



قياس رضا العملاء

جمعية التنمية الأهلية بطلعة التمياط



الغرض :

وضع نظام وتحديد مسؤوليات وصلاحيات وقواعد:

- التأكد من رضاء العملاء
 - دراسة وتحليل شكاوى العملاء والتأكد من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتلافي الأسباب الجذرية لحدوث تلك الشكاوى
 - وضع الأسلوب الأمثل لتجميع البيانات وتحليلها من خلال شكاوى العملاء لقياس رضاء العملاء وكذلك تقديم تحذير مبكر عن مشاكل جودة الخدمات والمشاريع حتى تتمكن إدارة الجمعية من التطويرات اللازمة والعمل على التحسين المستمر

1- مجال التطبيق :

يطبق هذا الإجراء على جميع عمالء الجمعية من:

- | | | |
|-----------------|------------------|---|
| - مستفيدين | مودعين / متبرعين | - |
| - موظفي الجمعية | مجلس الإدارة | - |

2- المسئولية :

المسؤولية	البن	م
العلاقات العامة	ارسال ومتابعة استقبال استبيان آراء العملاء	
	دراسة الاستبيانات وتحويلها للجهات ذات الصلة	
الجهة المسئولة	اتخاذ الاجراءات التصحيحية / الوقائية لمعالجة وتفادي شكاوى العملاء	
المدير التنفيذي / مجلس الإدارة	دراسة الاجراءات المتخذة لمعالجة شكاوى العملاء تحليل الشكاوى واتخاذ الاجراءات لمعالجتها وعدم تكرارها	

3- التعرفات :

لا يوجد 1-4

4- النماذج المستخدمة :

ملف الحفظ	مدة الحفظ	رقم النموذج	اسم النموذج	م
استطلاع رأي العملاء	3 سنوات	جودة-ن-07-01	استطلاع رأي عميل	1
		جودة-ن-07-01	سجل متابعة شكاوى العملاء	2

5- المدخلات:

1-6 استطلاع رأي عميل

6- المخرجات:

1-7 إجراءات تصحيحية/ وقائية متخذة لمعالجة أسباب شكاوى العملاء

2-7 نماذج وسجلات استطلاع رأي/ شكاوى العملاء

7- الإجراءات :

سياسات عامة:

يقوم المدير التنفيذي /ممثل الجودة بضمان ما يلي :

- الاستقبال والاستجابة والمتابعة للشكاوى الواردة عبر قنوات استقبال الشكاوى .
 - التأكد من الحالة في الواقع الفعلي ، والاتصال بصاحب الشكوى ، وإفادته بوصول شكواه .
 - توثيق و توجيه الشكوى للجهة المعنية.
 - متابعة الرد على الشكوى خلال (24) ساعة .
 - الاتصال بصاحب الشكوى وإفادته عـمـ تم بـشـأن شـكـواـه .
 - في حال انتهاء الشكوى يتم الإقفال
 - في حال عدم انتهاء الشكوى يتم الرفع إلى مجلس الإدارة للتوجيه بما يلزم .
 - إعداد إحصائية نصف سنوية بالشكاوى الواردة .
 - عرض الإحصائية على رئيس المجلس للتوجيه بما يلزم.
 - عرض الإحصائية على اجتماع مراجعة الإدارة .
 - متابعة تنفيذ توصيات مراجعة الإدارة بشأن الشكاوى .
- 1-8 قياس رضاء العملاء.

8-1-1 تقوم العلاقات العامة/ اللجنة المسئولة بعد نهاية تقديم كل خدمة / نهاية العام بـ:

▪ إرسال نموذج استطلاع رأي (بند 5-1) للعملاء (مودعين/ متبرعين/ ومستفيدين) بالفاكس أو البريد الإلكتروني / أو تسليمه له في حالة تواجده وذلك بعد الانتهاء من تقديم الخدمة المطلوبة للعميل والتي قد تتمثل في :

- استقبال التبرعات العينية أو النقدية أو الشيكات
 - تقديم إحدى/ خدمات الجمعية
 - التعريف بخدمات الجمعية
 - متابعة العميل حتى يتم استلام استطلاع الرأي بعد استكمال بياناته .
- عرض نتائج استطلاع الرأي على الإدارة المعنية باستطلاع الرأي
- 8-1-2 يقوم ضابط/لجنة العلاقات العامة بـ:

- دراسة ما جاء باستطلاع الرأي واتخاذ ما يلزم من إجراءات في حالة وجود أي ملاحظات واردة باستطلاع الرأي .

- إرسال صورة من استطلاع الرأي إلى المدير التنفيذي لمتابعة ما يتم تنفيذه من إجراءات .

8-1-3 يقوم المدير التنفيذي / ممثل الإدارة ب :

- دراسة استطلاعات الرأي الواردة وتحليلها ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية في حالة وجودها .

- إعداد تقرير سنوي بنتائج تحليل قياس رضاء العملاء لعرضه في اجتماع الإدارة العليا لأنظمة الجودة المطبقة بالجمعية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية/ الوقائية المناسبة لتحسين رضاء العملاء .

8-2 شكاوى العملاء :

- يمكن لجميع عمالء الجمعية تقديم ملاحظاتهم وشكواهم الخاصة من خدماتها وذلك باستخدام التليفون أو الفاكس أو بخطاب أو بحضور العميل بنفسه إلى مقر الجمعية.

8-2-1 في حالة وجود شكوى لعميل تم توضيحة بنموذج استطلاع الرأي أو عن طريق خطاب أو فاكس أو....:

- يتم تحrir الشكوى بنموذج متابعة شكوى عميل وتحrir طلب إجراء تصحيحي طبقا لإجراء الإجراءات التصحيحية والوقائية إن لزم الأمر .
- تحويل الشكوى إلى ممثل الإدارة/ المدير التنفيذي

8-2-2 يقوم ممثل الإدارة/ ضابط العلاقات العامة ب:

- تسجيل الشكوى في سجل شكاوى العملاء .
- عرض الشكوى على مدير الإدارة المختص .

8-2-3 تقوم الجهة المسؤولة عن الشكوى ب:

- دراسة الشكوى وتحليل أسبابها وتحديد التصرف الفوري المطلوب لإزالة أسباب هذه الشكوى وتحديد المسئول عن تنفيذه ومتابعة التنفيذ والتأكيد من فاعلية التصرف الفوري .

- في الحالات التي تستدعي إلى إجراء تصحيحي/ وقائي يتم فتح طلب إجراء تصحيحي / وقائي استيفاء بيانات نموذج تلقى دراسة شكوى عميل وإرساله إلى المدير التنفيذي / ممثل الإدارة لدراسة الاجراء المقترن ومدى تأثيره في حل اسباب الشكوى والوصول لرضاء العميل .

- في حالة قبوله يتم اعتماده ومن ثم البدء في اتخاذة، وإن لم يتم التأكيد من إمكانية معالجة أسباب الشكوى يتم الدراسة لاتخاذ الإجراء المناسب/ أو توصيل الموضوع لمجلس الإدارة غذا كان الإجراء يتطلب ذلك

4-2-8 يقوم المدير التنفيذي /ممثل الإدارة أو من يوجهه بـ :

- الرد على مقدم الشكوى بما يفيد التصرف الفوري وإزالة أسباب الشكوى .
- استيفاء بيانات سجل شكاوى العملاء .
- الاحتفاظ بتسجيلات شكاوى العملاء .
- عمل مقارنة في نهاية العام بين عدد شكاوى العملاء خلال العام الحالي والعام السابق وحساب النسبة المئوية ومقارنتها بالمستهدف وعرض النتيجة في اجتماع مراجعة الإدارة .

3-8 تحفظ تسعيرات نتائج مراجعة العقود والأنشطة التي ظهرت من المراجعة طبقاً لإجراء ضبط تسعيرات الجودة

8- قياس أداء العمليات:

9-1 متابعة قياس أداء العمليات

9- الموارد والأدوات المستخدمة:

10-1 أدوات مكتبية وملفات

10-2 حاسب آلي

10-3 ما يلزم من موارد لمعالجة أسباب شكاوى العملاء وللحصول على رضاهم.

10- خريطة التدفق :

