



۴۷. 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 رضایتمندی 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 مؤسسه، کارکنان، دانش آموزان، اولیاء، سایر کارکنان مؤسسه، همسایگان، مسئولین منطقه و استان و مدیران و مسئولین سایر مدارس می باشد. در مورد سایر مراکز هم ذی نفعان عبارت از کارکنان، سایر کارکنان مؤسسه، مشتریان بالقوه و بالفعل، مسئولین مؤسسه، همسایگان، مسئولین و ارگان های مرتبط و مسئولین مراکز مشابه می باشد.

هدف کلی

۱. جلب رضایت ذی نفعان از طریق ارائه عملکرد مطلوب در مدرسه.

اهداف خرد

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

سیاست ها

۷. رعایت شأن ذی نفعان 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. اقتناع 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 دوره‌ای

۲۱. جلسه گفت و گو با ذی‌نفعان

۲۲. اخذ نظر مکتوب / نظرسنجی

۲۳. امکان ملاقات با مجتمع / مؤسسه