



# لائحة تقصي آراء المستفيدين

١٠٠٧



صفحة مراقبة الإصدار / الاعتماد

المعتمدون			التاريخ :	الإصدار: ( ١ )
التوقيع	الاسم / الوظيفة	م	البند من المواصفة	رمز الوثيقة: ١٠٠٧
			<b>ISO 9001</b>	
			<b>1-2-3 2-2-7 2-5 5-2 , , 3-3-5</b>	
	<b>إصدار : م. فوزي بن عليوي الجميد</b>	١	ملخص التعديل	
	الوظيفة: ممثل الإدارة			
	<b>إعتماد : د. أحمد بن موسى السهلي</b>	٢	ملخص التعديل	
	الوظيفة: رئيس مجلس الإدارة			
المعتمدون			التاريخ :	الإصدار: ( )
التوقيع	الاسم / الوظيفة	م	البند من المواصفة	رمز الوثيقة: ١٠٠٧
			<b>ISO 9001</b>	
	<b>إصدار :</b>	١	ملخص التعديل	
	الوظيفة :			
	<b>اعتماد :</b>	٢	ملخص التعديل	



## ١- الهدف :

١-١ تحديد الاحتياجات التي تمكن المعنيين بتطبيق نظام الجودة في الجمعية من تلبية ما يتوقعه المستفيدون من الخدمة المقدمة.

٢-١ تحديد الطرق والأساليب التي يمكن استخدامها لتحديد هذه الاحتياجات.

٣-١ تحديد الآليات التي يمكن من خلالها التعرف إلى الاحتياجات التفصيلية للمستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية.

## ٢- المجال :

تسري أحكام هذه اللائحة على العاملين جميعا الذين يؤدون أعمالاً قد تؤثر في جودة الخدمة التي تقدمها الجمعية لعملائها المستفيدين من الخدمة المقدمة وهم على نوعين:

- مستفيدون داخليون (الموظفين)

- مستفيدون خارجيون وذلك في مجال تقصي آراء المستفيدين المستفيدين وحصر الشكاوى، وحلها،

ودراسة المقترحات وتنفيذه

## ٣- التعريفات :

لا يوجد

## ٤- الوثائق ذات الصلة :



- ١-٤ دليل الجودة ١٠٠١  
 ٢-٤ لائحة المراجعة الداخلية ١٠٠٤  
 ٣-٤ لائحة سجلات الجودة ١٠٠٣  
 ٤-٤ لائحة إجراءات التحكم في المنتج الغير المطابق ١٠٠٨  
 ٥-٤ لائحة الإجراءات التصحيحية و الوقائية ١٠٠٥

#### ٥- الإجراءات

##### في مجال تقصى آراء المستفيدين الداخليين

- ١-٥ يقوم ممثل الإدارة في بداية كل شهر بتذكير (الجهاز الإشرافي والإداري) بأهمية مشاركتهم في رصد صناديق الاقتراحات والشكاوى بما لديهم من شكاوى واقتراحات وذلك من خلال نموذج شكوي/ مقترح مستفيد ١٠٠٧/١ لتمكن من دراستها وتحليلها.
- ٢-٥ يتولى ممثل الإدارة مسئولية تفرغ صناديق الاقتراحات و الشكاوى دورياً وتصنيفها وسلسلتها وإرسالها إلي الإدارات المعنية لتحديد مدي الحاجة إلي الدراسة والتحليل .
- ٣-٥ يحيل مدراء الأقسام الشكاوى والاقتراحات المقدمّة لل ممثل الإدارة لإبداء الرأي عن مدي الحاجة إلي إصدار إجراء تصحيحي / وقائي.
- ٤-٥ يتولى ممثل الإدارة ومديري الإدارات المعنية بإزالة أسباب الشكاوى ، و العمل على التحسين و اتخاذ الإجراءات التصحيحية و الوقائية اللازمة إذا ما تطلب الأمر . انظر لائحة الإجراءات التصحيحية و الوقائية ١٠٠٥ .
- ٥-٥ يرفع ممثل الإدارة إلى رئيس مجلس الإدارة دورياً تقرير عما تم لإزالة أسباب الشكاوى أو خطة إجرائية لتفعيل المقترحات.
- ٦-٥ يتولى ممثل الإدارة مسئولية بالتنسيق مع مديري الإدارات المعنية بتحليل الشكاوى و أسباب تكرارها.
- ٧-٥ يعقد ممثل الإدارة اجتماعاً بمدراء الإدارات و موظفي الجمعية للتباحث في الشكاوى/المقترحات الصادرة منهم أو المرفوعة إليهم ، وحصرتها، وتصنيفها، وتحليلها تمهيداً لحلها



من خلال ممثل الإدارة والمراجعين الداخليين بالجمعية . ويكون هذا الاجتماع -أيضاً- حقلاً لتدارس المقترحات والأفكار الإبداعية وإعداد الخطط الإجرائية لتنفيذها.

في مجال تقصي آراء المستفيدين الخارجيين :

٨-٥ يتولى ممثل الإدارة في بداية كل عام أو إذا لزم بإستقصاء آراء المستفيدين وماذا يتوقعونه من خدمات إضافية أخرى باستخدام نموذج تقصي آراء واحتياجات المستفيدين ١٠٠٧/٢

٩-٥ يقوم ممثل الإدارة باستيفاء نموذج سجل حصر الاتصالات ١٠٠٧/٣ لجميع الاتصالات الواردة من المستفيدين بما يختص تقديم شكوى أو مقترح.

١٠-٥ يتولى ممثل الإدارة أو من ينوب عنه باستقبال الشكاوى والمقترحات سواءً كانت مكالمات تليفونية أو مقابلات شخصية أو مكاتبات وتسجيلها من خلال نموذج شكوي مستفيد ١٠٠٧/١ وتصنيفها وسلسلتها تمهيداً للتعامل معها.

١١-٥ يتولى ممثل الإدارة بتصنيف نماذج الشكاوى والاقتراحات الواردة والاحتفاظ بها في ملف خاص بكل منهما.

١٢-٥ تتولى خدمة المستفيدين بدراسة الشكاوى وتحليلها وتحديد مدى أهمية الشكاوى ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية /الوقائية المناسبة حيالها إذا ما تطلب الأمر (أنظر لائحة الإجراءات التصحيحية والوقائية ١٠٠٥).

١٣-٥ يقوم مسؤول الإدارة / المتلقي في حالة عدم القدرة على اتخاذ إجراء مناسب بتصعيد الشكاوى إلى مدير الإدارة المختصة للتعامل مع الشكاوى ورؤية مدى إمكانية اتخاذ الإجراءات التصحيحية / الوقائية حيالها (أنظر لائحة الإجراءات التصحيحية والوقائية ١٠٠٥).

١٤-٥ يجري ممثل الإدارة حصراً نصف سنوي على شكاوى المستفيدين من خدمات الجمعية.

١٥-٥ يستعين ممثل الإدارة ببيانات المستفيدين الداخليين و الخارجيين للتواصل معهم للنظر والوقوف على اثر الخدمات التي يقدمها الجمعية لهم من خلال الآتى:

- الأسئلة المباشرة - الاستبيانات المغلقة و المفتوحة .



١٦-٥ يقوم ممثل الإدارة باستلام التقرير و تحليل البيانات المذكورة و العمل على معالجة الشكاوى والمقترحات المقدمة من المستفيدين و الرد عليها كتابة إذا لزم الأمر على أن يقوم كل ٣ شهور بعرض الأمر على رئيس مجلس الإدارة مع إدخال النتائج في مراجعة الإدارة ١٠٠٦

#### ٦- سجلات الجودة :

م	اسم السجل	كود السجل
١	نموذج شكوى / مقترح مستفيد	١٠٠٧/١
٢	نموذج تقصى اراء المستفيدين	١٠٠٧/٢
٣	نموذج حصر الإتصالات	١٠٠٧/٣

#### ٧- المرفقات

١-٧	نموذج شكوى / مقترح مستفيد	١٠٠٧/١
٢-٧	نموذج تقصى اراء المستفيدين	١٠٠٧/٢
٣-٧	نموذج حصر الإتصالات	١٠٠٧/٣



نموذج شكوى/مقترح مستفيد

داخلي  خارجي

أسلوب تلقي مقترح / شكوى مستفيد :

<input type="checkbox"/> مقابلة شخصية	<input type="checkbox"/> هاتف	<input type="checkbox"/> فاكس	<input type="checkbox"/> بريد الكتروني
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--

اسم المستفيد: ..... العنوان: .....

التاريخ: ..... التوقيت : .....

اسم متلقي مقترح / شكوى مستفيد : ..... إدارة / قسم : .....

موضوع مقترح / شكوى مستفيد

=====

تمت مراجعته مقترح / شكوى مستفيد :

تحتاج إلى التحليل والدراسة للعمل علي حلها .  لا تحتاج إلى التحليل والدراسة

..... مدير الإدارة:

..... الاسم:

..... التوقيع:

..... التاريخ:

=====

رأي ممثل الإدارة :

تحتاج إصدار طلب إجراء تصحيحي / وقائي  لا تحتاج إلى إصدار طلب إجراء تصحيحي / وقائي

التاريخ المتوقع مقترح / شكوى مستفيد : / /

..... التوقيع:

..... التاريخ:

=====

التاريخ الفعلي لعلق : مقترح / شكوى مستفيد : / /

..... التوقيع:

..... التاريخ:



١٠٠٧/١

نموذج تفصي آراء واحتياجات المستفيدين

المكرم - المكرمة / \_\_\_\_\_

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته .. وبعد :

هدفنا رضاكم ..

ولحصر احتياجاتكم فإننا نأمل تعبئة البنود التالية شاكرين حرصكم على ذلك بما يعين على تحقيق رضاكم وتجاوز توقعاتكم

اليوم: \_\_\_\_\_ التاريخ: \_\_\_\_\_ الموافق: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

م	الخدمة	التقييم	ملاحظات	مقترحات
١	جودة الخدمة	١٠		
٢	مستوى الحلقة	١٠		
٣	أسلوب التعليم	١٠		
٤	طريقة الاختبارات	١٠		
٥	معاملة المعلم	١٠		
٦	تواصل المعلم مع أولياء الأمور	١٠		
٧	تواصل إدارة الجمعية	١٠		

أخري:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....
- ٤- .....

١٠٠٧/٢



