



رقم الإصدار	الإصدار الثاني
تاريخ الإصدار	2022/01/01
تاريخ الاعتماد	2019/09/01
رقم الكود	ENSA NORG 02

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 التنمية الاجتماعية. وإيماناً بأهمية تقديم الخدمات المتميزة أصحاب المصلحة، وتماشياً مع سياق الجمعية وتوجهها؛ فإنها تلتزم لأصحاب المصلحة 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.
- التميز في تقديم خدمات ذات جودة عالية عبر منظومة مستدامة وشراكات استراتيجية.
- إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة بناء على متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015 وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة وتقييم الفرص للتحسين المستمر.
- الاهتمام باستفسارات وشكاوى أصحاب المصلحة والعمل على معالجتها وفق نظام إدارة الجودة لمعالجة الشكاوى ISO 10002:2018
- 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 أصحاب المصلحة على التواصل المستمر مع الجمعية، والاهتمام بمقترحاتهم، والرد على استفساراتهم، ومعالجة الشكاوى.

وتأكيداً لذلك فقد أتاحت الجمعية القنوات التالية لتقديم الشكاوى والرد على الاستفسارات واستقبال المقترحات:

المسؤول	كيفية التواصل	قنوات التواصل
مسؤول خدمة العملاء	مقابلة العميل	مقر الإدارة العامة
مسؤول خدمة العملاء	اتصال هاتفي	800 124 1777
مسؤول التواصل الاجتماعي	التواصل الاجتماعي	Twitter @ensanorg
		Snapchat ensanorg
مسؤول خدمة العملاء	WhatsApp Chatbot	0503850244
مسؤول خدمة العملاء	ارسال بريد الالكتروني	contact@ensan.org.sa

وتلتزم الجمعية بالرد على الشكاوى/الاستفسارات الداخلية خلال يومي عمل،
والشكاوى/الاستفسارات المتعلقة بالجهات الخارجية حسب رد الجهة.

