



سياسة

الجودة ومعالجة الشكاوى

جمعية التنمية الأهلية بقنا

- إيماناً 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 ISO 10002:2018/ 9001:2015 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.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه (السياسة) بمحضر مجلس الإدارة رقم (7)
و المنعقد يوم الاثنين 2 / 2 / 1444 هـ الموافق 2022/8/29 م

التوقيع	الصفة	الاسم
	رئيس مجلس الإدارة	عبدالله أحمد محمد الجرب
	نائب رئيس	حسن محمد لاحق السعدي
	المشرف المالي (أمين الصندوق)	يحيى عبدالله محمد ال نحيله
	عضو	الحسن ابراهيم محمد ال زيد
	عضو	احمد محمد علي ال فروان



جمعية التنمية الأهلية بقنا
Civil Development Association in Qana