

سياسة الجودة ومعالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان)

تسعى الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) إلى التميز المؤسسي والاستفادة من أفضل الممارسات والتجارب في مجال رعاية الأيتام، والمساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 في مجال التنمية الاجتماعية.

- وإيماناً بأهمية تقديم خدمات الرعاية المميزة للأيتام وتماشياً مع غرض وسياق وتوجه الجمعية؛ تلتزم بما يلي:
- تقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة من خلال الإجراءات الفعالة وتحقيق متطلباتهم، وتجاوز توقعاتهم والعمل على رضاهم.
 - العمل وفق قيم سامية تحفظ كرامة المستفيدين وتراعي مشاعرهم أثناء تقديم الخدمات لهم.
 - الريادة والتميز في تقديم خدمات ذات جودة عالية عبر منظومة مستدامة وشراكات استراتيجية.
 - إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة بناءً على متطلبات المواصفة العالمية 9001:2015/ ISO 10002:2018 وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة وتقييم الفرص للتحسين المستمر.
 - تحديد أهداف للجودة قابلة للقياس ومتابعة تنفيذها من خلال توفير الموارد اللازمة وتحديد المسؤوليات والصلاحيات داخل الجمعية.
 - الامتثال لجميع القوانين واللوائح والسياسات ذات الصلة في المملكة العربية السعودية التي تحقق الشفافية والنزاهة.
 - تأهيل وتطوير العاملين المستمر لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء من خلال توفير بيئة عمل محفزة وإبداعية والعمل بروح الفريق الواحد لتعزيز ولاء العاملين.
 - تشجيع العملاء على التواصل مع الجمعية، والاهتمام بمعالجة الشكاوى، بما يضمن تحقيق العدالة لجميع العملاء.
 - وتأكيداً لذلك فقد أتاحت الجمعية القنوات التالية لتقديم الشكاوى والرد على الاستفسارات واستقبال المقترحات:

المشاركة التفاعلية بالنظام	كيفية التواصل	قنوات التواصل
يقوم مدير الجودة بتوزيع الشكاوى حسب التصنيف	شكاوى العملاء	مقر الإدارة العامة او الفرع
إحصائية استقبال الشكاوى بالإدارة العامة	اتصال هاتفي	0114966666
مسؤول التواصل الاجتماعي	مواقع التواصل الاجتماعي	Twitter @ensanorg
		Snapchat ensanorg
إحصائية استقبال الشكاوى بالإدارة العامة	WhatsApp	0503850244
إحصائية استقبال الشكاوى بالإدارة العامة	البريد الإلكتروني	info@ensan.org.sa

وتلتزم الجمعية بالرد ومعالجة الشكاوى خلال ثلاثة أيام عمل.

مدير عام الجمعية



صالح بن عبد الله اليوسف

2020/02/23م