

# جمعية حياة

لسرطان الثدي بعرعر

ترخيص رقم: ١٥٤٤



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....  
الموضوع: .....

قياس رضا العملاء بجمعية حياة لسرطان الثدي بعرعر

فقد اقر مجلس الإدارة في الاجتماع رقم 3 بتاريخ 8-1-2021

قياس رضا العملاء

 SA7880000430608010666626

 SA8710000041900000503101

 SA0505000068202777809000

 0557315553

 hayat.bc.arar@gmail.com



hayat\_6647

# جمعية حياة

لسرطان الثدي بعرعر

ترخيص رقم: ١٥٤٤



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....  
الموضوع: .....

الغرض:

- وضع نظام وتحديد مسئوليات وصلاحيات وقواعد:
- ❖ التأكد من رضا العملاء
- ❖ دراسة وتحليل شكاوى العملاء والتأكد من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتلافي الأسباب الجذرية لتلك الشكاوي
- ❖ 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 التطوير اللازم والعمل على التحسين المستمر

مجال التطبيق:

- ❖ يطبق هذا الاجراء على جميع عملاء الجمعية من :  
متبرعين - مستفيدين - مجلس الإدارة - موظفي الجمعية

 SA7880000430608010666626

 SA8710000041900000503101

 SA0505000068202777809000

 0557315553

 hayat.bc.arar@gmail.com



hayat\_6647

# جمعية حياة

لسرطان الثدي بعرعر

ترخيص رقم: ١٥٤٤



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....  
الموضوع: .....

المسئولية :

المسئول	البند
المدير التنفيذي	ارسال ومتابعة استقبال استبيان اراء العملاء
الجهة المسئولة	دراسة الاستبيانات وتحويلها للجهات ذات الصلة
المدير التنفيذي - مجلس الإدارة	اتخاذ الإجراءات التصحيحية - الوقائية لمعالجة وتفادي شكاوى العملاء
المدير التنفيذي - مجلس الإدارة	تحليل الشكاوى واتخاذ الإجراءات لمعالجتها وعدم تكرارها
مجلس الإدارة	التعريف بالجمعية وأهدافها

التعريفات :

لايوجد

 SA7880000430608010666626

 SA8710000041900000503101

 SA0505000068202777809000

 0557315553

 hayat.bc.arar@gmail.com



hayat\_6647

# جمعية حياة

لسرطان الثدي بعمر

ترخيص رقم: ١٥٤٤



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....  
الموضوع: .....

النماذج المستخدمة :

- ❖ استطلاع رأي العميل
- ❖ سجل متابعة شكاوى العملاء

المدخلات :

استطلاع رأي العميل

الإجراءات:

سياسات عامة ( يقوم المدير التنفيذي والمراقب الداخلي):

بخصوص الشكاوى:

- ❖ الاستقبال والاستجابة والمتابعة للشكاوى الواردة عبر قنوات استقبال الشكاوى
- ❖ التأكد من الحالة من الواقعة الفعلي والاتصال بصاحب الشكاوى وافادته بوصول شكاوة
- ❖ توثيق وتوجيه الشكاوى للجهة المعنية
- ❖ متابعة الرد على الشكاوى خلال 24 ساعة
- ❖ الاتصال بصاحب الشكاوى وافادته ماتم بخصوص شكاوة
- ❖ في حال انتهاء الشكاوى يتم الاقفال
- ❖ في حال عدم انتهاء الشكاوى يتم الرفع لمجلس الإدارة للتوجيه بمايلزم
- ❖ اعداد إحصائية نصف سنوية بالشكاوى الواردة
- ❖ عرض الإحصائية على مجلس الإدارة
- ❖ متابعة تنفيذ التوصيات

SA788000043060801066626

SA8710000041900000503101

SA0505000068202777809000

0557315553

hayat.bc.arar@gmail.com



hayat\_6647

# جمعية حياه

## لسرطان الثدي بعرعر

ترخيص رقم: ١٥٤٤



الرقم: .....

التاريخ: .....

المشروعات: .....

الموضوع: .....

اما ما يخص جانب الحملة الاعلامية للجمعية :

- ❖ إقامة حملات إعلامية تسويقية للجمعية مستخدمين جميع الوسائل المسموعة والمرئية والمقروءة وأهمها:
- ❖ المشاهير : التسويق عبر مشاهير حسابات التواصل الاجتماعي
- ❖ رسائل الجوال :التسويق عبر الرسائل النصية
- ❖ الوات ساب :التسويق عبر مجموعات الوات ساب
- ❖ العنصر النسائي :التسويق عبر فريق نسائي بالزيارات أو النشر الالكتروني
- ❖ المشاركة بالملتقيات الداخلية والخارجية
- ❖ إقامة المحاضرات بمنصات التواصل الاجتماعي (مساحات تويتر- سنابشات - بث مباشر يوتيوب)
- ❖ المحاضرات وورش العمل بالمدارس والجامعات والمولات
- ❖ التعاون مع القطاع الخاص لوضع إعلان عن الجمعية وأهدافها
- ❖ نشر الإعلان في الشوارع العامة (شاشات الإعلان)
- ❖ التعاون مع المستشفيات والمراكز الصحية للتعريف بالجمعية

 SA7880000430608010666626

 SA8710000041900000503101

 SA0505000068202777809000

 0557315553

 hayat.bc.arar@gmail.com

  
hayat\_6647

# جمعية حياه

لسرطان الثدي بعرعر

ترخيص رقم: ١٥٤٤



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....  
الموضوع: .....

قياس رضا العملاء :

- ❖ ارسال نموذج استطلاع الراي بعد نهاية كل خدمة – نهاية أي ملتقى
- ❖ دراسة ماجاء باستطلاع الراي واتخاذ مايلزم من إجراءات في حال وجود أي ملاحظات وارده باستطلاع الراي( من مهام العلاقات العامة )
- ❖ دراسة استطلاع الرأي الواردة وتحليلها ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية في حال وجودها( من مهام المدير التنفيذي)
- ❖ اعداد تقرير سنوي بنتائج تحليل قياس رضا العملاء لعرضه في اجتماع مجلس الإدارة (المدير التنفيذي)

قياس أداء العمليات :

متابعتها باستمرار

الموارد المستخدمة :

للشكاوى:

- ❖ أدوات مكتبية وملفات
- ❖ حاسب الي
- ❖ مايلزم من موارد لمعالجة الشكاوى

 SA7880000430608010666626

 SA8710000041900000503101

 SA0505000068202777809000

 0557315553

 hayat.bc.arar@gmail.com



hayat\_6647

# جمعية حياه

لسرطان الثدي بعرعر

ترخيص رقم: ١٥٤٤



الرقم: .....

التاريخ: .....

المشروعات: .....

الموضوع: .....

الأدوات المستخدمة في الجانب الإعلامي:

- ❖ مواقع التواصل الاجتماعي
- ❖ شاشات الإعلانات الرئيسية بالشوارع العامة – المراكز الحكومية والخاصة -الجامعات والمدارس
- ❖ مراسلات المشاهير بالمنطقة
- ❖ حاسب الي
- ❖ رسائل نصية عامة للتعريف بالجمعية

 SA7880000430608010666626

 SA8710000041900000503101

 SA0505000068202777809000

 0557315553

 hayat.bc.arar@gmail.com



hayat\_6647