



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



قياس رضا العملاء

الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام في محافظة
رفحاء (رؤوم)

الغرض:

وضع نظام وتحديد مسؤوليات وصلاحيات وقواعد:

- التأكد من رضا 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 رضا 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 عملاء الجمعية من:

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

2- المسؤولية:

م	البند	المسؤولية
1	ارسل ومتابعة استقبال استبيان آراء العملاء	العلاقات العامة
2	دراسة الاستبيانات وتحويلها للجهات ذات الصلة	
3	اتخاذ الاجراءات التصحيحية / الوقائية لمعالجة وتفادي شكاوى العملاء	الجهة المسؤولة
4	دراسة الاجراءات المتخذة لمعالجة شكاوى العملاء	المدير التنفيذي / مجلس الإدارة
5	تحليل الشكاوى واتخاذ الاجراءات لمعالجتها وعدم تكرارها	

3- التعريفات:

1-4 لا يوجد

4- النماذج المستخدمة:

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

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 الشكاوى، وإفادته بوصول شكواه.
- توثيق وتوجيه الشكاوى للجهة المعنية.
- متابعة الرد على الشكاوى خلال (24) ساعة.
- الاتصال بصاحب الشكاوى وإفادته عمّ تمّ بشأن شكواه.
- في حال انتهاء الشكاوى يتم الإقفال.
- في حال عدم انتهاء الشكاوى 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 رضا 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 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
- التعريف بخدمات الجمعية
- تقديم إحدى/ خدمات الجمعية
- متابعة العميل حتى يتم استلام استطلاع الرأي بعد استكمال بياناته.
- عرض نتائج استطلاع الرأي على الإدارة المعنية باستطلاع الرأي

2-1-8 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.
- 3-1-8 يقوم المدير التنفيذي / ممثل الإدارة بـ:

- دراسة استطلاعات الرأي الواردة وتحليلها ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية في حالة وجودها
- إعداد تقرير سنوي بنتائج تحليل قياس رضا العملاء لعرضه في اجتماع الإدارة العليا لأنظمة الجودة المطبقة بالجمعية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية/ الوقائية المناسبة لتحسين رضا العملاء

2-8 شكاوى العملاء:

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

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

- يتم تحرير الشكوى بنموذج متابعة شكوى عميل وتحرير طلب إجراء تصحيحي طبقا لإجراء الإجراءات التصحيحية والوقائية إن لزم الأمر.

- تحويل الشكوى إلى ممثل الإدارة/ المدير التنفيذي

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

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

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

- دراسة الشكوى وتحليل أسبابها وتحديد التصرف الفوري المطلوب لإزالة أسباب هذه الشكوى وتحديد المسئول عن تنفيذه ومتابعة التنفيذ والتأكد من فاعلية التصرف الفوري.
- في الحالات التي تستدعي إلى إجراء تصحيحي/ وقائي يتم فتح طلب إجراء تصحيحي / وقائي
- استيفاء بيانات نموذج تلقي ودراسة شكوى عميل وإرساله إلى المدير التنفيذي / ممثل الإدارة لدراسة الإجراء المقترح ومدى تأثيره في حل اسباب الشكوى والوصول لرضاء العمي.
- 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 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 تسجيلات نتائج مراجعة العقود والأنشطة التي ظهرت من المراجعة طبقاً لإجراء ضبط تسجيلات الجودة

8- قياس أداء العمليات:

1-9 متابعة قياس أداء العمليات

9- الموارد والأدوات المستخدمة:

1-10 أدوات مكتبية وملفات

2-10 حاسب آلي

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

10- خريطة التدفق :

