

دستورالعمل نظرسنجی ذینفعان

ماده ۱- هدف

هدف از اجرای این روبه رسیدگی به نظرات ذینفعان جهت افزایش رضایت آنان در راستای بهبود کیفیت و ارائه خدمات مناسب می باشد.

ماده ۲- تعاریف

۱-۲- ستاد: در دستورالعمل حاضر به «ستاد اجرایی فرمان حضرت امام (ره)» به طور اختصار «ستاد» اطلاق می گردد.

۲-۲- بنیاد: در دستورالعمل حاضر به «بنیاد برکت» به طور اختصار «بنیاد» اطلاق می گردد.

۳-۲- شرکت های تابعه: کلیه شرکت هایی که مستقیم زیر نظر بنیاد بوده و تحت مدیریت و مالکیت بنیاد می باشند.

۴-۲- ذینفع: فرد یا سازمانی که می تواند بر عملکرد بنیاد تاثیر بگذارد یا تاثیر بپذیرد.

ماده ۳- دامنه کاربرد

کلیه ذینفعانی که از خدمات بنیاد برکت بهره می برند را در برمی گیرد.

ماده ۴- مسئولیت ها

۴-۱) مسئولیت تدوین، تایید، تصویب کاربرگ های نظرسنجی ذینفعان و همچنین اجرای

فرایند نظرسنجی و تهیه گزارش به شرح جدول زیر می باشد.

مسئولیت ها				عنوان ذینفع
اجرای نظرسنجی	تصویب کاربرگ	تایید کاربرگ	تدوین کاربرگ	
روابط عمومی	کمیته روابط عمومی بنیاد	معاونت برنامه ریزی	روابط عمومی	دولت
روابط عمومی	کمیته روابط عمومی	معاونت برنامه ریزی	روابط عمومی	جامعه
روابط عمومی	کمیته روابط عمومی	معاونت برنامه ریزی	معاونت اجتماع محور	مشتریان در حوزه اجتماع محور
روابط عمومی	کمیته روابط عمومی	معاونت برنامه ریزی	معاونت بنگاه محور	مشتریان در حوزه بنگاه محور
روابط عمومی	کمیته روابط عمومی	معاونت برنامه ریزی	معاونت زیربنایی	مشتریان در حوزه زیربنایی
روابط عمومی	کمیته روابط عمومی	معاونت برنامه ریزی	شرکت بیمه برکت	مشتریان در حوزه بیمه

۴-۲) مسئولیت اجرای سیر مراحل نظرسنجی از ابتدا تا اخذ گزارش با مدیریت روابط عمومی می باشد.

ماده ۵- فرآیند و مراحل اجرایی

ذینفعان بنیاد به چند گروه مهم از جمله کارمندان، دولت، جامعه و مشتریان تفکیک می شوند، که نظرسنجی از کارمندان در دستورالعمل مربوط به خود تشریح شده است. نظرسنجی از باقی گروه های ذینفع مطابق فرآیند و مراحل ذیل انجام می گیرد.

۱-۵) شروع عملیات نظرسنجی

مدیریت روابط عمومی موظف است در بهار هر سال، نسبت به اعلام آغاز عملیات نظرسنجی سالانه اقدام نماید و از واحدهای مربوطه درخواست نماید در موعد مقرر نسبت به ارائه کاربرگ های نظرسنجی اقدام نمایند.

۵-۲) تدوین، تایید و تصویب کاربرگ نظرسنجی و معیارهای نظرسنجی

در ابتدا بایستی کاربرگ نظرسنجی و معیارهای نظرسنجی از هر گروه از ذینفعان، توسط مسئول معین شده در جدول مسئولیتها، تدوین گردد و سپس کاربرگ مربوطه جهت تایید به معاونت برنامه ریزی ارسال شده و پس از تایید جهت تصویب در شورای روابط عمومی مطرح می گردد.

۵-۲-۱) ساختار فرم نظرسنجی بایستی دارای موارد زیر باشد.

- معیارهای نظرسنجی
- پیشنهادات و انتقادات
- محاسبه امتیاز
- سنجش قابل قبول بودن یا نبودن رضایت ذینفع

در فرایند طراحی معیارهای نظرسنجی، بایستی وزن هر معیار مشخص و نگهداری گردد. اما وزن معیارها نبایستی در کاربرگ نظرسنجی وجود داشته باشند.

۵-۳) نظر سنجی از ذینفعان

پس از تدوین کاربرگها در دوره‌های سالانه، روابط عمومی مسئولیت نظرسنجی و تهیه گزارش و ارائه آن به مدیرعامل را دارد.

۵-۴) انجام اقدامات اصلاحی

پس از دستور مدیرعامل و بررسی و تجزیه و تحلیل نتایج و شناسایی دلایل نارضایتی و..... مطابق با دستورالعمل اقدامات اصلاحی، اقدامات مناسب با هماهنگی مدیرعامل تعریف و عملیاتی می شود.

ماده ۶- تأیید و تصویب

این دستورالعمل با ۶ ماده و ۱ تبصره در تاریخ ۹۹/۰۲/۲۰ در جلسه شماره ۳ کمیته مستندات سیستمی تصویب گردید و از تاریخ تصویب لازم‌الاجرا خواهد بود