



باسم تعالی

## ۳۶. ارتباط با ذی نفعان



### مقدمه

اطلاع از نظرات ذی نفعان یک سازمان نسبت به کیفیت خدمات و فرآیندهای ارائه شده می تواند باعث بهبود و ارتقاء کیفیت خدمات گردیده و در نتیجه رضایت مندی بیشتر مخاطبان را به همراه خواهد داشت لذا این آیین نامه در این راستا تدوین شده است.

منظور از ذی نفعان در مدرسه عبارت است از مسئولین موسسه، کارکنان، دانش آموزان، اولیا، سایر کارکنان موسسه، همسایگان، مسئولین منطقه و استان و مدیران و مسئولین سایر مدارس میباشد. در مورد سایر مراکز هم ذی نفعان عبارت از کارکنان، سایر کارکنان موسسه، مشتریان بالقوه و بالفعل، مسئولین موسسه، همسایگان، مسئولین و ارگان های مرتبط و مسئولین مراکز مشابه میباشد.

### هدف کلی

۱. جلب رضایت ذینفعان از طریق ارائه عملکرد مطلوب در مدرسه.

### اهداف خرد

۲. ارائه گزارش از عملکرد به ذینفعان
۳. استماع نقطه نظرات ذینفعان
۴. پاسخگویی به انتقادات و سئوالات
۵. اصلاح عملکرد موجود
۶. تولید فرآیند های جدید بر اساس پیشنهادات

### سیاست ها

۷. رعایت شأن ذینفعان و احترام به آنان در همه حالات
۸. پذیرش آنان در اولین فرصت
۹. توجه به گزارشات و مطالب ارائه شده توسط آنان
۱۰. ارائه پاسخ در مورد نظرات ارائه شده
۱۱. استمرار در ارتباط از طرف مرکز

۱۲. اقناع به جای تحکم

### پیشنهادات برای عملیاتی شدن

۱۳. ارائه وقت ملاقات / وقت تماس تلفنی

۱۴. اخذ پیام توسط روابط عمومی / تماس ظرف ۲۴ ساعت

۱۵. ارائه تلفن همراه به مخاطب

۱۶. ارائه ایمیل مدیر عامل / مدیر مرکز

۱۷. ارائه تلفن دفتر مدیرعامل به کلیه مخاطبان

۱۸. تماس انجمن با اولیاء

۱۹. امکان تماس اولیاء با انجمن

۲۰. تماس با همه مخاطب به صورت دوره ای

۲۱. جلسه گفت و گو با ذینفعان

۲۲. اخذ نظر مکتوب / نظرسنجی

۲۳. امکان ملاقات با مجتمع / مؤسسه