



صندوق تسليف النفقة

سياسة الجودة

يؤمن صندوق تسليف النفقة بأنّ الجودة والتميز المؤسسي يشكّان ركيزة أساسية لتحقيق رؤيته "التميز في توفير الحماية الاجتماعية واستدامتها". وينطلق الصندوق في رسالته من الالتزام بتسليف النفقة المحكوم بها لمستحقيها بعدالة وشفافية، من خلال خدمات تراعي معايير الجودة والتميز، لتمكين الفئات المستهدفة وتأمين حياة كريمة لهم، ضمن إطار التكامل مع منظومة الحماية الاجتماعية ومتابعة فعّالة لعمليات التحصيل.

وفي سبيل تحقيق ذلك، تلتزم إدارة الصندوق بتطبيق نظام إدارة جودة متكامل يتوافق مع متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2015، وتعتمده كمنهجية أساسية في كافة أنشطة وعمليات الصندوق، وفق المحاور التالية:

1. التركيز على رضا متلقي الخدمة وتلبية متطلبات الشركاء وأصحاب العلاقة

العمل على تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة، وتوظيف نتائج التعامل مع الشكاوى والمقترحات والملاحظات والتغذية الراجعة من الجهات الداخلية و الخارجية لدعم عملية اتخاذ القرار، بما يعزز ثقة متلقي الخدمة ويزيد من رضاهم مع مراعاة الالتزام بتطبيق مبادئ الشفافية والنزاهة والمصادقية في جميع مراحل تقديم الخدمة، بدءاً من استقبال الطلب وحتى صرف النفقة أو تحصيلها.

كما يلتزم صندوق تسليف النفقة بتلبية متطلبات وتوقعات الشركاء وأصحاب العلاقة المتوافقة مع سياسة الصندوق.

2. تطبيق نظام إدارة جودة فعّال

تطبيق نظام إدارة جودة قياسي، يتضمن تفعيل نظام التدقيق والرقابة الداخلية ومراجعة الأداء، وفق معايير الجودة واعتماد منهجية تحسين مستمر تتضمن التقييم الذاتي والتغذية الراجعة من أصحاب العلاقة، واستخدام النتائج في تطوير العمليات والخدمات، بما يعزز الفعالية المؤسسية ويحقق استدامة الأداء.

3. تعزيز الثقافة المؤسسية المرتكزة على التطوير والتدريب والإبداع

يلتزم الصندوق بتنفيذ برامج التدريب المستمر وتنمية المهارات لدى العاملين من خلال رفع المعارف وتحسين الكفاءة، وتوفير بيئة عمل محفزة وداعمة للإبداع والابتكار.



صندوق تسليف النفقة

سياسة الجودة

4. التحول الرقمي

يلتزم الصندوق بالتحول الرقمي في خدماته بما يتوافق مع الخطط الوطنية لتوفير سهولة الوصول للخدمات وتحسين جودتها وتعزيز الشفافية والرقابة ودعم اتخاذ القرار، كما يلتزم بتطبيق الممارسات اللازمة لضمان الاستخدام الأمثل للموارد الرقمية، وحماية البيانات، وتحقيق التكامل مع الأنظمة الوطنية ذات العلاقة.

5. استدامة مالية عبر البحث المستمر عن مصادر التمويل

يلتزم الصندوق بتوفير الموارد المالية لضمان استمرار تقديم خدماته من خلال الطرق المتاحة وفق التشريعات النافذة.

التزام الإدارة العليا

تؤمن الإدارة العليا لصندوق تسليف النفقة بدورها في دعم وتنفيذ سياسة الجودة، وتلتزم بتوفير الموارد اللازمة، والدعم الفني والإداري لضمان تحقيق أهداف الجودة، كما تلتزم بمراجعة ونشر هذه السياسة بشكل دوري وتحديثها بما يتوافق مع المتطلبات المؤسسية والتشريعية وبما يضمن أعلى مستويات الجودة.

مدير صندوق تسليف النفقة

مأمون علي اللواما