

سياسة الجودة ومعالجة شكاوى العملاء بجمعية (أبنائنا) لرعاية الأيتام

تسعى جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام بمحافظة خليص 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.
- الاهتمام باستفسارات وشكاوى أصحاب المصلحة والعمل على معالجتها وفق أنظمة الجودة ورضا المستفيد
- تحديد أهداف 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 الجمعية
مسؤول خدمة العملاء	اتصال بالجوال	0555887108
مسؤول التواصل الاجتماعي	التواصل الاجتماعي	Twitter @abnawuna
		Snapchat abnawuna2021
مسؤول خدمة العملاء	WhatsApp Chatbot	0555887108
مسؤول خدمة العملاء	ارسال بريد الالكتروني	Info@abnawuna.com

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