكتساب المهارات الأساسية التالية: 1. مهارة صياغة السياسات والإجراءات المتعلقة بالحوكمة. 2. مهارة عقد ورش العمل والاجتماعات الرسمية وغير الرسمية. 3. مهارة التواصل مع الآخرين لتحقيق ممارسات الحوكمة المطلوبة. 4. مهارة التنسيق الإعلامي مع قسم التقنية لتحقيق ممارسات الشفافية والإفصاح.	1. الشهادات التدريبية. 2. النماذج والأدوات المساندة.



كما يتعيّن على أخصائي الحوكمة قراءة دليل المعايير ومحاولة تحقيق ما يلي:

المحاور الرئيسة	دور أخصائي أو مسؤول الحوكمة
1. قائمة المجالات والمؤشرات.	1. الاطلاع على القائمة ومحاولة التعرف على المجالات التي سيغطيها المعيار وما هي الموضوعات التي ستدخل ضمن نطاق المؤشرات، وأوزان هذه المؤشرات. 2. تحديد الأولويات من المؤشرات والتي سيتم البدء بها للقيام بتحقيق الممارسات المطلوبة.
2. بطاقة الممارسة.	1. قراءة الممارسات وفهمها بطريقة صحيحة. 2. عقد ورش العمل مع أعضاء مجلس الإدارة لعرض وشرح الممارسات والقيام بالتقييم الذاتي للممارسات، والتأكد من وجود الشواهد عليها، والمحددة في بطاقة الممارسة. 3. حصر الفجوات في كل الممارسات ووضع الأنشطة المناسبة لسد هذه الفجوات، ويمكن الاستعانة بالأنشطة المقترحة في بطاقة الممارسة.
3. بطاقة تقييم الممارسة.	1. الاستعداد لزيارة المقيم لتقييم التعاونية من خلال توفير الشواهد المطلوبة. 2. الاطلاع على أسئلة التحقق والتأكد من توفر المعلومات الكاملة في النموذج الشامل أو في مقر التعاونية أو على موقع الويب الخاص بالتعاونية حسب آلية التقييم. 3. الإجابة على الأسئلة من خلال تحديد الحالة المحددة في آلية الحساب في بطاقة التقييم ومحاولة وضع درجة متوقعة لكل سؤال، وذلك للاستعداد وتوقع الدرجة لكل ممارسة قبل زيارة المقيم.

آلية التقييم:

حسب تصميم المعايير وآلية التقييم والتحقق من الممارسات توجد آليتان للتحقق من مدى تطبيق الممارسة كما يلي:

01. التقييم المكتبي:

ويُقصد منه أن تكون عمليات البحث عن مدى تطبيق الممارسة من خلال العمل المكتبي للمقيم وذلك قبل نزوله للميدان لزيارة المنظمة المعنية بالتقييم، ويكون ذلك من خلال ما توفره التعاونية من مصادر ومعلومات عبر النموذج الشامل المعتمد من مجلس إدارتها أو من خلال المصادر والمعلومات المتوفرة على منصاتها الإلكترونية، كما يمكن للمقيم إرجاء أي سؤال من أسئلة التقييم المكتبي لحين نزوله الميداني، بشرط ألا يخل ذلك بالموصفات المتعلقة بالشواهد والتي سيتم شرحها في المحور التالي.

02. التقييم الميداني:

ويُقصد منه قيام المقيم بعمليات البحث عن مدى تطبيق الممارسة من خلال زيارة التعاونية ومقابلة المعنيين فيها وطرح الأسئلة المحددة وجمع الشواهد المطلوبة وكتابة الملاحظات وفق النموذج المعد لذلك.



آلية التحقق:

يُقصد بآلية التحقق كيفية التحقق من شواهد تطبيق الممارسة، ووفقاً للمنهجية المحددة في هذا الدليل يتم التحقق من خلال الدلالات اللفظية التالية، والتي تسبق الشواهد المحددة في بطاقة تقييم الممارسات:

م	الدلالات	المقصود	مثال توضيحي
1	وجود	يُقصد بذلك ضرورة توفر الشاهد لتحقيق الممارسة، وبمجرد وجود هذا الشاهد فإن ذلك يعني تحقق الممارسة.	هل توجد لائحة أساسية لدى التعاونية؟ كما أن آلية التحقق في هذا السؤال هو: (وجود لائحة أساسية). وللتحقق من إجابة هذا السؤال يتم الذهاب للحالة وآلية الحساب في البطاقة وفهمهما ثم الانتقال إلى الشاهد المتوفر لدى التعاونية والتأكد من وجودها وهي اللائحة الأساسية للتعاونية، وبمجرد التحقق من وجود هذه اللائحة يتم الانتقال للحالة وآلية الحساب مرة أخرى والاختيار منها وتحديد الدرجة المستحقة.
2	محتوى	يُقصد بذلك ضرورة تصفح الشاهد بشكل دقيق والبحث في محتواه بشكل كامل على ما يدل تحقق الممارسة، وقد يكون هناك ضرورة للبحث عن هذا المحتوى في مصادر أخرى لدى التعاونية.	هل سجل أعضاء الجمعية العمومية يحدث بشكل دوري؟ كما أن آلية التحقق في هذا السؤال هو: (محتوى سجل أعضاء التعاونية)، وهذا يعني بأنه لا يكفي وجود السجل وإنما ينبغي الانتقال إلى مستوى آخر متقدم في التحقق وهو المحتوى، والذي يشتمل أيضاً على الوجود.
3	موقع	يُقصد بذلك ضرورة أن يكون الشاهد في موقع ومكان يحقق الغرض من توفيره.	هل يتم الاحتفاظ في مقر التعاونية بسجلات اجتماعات الجمعية العمومية ومجلس الإدارة؟ كما أن آلية التحقق في هذا السؤال هو: موقع ملفات السجلات والمستندات داخل مقر التعاونية، وهذا يعني لا يكفي وجود الملفات والاحتفاظ بها، وإنما ينبغي الانتقال إلى مستوى آخر متقدم في التحقق وهو موقع هذا الاحتفاظ وهل هو في مقر التعاونية.



آلية التقييم للممارسات والشواهد:

قبل أن يبدأ التقييم ينبغي الرجوع إلى كل ممارسة معنّية والتأكد من فهمها بطريقة صحيحة، ومن المفترض أن يتم البدء بالأسئلة التي يتم تقييمها مكتيباً والانتهاؤها منها ثم الانتقال إلى الأسئلة التي يتم تقييمها ميدانياً، ويُفَضَّل أن يتم إرجاء الأسئلة الخاصة بالتحقق المكتبي والتي لم يتم الوصول فيها إلى تقييم دقيق -بسبب عدم وضوح الشواهد- إلى حين التحقق الميداني.

وحتى تتضمن آلية التقييم بشكل دقيق وتفصيلي يتم اتباع الإجراءات التالية:

أولاً: التقييم المكتبي

- | | | | | |
|--|--|---|--|---|
|  | 02.
التأكد من آلية التحقق للسؤال وفهم الدلالات المحددة فيه. |  | 01.
قراءة سؤال التحقق وفهمه وماهي الدرجة المحددة للسؤال. |  |
|  | 04.
الانتقال إلى الممارسة والتأكد من الغرض المقصود في السؤال. |  | 03.
الاطلاع على حالة وآلية حساب الدرجة للسؤال وفهمها. |  |
|  | 06.
الانتقال إلى الشاهد المتوفر إما في النموذج الشامل المعتمد ومرفقاته، أو على موقع التعاونية الإلكتروني حسب آلية التحقق المحددة في بطاقة التقييم. |  | 05.
الاطلاع على آلية التحقق والتأكد من الدلالة الموجودة فيه (وجود، محتوى، موقع). |  |
|  | 08.
الاختيار وتحديد الدرجة المطلوبة حسب الحالة وآلية الحساب. |  | 07.
فحص الشاهد المتوفر ومقارنته بالممارسة المحددة. |  |



وحتى تتضمن آلية التقييم بشكل دقيق وتفصيلي يتم اتباع الإجراءات التالية:

ثانياً: التقييم الميداني

- 

01. حصر الأسئلة التي سيتم تقييمها ميدانياً.


- 

02. تصنيف هذه الأسئلة حسب ترابط الشواهد المحددة في آلية التحقق.


- 

03. التواصل مع التعاونية لتوفير الشواهد المطلوبة قبل الزيارة بوقت كافٍ.


- 

04. القيام بالزيارة والتأكد من وجود المعنيين المطلوب تواجدهم أثناء الزيارة.


- 

05. البدء بعرض الأسئلة بطريقة سلسلة وواضحة على المعنيين في التعاونية.


- 

06. طلب الشواهد عند أخذ إجابة المعنيين وفحصها مع تدوين الملاحظات دون إظهار أي نتيجة أو تقييم أمام ممثلي التعاونية.


- 

07. في حال كانت الشواهد غير مترابطة مع الفرض منها يتم طلب شواهد أخرى من التعاونية.


- 

08. يمكن الانتقال إلى أسئلة أخرى في نفس الوقت الذي يتم انتظار التعاونية توفير الشواهد على الأسئلة المطروحة مسبقاً.


-

09. إنهاء الزيارة وتدوين الدرجات المحددة لكل سؤال.



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



ملاحظة:

بعض الأسئلة في بطاقة التقييم تشتمل على خلايا باللون الأخضر وذلك على خلايا الحالة وآلية الحساب والدرجة وهذا يعني بأنه في حال اختيار هذه الحالة ينبغي تجاهل كافة الأسئلة التي تليها والتي لها ارتباط بالسؤال.

توزيع الدرجات بين المعايير الثلاثة:

معييار الامتثال والالتزام: **47%** وسيقوم أحد مقيمي الوزارة بتقييم التعاونية على ممارسات المعيار.

معييار الشفافية والإفصاح: **33%** وسيقوم أحد مقيمي الوزارة بتقييم التعاونية على ممارسات المعيار.

معييار التنظيم المالي: **20%** وسيقوم أحد مقيمي الوزارة بتقييم التعاونية على ممارسات المعيار.



مصطلحات الدليل:

1	النظام	نظام التعاونيات.
2	الوزارة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
3	الوزير	وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
4	التعاونية	الجمعية التعاونية.
5	مجلس الإدارة	مجلس إدارة التعاونية.
6	اللائحة الأساسية	اللائحة الأساسية للتعاونية.
7	المؤشرات	هي عبارة عن مجموعة من الأدلة العامة للقياس والتي تحدد مدى تلبية التعاونيات للمعايير المعتمدة.
8	الممارسة	هي المبادئ والأنشطة الأساسية التي ينبغي التقيد بها للتأكد من مدى تطبيق المؤشر.
9	بطاقة الممارسة	عبارة عن جدول يوضح البيانات الرئيسة للممارسة والموضوعات التي تناقشها، ومجموعة الأنشطة المقترحة لتنفيذ الممارسة، وماهي مصادر هذه الممارسة والشواهد المتوقعة.
10	بطاقة التقييم	عبارة عن جدول يحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تساعد على تقييم الممارسة مشتملة على الآليات التي توضح كيفية التقييم والتحقق وحساب الدرجات لكل سؤال.





.02

الفصل الثاني:

مؤشرات وممارسات معيّار الشفافية والإفصاح

ملخص المعيار:

المجالات والمؤشرات والممارسات

رقم المؤشر	المجال	المؤشر	وزن المؤشر	م	الممارسات	عدد أسئلة التحقق
1	اللوائح والسياسات	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة على موقع التعاونية الإلكتروني.	49%	1	تمتلك التعاونية موقعاً إلكترونياً يتم تحديثه بشكل دوري وتُنشر فيه اللائحة الأساسية وبيانات التواصل معها وعناوينها.	2
2	بيانات القائمين على التعاونية	الإفصاح عن بيانات القائمين على شؤون التعاونية.	10%	2	تنشر التعاونية لوائحها وسياساتها المعتمدة التالية في موقعها الإلكتروني بحيث يستطيع المتصفّحون الوصول إليها بسهولة: • سياسة تعارض المصالح. • سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات. • سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها. • سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات. • لائحة الموارد البشرية.	5
3	بيانات التعاونية	نشر بيانات التعاونية والتفاعل الإلكتروني مع أصحاب العلاقة.	11%	3	تفصح التعاونية في موقعها الإلكتروني عن بيانات القائمين على شؤون التعاونية التالية: • أسماء أعضاء الجمعية العمومية. • أسماء أعضاء مجلس الإدارة ومدة دورة المجلس. • اسم المدير التنفيذي وبيانات التواصل معه.	3
4	برامج وأنشطة التعاونية	نشر برامج وأنشطة التعاونية.	10%	4	تتلقى التعاونية الاستفسارات والمقترحات والشكاوى من العاملين والمستفيدين والعلماء لديها ومن كافة أفراد المجتمع من خلال موقعها الإلكتروني الرسمي ومنصاتها الإلكترونية الأخرى إن وجدت وتزودهم بالتغذية الراجعة.	2
5	النموذج الشامل	توفير بيانات النموذج الشامل وتطابقه مع واقع التعاونية.	20%	5	تنشر التعاونية استبانات محدّدة ومتنوّعة لتقييم أدائها وقياس مدى رضا العاملين والمساهمين والعلماء والزوّار لديها، ثم تقوم باتخاذ التوصيات والقرارات من مجلس الإدارة وتنشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية.	3
6	برامج وأنشطة التعاونية	نشر برامج وأنشطة التعاونية.	10%	6	تنشر التعاونية تقارير البرامج والأنشطة الاجتماعية المقدّمة لأعضائها والمجتمع المحيط بها وذلك في الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية ومنصاتها المناسبة.	2
7	النموذج الشامل	توفير بيانات النموذج الشامل وتطابقه مع واقع التعاونية.	20%	7	توفر التعاونية البيانات المطلوبة في النموذج الشامل (البيانات الأساسية - بيانات الأعضاء - محاضر الاجتماعات - اللوائح - السياسات - البرامج والأنشطة) في الوقت المحدّد وتتاكد من تطابقها ودقتها.	2
المجموع					100%	19



المؤشر الأول:

نشر اللوائح والسياسات المعتمدة على موقع التعاونية الإلكتروني.

المجال: اللوائح والسياسات (الوزن 49%).

بطاقة الممارسة رقم 1

المجال: اللوائح والسياسات.

المؤشر: نشر اللوائح والسياسات المعتمدة على موقع التعاونية الإلكتروني.

تمتلك التعاونية موقعاً إلكترونياً يتم تحديثه بشكل دوري وتُنشر فيه اللائحة الأساسية وبيانات التواصل معها وعناوينها.

آليات مقترحة لتحقيق الممارسة وشواهدا

الأنشطة:

1. تصميم موقع إلكتروني للتعاونية يسهل على المجتمع تصفحه.
2. التأكد من وجود عناوين التواصل المباشرة كالجوال والهاتف والبريد الإلكتروني الرسمي للتعاونية وغيره.
3. التأكد من وجود عناوين مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالتعاونية في الموقع -إن وُجدت-.
4. نشر اللائحة في الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية.

الشواهد المتوقعة:

1. الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية.
2. اللائحة الأساسية المعتمدة والمنشورة على الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية.



بطاقة تقييم الممارسة رقم 1

وزن المؤشر رقم 1: 49%

درجة الممارسة: 19

م	السؤال	الدرجة	آلية التقييم	آلية التحقق	الحالة	النسبة
01	هل تمتلك التعاونية موقعاً إلكترونياً خاصاً بها محدث؟	4	مكتبي	وجود الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية.	لا	لا تمتلك موقع إلكتروني. %0
					نعم	نعم تمتلك موقع إلكتروني. %100
02	هل نشرت التعاونية لائحته الأساسية المحدثة والمعتمدة في موقعها الإلكتروني؟	15	مكتبي	وجود اللائحة الأساسية المعتمدة والمنشورة للتعاونية.	لا	لم يتم نشر اللائحة. %0
					نعم	نعم تم نشر اللائحة. %100



بطاقة الممارسة رقم 2

المجال: اللوائح والسياسات.

المؤشر: نشر اللوائح والسياسات المعتمدة على موقع التعاونية الإلكتروني.

تنشر التعاونية لوائحها وسياساتها المعتمدة التالية في موقعها الإلكتروني بحيث يستطيع المتصفّحون الوصول إليها بسهولة:

- سياسة تعارض المصالح.
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
- سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات.
- لائحة الموارد البشرية.

آليات مقترحة لتحقيق الممارسة وشواهدا

الأنشطة:

1. تشكيل لجنة مؤقتة لحصر السياسات الموجودة وغير الموجودة ووضع خطة التطوير والبناء.
2. عقد ورش عمل لمجلس الإدارة لمراجعة التوصيات وإقرار السياسات.
3. تصميم السياسات بطريقة يسهل على أصحاب العلاقة قراءتها وفهمها.
4. عقد اللقاءات التعريفية مع المستهدفين من السياسات لشرحها وتوضيحها.
5. نشر السياسات على موقع التعاونية الإلكتروني الرسمي.

الشواهد المتوقعة:

1. سياسة تعارض المصالح المنشورة.
2. سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات المنشورة.
3. سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها المنشورة.
4. سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات المنشورة.
5. لائحة الموارد البشرية المنشورة.



بطاقة تقييم الممارسة رقم 2

وزن المؤشر رقم 1: 49%

درجة الممارسة: 30

م	السؤال	الدرجة	آلية التقييم	آلية التحقق	الحالة	النسبة
01	هل تم نشر سياسة تعارض المصالح المعتمدة من مجلس الإدارة في موقع التعاونية الإلكتروني؟	6	مكتبي	موقع سياسة تعارض المصالح.	لا	لم يتم النشر. %0
					نعم	تم النشر. %100
02	هل تم نشر سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات المعتمدة من مجلس الإدارة في موقع التعاونية الإلكتروني؟	6	مكتبي	موقع سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.	لا	لم يتم النشر. %0
					نعم	تم النشر. %100
03	هل تم نشر سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها المعتمدة من مجلس الإدارة في موقع التعاونية الإلكتروني؟	6	مكتبي	موقع سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.	لا	لم يتم النشر. %0
					نعم	تم النشر. %100
04	هل تم نشر سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات المعتمدة من مجلس الإدارة في موقع التعاونية الإلكتروني؟	6	مكتبي	موقع سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات.	لا	لم يتم النشر. %0
					نعم	تم النشر. %100
05	هل تم نشر لائحة الموارد البشرية المعتمدة من مجلس الإدارة في موقع التعاونية الإلكتروني؟	6	مكتبي	موقع لائحة الموارد البشرية.	لا	لم يتم النشر. %0
					نعم	تم النشر. %100



المؤشر الثاني:

الإفصاح عن بيانات القائمين على شؤون التعاونية.

المجال: بيانات القائمين على التعاونية (الوزن 10%).



بطاقة الممارسة رقم 3 المجال: بيانات القائمين على التعاونية.

المؤشر: الإفصاح عن بيانات القائمين على شؤون التعاونية.

تفصّل التعاونية في موقعها الإلكتروني عن بيانات القائمين على شؤون التعاونية التالية:

- أسماء أعضاء الجمعية العمومية.
- أسماء أعضاء مجلس الإدارة ومدة دورة المجلس.
- اسم المدير التنفيذي وبيانات التواصل معه.

آليات مقترحة لتحقيق الممارسة وشواهدا

الأنشطة:

1. تحديث سجل الجمعية العمومية.
2. تصميم نموذج لمحاضر اجتماعات الجمعية العمومية ومحاضر فرز الأصوات.
3. توثيق اجتماعات الجمعية العمومية.
4. التأكد من عدم وجود تعارض مصالح عند التصويت على قرار تجاري أو استثماري.
5. تحديث أسماء أعضاء المجلس ومدة دورة المجلس ونشرها على الموقع الإلكتروني.
6. الإفصاح عن اسم المدير التنفيذي وبيانات التواصل معه.

الشواهد المتوقعة:

1. قائمة بيانات أعضاء الجمعية العمومية المنشورة.
2. قائمة أسماء أعضاء المجلس الرئيسة ومدة دورة المجلس المنشورة.
3. اسم المدير التنفيذي وبيانات التواصل معه المنشورة.



بطاقة تقييم الممارسة رقم 3

وزن المؤشر رقم 2: 10%

درجة الممارسة: 10

م	السؤال	الدرجة	آلية التقييم	آلية التحقق	الحالة	النسبة
01	هل تم الإفصاح عن أسماء أعضاء الجمعية العمومية في الموقع الإلكتروني؟	3	مكتبي	موقع قائمة أسماء أعضاء الجمعية العمومية المنشورة.	لا	لم يتم الإفصاح بشكل كامل. %0
					نعم	تم الإفصاح بشكل كامل. %100
02	هل تم الإفصاح عن أسماء أعضاء مجلس الإدارة ومدة دورة المجلس في الموقع الإلكتروني؟	4	مكتبي	موقع قائمة أسماء أعضاء مجلس الإدارة ومدة دورة المجلس.	لا	لم يتم الإفصاح بشكل كامل. %0
					نعم	تم الإفصاح بشكل كامل. %100
03	هل تم الإفصاح عن اسم المدير التنفيذي وبيانات التواصل معه في الموقع الإلكتروني؟	3	مكتبي	موقع اسم المدير التنفيذي وبيانات التواصل معه المنشورة.	لا	لم يتم الإفصاح. %0
					نعم	تم الإفصاح. %100



المؤشر الثالث:

نشر بيانات التعاونية والتفاعل الإلكتروني مع أصحاب العلاقة.

المجال: بيانات التعاونية (الوزن 11%).



بطاقة الممارسة رقم 4

المجال: بيانات التعاونية.

المؤشر: نشر بيانات التعاونية والتفاعل الإلكتروني مع أصحاب العلاقة.

تتلقى التعاونية الاستفسارات والمقترحات والشكاوى من العاملين والمستفيدين والعملاء لديها ومن كافة أفراد المجتمع من خلال موقعها الإلكتروني الرسمي ومنصاتها الإلكترونية الأخرى -إن وجدت- وتزودهم بالتغذية الراجعة.

آليات مقترحة لتحقيق الممارسة وشواهدا

الأنشطة:

1. وضع نافذة في موقع التعاونية الإلكتروني لتلقي الاستفسارات والمقترحات والشكاوى.
2. حصر جميع الاستفسارات والمقترحات والشكاوى ومعالجتها في أسرع وقت ممكن.
3. الرد على جميع المشاركين في هذه النافذة وتزويدهم بالتغذية الراجعة.

الشواهد المتوقعة:

1. نافذة استقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى على الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية.
2. سجل الاستفسارات أو المقترحات أو الشكاوى التي تم أو يتم معالجتها.



بطاقة تقييم الممارسة رقم 4

وزن المؤشر رقم 3: 11%

درجة الممارسة: 3

م	السؤال	الدرجة	آلية التقييم	آلية التحقق	الحالة	النسبة
01	هل لدى التعاونية نافذة في موقعها الإلكتروني الرسمي لاستقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى؟	3	مكتبي	موقع نافذة استقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى في الموقع الإلكتروني.	لا	0%
					نعم	يقم الانتقال إلى السؤال التالي
02	هل تتفاعل التعاونية مع الاستفسارات والمقترحات والشكاوى؟	3	ميداني	محتوى سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى التي تم أو يتم معالجتها.	لا	0%
					نعم	100%



بطاقة الممارسة رقم 5

المجال: بيانات التعاونية.

المؤشر: نشر بيانات التعاونية والتفاعل الإلكتروني مع أصحاب العلاقة.

تنشر التعاونية استبانات محدّدة ومتنوّعة لتقييم أدائها وقياس مدى رضا العاملين والمساهمين والعملاء والزوّار لديها، ثم تقوم باتخاذ التوصيات والقرارات من مجلس الإدارة وتنشر التغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية.

آليات مقترحة لتحقيق الممارسة وشواهدا

الأنشطة:

1. إجراء تقييم حسب فئات أصحاب العلاقة مرة واحدة سنويا على الأقل.
2. تحليل النتائج من كل عملية تقييم.
3. مراجعة النتائج وعرضها على مجلس الإدارة واتخاذ القرارات والتوصيات على ذلك.
4. تزويد أصحاب العلاقة بالتغذية الراجعة.

الأدوات والأدلة والنماذج:

1. نموذج استبانة تقييم المساهمين في التعاونية.
2. نموذج استبانة تقييم العملاء للتعاونية.
3. نموذج استبانة تقييم العاملين والمتطوعين للتعاونية.
4. نموذج استبانة تقييم الزوّار للتعاونية.

الشواهد المتوقعة:

1. التقييمات التي قامت بها التعاونية.
2. محاضر اجتماعات مجلس الإدارة.
3. التغذية الراجعة المنشورة على الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية.



بطاقة تقييم الممارسة رقم 5

وزن المؤشر رقم 3: 11%

درجة الممارسة: 8

م	السؤال	الدرجة	آلية التقييم	آلية التحقق	الحالة	النسبة
01	هل تم نشر استبانة قياس الرضا في الموقع الإلكتروني للتعاونية؟	5	ميداني	وجود الاستبانة التي قامت بها التعاونية.	لا	لا توجد استبانة. 0%
02	هل عُرضت النتائج على مجلس الإدارة، وهل اتخذت قرارات بناءً عليها؟		ميداني	محتوى محاضر اجتماعات مجلس الإدارة.	نعم	يتم الانتقال إلى السؤال التالي 0%
03	هل تم نشر التغذية الراجعة من عمليات التقييم في الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية؟	3	ميداني	محتوى التغذية الراجعة المنشورة على الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية.	لا	لم يتم النشر. 0%
					نعم	تم بشكل جزئي. 50%
						تم بشكل متكامل. 100%



المؤشر الرابع:

نشر برامج وأنشطة التعاونية.

المجال: برامج وأنشطة التعاونية (الوزن 10%).



بطاقة الممارسة رقم 6

المجال: برامج وأنشطة التعاونية.

المؤشر: نشر برامج وأنشطة التعاونية.

تنشر التعاونية تقارير البرامج والأنشطة الاجتماعية المقدمة لأعضائها والمجتمع المحيط بها وذلك في الموقع الإلكتروني الرسمي للتعاونية ومنصاتها المناسبة.

آليات مقترحة لتحقيق الممارسة وشواهدا

الأنشطة:

1. حصر البرامج التي تقدمها التعاونية ونشرها في الموقع الإلكتروني.
2. إعداد التقارير الدورية وتصميمها ونشرها في الموقع الإلكتروني.

الشواهد المتوقعة:

1. تقارير برامج وأنشطة التعاونية المنشورة في موقعها الإلكتروني الرسمي ومنصاتها الإلكترونية.



بطاقة تقييم الممارسة رقم 6

وزن المؤشر رقم 4: 10%

درجة الممارسة: 10

م	السؤال	الدرجة	آلية التقييم	آلية التحقق	الحالة	النسبة
01	هل تنشر التعاونية تقارير برامجها وأنشطتها الاجتماعية في الموقع الإلكتروني الرسمي ومنصاتها الإلكترونية المناسبة؟	5	مكتبي	محتوى تقارير برامج وأنشطة التعاونية المنشورة في موقعها الإلكتروني.	لا	لم يتم النشر. %0
					نعم	تم النشر بشكل جزئي. %50
						تم النشر بشكل متكامل. %100
02	هل نشرت التعاونية خدماتها على موقعها الإلكتروني الرسمي ومنصاتها الإلكترونية المناسبة وآلية الاستفادة منها؟	5	مكتبي	وجود خدمات التعاونية منشورة على موقع التعاونية الإلكتروني.	لا	لم يتم النشر. %0
					نعم	تم النشر بشكل جزئي. %50
						تم النشر بشكل متكامل. %100



المؤشر الخامس:

توفير بيانات النموذج الشامل وتطابقه مع واقع التعاونية.

المجال: النموذج الشامل (الوزن 20%).



بطاقة الممارسة رقم 7

المجال: النموذج الشامل.

المؤشر: توفير بيانات النموذج الشامل وتطابقه مع واقع التعاونية.

توفّر التعاونية البيانات المطلوبة في النموذج الشامل (البيانات الأساسية - بيانات الأعضاء - محاضر الاجتماعات - اللوائح - السياسات - البرامج والأنشطة) في الوقت المحدّد وتتأكد من تطابقها ودقتها.

آليات مقترحة لتحقيق الممارسة وشواهد

الأنشطة:

1. تشكيل لجنة داخلية لتوفير البيانات المطلوبة في النموذج الشامل في الوقت المحدّد.
2. التأكد من تطابق البيانات مع واقع التعاونية.

الشواهد المتوقعة:

1. النموذج الشامل المحدّث في منصة جود <https://jawwd-sa.com> والمعتمد للتعاونية.



بطاقة تقييم الممارسة رقم 7

وزن المؤشر رقم 5: 20%

درجة الممارسة: 20

م	السؤال	الدرجة	آلية التقييم	آلية التحقق	الحالة	النسبة
01	هل تم توفير البيانات المطلوبة في النموذج الشامل (البيانات الأساسية - بيانات الأعضاء - محاضر الاجتماعات - اللوائح - السياسات - البرامج والأنشطة)؟	15	مكتبي	محتوى النموذج الشامل المحدث للتعاونية في منصة جود https://jawwd-sa.com	لا	لم يتم ذلك. %0
					نعم	تم توفيره بشكل جزئي. %50
						تم توفيره بشكل متكامل. %100
02	هل تتطابق بيانات التعاونية المعتمدة في النموذج الشامل مع واقع التعاونية؟	5	ميداني	1. محتوى بيانات التعاونية في النموذج الشامل. 2. محتوى الشواهد الميدانية وتناسقها.	لا	لا تتطابق. %0
					نعم	تتطابق بشكل جزئي. %50
						تتطابق بشكل متكامل. %100





شكراً لكم..