



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام
CHARITY COMMITTEE FOR ORPHANS CARE



دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

ISO 9001:2015

ISO 10002:2018

ENSAN:001

الإصدار الثاني

2022/01/01

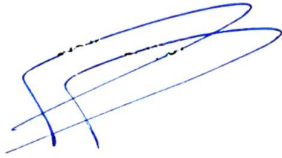
أعدت هذه الوثيقة بوا سطة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) وتعتبر المعلومات الواردة فيها سرية وملكيه خاصة لها ولا يمكن نسخها أو استخدامها لأي غرض آخر إلا بموافقتها الخطية.

حقوق الملكية

تخضع كل مواد المحتوى المنشورة لحقوق الملكية الفكرية بما في ذلك النصوص، أو الرسوم، أو الصور، أو البرامج، أو التصميم وغيرها.
مسموح للمستخدمين باستعراض وتصفح صفحات دليل والطباعة الورقية وذلك من أجل الاستخدام الشخصي.
يمنع منعا باتا أي تعديل لأي من المحتويات. كما أن الرسومات والصور في هذه البوابة محمية بموجب حقوق النشر، ولا يجوز استنساخها أو استغلالها بأي طريقة كانت دون موافقة خطية مسبقة من إدارة الجمعية.
ينبغي الإشارة المرجعية إلى جمعية انسان عند استخدامها أي محتوى مذكور على بوابتها الإلكترونية.

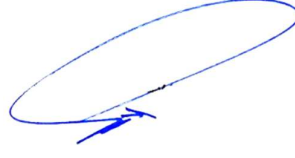
اعتماد

مدير عام الجمعية




مراجعة

مدير التطوير والجودة



إعداد

أخصائي الجودة والتميز

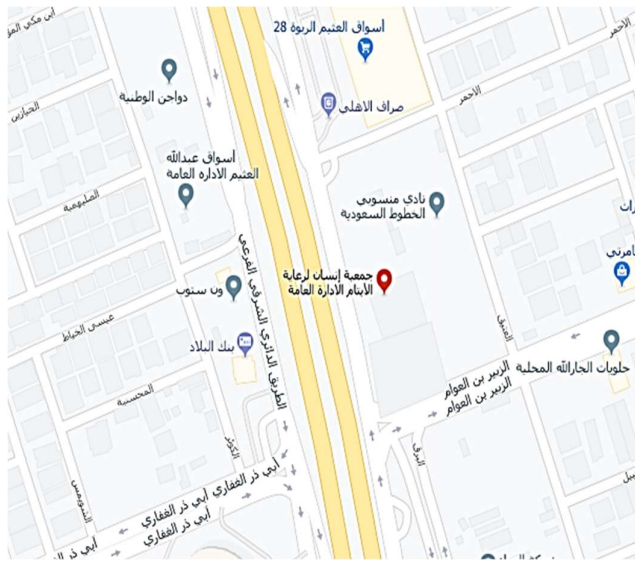


| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

تمهيد

إحساساً من أهالي مدينة الرياض بأهمية رعاية الأيتام ورغبتهم في أن تكون هناك جمعية خيرية تُعنى بهم، تم الرفع بذلك لخدام الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز -عندما كان أميراً لمنطقة الرياض -بطلب إنشاء الجمعية وقد رحب سموه بهذه الفكرة .وبعد إعداد النظام الأساسي للجمعية تم رفعه لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية التي قامت بدورها بالرفع للمقام السامي، وصدرت الموافقة السامية الكريمة بتأسيس الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) برئاسة صاحب السمو الملكي أمير منطقة الرياض، وتم تسجيلها في الوزارة تحت رقم (166) وتاريخ 1420/8/28 هـ طبقاً لأحكام لائحة الجمعيات والمؤسسات الخيرية وقواعدها التنفيذية، وجرى نشر نظامها الأساسي بجريدة أم القرى (العدد 3783) الصادر في 1420/11/12 هـ



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

| | |
|---------------------|--|
| عنوان الجمعية | الطريق الدائري الشرقي مخرج 14 حي الروابي بجوار نادي الخطوط السعودية مقابل العثيم مول |
| رابط خريطة الموقع | https://cutt.us/Ensan24 |
| الهاتف الموحد | 920001133 |
| الإدارة العامة | 0114966666 |
| فاكس الإدارة | 0114920184 |
| صندوق البريد | 11675 الرياض 102111 |
| أوقات الدوام | الأحد إلى الخميس من (7:30) إلى (2:30) |
| استقبال التبرعات | أوقات الدوام -مساء من (4:00) إلى (9:30) |
| البريد الإلكتروني | info@ensan.org.sa |
| البوابة الإلكترونية | www.ensan.org.sa |

| | | |
|---------------------|---------------------------|-----------------------|
| gmo@ensan.org.sa | م. محمد بن علي الياسين | مدير عام الجمعية |
| Assh11@ensan.org.sa | أ. عبد الله بن سعد الشهري | مدير التطوير والجودة |
| mia@ensan.org.sa | أ. محمود بن عبده الحداد | أخصائي الجودة والتميز |

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

الرؤية

الريادة في تمكين المستفيد بمهنية عالية عبر منظومة مستدامة.

الرسالة

جمعية أهلية تعنى بأيتام منطقة الرياض وأمهاتهم لتمكينهم من حياة كريمة ببرامج نوعية وجودة عالية وأسلوب متميز تكسبها ثقة المجتمع.

القيم

كرامة المستفيد | التميز والجودة | النزاهة والشفافية | الولاء | العمل الجماعي | العدالة

المحاور

- (1) رفع معدل التحول إلى العمل الإنتاجي.
- (2) توطيد العلاقة مع الشركاء الاستراتيجيين.
- (3) تكوين مصادر دخل ذاتي ثابت ومتنامي.
- (4) تحسين الخدمات وتطبيق الإدارة الرشيقة.

الأهداف

- (1) نشر ثقافة الاعتماد على النفس.
- (2) تمكين المستفيدين من توليد مداخيل ذاتية.
- (3) تأهيل وتوظيف المستفيدين.
- (4) بناء الصندوق الاستثماري واستثمار أصوله.
- (5) توطيد العلاقة مع الشركاء الاستراتيجيين.
- (6) تطوير وسائل جمع التبرعات.
- (7) تحسين الوسائل الإدارية للخدمات المقدمة.
- (8) خفض المصاريف التشغيلية.
- (9) الوصول إلى مستوى الإدارة الرشيقة.

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

| الرقم | المحتوى | الصفحة |
|-------|---|--------|
| - | المحتويات | 5 |
| 0.1 | مقدمة | 7 |
| 0.2 | مبادئ الجودة | 7 |
| 0.3 | منهجية العمليات | 7 |
| 0.3.1 | عام | 7 |
| 0.3.2 | دورة العمليات (PDCA) | 7 |
| 0.3.3 | إدارة المخاطر في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) | 8 |
| 0.3.4 | التكامل مع أنظمة الإدارة الأخرى | 8 |
| 1 | المجال | 9 |
| 2 | المراجع المعيارية | 9 |
| 3 | التعريفات والمصطلحات | 9 |
| 4 | سياق الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) | 11 |
| 4.1 | مجال عمل الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) | 11 |
| 4.2 | احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية | 12 |
| 4.3 | مجال تطبيق نظام إدارة الجودة | 13 |
| 4.4 | نظام إدارة الجودة والعمليات المنبثقة عنه | 13 |
| 5 | القيادة | 14 |
| 5.1 | القيادة والالتزام | 14 |
| 5.1.2 | التركيز على العميل | 14 |
| 5.2 | نشر سياسة الجودة | 14 |
| 5.3 | تحديد المسؤوليات والأدوار والصلاحيات الإدارية | 15 |
| 6 | التخطيط | 16 |
| 6.1 | الإجراءات المتبعة لتحديد المخاطر والفرص في الجمعية | 16 |
| 6.2 | أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها | 16 |
| 6.3 | التخطيط للتغيرات | 16 |
| 7 | الدعم | 17 |
| 7.1 | الموارد | 17 |
| 7.2 | الكفاءات | 18 |
| 7.3 | التوعية | 18 |
| 7.4 | الاتصال الداخلي والخارجي | 18 |
| 7.5 | المعلومات الموثقة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) | 18 |
| 8 | التشغيل | 20 |
| 8.1 | تخطيط وضبط عمليات التشغيل | 20 |
| 8.2 | متطلبات المنتج والخدمات | 20 |
| 8.3 | تصميم وتطوير المنتجات والخدمات | 21 |
| 8.4 | ضبط العمليات والخدمات والمنتجات التي تتم من خلال مزود خارجي | 23 |
| 8.5 | تقديم المنتج والخدمات | 23 |

| | | | |
|----------------|----------------|--|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

| | | |
|----|---|-------|
| 24 | الإفراج عن المنتج والخدمات | 8.6 |
| 24 | التحكم في المخرجات غير المطابقة | 8.7 |
| 25 | تقييم الأداء | 9 |
| 25 | المراقبة والقياس والتقييم | 9.1 |
| 25 | عام | 9.1.1 |
| 25 | رضا العملاء | 9.1.2 |
| 25 | المبادئ الإرشادية لشكاوى العملاء | 1 |
| 26 | إطار معالجة الشكاوى | 2 |
| 28 | التخطيط والتصميم | 3 |
| 30 | إجراء معالجة الشكاوى | 4 |
| 32 | الصيانة والتحسين والتطوير | 5 |
| 34 | التحليل والتقييم | 9.1.3 |
| 35 | المراجعة الداخلية | 9.2 |
| 35 | المراجعة الإدارية | 9.3 |
| 36 | التحسين والتطوير | 10 |
| 36 | عام | 10.1 |
| 36 | حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية | 10.2 |
| 36 | التحسين المستمر | 10.3 |
| 37 | الملاحق | 11 |
| 37 | علاقة الشاكي بالجمعية | - |
| 38 | الموضوعية | - |
| 40 | التصعيد | - |
| 41 | الرصد المستمر | - |
| 42 | المراقبة المستمرة | - |
| 43 | الهيكل التنظيمي | - |
| 44 | تحليل المؤثرات الداخلية والخارجية | - |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

مقدمة

0.1. تمهيد

تبنت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إذ سان) متمثلة في الإدارة العليا وكافة العاملين بها ثقافة الجودة كخيار استراتيجي للتجديد والتطوير المستمر، ولتقييم الأداء وتحسين الأداء، وتعظيم النتائج المتميزة.

ومن هذا المنطلق يأتي إعداد هذا الدليل ليتواءم مع مواصفة ISO9001:2015، ويسلط الضوء على نظام إدارة الجودة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)، ابتداء من سياق عمل الجمعية وانتهاء بالتحسين المستمر الذي تتبناه كقيمة عليا وثقافة راسخة.

0.2. مبادئ الجودة

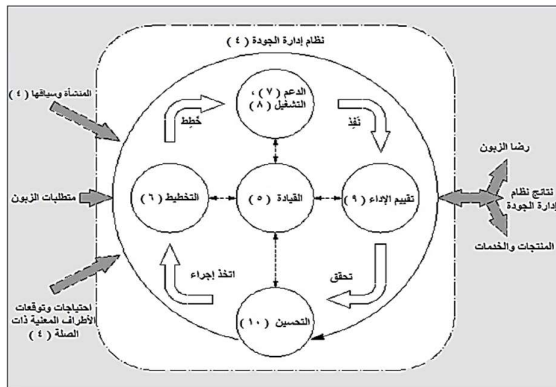
تبنت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) مبادئ الجودة، وتعتبرها القواعد الأساسية التي يبنى عليها نظام الإدارة ومن غير هذه المبادئ لا يمكن تحقيق معايير الجودة بفاعلية، وهذه المبادئ هي:

- التركيز على العميل.
- القيادة.
- مشاركة العاملين.
- التحسين.
- القرار المبني على الأدلة.
- إدارة العلاقات.

0.3. منهجية العمليات

0.3.1. عام

يعتد بناء نظام إدارة الجودة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) على منهجية العمليات بصرف النظر عن الهيكل الإداري والتنظيمي، كنموذج فعال أثبتت فعاليته في القدرة على ضبط أنشطة الجمعية ابتداء من تحديد مدخلاتها وانتهاء بمخرجاتها مروراً بتقييم كفاءتها من خلال مؤشرات لقياس أدائها من أجل تحسينها وتوجيهها نحو الأهداف التي تطمح الجمعية لتحقيقها. وتعطي الجمعية أهمية عالية عند وضع وتأسيس المخاطر التي يمكن أن تقع أثناء إنجاز الأنشطة المختلفة وما هي الآثار المترتبة على ذلك وكيفية إدارتها وإيجاد خيارات البديلة وإمكانية تحويلها لفرص تصب في مصلحة الجمعية.



0.3.2. دورة العمليات (PDCA)

تم بناء نظام إدارة الجودة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بناء على دورة التحسين المستمر (PDCA)، كما تم تطبيقها على كافة العمليات في الجمعية.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

0.3.3. إدارة المخاطر في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

لقد تم بناء نظام إدارة الجودة في الجمعية على أساس منهجية مبنية على التفكير المبني على المخاطر وإدارة التعامل معها (risk-based thinking) استجابة للمتغيرات السريعة والمفاجئة التي قد تؤدي إلى انحراف عن الأهداف المخطط لها وانخفاض رضا المتعاملين والأطراف ذات العلاقة. من هذا المنطلق قامت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) باستحداث منهجية لإدارة المخاطر تقوم على المرتكزات والمحاور الآتية:

1. تحديد المخاطر المتوقعة والتي قد تؤثر على الجمعية سلباً أو إيجاباً (المخاطر والفرص)
2. تحليل المخاطر من حيث مدى تأثيرها على الجمعية واحتمالية وقوعها، لتصنيف المخاطر وتحديد الأولويات.
3. وضع خطة للتعامل مع المخاطر من حيث إمكانية استثمار الفرص وتكبيرها وتقليل إثارة المخاطر أو نقلها أو التعايش معها.

0.3.4. التكامل مع أنظمة الإدارة الأخرى

إن نظام إدارة الجودة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) تم بناؤه ليتوافق مع أنظمة الجودة الأخرى مثل:

- ISO9000 Quality Management System-Fundamental & Vocabulary.
- ISO9004 Managing for the Sustained Success of an Organization.
- ISO10002:2018 Guidelines for complaints handling in organizations.



| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

1. المجال

حرصاً من الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) على تطوير أداءها وتحسين خدماتها ومنتجاتها المقدمة لعملائها ولجميع الجهات ذات العلاقة سعياً وراء تحقيق رضا هذه الأطراف وتجاوز تطلعاتها فقد حرصت الجمعية على تطبيق المواصفة الدولية الأيزو ISO 9001:2015 في سبيل تحقيق هذه الغاية.

2. المراجع المعيارية

- 2.1. المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015 (المتطلبات).
- 2.2. المواصفة القياسية الدولية ISO 10002:2018 (إرشادات).
- 2.3. المواصفة القياسية الدولية ISO 19011 (المراجعات).
- 2.4. المواصفة القياسية الدولية ISO 9000 (المفاهيم والمصطلحات).

3. المصطلحات والتعريفات

- يكون للكلمات التالية الدلالات المعروفة بها حيثما وردت في الدليل:

| المصطلح | تعريفه |
|-----------------------------|---|
| الجمعية | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) جمعية خيرية سعودية. |
| سياسة الجودة | التزام الإدارة العليا والعاملين في الجمعية بقيمة بـ قيم الجودة مثل التركيز على العميل والتحسين المستمر... الخ. وهي وثيقة معتمدة وموقعة من قبل مدير الجمعية، كما تم نشرها وإيصالها إلى جميع العاملين في الجمعية. |
| الرؤية | تصف باختصار الطموحات التي تسعى الجمعية لتحقيقها. |
| الرسالة | تصف الغاية التي من أجلها وجدت الجمعية. |
| الهدف | الهدف يصف شيئاً يجب إنجازه أو نقطة من النقاط المستهدفة الوصول إليها، وينبغي أن يكون الهدف ذكياً smart (قابل للقياس - واقعي - محدد بزمن - متفق عليه). |
| خطة العمل (الخطة التشغيلية) | منهجية عملية محددة للوصول لنتائج متفق عليها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. |
| الأطراف المعنية | أي جهة قد تؤثر أو تتأثر بها أو منها الجمعية. |
| الأطراف المعنية الداخلية | منسوبي الجمعية من العاملين بمختلف فئاتهم ومواقعهم ومسمياتهم الوظيفية. |
| الأطراف المعنية الخارجية | كافة المؤسسات والأفراد ذات العلاقة بالجمعية من خارج نطاق منسوبيها. |
| المؤثرات/القضايا الداخلية | العوامل الداخلية الإيجابية أو السلبية التي تؤثر على توجهات الجمعية الاستراتيجية والنتائج المخاططة لها مثل (قيم الجمعية، ثقافة العاملين في الجمعية، المعرفة التي يمتلكها العاملون وآلية تداولها، أداء الجمعية). |
| المؤثرات/القضايا الخارجية | العوامل الخارجية الإيجابية أو السلبية التي تؤثر على توجهات الجمعية الاستراتيجية والنتائج المخاططة لها مثل (عوامل البيئة الخارجية، اقتصادية، قانونية، تقنية، تنافسية، اجتماعية... الخ). |

| | | | |
|----------------|----------------|--|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

| | |
|--|-------------------------|
| الشخص أو المنظمة أو ينوب عنه في تحرير الشكاوى. | صاحب الشكاوى |
| تعبير عن عدم الرضاء يُحرر للجمعية في ما يتعلق بالخدمات المقدمة أو على إجراءات معالجة الشكاوى ذاتها حيث يكون متوقعا وجود رد فعل أو حل واضحا أو ضمناً. | الشكاوى |
| الشخص الذي يستلم الخدمة من الجمعية. | العميل |
| إدراك العميل لمستوى الخدمة التي تحقق متطلباته. | رضا العميل |
| تفاعل الجمعية مع العميل من خلال الخدمة المقدمة. | خدمة العملاء |
| الآراء والتعليقات والتعبيرات والملاحظات ذات الأهمية بالخدمات المقدمة أو إجراءات معالجة الشكاوى. | التغذية الراجعة |
| شخص أو مجموعة مهتمة بأداء الجمعية أو نجاحه. | الطرف المهتم |
| شيء مطلوب أو مرجو وذو علاقة بمعالجة الشكاوى. | معالجة الشكاوى بموضوعية |
| المقا صد والاتجاهات العامة الخاصة بالجمعية والمتعلقة بإجراء معالجة الشكاوى كما يتم التصريح بها رسمياً من قبل الإدارة العليا. | سياسية معالجة الشكاوى |
| مجموعة من الأنشطة المتداخلة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات. | العملية |
| وحدة داخلية تختص بمعالجة الشكاوى من أجل زيادة ولاء العملاء وضاهم، وكذلك لتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة. | خدمة العملاء |

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

4 سياق الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

4.1 مجال عمل الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

1. مجال عمل الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) هو رعاية الأيتام فاقدى الأب وأمهم.
2. تقع الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) في المملكة العربية السعودية- مدينة الرياض.
3. تتكون جمعية (إنسان) من مجموعة من الإدارات والأقسام المساندة حسب الهيكل التنظيمي.
4. الهدف من إنشاء الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) هو رعاية الأيتام (راجع التعريفات)
5. رؤية ورسالة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

الرؤية:

الريادة في تمكين المستفيد بمهنية عالية عبر منظومة مستدامة.

الرسالة:

جمعية أهلية تعنى بأيتام منطقة الرياض وأمهاتهم لتمكينهم من حياة كريمة ببرامج نوعية و جودة عالية وأسلوب متميز تكسبها ثقة المجتمع.

القيم:

| | | |
|---------------|----------------|-------------------|
| العدالة | التميز والجودة | كرامة المستفيد |
| العمل الجماعي | الولاء | النزاهة والشفافية |

المحاور الاستراتيجية:

- رفع نسبة الإنجاز في التحول من العمل الرعوي • تكوين م صدر د خل ذا تي ومت نامي من تطوير إلى العمل الإنتاجي.
- توطيد وتوكيد العلاقة مع الشركاء • تطبيق أساليب ومتطلبات الإدارة الرشيقة. الاستراتيجية.

الأهداف الاستراتيجية:

- (1) نشر ثقافة الاعتماد على النفس.
- (2) تمكين المستفيدين من توليد مداخيل ذاتية.
- (3) تأهيل وتوظيف المستفيدين.
- (4) بناء الصندوق الاستثماري واستثمار أصوله.
- (5) توطيد العلاقة مع الشركاء الاستراتيجيين.
- (6) تطوير وسائل جمع التبرعات.
- (7) تحسين الوسائل الإدارية للخدمات المقدمة.
- (8) خفض المصاريف التشغيلية.
- (9) الوصول إلى مستوى الإدارة الرشيقة.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

المؤثرات/القضايا الداخلية والخارجية للجمعية:

القضايا الداخلية (نقاط الضعف)

- لا يوجد منهجية منطقية ومتكاملة للتواصل مع المستفيدين.
- لا يوجد تحليل وقياس لاستطلاعات رأي المستفيدين.
- لا يوجد منهجية منتظمة لتصميم الخدمات وتقديمها للمستفيدين.
- لا يوجد منهجية لتشجيع اسر الجمعية على الاعتماد على أنفسهم عبر تحديد مجالات المشاريع المتوافقة مع ميولهم واتجاهاتهم وسوق العمل وتدريبهم عليها
- لا يوجد منهجية متكاملة لإدارة الشراكات وقياس فائدتها
- لا يوجد لدى الجمعية منهجية متكاملة للتواصل الفعال مع كافة أصحاب المصلحة.
- لا يوجد منهجية متكاملة لتحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات.
- لا تتوفر سياسة متكاملة لإدارة المعرفة بالجمعية
- لا يوجد منهجية لأرشفة الوثائق والمستندات والصور.
- ضعف التقارير المالية والتحليلات الدورية التي يمكن اتخاذ قرار عليها من الإدارة العليا
- لا يتوفر نظام فعال لقياس ومراجعة وتطوير نتائج الأداء المؤسسي.
- عدم تطوير الهياكل التنظيمية وتحليل وتوصيف وتقييم الوظائف وتخطيط المسارات الوظيفية والتدرج الوظيفي لكافة الوظائف المختلفة وبما يدعم تحقيق الخطة الاستراتيجية للجمعية.
- لا يتوفر نظام لتقييم أداء الموارد البشرية بشكل عادل وفق الجدارات الوظيفية وقياس مدى تحقيق الموظفين لأهداف تتناغم مع أهداف الجمعية.
- لا يوجد منهجية لقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين.
- عدم وجود منهجية لتطوير وتطبيق استراتيجية متكاملة لإدارة المباني والمعدات والممتلكات الأخرى.
- ضعف دور المراجعة الداخلية المرتبط مع مجلس الإدارة
- لا توجد منهجية لإعداد الموازنات والتخطيط المالي قصير وطويل الاجل

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

القضايا الداخلية (نقاط القوة)

- السمعة الإيجابية التي تحققت للجمعية في ظل تشرفها ان كان تأسيسها وادارتها على مدى 13 عاما من خادم الحرمين الشريفين
- عدد فروعها والمستفيدين من خدماتها والمساحة الجغرافية التي تخدمها
- تشجيع مشاريع وبرامج الجودة والمشاركة في برامج وجوائز الجودة والتميز محليا ودوليا ووصولها على العديد من جوائز التميز وأنظمة الجودة
- الكفاية المالية للجمعية وحجم الأصول.
- توفير بيئة مشجعة للإبداع والابتكار وتحفيز ورعاية المبدعين.
- تنوع الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين
- الدعم الاعلام والمؤثرين والمشاهير مما منحها مساحة انتشار موثوقة.
- وجود خطة استراتيجية وخطط تشغيلية مفعلة
- وجود كوادر متخصصة في البحث الاجتماعي
- الشفافية والوضوح مع كافة الأطراف ذات العلاقة
- وضوح الهيكل التنظيمي للجمعية والصلاحيات والمسؤوليات لكافة العاملين
- تصنيف واضح للمتعاملين في الجمعية، فقد تم تصنيفهم لفئات مختلفة حسب الخدمات المقدمة إليهم، حسب احتياجاتهم أو الفئات العمرية، توفر أنظمة تقنية
- وجود مقرها الرئيسي- بمدينة الرياض وعدم وجود جمعيات مماثلة لها في مجال رعاية الأيتام على مستوى منطقة الرياض

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  الجمعية الخيرية لرفع جودة العمل SAUDI SOCIETY FOR QUALITY IMPROVEMENT | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

القضايا الداخلية (الفرص)

- رفع كفاءة الانفاق في المشتريات او التوريدات مع المتعهدين
- تحسين تجربة عملاء الجمعية في الحصول على الخدمة وايصال صوتهم من استفسارات او شكاوى والعمل على علاجها في حينه
- التوسع في افتتاح فروع ومكاتب إعلامية لتغطية مدينة الرياض الإدارية
- بناء منهجية لقياس جودة الحياة وإسعاد المستفيدين عبر تصميم وتطوير وتقديم برامج جديدة استجابة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم
- رفع قدرات الجمعية وتعزيز مواردها من خلال زيادة جاذبيتها وقدرتها على استقطاب الكفاءات المميزة، وتنمية وتطوير كفاءات ومهارات موظفيها.
- تقييم مدى فعالية الشراكات الحالية من أجل تعظيم الفائدة منها أو استبدالها إذا دعت الحاجة.
- تحويل العمليات والإجراءات التدفقية لاستملاك الأوقاف إلى عمليات وإجراءات رشيقة. وتبسيط حوكمة وإجراءات شراء الوقف وتقليل المدة الزمنية للحصول على الموافقات
- دعم الجمعية في تحقيق هدفها للوصول إلى الاكتفاء الذاتي.
- دعم الأبحاث والدراسات العلمية المتعلقة باليتميم.
- وضع منهجية متكاملة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية وإبراز نجاحاتها في تمكين المستفيدين.
- وضع منهجية متكاملة لتطوير السياسة الإعلامية وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم للمعنيين.
- التحول الرقمي في كافة الاعمال والاستغناء عن الورق وضمان تبادل المعلومات.
- تطوير محتوى الأنظمة المالية والمحاسبية والإدارية والرقابية وقدرتها على تقديم بيانات رقمية.
- تطبيق نظم فعالة لتخطيط وإعداد الموازنة والتقارير المالية وتحليل بياناتها.
- رفع كفاءة الانفاق بما لا يؤثر على جودة الخدمات عبر دراسة المصاريف وطرق خفض بعضها.
- حصر وتحديد كافة العمليات الرئيسية والفرعية المتبعة في الجمعية، ودراسة الإجراءات المتعلقة بها في وضعها الحالي وذلك لتحديد الفجوات ومناطق التحسين.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

القضايا الداخلية (التحديات/المخاطر)

- السمعة والصورة الذهنية التي ترسم عن العمل الخيري من جهات إعلامية وأفراد مؤثرين تؤثر على مصداقية ودور الجمعيات والعمل الخيري عموماً لدى فئات المجتمع المتخلفة
- خطر استمرار استنفاد الرعاية المالية الثابتة لمعظم موارد الجمعية
- الاستقرار الإداري على مستوى الإدارة التنفيذية والذي يؤثر على تنفيذ الاستراتيجية والخطط التنفيذية
- المخاطر المالية في ظل الوضع الاقتصادي العالمي والضرية المضافة مما يؤثر على حجم التبرعات المالية
- الاستدامة المالية
- ظهور منصات حكومية لجمع التبرعات
- تسرب القيادات المتميزة وندرة استقطاب الكفاءات المتميزة في ظل ضعف الحوافز والمزايا
- الأنظمة والإجراءات الصادرة من الجهات الاشرافية.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

الأطراف المعنية

| | |
|--|--------------------------|
| ويقصد بالأطراف المعنية الداخلية هم منسوبي الجمعية من العاملين بمختلف فئاتهم ومواقعهم ومسمياتهم الوظيفية وهم: | الأطراف المعنية الداخلية |
| تعريفهم | الأطراف |
| هم الأعضاء المؤسسين والمساهمين في اتخاذ القرارات الرئيسية على مستوى الجمعية. | • الجمعية العمومية |
| هم أعضاء الإدارة العليا. | • مجلس الإدارة |
| هم الأعضاء المكلفين من مجلس الإدارة بتسيير أعمال الجمعية. | • اللجنة التنفيذية |
| هم كافة منسوبي الجمعية من الموظفين بمختلف تخصصاتهم. | • العاملون |

| | |
|---|--------------------------|
| ويقصد بالأطراف المعنية الخارجية هم كافة المؤسسات والافراد ذات العلاقة بالجمعية من خارج نطاق منسوبيها وهم: | الأطراف المعنية الخارجية |
| تعريفهم | الأطراف |
| هم الأيتام وأسراهم | • المستفيدون |
| • الجهات الحكومية التي تتعامل معها الجمعية أو تتأثر أو تؤثر عليها. الجهات التي لديها مسؤوليات للرقابة على الجهات الحكومية ومتابعتها مثل: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي. | • الجهات الاشرافية |
| الجمعية العمومية – مجلس الإدارة – المجلس التنسيقي | • المجالس الاشرافية |
| الأفراد الذين يقدمون جميع أنواع الدعم للجمعية. | • الداعمون |
| الجهات التي يتم التعاقد معها لتقديم منتجات أو خدمات بمقابل مالي. | • الموردون |
| الجهات التي يتم توقيع اتفاقيات شراكة معهم لتحقيق مصالح مشتركة. | • الشركاء |

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

4.2. احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

| الأطراف المعنية الداخلية | |
|--------------------------|---|
| التصنيف | الاحتياجات والمتطلبات والتوقعات |
| الجمعية العمومية | <ul style="list-style-type: none"> تطبيق مبادئ الحوكمة والأنظمة واللوائح والسياسات - تزويدهم بالتقارير الدورية للأداء. |
| مجلس الادارة | <ul style="list-style-type: none"> التزام الجمعية بالأنظمة واللوائح تدريب وتأهيل العاملين بالجمعية التكامل والموائمة مع توجهات الجمعية. |
| اللجنة التنفيذية | <ul style="list-style-type: none"> التزام الجمعية بالأنظمة واللوائح تدريب وتأهيل العاملين بالجمعية التكامل والموائمة مع توجهات الجمعية. |
| المدير العام | <ul style="list-style-type: none"> تحليل البيانات والتقارير لكافة المعلومات والأنظمة وقواعد البيانات بالجمعية في لوحة واحدة Dashboard لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وبالشكل المناسب. |
| العاملون | <ul style="list-style-type: none"> تبادل ونقل المعارف والافكار والمصادر. اتاحة المواد التدريبية بشكل دائم وتقني. المشاركة في المؤتمرات المتخصصة بالتخصص التدريب (عن بعد) للحصول على شهادات اجتياز. الهوايات المشتركة مع العاملين بالجمعية. بيئة عمل مريحة وأمنة. صلاحيات تتناسب مع المهام. تقدير العاملين وتحفيزهم. |

| | | | |
|----------------|----------------|--|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

الأطراف المعنية الخارجية

| التصنيف | الاحتياجات والمتطلبات والتوقعات |
|-------------------|--|
| المستفيدون | <ul style="list-style-type: none"> الدخول على كافة الخدمات ذات العلاقة. تحميل كافة الخدمات. توفر الأدلة والاجراءات للخدمات والمنتجات. توفير وسائل الاتصال للخدمات والمنتجات توفر محتوى رقمي بشكل مناسب مدعوم بالصور ومقاطع الفيديو التوضيحية. |
| الجهات الاشرافية | <ul style="list-style-type: none"> البيانات المفتوحة على موقع الجمعية. تطبيق اللوائح والأنظمة. |
| المجالس الاشرافية | <ul style="list-style-type: none"> أفضل الممارسات التي تميز الجمعية. التزام الجمعية بالأنظمة واللوائح |
| الداعمون | <ul style="list-style-type: none"> الابداع والابتكار في الخدمات والمنتجات الاطلاع على نتائج وأثر الدعم عرض التجارب والمشروعات الناجحة على موقع الجمعية. |
| الموردون | <ul style="list-style-type: none"> التعرف على الجمعية ومؤسسيها. الالتزام بالضوابط التعاقدية في الصرف المالي |
| الشركاء | <ul style="list-style-type: none"> معرفة تاريخ الجمعية ونشأتها. مؤسسين الجمعية. صور وذكريات الجمعية. التقارير |
| القطاع غير الربحي | <ul style="list-style-type: none"> المبادرات التي قامت بها الجمعية في المشاركة المجتمعية. الجهات التي تتعاون معها الجمعية ونوعية المشاركة معها على موقع الجمعية. |

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

4.3. مجال تطبيق نظام إدارة الجودة

يتم تطبيق جميع متطلبات المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9001:2015 في المجال التالي:
رعاية الأيتام بمنطقة الرياض ويتم تطبيق هذا المجال ضمن الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) على جميع الإدارات والفروع بما في ذلك الأنشطة التي تنفذ من قبل المزودين الخارجيين.

- البنود غير المستخدمة

بند رقم 7.1.5 موارد المراقبة والقياس

4.4. نظام إدارة الجودة والعمليات المنبثقة عنه

4.4.1 قامت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بإذ شاء نظام إدارة الجودة وتطبيقه على كافة إدارات الجمعية، مع مراقبته بشكل دوري ومستمر من أجل تحسينه وتطويره.

قامت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) ببناء نظام الجودة من خلال منهجية العمليات على النحو الآتي:

1. تحديد العمليات الرئيسية والمساندة في الجمعية.
2. تحديد مدخلات ومخرجات كل عملية.
3. تحديد تداخل هذه العمليات وتكاملها.
4. تحديد آليات لمراقبة وضبط العمليات وقياس فعاليتها وكفاءتها.
5. تحديد الموارد اللازمة لكل عملية.
6. تحديد الصلاحيات والمسؤوليات في كل عملية.
7. تحديد المخاطر والفرص المؤثرة على العمليات.
8. تقييم العمليات بناء على المؤشرات المحددة لكل عملية لتحسينها.

4.4.2 قامت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) لدعم نظام إدارة الجودة وتيسير مراقبته وضبطه بما يلي:

1. المحافظة على المعلومات الموثقة اللازمة لدعم العمليات (إجراءات، سجلات، أدلة عمل، نماذج...الخ).
2. المحافظة على المعلومات الموثقة اللازمة لمراقبة وقياس أداء العمليات كما خطط لها.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

5. القيادة

5.1. القيادة والالتزام

5.1.1. عام

- الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) أخذت على عاتقها الالتزام بدعم نظام الجودة بشكل مستدام من خلال:
1. المتابعة الدقيقة لضمان فعالية نظام الإدارة: (التقارير الدورية، المراجعة الإدارية...الخ).
 2. التأكد من أن سياسة وأهداف الجودة قد تم تحديدها بناء على طبيعة عمل الجمعية وتوجهاتها الاستراتيجية
 3. تكامل نظام إدارة الجودة مع كافة أعمال وأنشطة الجمعية.
 4. ترسيخ الثقافة المبنية على إدارة العمليات وتوقع المخاطر (حد صر المخاطر ب شكل دوري والتخطيط للتعامل معها وتقليل أثرها)
 5. التأكد من توفر الموارد اللازمة لنجاح عمل الجمعية: (توفير الموارد المالية والتقنية والمعرفية والبشرية).6.
 - التأكد من تحقيق نظام الإدارة للنتائج المخطط لها.
 7. مشاركة ودعم العاملين وتوجيههم للمساهمة في رفع كفاءة نظام الإدارة في الجمعية (من خلال الاجتماعات واللقاءات وفرق العمل. الخ)
 8. ترويج التحسين كقيمة وثقافة (من خلال مشاريع التحسين كالجودة والتميز وتحسين بيئة العمل...الخ).
 9. أية أدوار قيادية أخرى تساهم في تطبيق ودعم نظام الجودة.

5.1.2. التركيز على العميل

- تهتم إدارة الجمعية وتعطي أولوية خاصة لخدمة عملائها، ويتجلى ذلك من خلال:
1. معرفة احتياجات العملاء من خلال اللقاءات والزيارات المتكررة والاجتماعات فضلا عن الاستبيانات واستطلاعات الرأي والاقتراحات.
 2. تقييم المخاطر والفرص التي تؤثر على سير العمليات وإيجاد البدائل والحلول.
 3. تقييم رضا العملاء والعمل على رفع مستوى الرضا والاستجابة السريعة لشكاوى المتعاملين.

5.2. سياسة الجودة ومعالجة شكاوى العملاء

5.2.1. وضع سياسة الجودة

وضعت إدارة الجمعية سياسة الجودة بما يتناسب مع سياق العام والتوجه الاستراتيجي للجمعية، وبما يساهم في تحديد الأهداف والالتزام بالمتطلبات وترسيخ ثقافة التحسين المستمر.

سياسة الجودة ومعالجة شكاوى العملاء بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان)

تسعى الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) إلى التميز المؤسسي والاستفادة من أفضل الممارسات والتجارب في مجال رعاية الأيتام، والمساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 في التنمية الاجتماعية.

وإيماناً بأهمية تقديم الخدمات المتميزة أصحاب المصلحة، وتماشياً مع سياق الجمعية وتوجهها؛ فإنها تلتزم لأصحاب المصلحة بما يلي:

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

- تقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة من خلال الإجراءات الفعالة وتحقيق متطلباتهم، وتجاوز توقعاتهم والعمل على رضاهم.
- العمل وفق قيم سامية تحفظ كرامة المستفيدين وتراعي مشاعرهم أثناء تقديم الخدمات لهم.
- التميز في تقديم خدمات ذات جودة عالية عبر منظومة مستدامة وشراكات استراتيجية.
- إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة بناء على متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015 وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة وتقييم الفرص للتحسين المستمر.
- الاهتمام با ستفسارات و شكاوى أصحاب المصلحة والعمل على معالجتها وفق نظام إدارة الجودة لمعالجة الشكاوى ISO 10002:2018
- تحديد أهداف للجودة قابلة للقياس ومتابعة تنفيذها من خلال توفير الموارد اللازمة وتحديد المسؤوليات والصلاحيات داخل الجمعية.
- الامتثال لجميع القوانين واللوائح والسياسات ذات الصلة في المملكة العربية السعودية التي تحقق الشفافية والنزاهة.
- تأهيل وتطوير العاملين المستمر لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء من خلال توفير بيئة عمل محفزة وإبداعية والعمل بروح الفريق الواحد لتعزيز ولاء العاملين.
- تشجيع أصحاب المصلحة على التواصل المستمر مع الجمعية، والاهتمام بمقترحاتهم، والرد على استفساراتهم، ومعالجة الشكاوى.

وتأكيداً لذلك فقد أتاحت الجمعية القنوات التالية لتقديم الشكاوى والرد على الاستفسارات واستقبال المقترحات على الوسائل التالية:

| المسؤول | كيفية التواصل | قنوات التواصل | |
|-------------------------|-----------------------|----------------------|-----------|
| مسؤول خدمة العملاء | مقابلة العميل | مقر الإدارة العامة | |
| مسؤول خدمة العملاء | اتصال هاتفي | 8001241777 | |
| مسؤول التواصل الاجتماعي | التواصل الاجتماعي | Twitter | @ensanorg |
| | | Snapchat | ensanorg |
| مسؤول خدمة العملاء | WhatsApp Chatbot | 0503850244 | |
| مسؤول خدمة العملاء | ارسال بريد الالكتروني | contact@ensan.org.sa | |

وتلتزم الجمعية بالرد على الشكاوى/الاستفسارات الداخلية خلال يومي عمل، والشكاوى/الاستفسارات المتعلقة بالجهات الخارجية حسب رد الجهة

5.2.2. نشر سياسة الجودة

- قامت إدارة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بإيصال سياسة الجودة من خلال:
1. توثيق سياسة الجودة واعتمادها.
 2. نشر سياسة الجودة من خلال قنوات التواصل المختلفة مع توضيح المفاهيم المنبثقة عنها من أجل العمل بها.
 3. توفير سياسة الجودة للأطراف المعنية حيثما كان ذلك مناسباً.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

5.3. تحديد المسؤوليات والأدوار والصلاحيات الإدارية

1. قامت إدارة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بتحديد الأدوار الوظيفية والمسئوليات والصلاحيات من خلال الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي المحدد من قبل الإدارة العامة للجمعية.
2. كما يصدر مدير عام الجمعية بشكل دوري قرارا يوضح الأدوار الوظيفية لكل إدارة وإدارة مع تحديد النواب
3. تقوم الجمعية بالتحقق من فاعلية الهيكل الإداري في تحقيق سياسة وأهداف الجودة وأية تغييرات قد تؤثر عليه

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

6. التخطيط

6.1. الإجراءات المتبعة لتحديد المخاطر والفرص في الجمعية

6.1.1. بالجمعية، فإن إدارة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) تراجع بشكل دوري المخاطر والفرص المؤثرة على الجمعية، وذلك من أجل:

1. ضمان أن نظام إدارة الجودة قد حقق النتائج المرجوة.
2. تعظيم الفرص واستغلالها.
3. تقليل الآثار السلبية للمخاطر.
4. تحقيق التحسين المستمر.

6.1.2. قامت إدارة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) لمواجهة المخاطر بما يلي:

1. وضع الخطط الكفيلة بالتعامل مع المخاطر المحتملة.
 2. إدراج هذه الخطط ضمن الإجراءات والأنشطة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) ضمن نظام إدارة متكامل وشامل.
 3. تقييم مدى فعالية هذه الأفعال المتبعة لمواجهة المخاطر بشكل دوري.
- وتعتمد الجمعية بشكل كامل على دراسة نقاط القوة والضعف (SWOT) ومنها تعتمد الإدارات بشكل مستقل داخلي على المخاطر والتحديات والفرص داخل إجراءاتها ومن أحد الأدوات تقييم فاعلية الفرص والمخاطر الداخلية للإدارات المراجعة الداخلية إن لزم الأمر بعد اصدار حالات عدم المطابقة ذات العلاقة إن وجدت.
- يجوز لكل مدير إدارة وصاحب إجراء إعادة تقييم الفرص والمخاطر الخاصة بالحذف والاضافة والتعديل والاستحداث وفق نموذج اصدار/تعديل/الغاء وثيقة (ENSAN:7.6) مرة واحدة كل عام عند الحاجة.

6.2. أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

- 6.2.1. قامت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بوضع أهداف للجودة تتوافق مع التوجه الاستراتيجي للجمعية، ومنسجمة مع سياسة الجودة للجمعية ويتضمن هذه الخطة مجموعة من الأهداف الذكية (SMART) لتحقيق مستويات متقدمة من رضا المتعاملين والجهات المهتمة ذات العلاقة.
- 6.2.2. قامت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) من خلال الإدارات المختلفة بوضع الخطط التشغيلية الكفيلة بتحقيق الأهداف متضمنة المسؤوليات والموارد اللازمة والجدول الزمنية للإنجاز ومؤشرات القياس.
- 6.2.3. تعتمد إنسان على الخطة التشغيلية المعتمدة سنويا كأهداف سنوية وكمؤشرات أداء للإدارات وتراقب ببطاقة الأداء المتوازن. بغرض التقييم والمتابعة.

6.3. التخطيط للتغيرات

- تتعامل الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) مع عملية التغيير في نظام إدارة الجودة من خلال:
1. تحديد الحاجة الحقيقية للتغيير ومدى أثارها المحتملة على العملية التشغيلية.
 2. مدى توفر الموارد اللازمة للتغيير.
 3. تحديد المسؤوليات والصلاحيات لإدارة عملية التغيير.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

7. الدعم

7.1. الموارد

7.1.1. عام

قامت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) ممثلة بإدارتها العليا بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وتحسينه، من خلال:

1. الأخذ في الاعتبار كفاية الموارد الداخلية في الجمعية والقيود التي من الممكن أن تؤثر في توفير تلك الموارد.
2. تحديد الموارد المطلوبة من المزودين الخارجيين.

7.1.2. العاملون في الجمعية

تعتمد الجمعية على مجموعة من العاملين ذوي الكفاءة اللازمة لتحقيق متطلبات نظام إدارة الجودة وتشغيل والتحكم في العمليات.

7.1.3. البنية التحتية

تتوفر في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بنية تحتية قوية تضمن تقديم الخدمات بجودة عالية وتشمل البنية التحتية في الجمعية:

1. يتم تحديد احتياجات البنية التحتية من مباني ومستودعات ومستلزمات كمبيوتر. برامج ووسائل نقل...الخ) خلال فترة الخطة.
2. يتم تزويد مستودعات الجمعية بوسائل الأمان من عمل نظام الإطفاء والإنذار، كذلك يجب وجود طفايات حريق بالمستودعات ويتم التحكم بالطفايات من جانب أمين المستودع حسب النظام المتبع بمعنى تجديد الطفايات في موعدها.

7.1.4. البيئة العامة لتشغيل العمليات

يتم تنفيذ عمليات التشغيل والصيانة والعمليات المساعدة داخل الجمعية ضمن بيئة عمل تتميز بما يلي:

1. أمنة، ومريحة وهادئة.
2. خالية من التعقيدات النفسية والعاطفية.
3. الظروف الفيزيائية مناسبة من حيث درجة الحرارة والتعرض للشمس، وتعتبر معدات السلامة الشخصية من الأساسيات في عمليات التشغيل والصيانة والعمليات المساعدة

7.1.5. موارد المراقبة والقياس اللازمة

هذه الفقرة من المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015 غير مطبقة (مستخدمة) لمجال عمليات الجمعية. نظراً لأن مجال عمل الجمعية ليس مجال إنتاجي.

7.1.6. إدارة المعرفة

يتم إدارة وتداول المعرفة في الجمعية من خلال:

1. قنوات التواصل المختلفة ومن خلال اللقاءات وورش العمل وفرق العمل.
2. تأهيل القيادات في الجمعية وعمليات الدوران الوظيفي داخل الجمعية.
3. نقل المعرفة إلى العاملين الجدد من خلال برامج التدريب على رأس العمل.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

4. قناة الجمعية على you tube

يتكون المخزون المعرفي للجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) من نوعين للمصادر:

- المصادر الداخلية :

1. الملكية الفكرية لعدة تصميمات خاصة بالجمعية.

2. الخبرات العملية للعاملين في الجمعية

3. الدروس المستفادة من حلقات النقاش واللقاءات والعروض الدورية للعاملين

- المصادر الخارجية :

1. المواصفات القياسية المحلية والعالمية (مثل مواصفة الأيزو ، المواصفة القياسية السعودية...الخ)

2. المؤتمرات والمنتديات.

3. التغذية الراجعة من الجهات ذات العلاقة.

7.2. الكفاءات

تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) للتحقق من كفاءة العاملين في مواقعهم بما يلي:

1. تحديد الكفاءات والجدارات المطلوبة لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بعمليات التشغيل والصيانة والعمليات المساندة والعمليات ذات العلاقة.

2. تغطية الاحتياجات التدريبية للعاملين من خلال المشاركة في الدورات التدريبية التي توفرها الجمعية من خلال التدرج الوظيفي، بالإضافة إلى البرامج الموجهة.

3. توظيف الكفاءات من خارج الجمعية حسب الاحتياج وضمن اللوائح المعمول بها في الجمعية.

4. حفظ السجلات التي تتعلق بجدارة العاملين ومؤهلاتهم وخبراتهم لاستخدامها في التخطيط لتأمين الكفاءات اللازمة بشكل مستمر وعند الطلب.

7.3. التوعية

تحرص إدارة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) على توعية العاملين بما يلي:

1. سياسة الجودة.

2. مدى مساهمة العاملين كافة في رفع أداء الجمعية

4. الآثار السلبية لعدم تطبيق مبادئ الجودة.

وتحقيق النجاح المستدام.

يتم ذلك من خلال الاجتماعات واجتماع مراجعة الإدارة والذي يعرض فيه سياسة وأهداف الجودة ومؤشرات الأداء.

7.4. الاتصال الداخلي والخارجي

قامت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بتحديد احتياجات التواصل الداخلي والخارجي من خلال تحديد الادارات المعنية وآليات التواصل والأوقات المحددة لذلك مع تحديد المسئوليات والموارد اللازمة لذلك.

7.5. المعلومات الموثقة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

7.5.1. عام

يتضمن نظام إدارة الجودة في الجمعية جميع الوثائق التي تؤثر في أداء الجمعية وتساهم في التحسين المستمر (سياسة الجودة، الإجراءات، السجلات، تعليمات العمل، الوثائق الخارجية...الخ)

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

يقوم مديري الإدارات بالدخول على المنصة الوطنية الموحدة [/https://www.my.gov.sa](https://www.my.gov.sa) ومركز المعرفة (الأنظمة واللوائح) [/https://hrsd.gov.sa](https://hrsd.gov.sa) لوزارة الموارد البشرية بغرض الحصول على آخر تحديث للوائح والأنظمة.

7.5.2. إنشاء وتحديث الوثائق في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

1. لدى إنشاء الوثائق في الجمعية، يتم تعريفها وتمييزها من خلال نظام ترميز معتمد من إدارة الجودة في الجمعية.
2. يتم الاحتفاظ بالوثائق على الرابط الإلكتروني على موقع الجمعية
3. يتم مراجعة الوثائق من قبل مالكي الوثائق واعتمادها من مدير عام الجمعية أو من ينوب عنه.

7.5.3. ضبط المعلومات الموثقة في الجمعية

1. بعد اعتماد الوثائق يتم إرسالها لإدارة الجودة بالجمعية لرفعا على الرابط الإلكتروني المعتمد للجمعية.
2. يتم ضبط المعلومات الموثقة في الجمعية حسب إجراء التحكم في المعلومات الموثقة
3. جميع الإدارات والإدارة في الجمعية مسؤولة عن الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة الخاصة بالعمليات ذات العلاقة وأية وثائق تؤثر في نظام إدارة الجودة.
4. تعتمد الجمعية على النسخ الإلكترونية بصيغة PDF على ملف المشاركة الداخلي وغير مسموح بالتعديل الا لمديري التخطيط والجودة، على ان تكون نسخ WORD مع مديري التخطيط والجودة وتتولى عملية حفظ النسخ الاحتياطية إدارة الجودة مع إدارة تقنية المعلومات، وفي حال أي طلبات للحذف/التعديل/إضافة/إلغاء تراقب من خلال إدارة الجودة.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

8. التشغيل

8.1. تخطيط وضبط عمليات التشغيل:

1. تتم إدارة العمليات التشغيلية وتقديم الخدمات من خلال إجراءات مخططة ومتسلسلة تبدأ من تحديد متطلبات العملاء والجهات الخارجية
2. يتم التحقق من توفر كافة الموارد اللازمة لتنفيذ عمليات التشغيل وتقديم الخدمات
3. يتم الاحتفاظ بكافة الوثائق المتعلقة بعمليات التشغيل ضمن المدة المقررة للتحقق من مدى فعاليتها والعمل على تحسينها.
4. في حالة حدوث أية تغييرات يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان عدم حدوث أية آثار غير مرغوبة قد تؤثر على عمليات التشغيل أو على رضا المتعاملين أو الشركات ذا العلاقة.
5. العمليات التي تنفذ عن طريق مزود خارجي يتم التخطيط المسبق لها مع الجهة المزودة لتحديد المتطلبات والإطار العام، ويتم ضبط ومراقبة تلك العمليات من قبل الإدارات ذات العلاقة (التشغيل والصيانة والدعم الفني)

8.2. متطلبات المنتج والخدمات

8.2.1. التواصل مع العملاء والجهات الخارجية

يتم التواصل مع العملاء والجهات الخارجية من أجل:

1. تحديد متطلبات المنتج والخدمات
2. استلام الطلبات والتغيرات وتحديد كيفية التعامل مع تلك التغييرات
3. استقبال أية ملاحظات أو شكاوى أو اقتراحات حول المنتج أو الخدمات المقدمة
4. توضيح تعليمات المحافظة على ممتلكات العملاء
5. الاتفاق على أية متطلبات إضافية احترازية، لمواجهة أية عوائق أو عقبات.
6. يتم التواصل مع العملاء من خلال: الزيارات اليومية (الاتصالات التليفونية) الاستبيانات وذلك فيما يتعلق:
 - معلومات عن المنتج.
 - الاستفسارات وذلك من خلال تناول التعديلات على العقود والطلبات.
 - البيانات التي تم أخذها من العملاء متضمنة شكاوى العملاء.

8.2.2. تحديد متطلبات المنتج والخدمات

تقوم شركة بتحديد متطلبات المنتج والخدمات المقدمة للعملاء ويتم التأكد من أن:

1. متطلبات المنتج والخدمات تم تعريفها شاملة المتطلبات القانونية والتشريعية ذات العلاقة والمتطلبات المعمول بها في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان).
2. مقدرة الجمعية على تلبية الاستحقاقات والمطالبات ذات العلاقة بالمنتج والخدمات المقدمة.
3. تناول الطلبات.
4. يتم تناول الطلبات المباشرة من العملاء أو لمكاتب البيع الفرعية طبقاً للعملية الموثقة.
5. الطلبات لمنتج نمطي.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

8.2.3. مراجعة متطلبات المنتج والخدمات

1. تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بمراجعة كافة المتطلبات المتعلقة بالمنتج والخدمات قبل تقديمها، وتشمل هذه المتطلبات:

- احتياجات العملاء والجهات الخارجية المتفق عليها
- أية متطلبات ضرورية لتنفيذ عمليات التشغيل حتى وأن لم يتم ذكرها في الاتفاقيات والتفاهات،
- متطلبات تتعلق بأنظمة الجمعية وسياساتها.
- المتطلبات القانونية (مثل لوائح الجمعية والأنظمة الحكومية)
- أية تغييرات على ما تم الاتفاق عليه، وكيفية ترتيبها

2. تحتفظ الجمعية بكافة الوثائق المتعلقة بمراجعة متطلبات المنتج والخدمات وكل ما يستجد من متطلبات

3. يجب على الجمعية مراجعة متطلبات المنتج قبل الالتزام بتوريد المنتج للعملاء، وفي حالة عدم وجود أصناف يتم إبلاغ العملاء بذلك، على أن يتم التأكد مما يلي:

- متطلبات المنتج

- متطلبات العملاء

4. الجمعية لديها المقدرة على تحقيق المتطلبات المحددة.

5. اعتماد متطلبات العملاء من الجمعية يعنى قبولها وذلك بعدما يقدم العميل متطلبات موثقة والجمعية تكون ملتزمة بالوفاء بالطلب بعد اعتماده.

8.2.4. التغييرات على متطلبات المنتج والخدمات

عندما يتم إحداث أي تغيير على متطلبات المنتج أو الخدمات، يتم التحقق من وصول الوثائق ذات العلاقة إلى الأشخاص المعنيين من خلال التنسيق بين الإدارات ذات العلاقة.

8.3. تصميم وتطوير المنتجات والخدمات

8.3.1. عام

تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) بإنشاء وتنفيذ وصيانة وتطوير عملية التصميم للمنتجات المقدمة.

8.3.2. تخطيط التصميم والتطوير

أثناء تحديد مراحل وضوابط عملية التصميم والتطوير، نراعي ما يلي:

1. طبيعة ومدة وتعقيد أنشطة التصميم والتطوير.
2. مراحل العملية المطلوبة، متضمنة مراجعات التصميم والتطوير القابلة للتطبيق
3. أنشطة التحقق وقرار الصلاحية المطلوبة لعملية التصميم والتطوير؛
4. المسؤوليات والصلاحيات المضمنة في عملية التصميم والتطوير؛
5. الاحتياجات من الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات؛
6. الحاجة على ضبط وإدارة العلاقات المتداخلة بين الأشخاص المشاركين في عملية التصميم والتطوير؛
7. الحاجة إلى مشاركين الزبائن والمستخدمين في عملية التصميم والتطوير؛
8. المتطلبات ذات العلاقة بتقديم المنتجات والخدمات لاحقاً؛
9. مستوى الرقابة المتوافق لعملية التصميم والتطوير من قبل الزبائن والأطراف المعنية الأخرى ذات العلاقة؛
10. المعلومات الموثقة المطلوبة لإثبات تلبية متطلبات التصميم والتطوير.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

8.3.3. مدخلات التصميم والتطوير

نقوم بتحديد المتطلبات الأساسية لأنواع معينة من المنتجات المقرر تصميمها وتطويرها مع مراعاة ما يلي:

1. المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء
2. المعلومات المتوفرة من أنشطة تصميم وتطوير سابقه مشابهة
3. المتطلبات القانونية والتنظيمية
4. المواصفات القياسية أو أساليب الممارسة التي التزمت المنشأة بتفيذها
5. عواقب الفشل المحتملة نظراً لطبيعة المنتجات والخدمات
6. المدخلات كافية لأغراض التصميم والتطوير وكاملة وواضحة وليس بها أي غموض
7. نقوم بحل أي تعارض موجود بين مدخلات التصميم والتطوير
8. نحتفظ بمعلومات موثقة عن مدخلات عملية التصميم والتطوير.

8.3.4. ضوابط التصميم والتطوير

نعمل على تطبيق ضوابط على عملية التصميم والتطوير للتأكد من أن:

1. النتائج المراد تحقيقها قد حُددت.
2. المراجعات قد أجريت لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير على الوفاء بالمتطلبات
3. أنشطة التحقق قد نُفذت لضمان أن مخرجات التصميم والتطوير تلي متطلبات المدخلات
4. أنشطة مقرر الصلاحية قد نُفذت لضمان أن الخدمات الناتجة تفي بالمتطلبات ذات العلاقة بالتطبيق المحدد
5. أي افعال ضرورية قد أُخذت فيما يخص المشاكل خلال المراجعات أو أنشطة التحقق ومقدار الصلاحية
6. المعلومات الموثقة لتلك الأنشطة مُحفظ بها
7. المراجعات وأنشطة التحقق ومقدار الصلاحية ذات العلاقة بعملية التصميم والتطوير أغراض مستقلة
8. حيث يمكن اجراؤها بشكل منفصل أو مجتمعا بما يتناسب مع المنتجات والخدمات الخاصة بالمنشأة

8.3.5. مخرجات التصميم والتطوير

نتأكد من أن مخرجات عملية التصميم والتطوير:

1. تفي بمتطلبات المدخلات
2. مناسبة وكافية للعمليات اللاحقة ذات العلاقة بتقديم الخدمات والمنتجات؛
3. تتضمن أو تشير إلى معايير قبول المنتج وكذلك المتطلبات ذات العلاقة بالمراقبة والقياس، حسب الاقتضاء؛
4. تحدد خصائص المنتجات والخدمات التي تعتبر أساسية للغرض المقصود منها ولتقديمها الآمن والسليم.
5. ونعمل على الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن مخرجات عملية التصميم والتطوير

8.3.6. تغييرات التصميم والتطوير

1. نقوم بتحديد ومراجعة وضبط التغييرات التي أجريت أثناء عملية التصميم والتطوير أو بعدها، وذلك بالقدر اللازم لضمان عدم وجود ثمة تأثير سلبي على المطابقة للمتطلبات.

2. ونحتفظ بمعلومات موثقة بخصوص ما يلي:

- تغييرات التصميم والتطوير
- الإذن بالتغييرات
- نتائج المراجعة؛
- الأفعال المتخذة لمنع حدوثي تأثيرات سلبية

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

8.4. ضبط العمليات والخدمات والمنتجات التي تتم من خلال مزود خارجي

8.4.1 عام

1. تستعين الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بمزودين خارجيين لتنفيذ بعض الخدمات المساندة مثل عمليات المشتريات الصيانة الفنية صيانة المرافق.
2. تهتم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بوضع ضوابط ومعايير لقبول الأعمال المنفذة من مزودين خارجيين، ويتم تحديدها والاتفاق عليها من خلال العقود والاتفاقيات.
3. بعد استلام العروض الفنية والمالية من الموردين يتم تحليلها من قبل لجنة العروض لاختيار العرض المناسب بناء على معيار الأقل سعر والأعلى جودة أو المعايير التي تحددها اللجنة مستقبلاً عند الحاجة.
4. يتم تقييم الجهات الخارجية بشكل دوري من خلال المعايير المتفق عليها.

8.4.2 ضوابط تقييم المزودين الخارجيين

تقوم الجمعية بالتحقق من أن الخدمات المقدمة من الجهات الخارجية تتوافق مع متطلبات نظام الجودة في الجمعية، من خلال تحديد ضوابط القبول (سواء للمزود الخارجي أو للخدمة المقدمة) يراعى ذكر المزودين الخارجيين.

8.4.3 المعلومات اللازمة عن المزودين الخارجيين

تقوم إنسان بتحديد المتطلبات والشروط قبل الاتصال بالمزود الخارجي، وكما يتم التواصل مع المزودين الخارجيين للتحقق من مقدرتهم على تقديم الخدمات المطلوبة، ويتم التحقق من كفاءة المزودين وقدرتهم على توفير الأدوات والموارد لإنجاز الأعمال ضمن شروط الجمعية ومتطلباتها.

8.5. تقديم المنتج والخدمات

8.5.1 ضبط الأنشطة المتعلقة بتقديم المنتج والخدمات

تقوم الجمعية بتخطيط وتنفيذ عمليات تقديم المنتج والخدمات تحت شروط محددته تشمل:

1. إتاحة المعلومات الموثقة التي تحدد مميزات وخصائص المنتج والخدمات والعمليات المنفذة والنتائج المرجوة
2. توفير البنية التحتية وبيئة التشغيل المناسبة لتنفيذ عمليات التشغيل بما يضمن مطابقة المنتج والخدمات
3. تعيين الكفاءات المطلوبة لعمليات التشغيل وتقديم الخدمات
4. تطبيق الإجراءات المناسبة لمنع الأخطاء البشرية وذلك عن طريق التدريب وإتاحة تعليمات العمل وادله التشغيل.

8.5.2 التعريف والتمييز

1. حيث أن التصنيع لا يمثل جزء من مجال العمل الحالي. لذا هذه الفقرة يتم تطبيقها جزئياً. وهذا الجزء يصف نظام التعريف واقتفاء الأثر الواجب إتباعه عند الطلب.
2. عند وصول المواد في المستودع يتم التحقق منها بواسطة الأفراد المسؤولين عن المستودع للتأكد أن كل الكراتين ومواد التعبئة يوجد عليها العلامة المسجلة للجمعية.
3. يتم تعبئة كل المنتجات في أكياس نايلون ثم في كراتين مميزة بتصميم وألوان والعلامة المسجلة للجمعية. وأيضاً المقاس يتم طباعته على الكرتون بسهولة التعرف على المنتجات.
4. يتم تخزين كل المواد بالمستودع حيث تعرف أماكن لتخزين بواسطة أفراد المستودع.
5. عند مرحلة الاستلام يتم وضع تاريخ الاستلام على الكراتين ويحتفظ رجال البيع بالكراتين الفارغة لبضعة أسابيع بعد عملية التوزيع إلى العملاء. ومن التاريخ الموجود على الكراتين يكون من السهل اقتفاء الأثر إلى

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

المواد المستلمة ومستندات الشراء في حالة وجود أي مشكلة خاصة بجودة المنتجات الموردة إلى العملاء يكون من السهل تحديدها واتخاذ الإجراء التصحيحي الوقائي الضروري.

8.5.3. الممتلكات الخاصة بالعملاء والمزودين الخارجيين

1. تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بتمييز والتحقق والحماية والحفاظ على ملكية العميل (من معدات وادوات وكل ما يخص العميل) بغرض الاستخدام أو إدخالها في الخدمة المقدمة.
2. تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بتمييز والتحقق والحماية والحفاظ على ممتلكات المقاولين والمزودين الخارجيين إلى حين إنجاز المهام الموكلة إليهم.
3. في حالة فقدان أي من هذه الممتلكات يتم إبلاغ العميل أو المزودين مباشرة والاحتفاظ بالسجلات المطلوبة.

8.5.4. الحماية

تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بحفظ مستلزمات الإنتاج والمواد لتكون متوافقة مع احتياجات العمليات الإنتاجية وكذلك مع متطلبات العملاء المختلفة. كما تقوم بحفظ نتائج العمليات الإنتاجية ويشتمل هذا على التمييز والتعريف والتداول التعبئة التخزين الحماية. كما تقوم المستودعات بتطبيق تعليمات التخزين والمناولة الخاصة بالمواد داخل المستودع وتتأكد من توعية العاملين داخل المستودع بهذه التعليمات.

8.5.5. أنشطة ما بعد التسليم

تقوم الجمعية بالوفاء بأنشطة ما بعد التسليم المتعلقة بالمنتجات والخدمات مثل: (الأجهزة الكهربائية... وغيرها) التي يتم توريدها للمستفيدين بناء على الفاتورة الصادرة من المورد، وتكون عملية الضمان للمنتج على المورد. وفيما يتعلق بالمباني والأراضي فتتم من خلال الجمعية بشكل غير مباشر عن طريق التعاقد مع مزودي خدمة خارجيين، وتقوم الجمعية بالمتابعة بصفة دورية.

8.5.6. ضبط التغييرات

لدى إحداث أي تغييرات في الخدمات المقدمة يتم ضبط هذا التغيير من خلال التنسيق بين الإدارات ذات العلاقة، ويتم الاحتفاظ بالوثائق المطلوبة لذلك.

8.6. الإفراج عن المنتج والخدمات

يتم مراقبة وقياس خصائص المنتج للتأكد من مطابقتها للمتطلبات المحددة، ويتم ذلك خلال المراحل المختلفة بدءاً بفحص المدخلات ومروراً بالاختبارات ومراقبة الجودة أثناء مراحل الإنتاج وحتى المنتج النهائي:

1. الإفراج والموافقة على المنتج والخدمات المختلفة حسب نوع الإجراء وذلك من خلال الأشخاص المفوضين ويتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تدل على:

1. مطابقة المتطلبات مع المعايير المعتمدة
2. تبيعه الأشخاص الذين أجازوا الإفراج عن الخدمات

8.7. التحكم في المخرجات غير المطابقة

يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة للتحكم في المنتج/الخدمات غير المطابقة للمواصفات المحددة لمنع تأثير النتائج علي العميل حتى ولو بغير قصد ويتم التعامل مع هذه الحالات غير المطابقة طبقاً لإجراء التحكم في المنتجات/الخدمات غير المطابقة والأفعال التصحيحية، يتم الاحتفاظ بالوثائق التي تبين نوع الخدمات غير المطابقة وكيفية التعامل معها لتقليل أثرها، مع تحديد الشخص المخول بالتعامل مع هذه الحالات.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

9. تقييم الأداء

9.1. المراقبة والقياس والتقييم

9.1.1. عام

- تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بالتقييم لما يلي:
1. النقاط الحاكمة في النظام والمطلوب قياسها (نسب إنجاز أهداف الجودة، رضا العاملين والجهات الخارجية، تقييم أداء الشركاء والمزودين الخارجيين، مؤشرات أداء العمليات، حالات عدم المطابقة).
 2. آليات وأدوات القياس الفعالة (الاستبانات، التقارير السنوي، اللقاءات المخصصة للقياس والتقييم، التدقيق الداخلي والخارجي) ابتداء من أول مارس 2020 تكون آلية وأدوات القياس لإدارة الجودة على أن يكون قبل ذلك الموعد تبعية آلية وأدوات القياس تبع إدارة خدمات المستفيدين.
 3. دورية القياس والتقييم (تحدد من قبل مالك العملية وحسب الأهمية).

9.1.2. رضا العملاء

- تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بجمع البيانات الخاصة بالوكلاء (باعتبارهم العميل النهائي) وذلك للتعرف على مدى تحقيق المتطلبات.
- كما تقوم إدارة الجودة بجمع استبيانات رضا العملاء فيما يخص الخدمات المقدمة ومتابعة الشكاوى ودراسة أسبابها وتحديد أسلوب معالجتها وتلافيها بشكل مبني على خمس عناصر من ISO 10002:2018 وتعد جميعها تحت 9.1.2 وعند الاستناد والمراجعة يذكر أولا البند 9.1.2 ثم ما تحت البند من العناصر التالية:

1. المبادئ الإرشادية لشكاوى العملاء ISO 10002:2018

1. **العامية:** تتقيد الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض بالمبادئ الإرشادية المنصوص عليها في الفقرة الرابعة للقرارات الفرعية والتي تم إعدادها للوصول لمعالجة فعالة ومؤثرة للشكاوى.
2. **الالتزام:** تلتزم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض بتحديد وتنفيذ معالجة الشكاوى معالجة من خلال قنوات الاتصال المتاحة والمذكورة آنفاً.
3. **القدرة:** وفر الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض الموارد الكافية والالتزام بمعالجة الشكاوى، بشكل يمكنه كفاءة وفعالية من حل الشكاوى بشكل مؤتمت أو بالحضور الذاتي.
4. **الشفافية:** يعد الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض بالإبلاغ عن عملية التعامل مع الشكاوى للعملاء والموظفين وغيرهم من الجهات ذات الصلة الأطراف المهتمة. مع تزويد أصحاب الشكاوى بمعلومات كافية عن التعامل مع شكاوهم.
5. **إمكانية الوصول:** عملية التعامل مع الشكاوى في متناول جميع أصحاب الشكاوى. ونسهل تفاصيل تقديم الشكاوى وحلها. عملية معالجة الشكاوى والمعلومات الداعمة لها سهلة الفهم والاستخدام. واضحة لغة. مزودة بالمعلومات والمساعدة في تقديم الشكاوى، بحيث لا يتعرض أي من أصحاب الشكاوى للحرمان، يتم التعامل مع كبار السن والحالات الخاصة وذوي الاحتياجات حسب المقتضى ويكون صاحب الأولوية في الخدمة.
6. **الاستجابة:** يلبي الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض احتياجات وتوقعات العملاء فيما يتعلق بالشكاوى معالجة.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

7. **الموضوعية:** كل شكوى تعالج بطريقة منصفة وموضوعية وغير متحيزة وبشفافية من خلال عملية المعالجة.
8. **الرسوم:** يجب أن يكون الوصول لعملية التعامل مع الشكاوى مجاناً لمقدم الشكوى بدون أي رسوم للخدمة.
9. **سلامة المعلومات:** يتحقق الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض من أن المعلومات المتعلقة بمعالجة الشكاوى دقيقة وليست مضللة، وأن البيانات التي تم جمعها ذات صلة وصحيحة وكاملة وذات مغزى ومفيدة من خلال الأسئلة الأمنية لبداية التعامل.
10. **السرية:** المعلومات الشخصية المتعلقة بصاحب الشكوى متوفرة عند الحاجة، ولكن فقط لأغراض معالجة الشكوى داخل الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض محمية من الكشف من خلال إلزام جميع موظفي الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض قبل التعاقد بسياسية سرية المعلومات، ما لم يوافق العميل أو مقدم الشكوى صراحة على الكشف عنه أو الكشف مطلوب بموجب القانون.
- ملاحظة:** المعلومات التعريفية الشخصية هي المعلومات التي يمكن أن تكون مرتبطة عند الفرد تستخدم لتحديد هويته أو اسمها، ويمكن استرجاعها حسب اسم الشخص وعنوانه وعنوان بريده الإلكتروني ورقم هاتفه أو معرف محدد.
11. **النهج الذي يركز على العملاء:** يعتمد الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض نهج يركز على العملاء فيما يتعلق بمعالجة الشكاوى ويجب أن تكون مفتوحة لردود الفعل.
- المساءلة:** أنشاء وحافظ الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض على المساءلة عن القرارات والإبلاغ عنها الإجراءات المتعلقة بمعالجة الشكاوى.
12. **تحسين:** هدف ادارة العناية بالعملاء زيادة فعالية وكفاءة عملية معالجة الشكاوى.
13. **الكفاءة:** يتمتع موظفو الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض بالسمات الشخصية والمهارات والتدريب والتعليم والخبرة ضرورية للتعامل مع الشكاوى.
- في الوقت المناسب: تتعامل مع الشكاوى على وجه السرعة قدر الإمكان بالنظر إلى طبيعة الشكوى والعملية المستخدمة خلال (5) أيام عمل.

2. إطار معالجة الشكاوى ISO 10002:2018

2.1. سياق الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض

- قامت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) بتحديد سياق عمله بما يتناسب مع مهام معالجة الشكاوى المقدمة له من خلال:
- تحديد ومعالجة القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بقضايا الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق أهداف معالجة الشكاوى.
 - كما تم تحديد الأطراف المعنية ذات الصلة بعملية معالجة الشكاوى، وتلبية الاحتياجات والتوقعات ذات الصلة من هذه الأطراف المعنية.
 - حددنا نطاق عملية معالجة الشكاوى، بما في ذلك حدودها وقابلية التطبيق، مع مراعاة القضايا الخارجية والداخلية واحتياجات المهتمين الأطراف المذكورة أعلاه.
 - "التخطيط والتصميم والتشغيل والصيانة والتطوير الخاص بنظام معالجة الشكاوى الواردة من خلال قنوات التواصل المعتمدة بإدارة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض"

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

2.2. الالتزام

وتلتزم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) بمعالجة الشكاوى بشكل مؤثر وفعال، ومن الضروري على وجه الخصوص إظهار التزام الإدارة العليا لجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض بهذا الخصوص. إن الالتزام القوي للاستجابة للشكاوى بهذا الخصوص على صعيد كل من الموظفين والعملاء سيؤدي بالضرورة إلى إجراء تحسينات على الخدمات والعمليات الخاصة بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض. ينعكس هذا الالتزام في التعريفات والتطبيقات والانتشار للسياسات والإجراءات لحل الشكاوى. حيث تم ترجمة هذا الالتزام بتوفير الموارد الكافية بما في ذلك التدريب الخاص بهذا الإجراء.

2.3. السياسة

وضعت الإدارة العليا سياسة واضحة مرتكزة على إرضاء العملاء. هذه السياسة متاحة لجميع العاملين ومعروفة لهم ولغيرهم من الأطراف المهتمة. ولدعم هذه السياسة فقد تم تحديد إجراءات وأهداف لكل دور وظيفي ولكل دور من أدوار العاملين المتضمن في هذه العملية، علما بان هذا الدليل قد تم وضعه بعد أخذ العوامل التالية في الحسبان كما يلي:

1. أي متطلبات قانونية أو تنظيمية ذات علاقة.
2. المتطلبات المالية والتشغيلية.
3. توجيهات من العملاء والعاملين وغيرهم من الأطراف المهتمة.

2.4. المسؤولية

1.4.1. الإدارة العليا مسؤولة عن التالي:

1. التأكد من إرساء عملية معالجة الشكاوى وأهدافها.
2. التأكد أن عملية معالجة الشكاوى يتم التخطيط لها وتصميمها وتنفيذها والحفاظ عليها وتحسينها على نحو مستمر وفقا لسياسة معالجة الشكاوى.
3. تحديد الموارد الإدارية الضرورية وتخصيصها من أجل الحصول على إجراء مؤثر وفعال لمعالجة الشكاوى.
4. التأكد من زيادة الإدراك لعملية معالجة الشكاوى والتركيز على العميل طوال مدة خدمته من قبل موظفين الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض؛
5. التأكد من أن المعلومات الخاصة بإجراء معالجة الشكاوى واضحة للعملاء وأصحاب الشكاوى وأنها ممكن تطبيقها مباشرة وبطريقة سهلة الاستخدام (انظر الملحق د).
6. تعيين ممثل لمتابعة والرقابة على إجراء معالجة الشكاوى وتعريف مسؤولياته كما هي موضحة بالبند التالي.
7. التأكد من وجود عملية إخطار سريعة وفعالة توجه للإدارة العليا عن الشكاوى المهمة
8. مراجعة إجراء معالجة الشكاوى على فترات لضمان المحافظة عليها بكفاية وفاعلية وتحسينها باستمرار.

2.4.2. ممثل الإدارة مسؤولا عن التالي:

1. تأسيس عملية وإجراء لمراقبة الأداء الخاص بمعالجة الشكاوى وتقييمه تطويره.
2. إبلاغ الإدارة العليا عن مدى فاعلية إجراء معالجة الشكاوى مع تقديم توصيات لإجراء تحسينات.
3. الحفاظ على أداء إجراء معالجة الشكاوى بصورة مؤثرة وفعالة بما في ذلك التأكد من أن الموظفين المعنيين قد تم تدريبهم مع توثيق وقياس الحدود الزمنية المستهدفة للإعداد والرد وغيرها من متطلبات مراجعة العملية.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

2.4.3. المدراء الآخرون مشتركون في عملية معالجة الشكاوى حسبما يمكن تطبيقها من خلال نطاق مسؤولياتهم،

مسئولون عن التالي:

1. التأكد من تنفيذ عملية معالجة الشكاوى.
2. الاتصال بممثل الإدارة فيما يخص هذا الدليل.
3. التأكد من أن موظفيهم مدركين لإجراء معالجة الشكاوى وأهمية التركيز على العميل.
4. التأكد من أن المعلومات عن عملية معالجة الشكاوى يسهل الوصول إليها.
5. الإبلاغ عن الإجراءات والقرارات المتعلقة بمعالجة الشكاوى.
6. التأكد من مباشرة عملية معالجة الشكاوى وتسجيلها.
7. التأكد من أن موظفيهم قد تدريبوا على إجراء معالجة الشكاوى.
8. التأكد من اتخاذ إجراء لتصحيح المشكلة ومنع حدوثها في المستقبل ومع تسجيل الحدث.
9. التأكد من توافر بيانات عن معالجة الشكاوى لمراجعة الإدارة العليا.

2.4.4. موظفو خدمة العملاء وجميع المتعاملين مع الجمهور الخارجي:

1. مدركون لأهمية إجراء معالجة الشكاوى.
2. الاستجابة لمتطلبات إجراء الشكاوى الموصوفة بهذا الدليل.
3. معاملة العملاء بطريقة مهذبة والاستجابة السريعة لشكواهم أو توجيههم للشخص المناسب.

2.4.5. جميع موظفي الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض مسئولون عن التالي:

1. مدركين لأدوارهم ومسئولياتهم وسلطاتهم فيما يتعلق بإجراء الشكاوى.
2. مدركين للإجراءات التي يجب أن يتبعوها والمعلومات التي يجب أن يقدموها لأصحاب الشكاوى.
3. معاملة العملاء بطريقة مهذبة والاستجابة السريعة لشكواهم أو توجيههم للشخص المناسب.

3. التخطيط والتصميم ISO 10002:2018

3.1. عام

خطط الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض وصمم الإجراء بطريقة مؤثرة وفعالة لمعالجة الشكاوى من أجل زيادة ولاء العملاء وإرضاءهم وكذلك لتحسين جودة الخدمات المقدمة. وت تشمل هذه العملية مجموعة من الأذ شطة المتداخلة التي تعمل بتنا سق وتستخدم العديد من الموارد البشرية والمادية والبنية التحتية لتتوافق مع سياسة معالجة الشكاوى ولتحقق الأهداف المرسومة.

عملية من أجل زيادة ولاء العملاء وإرضاءهم، وكذلك لتحسين نوعية المنتجات والخدمات المقدمة لكي تعمل بتناغم واستخدام الموظفين والمعلومات والمواد المالية والبنية التحتية موارد لتتوافق مع سياسة التعامل مع الشكاوى وتحقيق الأهداف. أخذ الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض في الاعتبار أفضل ممارسات المنظمات الأخرى فيما يتعلق بمعالجة الشكاوى وذلك بعد فهم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض توقعات وتصورات للعملاء والأشخاص ذوي الصلة الآخرين الأطراف المعنية المتعلقة بمعالجة الشكاوى. اهتمت الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمخاطر والفرص التي يمكن أن تنشأ ومعالجتها، وذلك وفقاً لسجل الفرص المخاطر متضمنا:

1. رصد وتقييم العمليات والقضايا الخارجية والداخلية المتعلقة بالمخاطر الفرص.
2. تحديد وتقييم المخاطر والفرص المحددة.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

3. تخطيط وتصميم وتنفيذ ومراجعة الإجراءات التصحيحية للمخاطر والفرص التي تم تحديدها وتقييمها. كما هو محدد في ISO 9000: 2015 (3/7/9) المخاطر هي تأثير عدم اليقين، الذي يمكن أن يكون سلبياً أو إيجابياً في سياق التعامل مع الشكاوى. على سبيل المثال: التأثير السلبي تعقيد الشكاوى الواردة داخل الحدود الزمنية المحددة، ومثال التأثير الإيجابي هو أن المؤسسة تعيد النظر في الموارد المرتبطة بمعالجة الشكاوى نتيجة لمراجعة التدريب المقدم إلى الموظفين على اتصال مع العملاء. هذه المخاطر يمكن معالجتها من خلال مراجعة التخصيص ونشر الموارد التي تؤدي إلى توفير موظفين إضافيين أو تدريب أو خيارات للوصول لعملية معالجة الشكاوى. ترتبط الفرصة بتحديد طريقة جديدة ممكنة لتحقيق النتائج الإيجابية، والتي لا ينبغي شأها بالضرورة عن المخاطر الحالية للجمعية. على سبيل المثال، يمكن للجمعية تحديد منتج أو خدمة أو عملية جديدة كنتيجة لاقتراح العميل المقدم في سياق التعامل مع الشكاوى.

3.2. الأهداف

حرصت الإدارة العليا على وضع أهداف خاصة لمعالجة الشكاوى لجميع الوظائف والمستويات ذات الصلة. وتتميز هذه الأهداف بإمكانية قياسها وتوافقها مع سياسة معالجة الشكاوى. ويمكن متابعتها على نموذج خطة تحقيق الأهداف على أن يكون SMART

| الحرف | الدلالة | المرادف |
|-------------------|------------------|---|
| S | محدد | Strategic - استراتيجي |
| M | قابل للقياس | Motivating - محفز |
| A | قابل للتحقيق | Assignable - مخصص |
| | | action-oriented - موجه نحو العمل |
| | | ambitious - طموح |
| R | ذو علاقة | attainable - قابل للتحقق |
| | | aligned with corporate goals - يتماشى مع توجهات الجمعية |
| | | Realistic - واقعي |
| T | محدد بزمن | results-based - مدعم بنتائج |
| | | reasonable - معقول |
| | | Trackable - متتبع |
| Time-bound | محدد بزمن | time-limited - محدد بوقت |
| | | time-based - قائم على زمن |
| | | testable - قابل للاختبار |
| time/cost limited | محدد بزمن وتكلفة | timely - في الوقت المناسب |
| | | timeframe - ذو اطار زمني |
| | | time-sensitive - حساس للزمن |

3.3. الأنشطة

حرصت الإدارة العليا على تنفيذ إجراء مؤثر وفعال لمعالجة الشكاوى من أجل الحفاظ على رضا العميل. وقد تم ربط عملية معالجة الشكاوى بالعمليات الأخرى من نظام إدارة الجودة ISO: 9001 الخاص بالجمعية.

3.4. الموارد

ومن أجل ضمان تشغيل عملية معالجة الشكاوى على نحوٍ كافٍ وفعال قامت الإدارة بتقييم الاحتياجات للموارد وتوفيرها وتضمنت هذه الموارد: العاملين والتدريب والإجراءات والتوثيق والدعم الخاص بالمواد والمعدات وأجهزة الحاسوب والبرامج الخاصة بها، وقد تم ربط معالجة الشكاوى بالعمليات الأخرى لنظام ISO: 9001 بالجمعية

| | | | |
|----------------|----------------|--|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار | | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

4. إجراء معالجة الشكاوى ISO 10002:2018

4.1. الاتصال والتواصل

لقد تم توفير جميع المعلومات الخاصة بعملية معالجة الشكاوى مثل النشرات والكتيبات أو المعلومات الإلكترونية "البوابة الرسمية للجمعية" للعملاء وأصحاب الشكاوى وغيرهم من الأطراف المهتمة. حيث تم تقديم هذه المعلومات بلغة عربية واضحة حتى يمكن فهمها واستعمالها من قبل الجميع، ولا نحرم أي فئة من حقها في تقديم الشكاوى. وفيما يلي الأمثلة عن تلك المعلومات:

1. متى يحول البلاغ لشكاوى تم تدريب متلقي الشكاوى على التفرقة بين "الاستفسار، البلاغ، الشكاوى".
2. كيف يمكن تحرير الشكاوى عبر قنوات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض المعتمدة.
3. النموذج الخاص بالشكاوى - عبر نماذج البلاغات.
4. إجراء معالجة الشكاوى حسب الاجراءات اتفاقية جودة خدمة بين إدارة العناية بالعملاء والإدارات لضبط آلية معالجة البلاغات، اجراء الية معالجة نظام البلاغات، آلية عمل قنوات مركز الاتصال.
5. الفترات الزمنية المناسبة صاحبة للمراحل المختلفة في العملية والمعرفة من خلال هذا الإجراء، يتم تعريف مقدم الشكاوى بالخط الزمني لشكواه خلال عملية التواصل.
6. خيارات صاحب الشكاوى للعلاج، بما في ذلك الوسائل الخارجية.
7. حق صاحب الشكاوى في الحصول على معلومات عن حالة الشكاوى والنتائج الخاصة بها وذلك بالاتصال بخدمة العملاء أثناء فترة العمل، على الرقم المخصص لخدمة العملاء.

4.2. استلام الشكاوى

4.2.1. يتم استقبال الشكاوى بأحد الطرق الآتية:

استقبال شكاوى عن طريق قنوات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض المعرفة:

| القناة | قنوات التواصل | كيفية التواصل | المسؤول |
|--------|--|-----------------------|-----------------------|
| داخلية | مقر الإدارة العامة | مقابلة العميل | مسؤول خدمة العملاء |
| | 8001241777 | اتصال هاتفي | مسؤول خدمة العملاء |
| خارجية | Twitter <input type="checkbox"/> | التواصل الاجتماعي | مسؤول التواصل الداخلي |
| | @ensanorg <input type="checkbox"/> ensanorg | | |
| | 0503850244 | WhatsApp Chatbot | مسؤول خدمة العملاء |
| | contact@ensan.org.sa | ارسال بريد الالكتروني | مسؤول خدمة العملاء |

4.2.2. تقوم إدارة العناية بالعملاء بتصنيف جميع الشكاوى الواردة خلال يوم واحد من استلامها كما يلي:

1. توثيق الشكاوى في ملف اكسل مخصص للشكاوى الواردة حيث يتم إعطاؤها رقم خاص مع البيانات الداعمة.
2. العلاج المطلوب ويتم تدوينه داخل التذكرة المفتوحة باسم العميل.
3. يتم إبلاغ العميل بمرور شكواه والوقت المتوقع للحصول على رد من الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض عبر الرسائل النصية القصيرة بمجرد فتح تذكرة لدى قسم الشكاوى
4. فرز الشكاوى من الاستفسارات والملاحظات وتتم خلال الثلاثة أيام عمل داخليا.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

5. محاولة حل ال شكوى في المراحل الأولى إذا كان بالإمكان عمل ذلك وهي من صلاحيات مستقبل ال شكوى بحيث يعمل على توجيه وارشاد العميل بالمسار الأمثل دون الاخلال بحقوق العميل.

6. متابعة الشكاوى حسب ورودها وأولوياتها.

7. يتم تحديد أولوية الشكوى بناء على التالي:

7.1. وقت استلامها.

7.2. احتمالية وجود أخطار على مصلحة العميل أو الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض.

7.3. تظهر جميع ال شكاوى المرسلة عبر ملف اكسل مخصص لا شكاوى إلى إدارة العناية بالعملاء ليتم متابعتها خلال جميع مراحل الشكوى.

7.4. تتسلم الادارة المعنية شكوى العملاء حسب التوجيه الأولي المصنف من مستقبل الشكوى عند اصدار التذكرة.

4.3. تعقب الشكاوى

يتم تعقب الشكوى من لحظة الاستلام المبدئي وحتى إغلاق الشكوى أو اتخاذ قرار نهائي، خدمة بالعملاء هي الجهة الوحيدة المخولة بمتابعة ال شكاوى مع جميع الإدارات ذات العلاقة والتأكد من اغلاقها، والرد على شكاوى العملاء يتم من خلال الإدارة المعنية.

4.4. الاعتراف بالشكوى

يتم إبلاغ العميل بورود شكواه والوقت المتوقع للحدصول على رد من الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض عن طريق وسية التواصل بمجرد وصول الشكوى، وسوف يتم خدمتكم قريباً. شكراً لتواصلكم بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض.

4.5. التقدير المبدئي للشكوى

بعد تلقي ال شكوى، كل شكوى يتم فرزها وتقييمها مبدئياً من قبل الإدارة المعنية وخلال خمسة أيام عمل يستوجب على الإدارة المعنية معالجة الشكوى وغلقها.

4.6. التحقيق في الشكاوى

يتم تحويل ال شكوى إلى الإدارة المعنية، على أن يتم بذل الجهود المتاحة للتحقيق في كل الظروف والمعلومات المحيطة والمتعلقة بالشكوى. علماً بأن مستوى التحقيق سوف يتناسب مع أهمية الشكوى، ومدى تكرارها وخطورتها.

تقوم الإدارة المعنية بدراسة ال شكوى وتقييمها وإذا كانت مبررة أو غير مبررة وفقاً لسياستها والإجراءات المعتمدة، خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.

4.7. الاستجابة للشكاوى

من خلال التحقيق المناسب، تحدد الإدارة المعنية الإجراءات المطلوب ويتم العمل على تنفيذه مع تحديد مدة التنفيذ طبقاً لإجراء الفترات الزمنية للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً لكل نوع من الخدمات المقدمة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض. بعد أن تقوم الإدارة المعنية، بتصحيح المشكلة يحق للإدارة المعنية مراجعة سجل الفرص والمخاطر لمنع تكرار الشكوى في المستقبل.

وإذا لم يتم حل المشكلة في الحال فيجب عندها التعامل معها بشكل من المفترض أن يؤدي إلى حل فعلي بأسرع وقت ممكن. في حال أن ال شكوى لم يتم الرد عليها بشكل نهائي حسب سبب الوقت المحدد يقوم النظام آلياً

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام Saudi Commission for Quality Improvement | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

بالتصعيد للمستوى الأول بعد (3) أيام مدير الإدارة وبعد (4) أيام عمل أخرى من عدم الاستجابة للتصعيد للمستوى الأول من عدم الاستجابة يتم التصعيد الثاني لمدراء العموم. إدارة العناية بالعملاء ترسل كل يوم أحد وثلاثاء بشكل يدوي بريد إلكتروني "تقرير البلاغات المعلقة" بغرض المتابعة والتصعيد والحث ويكون هذا المستوى الثالث من التصعيد لمشاركة مساعدي المدير العام بالتقارير.

4.8. الرد على العميل

يتم إبلاغ العميل بنتيجة معالجة الشكاوى آلياً بمجرد غلق العميل الداخلي وإدارته المعنية الشكاوى "التذكيرة" وذلك عبر رسالة نصية قصيرة محتواها "شكراً لاتصالكم بالجمعية ونفيدكم بأغلاق الطلب رقم (000) للاطلاع على الرد يرجى الدخول على الرابط التالي وتقييم مستوى الخدمة"

4.9. إغلاق الشكاوى

إذا قبل مقدم الشكاوى القرار أو التصرف المقترح فحينها ينفذ القرار ويتم تسجيله. وإذا رفض مقدم الشكاوى القرار المقترح فعليه يستوجب من العميل فتح الشكاوى مرة أخرى، وعليه تقوم الجمعية بدورها بتوجيه مقدم الشكاوى للجهة الخارجية (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية) التي يستوجب علي مقدم الشكاوى بالتواصل معها. وستستمر الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض في مراقبة تطور الشكاوى حتى تستنفذ كل الخيارات المعقولة والموارد الداخلية والخارجية أو حتى يتم حل الشكاوى.

5. الصيانة والتحسين والتطوير ISO 10002:2018

5.1. جمع المعلومات

تقوم العناية بالعملاء بشكل دوري بتحليل شكاوى العملاء، علماً بأنه يتم الحرص على حماية المعلومات الشخصية وضمان سرية الشكاوى.

تقوم إدارة العناية بالعملاء بتزويد مديري القطاعات بشكل دوري كل شهر بتقرير شامل عن الشكاوى الواردة ويشمل (البلاغات حسب قطاعات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض، أبرز مواضع البلاغات، الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة "الرد خلال ثلاثة أيام عمل"، نسبة رضا العملاء الخارج من استطلاعات بعد معالجة البلاغ، تقييم مستوى الخدمة من مراكز الاتصال، عدد مستخدمي قنوات الاتصال، خطة التحسين، وعدد الإجراءات التصحيحية المقررة ونسبة الإجراءات التصحيحية المنفذة)، ويشمل هذا:

- تحديد خطوات لتحديد وتجميع وتصنيف وصيانة وتخزين والتخلص من السجلات.
- تسجيل تعامله مع الشكاوى والحفاظ على هذه السجلات، مع الحرص الشديد على الحفاظ عليها عن صر مثل (ب) الملفات الإلكترونية ووسائل التسجيل، حيث يمكن فقد السجلات الموجودة في هذه الوسائل كـ نتيجة سوء المعاملة أو التقادم؛
- (ج) الاحتفاظ بسجلات لنوع التدريب والتعليم الذي يتعامل به الأفراد المتورطون في معالجة الشكاوى لتقت العملية؛
- (د) تحديد معايير المنظمة للاستجابة لطلبات تقديم السجلات وسجل الطلبات المقدمة من صاحب الشكاوى أو وكيله؛ هذا يمكن أن يشمل حدود زمنية، أي نوع من سيتم تقديم المعلومات، لمن، أو في أي شكل؛
- (هـ) تحديد كيف ومتى يتم الكشف عن بيانات الشكاوى الإحصائية غير الشخصية للجمهور.

5.2. تحليل وتقييم الشكاوى

يتم تصنيف كل الشكاوى وتحليلها للتعرف على الاتجاهات والمشاكل المتكررة والفردية وللمساعدة في إزالة الأسباب الرئيسية أو الحقيقية أو الجذرية للشكاوى.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

تقوم العناية بالعملاء بتحليل الشكاوى الواردة ورفع تقرير للإدارة العليا شهريا على أن يشمل هذا التقرير الإجراءات التصحيحية والتي نتجت عن الشكاوى بالإضافة إلى ما سبق في بند (4) الخاص بمعالجة الشكاوى.

5.3. الرضا عن عملية التعامل مع الشكاوى

هناك تصرف معتاد يتخذ لتحديد مستويات رضا مقدمي الشكاوى تجاه عملية التعامل مع الشكاوى. وسوف يتم استخدام الاستطلاعات دوري بنهاية كل بلاغ لمعرفة رضا المشتكين عن آلية خدمتهم. وعلى هذا فإن العناية بالعملاء تقوم بصورة دورية بقياس مدى رضا العملاء المتقدمين بشكاوى يوميا على أن تقوم برفع تقريرها الشهرية للإدارة العليا.

5.4. مراقبة عملية التعامل مع الشكاوى

تقوم إدارة العناية بالعملاء في المراقبة المستمرة لعملية التعامل مع الشكاوى والموارد المطلوبة (بما فيها الأشخاص) وكذلك جمع البيانات الخاصة بالعملية. على أن يتم قياس أداء عملية التعامل مع الشكاوى في مقابل معايير محددة بالإضافة إلى مدى التزام الإدارات المعنية بتنفيذ الإجراءات التصحيحية في المدة المحددة.

5.5. مراجعة عملية التعامل مع الشكاوى

يقوم ممثل الإدارة بصورة دورية بالتأكد من أنه تم التدقيق على إجراء الشكاوى وأنه تم توفير مراجعين/مدققين للقيام بما سبق، علما بأن المدقق يقوم بالتأكد من التالي:

1. مطابقة العملية لهذا الدليل

2. ملائمة وفعالية إجراء الشكاوى وتحقيق الأهداف الموضوعية سابقا.

5.5.2. يتم مراجعة التقارير الخاصة بالشكاوى والتدقيق الناتج مرة بالسنة.

5.6. إدارة مراجعة الشكاوى واستلامها

5.6.1. الإدارة العليا للجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض تقوم بمراجعة إجراء الشكاوى واستلامها طبقاً للأسس التالية:

1. ضمان استمرار ملاءمتها، وكفايتها، وفعاليتها، وكفاءتها.

2. تحديد ومعالجة حالات عدم المطابقة مع الصحة، والسلامة، والبيئة، والعملاء. والمتطلبات القانونية والتنظيمية وغيرها من المتطلبات ذات الصلة

3. تحديد وتصحيح أوجه القصور في المنتجات والخدمات

4. تحديد وتصحيح أوجه القصور في العملية

5. تقييم المخاطر والفرص والحاجة إلى تغييرات في عملية معالجة الشكاوى والمنتجات والخدمات المقدمة.

6. تقييم فعالية الإجراءات المتخذة فيما يتعلق بالمخاطر والفرص

7. تقييم التغييرات المحتملة في سياسة وأهداف معالجة الشكاوى

5.6.2. عند اجتماع مراجعة الإدارة يتم وضع بند خاص في الأجندة لمناقشة المعلومات والمواضيع التالية كمدخلات:

1. عوامل خارجية مثل التغييرات في المتطلبات القانونية والتنظيمية والممارسات التنافسية أو الابتكارات.

2. عوامل داخلية مثل التغييرات في السياسة والأهداف والهيكل التنظيمي والموارد والخدمات المقدمة.

3. الأداء العام لعملية معالجة الشكاوى، بما في ذلك رضا العملاء، ونتائج المراقبة المستمرة للعملية

4. ردود الفعل على عملية معالجة الشكاوى

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

5. نتائج عمليات التدقيق.

6. الإجراءات المتخذة فيما يتعلق بالمخاطر والفرص.

7. فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص.

8. حالة الإجراءات التصحيحية.

9. متابعة الإجراءات من مراجعات الإدارة السابقة.

10. توصيات للتحسين.

5.6.3. عند اجتماع مراجعة الإدارة الدوري يتم وضع بند خاص في الأجندة لمناقشة المعلومات والمواضيع التالية كـمخرجات:

1. القرارات والإجراءات المتعلقة بتحسين فعالية وكفاءة معالجة الشكاوى معالجة

2. مقترحات بشأن تحسين المنتجات والخدمات

3. القرارات والإجراءات المتعلقة باحتياجات الموارد المحددة (مثل برامج التدريب).

4. الاحتفاظ بسجلات من مراجعة الإدارة واستخدامها لتحديد الفرص المتاحة لتحسين.

5.7. التحسينات والتطويرات المستمرة.

يقوم الجمعية باستمرار بتحديث فاعلية وكفاءة إجراء الشكاوى. وكنتيجه لذلك، سوف يزداد التحسين في جودة الخدمات المقدمة من قبل الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض. علما بان هذا التحسين في جودة الخدمات المقدمة يعتمد تحقيقه على تطبيق الإجراءات التصحيحية.

كما يعمل على تحسين فاعلية وكفاءة معالجة الشكاوى باستمرار معالجة. نتيجة لذلك، تمكن الجمعية من تحديث جودة منتجاتها باستمرار والخدمات. ويمكن تحقيق ذلك من خلال الإجراءات التصحيحية والإجراءات المتخذة فيما يتعلق بالمخاطر والفرص، والتحديثات المبتكرة للخدمات على أسباب المشاكل الحالية والمحتملة التي تؤدي إلى تقديم شكاوى من أجل منع تكرار والحدوث، على التوالي من خلال:

- استكشاف وتحديد وتطبيق الدروس المستفادة وأفضل الممارسات في معالجة الشكاوى؛

- تعزيز نهج يركز على العملاء داخل المنظمة

- تشجيع الابتكار في تطوير معالجة الشكاوى

- التعرف على السلوك المثالي لمعالجة الشكاوى

9.1.3 التحليل والتقييم

يتم استخدام البيانات الناتجة من الاستبيانات واللقاءات وتحليلها بطريقة منهجية استنادا إلى قواعد دراسات المسح الإحصائي وذلك بهدف تقييم:

1. مدى مطابقة المنتج والخدمات.

2. مدى رضا العملاء والجهات الخارجية المستفيدة.

3. مدى فعالية نظام إدارة الجودة (مؤشرات أداء العمليات، حالات عدم المطابقة).

4. مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية المخطط لها.

5. مدى فعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر المحتملة.

6. أداء المزودين الخارجيين.

7. مدى الحاجة للتطوير والتحسين.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

9.2. التدقيق الداخلي

- يتم إجراء التدقيق الداخلي في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) على فترات مخططة بهدف معرفة:
1. مدى مطابقة نظام الإدارة للمعايير والمتطلبات (سواء متطلبات الجمعية أو الجمعية أو ما يتعلق بمواصفة ISO 9001:2015
 2. مدى فعالية الإجراءات المطبقة في الجمعية.
- تشمل خطة التدقيق الداخلي على العناصر التالية:
1. تحديد مجال التدقيق والمعايير المطلوب مراجعتها.
 2. تحديد المدققين الداخليين لضمان الموضوعية والحيادية.
 3. إرسال تقارير التدقيق للجهات ذات العلاقة للتحسين والتطوير.
 4. اتخاذ إجراءات التصحيح دون تأخير مع متابعة الأفعال التصحيحية لمعالجة حالات عدم المطابقة من جذورها.
 5. يتم الاحتفاظ بوثائق التدقيق لأغراض القياس والتقييم والمراجعة الإدارية.

9.3. المراجعة الإدارية

9.3.1. عام

تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) بمراجعة نظام إدارة الجودة في الجمعية على فترات مخططة (عادة مرة في العام، إلا إذا دعت الضرورة لأكثر من مرة في العام) للتحقق من استدامة وفعالية النظام ومدى موائمته مع التوجهات الاستراتيجية للجمعية.

9.3.2. مدخلات المراجعة الإدارية

1. حالة الإجراءات المتخذة في المراجعة السابقة (ما تم إغلاقه وما لم يتم).
2. أية تغييرات في المؤثرات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
3. معلومات تتعلق بأداء الجمعية والاتجاهات السلبية أو الإيجابية في المجالات التالية:
رضا العملاء والجهات ذات العلاقة، بالإضافة للتغذية الراجعة من الأطراف المعنية (كإدارة الجمعية).
قياس أداء العمليات ومدى مطابقة المنتج والخدمات للمتطلبات.
حالات عدم المطابقة والأفعال التصحيحية. مدى تحقيق الأهداف.
تقييم أداء المزودين الخارجيين. نتائج التدقيق الداخلي.
4. مدى كفاية الموارد
5. الفرص الممكنة للتحسين (من خلال الاقتراحات والملاحظات من العاملين والمتعاملين والأطراف المعنية).
6. فعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر وتعظيم الفرص.
7. يمكن مراجعة سياسة الجودة في اجتماع مراجعة الإدارة إن لزم الأمر.

9.3.3. مخرجات المراجعة الإدارية

- لضمان نجاح المراجعة الإدارية، تتخذ الجمعية قرارات وإجراءات تتعلق بما يلي:
1. الفرص الممكنة للتحسين والتطوير.
 2. تغييرات مهمة في نظام الإدارة.
 3. توفير الموارد المختلفة واللازمة لتنفيذ العمليات.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

10. التحسين والتطوير

10.1. عام

- تحرص الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) على تحديد فرص التحسين والتطوير الكفيلة بتحسين العمليات ورفع رضا المتعاملين مع الجمعية. وتشمل هذه الفرص:
1. تحسين المنتج والخدمات وما يتعلق بهما من خدمات م ساعدة، بما يلبي المتطلبات الحالية للجهات المستفيدة مع توقع المتطلبات المستقبلية.
 2. تقليل الأخطاء وحالات عدم المطابقة، وتصحيح المسار.
 3. رفع كفاءة نظام إدارة الجودة لتحقيق الأهداف وتلبية المتطلبات.

10.2. حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

10.2.1

- عند حدوث حالة عدم مطابقة في أي موقع أو نشاط في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان):
1. تقوم الجهة المعنية بالتفاعل السريع مع الحالة لتصحيحها والسيطرة عليها لتقليل أثارها، مع دراسة العواقب المترتبة على هذه الحالة.
 2. تقوم الجهة المعنية وبالتنسيق مع ممثل الإدارة باتخاذ إجراءات من شأنها ضمان عدم تكرار الحالة في أي مكان من الجمعية مثل:
 - تحليل الحالة ودراستها بعمق.
 - تحديد الأسباب التي أدت لحدوثها
 - دراسة مدى وجود حالات عدم مطابقة مشابهة أو توقع حدوث مثلثاتها.
 3. يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتنفيذها بالسرعة الممكنة.
 4. يتم تقييم الإجراءات التصحيحية ومدى فاعليتها في معالجة الحالة.
 5. يتم مراجعة جداول المخاطر والفرص التي تم التخطيط لها على ضوء حالات عدم المطابقة.
 6. قد يتطلب الأمر تغييرات في نظام إدارة الجودة لمنع وتقليل حالات عدم المطابقة.

10.2.2 يتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن

1. حالة عدم المطابقة من حيث طبيعتها وماهي الأفعال التصحيحية المتخذة حيالها.
2. النتائج المترتبة على هذه الأفعال.

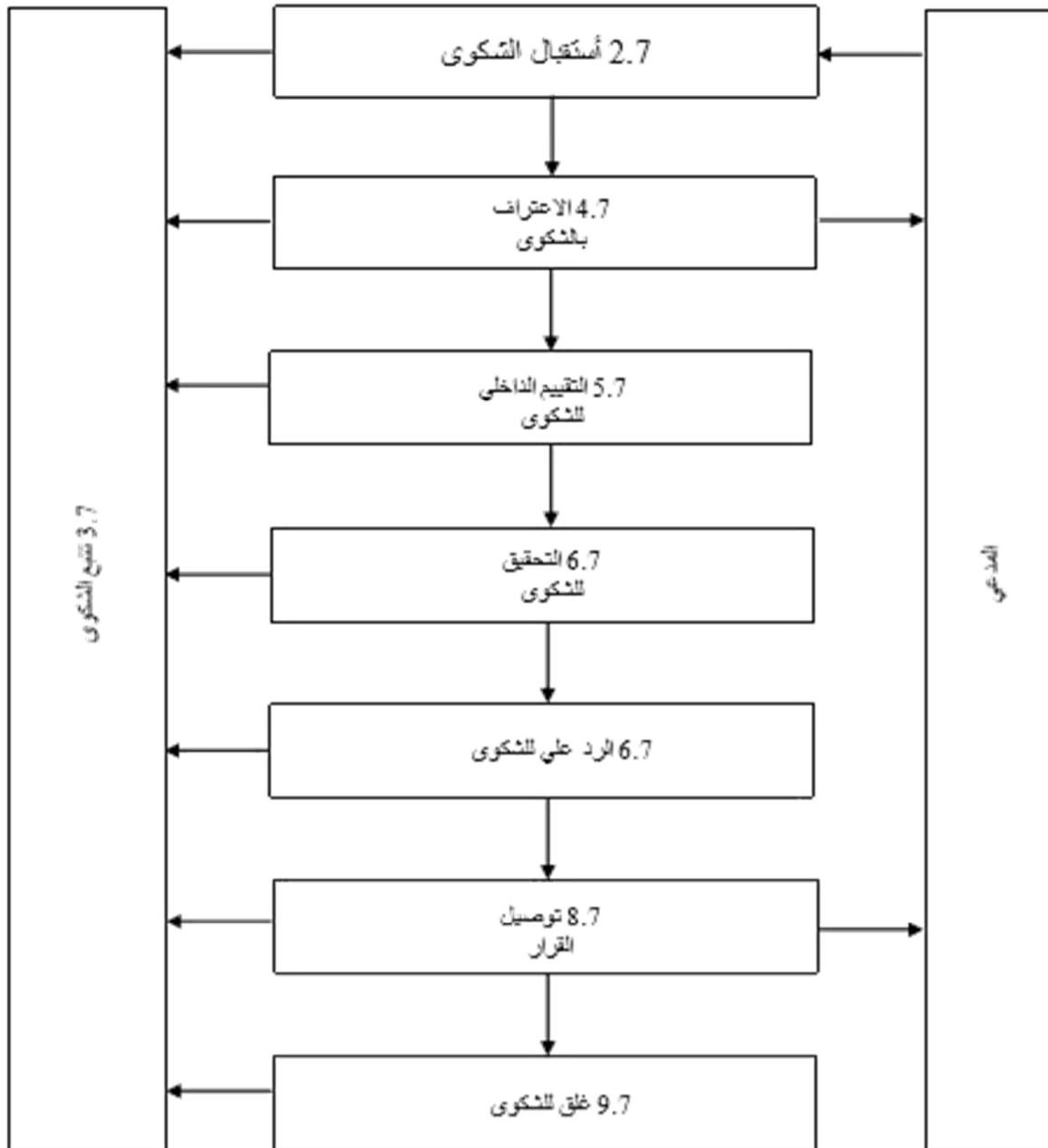
10.3. التحسين المستمر

- تحرص الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان) على التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة ومدى قوته وثباته ومطابقته للمتطلبات، ويكون التحسين للنظام من خلال على مدار العام من خلال المدخلات التالية:
- حالات عدم المطابقة.
 - توصيات المراجعة الإدارية (للحالات التي تحتاج إلى تحسين).
 - حالات التغيير.
 - المخاطر والفرص (تحسين إجراءات تصحيح المخاطر)

11. الملاحق

- علاقة الشاكي بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان)

مخطط معالجة الشكاوى



| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

- الموضوعية

1. عام

مبادئ الموضوعية في عملية استلام الشكاوى تشمل التالي:

1.1. الوضوح

إمكانية الوصول إلى الإجراءات الخاصة بالشكاوى وتفهم ما تتضمنه الشكاوى، أن العملية واضحة لكل من الموظفين ومقدمي الشكاوى ويجب أن يتبعوها.

1.2. النزاهة

تجنب أي تحيز في التعامل مع المشتكي، أو الشخص المشكو عليه. إن هذه العملية تم تصميمها من أجل حماية العميل من أي تحيز في المعاملة. على أن يتم التأكيد ان الهدف من هذا الإجراء هو حل المشاكل وليس لإلقاء اللوم. كذلك يجب أن يتم التحقيق من قبل جهة مستقلة لضمان نزاهة التحقيق.

1.3. السرية

هذه العملية تم تصميمها لحماية بحيث يتم ضمان سرية المعلومات الخاصة بالشاكي والمشتكي عليه، بطريقة موضوعية كلما أمكن. هذه الطريقة مهمة جدا من أجل تجنب أي شكاوى مستقبلية.

1.4. إمكانية الوصول

تضمن الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض إمكانية الوصول إلى المعلومة الخاصة بالشكاوى من قبل العميل المعنى عن طريق الاتصال بإدارة العناية بالعملاء أثناء أوقات الدوام الرسمي. المعلومات عن عملية الشكاوى تكون متاحة بلغة عربية واضحة. عندما تكون الشكاوى على أكثر من موظف/طرف، فسوف تكون هناك خطة للتسيق في عمل استجابات مشتركة. لقد تم تصميم هذه العملية لتسمح بظهور أي معلومات ناشئة من الشكاوى والتي تهم المشتكي عليهم حتى يكونوا قادرين على عمل التحسينات والتطويرات.

1.5. إتمام العمل

اكتشاف الحقائق ذات الصلة بالموضوع، التحدث إلى كل الأطراف المتعلقين بالموضوع الخاص بالشكاوى من أجل عمل أرضية مشتركة وعمل تفسيرات، كلما أمكن ذلك.

1.6. المساواة

معاملة كل الناس بالتساوي.

1.7. الحساسية

كل حالة تعامل طبقاً لما تستحقه، على أن يتم توجيه العناية حسب الاحتياجات الخاصة للأفراد المختلفين.

2. موضوعية الموظفين

تضمن الجمعية أن يتم التعامل مع المشكو ضدهم بموضوعية فيما يتعلق بإجراءات الشكاوى لضمان التالي:

2.1. إبلاغهم على الفور وبشكل تام عن أي شكاوى خاصة بأدائهم.

2.2. إعطائهم الفرصة من أجل شرح الظروف والسماح بالدعم المناسب لهم.

2.3. إبلاغهم بتقديم التحقيق في الشكاوى ونتيجته.

2.4. توفير التقاضي الكامل عن الشكاوى لهم شكواهم قبل أن يتم مقابلتهم. على الرغم من ذلك، فإن السرية يجب أن تكون خاضعة للرقابة.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

3. فصل إجراءات استلام الشكاوى عن الإجراءات التأديبية

أن الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض يضمن فصل الإجراءات التأديبية عن إجراء الشكاوى.

4. السرية

بالإضافة إلى تأمين السرية لدى الشاكي، فإن عملية تناول الشكاوى تكون سرية أيضاً في حالة أن تكون الشكاوى ضد الموظفين. إن تفا صيل أي شكاوى يجب أن تكون معروفة فقط لمن وجهت إليه الشكاوى وعلى الرغم من ذلك، فمن المهم ألا تستخدم السرية كاعتذار عن تجنب التعامل مع الشكاوى.

5. موضوعية المراقبة

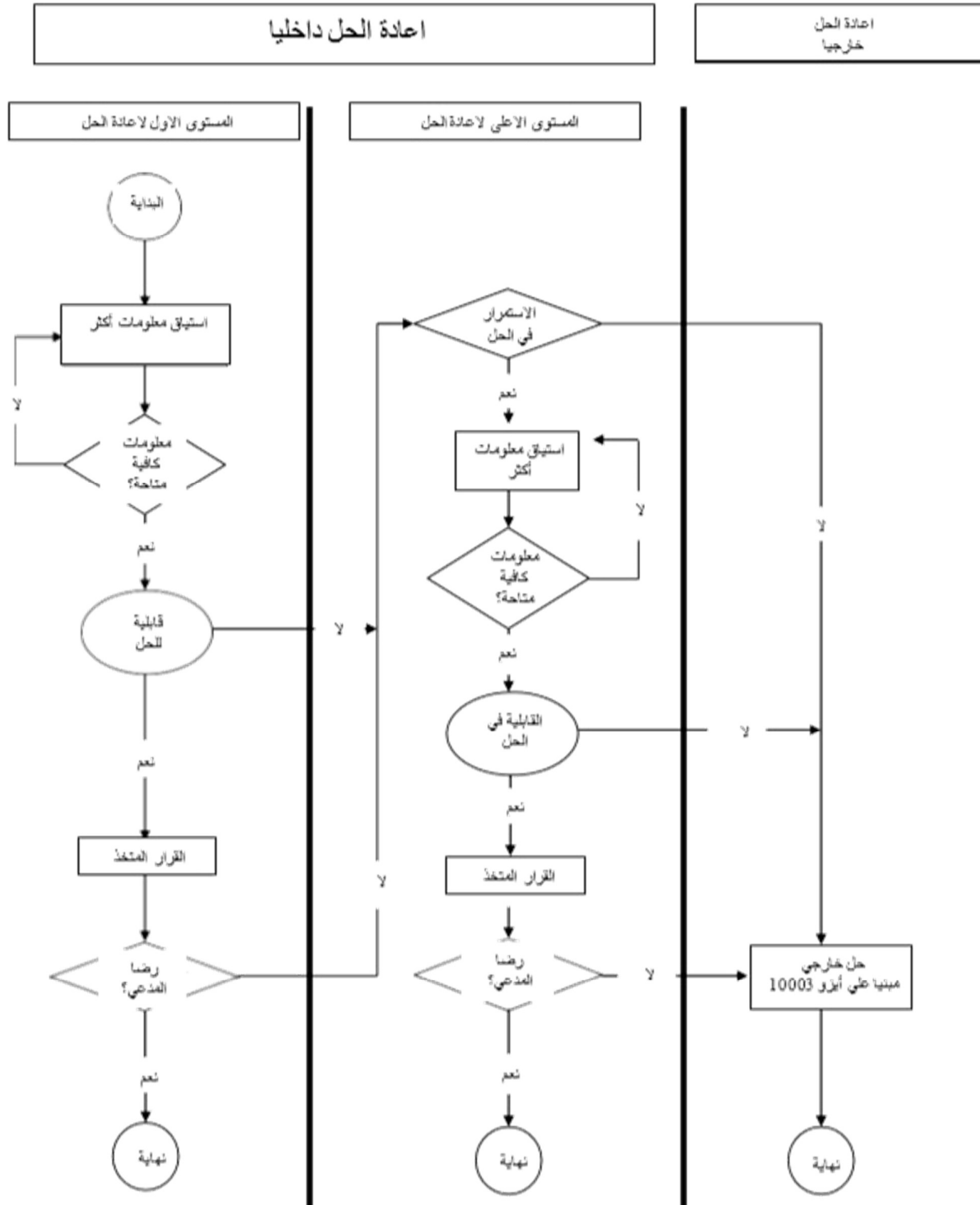
تقوم الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض بالمراقبة على إجراء الشكاوى من أجل تأمين الشكاوى واستلامها بموضوعية. علماً بأن المعايير سوف تشمل:

- 5.1 المراقبة المنتظمة لحالات الشكاوى التي تم حلها على أن يتم اختيارها عشوائياً.
- 5.2 سؤال المشكو في حقهم عن مدى رويتهم في مخرجات الإجراء وهل تم معاملتهم بشكل موضوعي.

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

- التصعيد

1. مصفوفة مستوى التصعيد



| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

2. يمكن أن تشمل عمليات الاستجابات

تقديم الردود ما يلي:

- المبالغ المستردة.
- بدائل.
- الإحالة.
- استبدال.
- المساعدة الفنية.
- المساعدة الأخرى.
- إصلاح/إعادة صياغة.
- معلومات.
- اعتذار.
- الإشارة إلى التغييرات في المنتجات، أو الخدمات أو العمليات أو السياسات أو الإجراءات الناشئة عن شكاوى.

3. يمكن أن تشمل المشكلات التي يتعين النظر فيها

- معالجة جميع جوانب الشكاوى
- المتابعة عند الاقتضاء
- ما إذا كان من المناسب تقديم سبل حلول للأخريين الذين ربما عانوا بنفس الطريقة التي عانى منها صاحب الشكاوى ولم يقدموا شكاوى رسمية؛
- مستوى السلطة لمختلف الردود
- نشر المعلومات على الموظفين المعنيين.

- الرصد المستمر

قياس الأداء ومراقبته

1. معايير مراقبة الأداء:

أمثلة على المعايير التي يمكن النظر فيها وإدراجها عند مراقبة أداء تشمل عملية معالجة الشكاوى:

1. وضع سياسة وأهداف لمعالجة الشكاوى والحفاظ عليها وإتاحتها بشكل مناسب؛
2. إدراك الموظفين لالتزام الإدارة العليا بمعالجة الشكاوى؛
3. ما إذا كانت مسؤوليات معالجة الشكاوى قد تم تعيينها بشكل مناسب؛
4. ما إذا كان الموظفون على اتصال مع العملاء مفوضين لحل الشكاوى على الفور؛
5. ما إذا كانت قد وضعت قيوداً تقديرية فيما يتعلق بالردود على الموظفين المتصلين بالعملاء؛
6. ما إذا كان قد تم تعيين موظفين متخصصين في التعامل مع الشكاوى؛
7. نسبة الموظفين المتصلين بالعملاء المدربين على معالجة الشكاوى؛
8. فعالية وكفاءة التدريب على معالجة الشكاوى؛
9. عدد الاقتراحات المقدمة من الموظفين لتحسين معالجة الشكاوى؛
10. موقف الموظفين من التعامل مع الشكاوى؛
11. تواتر عمليات مراجعة الشكاوى أو مراجعات الإدارة؛
12. الوقت المستغرق في تنفيذ التوصيات الصادرة عن عمليات تدقيق معالجة الشكاوى أو مراجعات الإدارة؛
13. الوقت المستغرق للرد على أصحاب الشكاوى؛
14. درجة رضا صاحب الشكاوى؛
15. فعالية وكفاءة العمليات اللازمة للإجراءات التصحيحية والمتخذة فيما يتعلق بالمخاطر والفرص، عند الاقتضاء.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

2. مراقبة البيانات

- مراقبة البيانات مهمة لأنها توفر مؤشراً مبكراً • الشكاوى المشار إليها إلى الطرق الخارجية للحل (انظر لمعالجة الشكاوى (9.7)
- يمكن أن تتضمن بيانات المراقبة عدداً أو نسباً • تكرار الشكاوى أو المشكلات المتكررة التي لم يتم تقديم الشكاوى بعد وقت متفق عليه؛
- تقديم الشكاوى الواردة؛
- التحسينات في الإجراءات بسبب الشكاوى.
- شكاوى تم حلها في الوقت الذي قدمت فيه، • يجب توخي الحذر في تفسير البيانات للأسباب التالية:
- الشكاوى ذات الأولوية بشكل غير صحيح؛ • الشكاوى المعترف بها بعد الوقت المتفق عليه؛
- زيادة في عدد الشكاوى بعد بدء عملية جديدة • يمكن أن تعكس عملية فعالة بدلاً من المنتجات لمعالجة الشكاوى والخدمات السيئة.
- يمكن للبيانات الموضوعية، مثل أوقات الاستجابة، أن تظهر مدى نجاح العملية، ولكن قد لا توفر معلومات حول رضا صاحب الشكاوى؛

- الرقابة المستمرة

1. عام

أعد هذا الملحق ليكون دليل ليطمئئنه استخدامه والرجوع إليه في عملية المراقبة المستمرة لعملية تناول الشكاوى.

2. مسؤولية الإدارة

حرصاً من إدارة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض على ضمان التأكد من أن المسؤولين عن المراقبة وإعداد التقارير عن الأداء في عملية تناول الشكاوى واتخاذ الإجراءات الصحيحة حيال هذه الشكاوى هم مؤهلين لهذا الدور، فقد تم وضع وتحديد المعايير المستخدمة لتقييم أداء عملية تناول الشكاوى.

3. معايير مراقبة الأداء

- 3.1. المعايير المستخدمة لتقييم أداء عملية تناول الشكاوى:
- 3.2. إذا كانت سياسة وأهداف عملية النظر في الشكاوى تم وضعها وتنفيذ بدقة؛
- 3.3. فهم الموظفين وإدراكهم بأن الإدارة العليا مهتمة وملتزمة بسياسة الشكاوى الموضوعية.
- 3.4. إذا كان هناك توزيعاً دقيقاً للمسؤوليات في إجراء الشكاوى.
- 3.5. إذا كان للموظفين الحق في حل المشاكل.
- 3.6. إذا كان هناك حدوداً تقديرية فيما يخص الاستجابة للشكاوى.
- 3.7. إذا ما تم تعيين موظفين مختصين في تناول الشكاوى.
- 3.8. نسبة الموظفين المدربين على تناول الشكاوى الذين هم على اتصال بالعملاء.
- 3.9. جدوى وفعالية التدريب على تناول الشكاوى.
- 3.10. عدد الاقتراحات المقدمة من الموظفين في تناول الشكاوى.
- 3.11. أسلوب الموظفين في تناول الشكاوى.

| | | | |
|----------------|----------------|---|--|
| الإصدار الثاني | رقم الاصدار |  | المملكة العربية السعودية |
| 2022.01.01 | تاريخ الاصدار | | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية |
| 2019.09.01 | تاريخ الاعتماد | | الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض |
| ENSAN:001 | رقم الكود | | مسجلة برقم (166) |

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

3.12. مراجعة الإدارة والتدقيق في كيفية تناول الشكاوى.

3.13. الوقت المستغرق في عملية تنفيذ توصيات الإدارة والمدققين.

3.14. الوقت المستغرق في الرد على الشكاوى.

3.15. مدى رضا صاحب الشكاوى.

4. مراقبة البيانات

تعد عملية مراقبة البيانات مهمة جدا لأنها تعطي مؤشرا مباشرا إلى الأداء في عملية تناول الشكاوى، وتتضمن مراقبة البيانات عددا من النسب مثل:

- الشكاوى المستقبلية.
- حل الشكاوى بعد الوقت المحدد.
- الشكاوى التي تم حلها.
- إحالة الشكاوى إلى وسائل خارجية لحلها.
- تصنيف الشكاوى حسب أولويتها.
- نسبة الشكاوى المكررة التي لم يتم النظر فيها بعد.
- تناول الشكاوى بعد الوقت المحدد.
- التحسين في الإجراءات المتبعة في الشكاوى.

5. الأهداف

- خفض نسبة الشكاوى 10% سنويا.
- خفض وقت الرد على الشكاوى 10% سنويا ومراجعتة
- رفع مستوى رضا العملاء المشتكين 5% سنويا.
- خفض نسبة الشكاوى المكررة 10% سنويا.

دليل الجودة ومعالجة شكاوى العملاء ISO 9001:2015 & ISO 10002:2018

- الهيكل التنظيمي للجمعية

