**تاريخ الإصدار:**

**/ / 143**

**رقم الإصدار**

**جودة – ج – 06**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **إعداد** | **مراجعة** | **إعتماد** |
| **الاسم :** | **الاسم :** | **الاسم :** |
| **الوظيفة :** | **الوظيفة :** | **الوظيفة :** |
| **التوقيع :** | **التوقيع :** | **التوقيع :** |
|  |  |  |

**نسخة رقم :**

**/**

**عدد الصفحات**

-----------

 **ختم ضبط الوثائق**

**1- الغرض**

**1-1 وضع نظام وتحديد مسئوليات قياس رضا العملاء عن الخدمات التى تقدمھا الكلية والتعامل إيجابيا مع شكواھم بھدف تحقيق رضاھم وتقديم خدمات تفوق توقعاتھم لنظم الجودة بالكلية.**

**2- مجال التطبيق**

* **جميع عمليات وأنشطة الكلية والعملاء.**

**3- التعريفات**

**3-1 رضا العميل: هو مدى إدراك العميل لتحقق متطلباته .**

**٢-٣ العميل الخارجي: هو كل شخص أو جهة تتعامل مع الكلية في حدود الخدمات التي تقدمها.**

**4- النماذج المستخدمة**

**4-1 نموذج اتصال عميل جودة – ن – ٠6 – ٠١**

**4-2 نموذج سجل اتصالات العملاء جودة – ن – 06 - 02**

**5- خطوات العمل**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | الخطـــوة | المسئول |
| 5-1 | تعتبر شكاوى العملاء إحدى مؤشرات ضعف رضا العملاء في حين لا يدل عدم وجود شكاوى على ارتفاع رضاهم. كما أن موافقة العملاء على تحقق متطلباتهم لا يدل بالضرورة على ارتفاع مستوى رضاهم |  |
| 5-2 | يقاس مدى رضا العملاء بالاتصال المباشر أو من خلال استطلاعات الرأي. |  |
| 5-3 | **استطلاعات الرأي** |  |
| 5-3-1 | تعد نماذج استطلاعات رأى حسب ما تتطلبه المواقف وحسب فئة العملاء المراد قياس مدى رضاهم. | منسق الجودة |
| 5-3-2 | يتم توزيع وجمع استطلاعات الرأي على مدار العام. | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-3-3 | تفرغ بيانات الاستطلاعات في جداول إحصائية ثم تحلل البيانات وتستخلص النتائج وتوضع في تقرير دوري يرفع لرئيس القسم /أو عميد الكلية والذى بدوره يدرج تلك التقارير في اجتماع مجلس القسم / أو مجلس الكلية لمراجعة نظام الجودة.  | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-3-4 | عند الحاجة لإجراءات تصحيحية أو وقائية يتم القيام بها وفقا لإجراء ضبط حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية. | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-4 | **شكاوى واقتراحات العملاء** |
| 5-4-1 | يتم التعامل مع شكوى العميل أو مقترحاته سواء كانت تلك الشكوى أو المقترحات شفوية أو مكتوبة  بنفس القدر من الأهمية | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-4-2 | يقوم متلقى الشكوى أو الاقتراح بالتسجيل في نموذج اتصال عميل (جودة–ن–٠6– ٠1) ويجب إرفاق الشكوى أو الاقتراح المكتوب مع النموذج. | متلقى الشكوى |
| 5-4-3 | يتم تسليم النموذج إلى منسق الجودة | متلقى الشكوى |
| 5-4-4 | تتم دراسة الشكوى أو المقترح لمعرفة مدى الجدية من عدمه مع التسجيل في سجل اتصالات العملاء (جودة-ن-٠6-٠2) فإذا كانت الشكوى منطقية -أو الاقتراح- يتم التعامل مع الشكوى كحالة عدم مطابقة مع الاتصال بالعميل لشكره على تجاوبه وإبلاغه بما تم تجاه شكواه أو اقتراحه خلال ٤٨ ساعة على الأكثر من وقت وصول الشكوى أو الاقتراح لمنسق الجودة. | منسقي الجودة |
| 5-4-5 | إذا كانت الشكوى غير جدية أو غير منطقية وكذلك الاقتراح يتم الاتصال بالعميل لإقناعه بوجهة نظر الكلية سواء كان هذا الاتصال شفويا أو كتابيا ويسجل هذا الاتصال في سجل اتصالات العملاء على أن يتم ذلك خلال أسبوع على الأكثر من استلام الشكوى أو المقترح. | منسقي الجودة |
| 5-4-6 | يتم التواصل مع الجهات المعنية بكل شكوى أو مقترح للتوصل إلى نتيجة حيال كل حالة ويتم تسجيل النتائج ومتابعتها.  | منسقي الجودة |
| 5-4-7 | يرسل ملخص بجميع الاتصالات التي تمت خلال الشهر إلى مديري الإدارات المعنية مدونة في النموذج رقم (جودة- ن-٠٢-٠٦). | منسقي الجودة |
| 5-5 | قد تتطلب دراسة بعض الشكاوى أو الاقتراحات أو تحليل بيانات استطلاعات الرأي وضع أهداف وخطط طبقا لإجراء الأهداف والخطط . |  |
| 5-6 | يتم عمل تحليل لبيانات الشكاوى واستطلاعات الرأي كل ستة أشهر ويرفع بها تقرير متضمناالتوصيات لممثل الإدارة الذى يدرسها بدوره ويعرضها في اجتماع مراجعة الإدارة لنظام الجودة | منسقي الجودة |
| 5-7 | يمكن رفع تقارير غير دورية عن الحالات الملحة والعاجلة والتي تتطلب حلولا سريعة دون الانتظار لموعد التقارير الدورية. | منسقي الجودة |

**6- ضبط العمليات**

6-1 تفعيل النماذج المذكورة في الإجراء.

6-2 تحليل نتائج استطلاعات الرأي ومناقشتها باجتماع مراجعة الوحدات والبرامج.

6-3 متابعة ممثل الجودة لتنفيذ خطة المراجعة الداخلية.

٢-٦

**7- المرفقات**

7-1

**بيان التعديل**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **التاريخ** | **رقم الصفحة** | **نوع التعديل\*** | **ملخص التعديل** | **التوقيع** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |

**\* نوع التعديل تعني: إضافة / حذف / تعديل**

**ختم ضبط الوثائق**