



سياسة الجودة

لجمعية الوفاء الخيرية النسائية

المادة الأولى : الغرض من اللائحة

الغرض من هذه اللائحة وضع نظام وتحديد مسؤوليات إنشاء ومراجعة وتنفيذ ومتابعة أهداف وخطط الجودة وضبط الوثائق ، وحفظ واسترجاع السجلات.

المادة الثانية : التشكيل

تضاف المسؤوليات الخاصة بالأشراف والمراجعة مع عمليات الجودة .

المادة الثالثة : المسؤوليات

- ١- وضع نظام وتحديد مسؤوليات التعامل وتحليل حالات عدم المطابقة بهدف علاج الآثار السلبية المترتبة عليها مع تحديد الأسباب الجذرية لاتخاذ القرارات المناسبة لضمان عدم تكرارها.
- ٢- المراجعات الداخلية على جميع عمليات وأنشطة الجمعية بدء من التخطيط وحتى اصدار التقارير .
- ٣- متابعة إعداد الأهداف لسنوية ، ومراقبة وقياس أداء العمليات والخدمات وفرص تطويرها .

المادة الرابعة:

تسعى الجمعية الوفاء الخيرية النسائية بمنطقة الرياض إلى التميز المؤسسي والاستفادة من أفضل الممارسات والتجارب في مجال الخدمة الاجتماعية ، والمساهمة في تحقيق رؤية المملكة ٢٣٠ 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 خال 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 وشركات استراتيجية
- ❖ إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة بناء على متطلبات الموصفة العالمية ISO ٩٠٠١:٢٠١٥ وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة وتقييم الغرض للتحسين المستمر
- ❖ الاهتمام باستفسارات وشكاوى أصحاب المصلحة والعمل على معالجتها وفق نظام إدارة الجودة لمعالجة الشكاوي ISO ١٠٠٠٢:٢٠١٨.
- ❖ تحديد أهداف للجودة قابلة للقياس ومتابعة تنفيذها من خال 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 خال توفير بيئة عمل محفزة وإبداعية والعمل بروح الفريق الواحد لتعزيز ولاء العاملين .

❖ تشجيع أصحاب المصلحة على التواصل المستمر مع الجمعية ، والاهتمام بمقترحاتهم ، والرد الى استفساراتهم ، ومعالجة الشكاوي .

وتأكيد لذلك فقد أتاحت الجمعية القنوات التالية لتقديم الشكاوي والرد على الاستفسارات واستقبال المقترحات

قنوات التواصل

✓ مقر الإدارة العامة - هاتف ٠١١٤٤٦٠٨٠٨٣

✓ البريد الالكتروني : info@wco.org.sa

✓ مركز الخدمات الاجتماعية - ٠١١٢٩٠٠٨٨٧

✓ البريد الالكتروني :- center@wco.org.sa

التقارير

المادة الخامسة :

تزيل اللجنة التوصيات المقدمة والقرارات بعد كل مراجعة داخلية لرئيس كل قسم والإدارات العليا.

رئيس مجلس الإدارة



لطفة بنت عبدالله بن عبدالرحمن ال سعود

لطفة بنت عبدالله بن عبدالرحمن ال سعود