



سياسة

الجودة ومعالجة الشكاوى

لجمعية التنمية الأهلية بثلوث المنظر



تسعى إلى التميز المؤسسي والمساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 في مجال التنمية الاجتماعية.

وإيماناً بأهمية تقديم خدمات الرعاية المميزة 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 بجمعية التنمية الأهلية بثلوث المنظر
في اجتماع مجلس الإدارة رقم (6) المنعقد يوم الأربعاء 23 / 3 / 1443 هـ
الموافق 2022/10/19 م

الاسم	الصفة	التوقيع
عامر محمد علي الشهري	رئيس مجلس الإدارة	
خنين يوسف خنين ال حديله	نائب رئيس	
عبدالله مسفر عبدالله الشهري	المشرف المالي (أمين الصندوق)	
ابراهيم عبدالرحمن مرعي	عضو	
عبدالرحمن محمد محمد الشهري	عضو	



جمعية التنمية الأهلية
بمركز ثلوث المنظر

Thlwth Almanzar Community Development Association