



جمعية وطني للاستزراع المائي
Wattani Aquaculture Association

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات



جمعية وطني للاستزراع المائي
Wattani Aquaculture Association
رقم الترخيص: ١٠٠٩٠

ترخيص رقم : 10090
سجل تجاري 1010812932
رقم العيني 2620 شارع عبدالله
بن عبداللطيف ال الشيخ
12626 حي المربع الرياض
info@wattani.com.sa

www.wattani.com.sa

الموارد البشرية
والشمعية الاجتماعية



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 الى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة الأعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الأعضاء.
 - تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
 - تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
 - التركيز على عملية قياس رضا الأعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لأجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
 - زيادة ثقة و انتماء الأعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.
- الممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى الأعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمات لدى الأعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الأعضاء حيث انها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الداخلي والخارجي.
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 اراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع الأعضاء:

- ١- المقابلة
- ٢- الاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء:

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢- لائحة المهام والصلاحيات




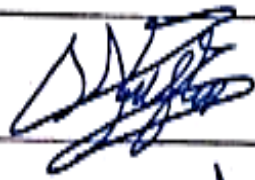


ويتم التعامل مع الأعضاء على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

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



جمعية وطني للاستزراع المائي
Wattani Aquaculture Association
رقم الترخيص: ١٠٠٩٠

توقيع أعضاء الجمعية:

التوقيع	المنصب	الاسم
	رئيس الجمعية	الأستاذ/ وليد بن حسن العقالق
	نائب الرئيس	الأستاذ/ محمد بن عبدالله ال طالب
	الأمين العام	المهندس/ حمزة بن محسن العطاس
	امين الصندوق	الأستاذ/ عبدالله بن محمد المرشد
	عضو	الدكتور/ سعود بن مطلق العتيبي
	عضو	الأستاذ/ عبدالحميد بن عبدالعزيز العوهلي
	عضو	الأستاذ/ تركي بن بدر الفغم



جمعية وطني للاستزراع المائي
Wattani Aquaculture Association
رقم الترخيص: ١٠٩٠