الرقسم؛
 التاريخ،
 المشفوعات:



# قياس رضا العملاء بجمعية تحفيظ القران الكريم بمحافظة رفحاء "



الرقسم:
 التاريخ
 المشفوعات:





## 1- الغرض:

وضع نظام وتحديد مسئوليات وصلاحيات وقواعد:

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

## 2- مجال التطبيق:

يطبق هذا الإجراء على جميع عملاء الجمعية من:

مودعین/متبرعین

- مجلس الإدارة

- موظفي الجمعية

– مستفیدین

# 3- المسئولية:

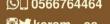
المسئولية	الن	م
العلاقات العامة	ارسال ومتابعة استقبال استبيان آراء العملاء	
الغارفات الغامة	دراسة الاستبيانات وتحويلها للجهات ذات الصلة	
الجهة المسؤولة	اتخاذ الاجراءات التصحيحية / الوقائية لمعالجة وتفادي	
	شكاوى العملاء	
المدير التنفيذي / مجلس	دراسة الاجراءات المتخذة لمعالجة شكاوى العملاء	
الإدارة	تحليل الشكاوي واتخاذ الاجراءات لمعالجتها وعدم تكرارها	

## 4- التعريفات:

4-1 لا يوجد

# 5- النماذج المستخدمة:

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



الرقسم:
التاريخ:
 المشفوعات:





#### 6- المدخلات:

1-6 استطلاع رأي عميل

## 7- المخرحات:

1-7 إجراءات تصحيحية/ وقائية متخذه لمعالجة أسباب شكاوي العملاء

7-2 نماذج وسجلات استطلاع رأي/ شكاوى العملاء

## 8- الإجراءات:

ساسات عامة:

يقوم المدير التنفيذي /ممثل الجودة بضمان ما يلي:

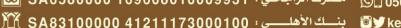
- الاستقبال والاستجابة والمتابعة للشكاوى الواردة عبر قنوات استقبال الشكاوى .
- التأكد من الحالة في الواقع الفعلي ، والاتصال بصاحب الشكوي ، وإفادته بوصول شكواه .
  - توثيق و توجيه الشكوي للجهة المعنية.
  - متابعة الرد على الشكوي خلال ( 24 ) ساعة .
  - الاتصال بصاحب الشكوي وإفادته عمّ تمّ بشأن شكواه .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

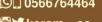
#### 1-8 قياس رضاء العملاء.

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

- إرسال نموذج استطلاع رأي (بند5-1) للعملاء (مودعين/ متبرعين/ ومستفيدين) بالفاكس أو البريد الإليكتروني /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 إحد*ي |* - التعريف بخدمات الجمعية خدمات الجمعية
    - متابعة العميل حتى يتم استلام استطلاع الرأى بعد استكمال بياناته .







الرقسم:
 التاريخ:
 المشفوعات:





عرض نتائج استطلاع الرأي على الإدارة المعنية باستطلاع الرأي

## 2-1-2 يقوم ضابط /لجنة العلاقات العامة بـ:

- دراسة ما جاء باستطلاع الرأي واتخاذ ما يلزم من إجراءات في حالة وجود أي ملاحظات واردة باستطلاع الرأى .
- إرسال صورة من استطلاع الرأي إلى المدير التنفيذي لمتابعة ما يتم تنفيذه من إجراءات.

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

- دراسة استطلاعات الرأى 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 شكاوي العملاء:

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

- في حالة وجود شكوي لعميل تم توضيحها بنموذج استطلاع الرأي أو عن طريق 8-2-1 خطاب أو فاكس أو ....:
- يتم تحرير الشكوى بنموذج متابعة شكوى عميل وتحرير طلب إجراء تصحيحي طبقا لإجراء الإجراءات التصحيحية والوقائية إن لزم الأمر.
  - تحوبل الشكوى إلى ممثل الإدارة/ المدير التنفيذي
    - 2-2-8 يقوم ممثل الإدارة/ ضابط العلاقات العامة بـ:
    - تسجيل الشكوي في سجل شكاوي العملاء .
  - حرض الشكوى على مدير الإدارة المختص .

# 3-2-3 تقوم الجهة المسؤولة عن الشكوي ب:

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



 الرقسم؛
 التاريخ،
 المشفوعات،





- في الحالات التي تستدعي إلى إجراء تصحيحي/ وقائي يتم فتح طلب إجراء تصحيحي / وقائي
- استيفاء بيانات نموذج تلقى ودراسة شكوى عميل وارساله إلى المدير التنفيذي / ممثل الإدارة لدراسة الاجراء المقترح ومدى تأثيره في حل اسباب الشكوى والوصول لرضاء العميل.
- في حالة قبوله يتم اعتماده ومن ثم البدء في اتخاذه، وإن لم يتم التأكد 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 ب:

- الرد على مقدم الشكوى بما يفيد التصرف الفوري وازالة أسباب الشكوى .
  - استيفاء بيانات سجل شكاوي العملاء.
  - الاحتفاظ بتسجيلات شكاوي العملاء .
- عمل مقارنة في نهاية العام بين عدد شكاوي العملاء خلال العام الحالي والعام السابق وحساب النسبة المئوبة ومقارنتها بالمستهدف وعرض النتيجة في اجتماع مراجعة الادارة .
  - 3-8 تحفظ تسجيلات نتائج مراجعة العقود والأنشطة التي ظهرت من المراجعة طبقاً لإجراء ضبط تسجيلات الجودة

# 9- قياس أداء العمليات:

1-9 متابعة قياس أداء العمليات

# 10− الموارد والأدوات المستخدمة:

1-10 أدوات مكتبية وملفات

2-10 حاسب آلى

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







# 11- خربطة التدفق:

