



الجمعية التعاونية الاستهلاكية لموظفي السكة الحديد - الدمام

COOPERATIVE ASSOCIATION OF CONSUMERS OF RAILWAYS EMPLOYEES - DAMMAM

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

الجمعية التعاونية لموظفي السكة الحديد بالدمام



Email: info@ccss.org.sa

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٢٥ في ١٣٨٦/٣/١٧ هـ

ص . ب ٥٤٨ - الدمام - الرمز البريدي ٣١٤٢١ - تلفون : (الادارة : ٠١٣٨٧١٣٤٩٢ - الروضة : ٠١٣٨٠٥٩١٢٨) فاكس : ٠١٣٨٠٥٩١٣٦

Registered by the Ministry of Human Resources and Social Development No. 25 - Dated : 17/03/1386H

P. O. Box 548 - Dammam - Postal Code 31421 - Tel.: (Admin.: 013 871 3492 - K. Garten : 013 805 9128) - Fax : 013 805 9136

Email: COSO.RAIL@gmail.com



تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية لموظفي السكة الحديد بالدمام سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مساهمين ومستفيدين وعملاء وداعمين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف .

تشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المساهمين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المساهم.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمساهمين وأصحاب المصلحة والعمل على مواصلة التطوير والتحسين بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق أهداف الجمعية، والوصول إليهم بأسهل الطرق.

الأهداف التفصيلية:

١. تقدير حاجة الاعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الاعضاء.

٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الاعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

٤. تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته. التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٥. زيادة ثقة وانتماء الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى الاعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

٣. 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 .

Email: info@ccss.org.sa



مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم ٢٥ في ١٣٨٦/٣/١٧ هـ

ص . ب ٥٤٨ - الدمام - الرمز البريدي ٣١٤٢١ - تلفون : (الادارة : ٠١٣٨٧١٣٤٩٢ - الروضة : ٠١٣٨٠٥٩١٣٨) فاكس : ٠١٣٨٠٥٩١٣٦
Registered by the Ministry of Human Resources and Social Development No. 25 - Dated : 17/03/1386H
P.O. Box 548 - Dammam - Postal Code 31421 - Tel.: (Admin.: 013 871 3492 - K. Garten : 013 805 9128) - Fax : 013 805 9136

Email: COSO.RAIL@gmail.com



٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الداخلي أو الخارجي.
٥. 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 الاعضاء :

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الالكتروني للجمعية
٨. مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لعرض الخدمات :

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. عرض المنتجات والمشاريع على المساهمين.
٣. طلب خدمة عضو.
٤. عرض القوائم المالية
٥. مواعيد انعقاد اجتماع الجمعية العمومية

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

١. استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

Email: info@ccss.org.sa

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٢٥ في ١٣٨٦/٣/١٧ هـ

ص. ب ٥٤٨ - الدمام - الرمز البريدي ٣١٤٢١ - تلفون : (الإدارة : ٠١٣٨٧١٣٤٩٢ - الروضة : ٠١٣٨٠٥٩١٢٨) فاكس : ٠١٣٨٠٥٩١٢٦
Registered by the Ministry of Human Resources and Social Development No. 25 - Dated : 17/03/1386H
P.O. Box 548 - Dammam - Postal Code 31421 - Tel.: (Admin.: 013 871 3492 - K. Garten : 013 805 9128) - Fax : 013 805 9136

Email: COSO.RAIL@gmail.com



الجمعية التعاونية الاستهلاكية لموظفي السكة الحديد - الدمام

COOPERATIVE ASSOCIATION OF CONSUMERS OF RAILWAYS EMPLOYEES - DAMMAM

٥. التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس إدارة الجمعية

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات، من مجلس الإدارة

بتاريخ 22-4-2025



عائشة الزمانه العلوي

عبدالله السحاب

نائب الرئيس

عبدالله السحاب

Email: info@ccss.org.sa

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم ٢٥ في ١٣٨٦/٣/١٧ هـ

ص. ب ٥٤٨ - الدمام - الرمز البريدي ٣١٤٢١ - تلفون : (الإدارة : ٠١٣٨٧١٣٤٩٢ - الروضة : ٠١٣٨٠٥٩١٢٨) فاكس : ٠١٣٨٠٥٩١٣٦

Registered by the Ministry of Human Resources and Social Development No. 25 - Dated : 17/03/1386H

P.O. Box 548 - Dammam - Postal Code 31421 - Tel.: (Admin.: 013 871 3492 - K. Garten : 013 805 9128) - Fax: 013 805 9136

Email: COSO.RAIL@gmail.com



الجمعية التعاونية الاستهلاكية لموظفي السكة الحديد - الدمام

COOPERATIVE ASSOCIATION OF CONSUMERS OF RAILWAYS EMPLOYEES - DAMMAM

التوقيع باعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات			
م	الاسم	المنصب	التوقيع
1	حسين علي البلوشي	رئيس المجلس	
2	علي عبد الرزاق العليوي	نائب الرئيس	
3	علي ناصر الدوسري	المشرف المالي	
4	نايف محمد المرزوق	عضو	
5	صالح محمد الشهاب	عضو	

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم ٢٥ في ١٧/٣/١٣٨٦ هـ

ص. ب ٥٤٨ - الدمام - الرمز البريدي ٣١٤٢١ - تلفون : (الإدارة : ٠١٣٨٧١٣٤٩٢ - الروضة : ٠١٣٨٠٥٩١٢٨) فاكس : ٠١٣٨٠٥٩١٣٦

Registered by the Ministry of Human Resources and Social Development No. 25 - Dated : 17/03/1386H

P. O. Box 548 - Dammam - Postal Code 31421 - Tel.: (Admin.: 013 871 3492 - K. Garten : 013 805 9128) - Fax : 013 805 9136

Email: COSO.RAIL@gmail.com