



جمعية وطني للاستزراع المائي  
Wattani Aquaculture Association

سياسة التعامل مع الأطراف ذات العلاقة



جمعية وطني للاستزراع المائي  
Wattani Aquaculture Association  
رقم الترخيص: 10090

ترخيص رقم: 10090  
6613 الطريق الدائري الغربي  
حي الروضة - وحدة رقم 9  
الرياض 13213 - 2456  
المملكة العربية السعودية

[www.wattani.sa](http://www.wattani.sa)



## تمهيد:

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستخدمي 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتكثّر الجمعية على صيغة العلاقات مع المستخدمين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستخدم.

## الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستخدمين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لانجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف والوصول اليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستخدم.

## الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستخدم وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستخدم.
- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستخدم من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.





- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة وتحسين المستمر لأجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
  - ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
  - ٢- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
  - ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
  - ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي.
  - ٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد 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 المستفيدين:

١-المقابله

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 لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١- اللائحة الأساسية للجمعية

٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي

٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

٤- طلب دعم المستفيدين

٥- سياسة العمل الخيري

٦- التعليمات والأنظمة من الجهات الرسمية

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

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف احواله لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وايضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وانه مسؤول مسئولية مباشره عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبة سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله او رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦. استمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.







جمعية وطني للاستزراع المائي  
Wattani Aquaculture Association

التوقيع  
المندوب  
الأستاذ / رئيس الجمعية  
الأمين العام  
أمن الصندوق  
عضو  
عضو  
عضو

الحضور  
وليد العفالق  
المهندس / حمزة العطاس  
عبدالله المرشد  
الدكتور / سعود العتيبي  
الأستاذ / تركي الفهم  
الأستاذ / عبد الحميد العوهلي



جمعية وطني للاستزراع المائي  
Wattani Aquaculture Association  
رقم التسجيل: 10090

ترخيص رقم: 10090  
6613 لطريق الملك فهد الفرعي  
حي الروضة - وحدة رقم 9  
الرياض 13213 - 2456  
المملكة العربية السعودية

www.wattani.sa

