سازمان منطقه آزاد کیش

شیوه نامهٔ اندازه گیری رضایت مخاطبان و رسیدگی به شکایات

دریافت کنندگان:

۱- مدیریت دفتر مدیر عامل
۲- دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
۳- مدیریت مجامع و حسابرسی داخلی
۴- مدیریت روابط عمومی و امور بین الملل
۵- اداره کل حراست
۶- مدیریت حقوقی، امور قراردادها و املاک
۷- معاونت توسعه و مدیریت
۸- معاونت فرهنگی و اجتماعی
۹- معاونت اقتصادی و سرمایه گذاری
۱۰- معاونت گردشگری
۱۱- معاونت عمرانی و زیربنایی
۱۲- شرکتها و موسسات تابعه

کلیه مدارک از تاریخ دریافت لازم الاجرا می باشد

تهیه هرگونه کپی از مدارک ممنوع است، مدارک فاقد مهر سبزرنگ "مدرک معتبر" فاقد اعتبار می‌باشد

	تهیه کنندگان		تأیید کنندگان		تصویب کننده
نام و نام خانوادگی	فرشاد براتی	مجید بزمون	محسن فراهانی	شهرام مسعوی پور	علیرضا عامری
سمت	رئیس اداره نظارت و بازرسی	سرپرست مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	مدیر برنامه و بودجه	معاون توسعه مدیریت	رییس هیأت مدیره و مدیر عامل
تاریخ	۹۱/۷/۱۱	۹۱/۷/۱۱	۹۱/۷/۱۱		
امضاء					

محل مهر کنترل

فهرست مطالب:

1- هدف
2- دامنه کاربرد
3- تعاریف
4- شرح اجرا
5- مسئولیتها
6- مراجع
7- سوابق
8- پیوستها

وضعیت بازنگری:

ردیف	تاریخ	شرح خلاصه تغییرات	تهیه کنندگان	تایید کنندگان	تصویب کننده

۱- هدف:

هدف از تدوین این شیوه نامه تبیین مراحل اندازه‌گیری و ارزیابی رضایت مخاطبان سازمانی و رسیدگی به شکایات آنها می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این شیوه نامه سازمان منطقه آزاد کیش و شرکتها و موسسات تابعه می باشد.

۳- تعاریف:

3-1-**مخاطبان سازمانی**: مفهوم مخاطبان سازمانی کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی را که به نحوی از خدمات سازمان یا شرکتها و مؤسسات تابعه آن استفاده می‌نمایند، در بر می‌گیرد. مخاطبان سازمانی به دو گروه مخاطبان "**درون‌سازمانی**" و "**برون‌سازمانی**" تقسیم می‌شوند، مخاطبان درون سازمانی شامل کارکنان واحدهای مختلف سازمان یا شرکتها و مؤسسات تابعه بوده و مخاطبان برون‌سازمانی اشخاصی هستند که از بیرون سازمان و شرکت‌ها و مؤسسات تابعه از خدمات ارائه شده استفاده نموده که عمدتاً شامل دو طیف کیشوندان و گردشگران می‌باشند.

3-2- **مراکز تماس مخاطبان برون سازمانی**:

در این مراکز مانند: مدیریت حقوقی، مدیریت بازرگانی، مدیریت شهرسازی عمران و خدمات شهری، امور مشترکین آب و برق و مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، به مخاطبان سازمان و یا شرکتها و موسسات تابعه خدماتی نظیر ثبت شرکت، صدور مجوز فعالیت اقتصادی، پروانه ساخت، انشعاب آب و برق و رسیدگی و پاسخگویی به شکایات و... ارائه می‌شود.

3-3-**مراکز تماس مخاطبان درون سازمانی (کارکنان)**:

در این مراکز مانند: مدیریت مالی، مدیریت پشتیبانی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به مخاطبان درون سازمانی (کارکنان) خدماتی نظیر حقوق و دستمزد، بیمه و درمان، اسکان و آموزش و رسیدگی و پاسخگویی به شکایات و... ارائه می‌شود.

۴- شرح اجرا:

4-1-**دریافت شکایات و اعلامات از مخاطبان سازمانی (جمع آوری اطلاعات)**:

کلیهٔ شکایات و اعلامات دریافتی توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، می‌بایست به محض وصول الزاماً با دریافت مشخصات فردی خصوصاً نام و نام خانوادگی، تلفن تماس و کد ملی فرد شاکی و اختصاص یک کد شناسایی منحصر به فرد به آن ثبت گردد.

اطلاعات فوق که به طرق زیر دریافت می‌شود، در فرم دریافت شکایات و اعلامات، به شمارهٔ ف-102- 01(پیوست شماره 1) توسط فرد شاکی یا ثبت کننده شکایات درج و در سوابق مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ثبت و نگهداری می‌گردد.

4-1-1- سامانه تلفن گویای شبانه روزی
4-1-2- سامانه الکترونیکی پاسخگویی به شکایات و اعلامات سازمان
4-1-3- سامانه پیام کوتاه دو سویه
4-1-4- صندوق دریافت شکایات و اعلامات
4-1-5- وب کیوسک
4-1-6- مراجعه حضوری
4-1-7- نظر سنجی
4-1-8- سایر موارد

4-1-1- سامانه تلفن گویای شبانه روزی:

4-1-1-1- مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات می‌بایست با اختصاص شماره تلفن گویای 24 ساعته، شکایات و اعلامات مخاطبان سازمانی را جمع‌آوری و نسبت به ثبت آنها در فرم دریافت شکایات و اعلامات اقدام نماید.

تبصره 1: اطلاعات دریافتی از طریق این سامانه تلفنی بایستی به صورت روزانه دریافت و توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات رسیدگی گردد.

4-1-2- سامانه الکترونیکی پاسخگویی به شکایات و اعلامات سازمان:

4-1-2-1- به منظور جمع آوری نقطه نظرات مردمی در چهار دسته بندی اصلی پیشنهادات، انتقادات، شکایات و تقدیر و تشکر از سطوح حوزه‌های سازمانی و شرکت‌ها و مؤسسات تابعه، مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، زمینه انعکاس موارد دریافتی در حوزه‌های چهارگانهٔ مذکور را تحت عنوان سامانه پاسخگویی به شکایات و اعلامات که از طریق صفحه اصلی پورتال سازمان و همچنین زیر پورتال مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات جهت عموم مخاطبان قابل دسترسی می‌باشد، فراهم می‌آورد.

4-1-2-2- سطح دسترسی و هرگونه بهره‌برداری از این سامانه، صرفاً در اختیار مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات می‌باشد.

تبصره 2: اطلاعات ثبت شده از طریق این سامانه می‌بایست به صورت روزانه دریافت و توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات مورد بررسی و رسیدگی قرار گیرد.

4-1-2-3- جهت تأیید و ثبت الکترونیکی اطلاعات در سامانه پاسخگویی به شکایات و اعلامات سازمان و تخصیص کد شناسایی منحصر به فرد و نیز اعلام نتیجه حاصل از بررسی شکایات و اعلامات دریافتی از طریق آن سامانه، درج نام و نام خانوادگی، تلفن تماس و کد ملی فرد شاکی توسط کلیهٔ مخاطبان سازمانی در این سامانه الزامی می‌باشد.

تبصره 3: اعلام هرگونه پاسخ و نتایج حاصل از رسیدگی و بررسی شکایات و اعلامات دریافتی منحصراً توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و الزاماً به صورت الکترونیکی از طریق این سامانه به کلیهٔ مخاطبان سازمانی منعکس می‌گردد.

4-1-2-4- فراهم نمودن بستر لازم نرم افزاری و سخت افزاری جهت بهره‌برداری از سامانه مذکور و نیز دسترسی به زیر پورتال مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات توسط اداره فناوری اطلاعات صورت می‌پذیرد.

4-1-3- سامانه پیام کوتاه دو سویه:

4-1-3-1- با توجه به فراگیر بودن ابزار ارتباطی تلفن همراه جهت دریافت نقطه نظرات مردمی خاصه دیدگاه‌های گردشگران و مسافران، مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات می‌بایست کلیهٔ پیامک‌های دریافتی از طریق سامانه پیام کوتاه دوسویه پاسخگویی به شکایات و اعلامات سازمان را جمع‌آوری و نسبت به ثبت آنها در فرم دریافت شکایات و اعلامات اقدام نماید.

تبصره 4: موارد دریافتی از طریق این سامانه پیام کوتاه بایستی به صورت روزانه دریافت و توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات رسیدگی گردد.

4-1-3-2- فراهم نمودن بستر لازم نرم افزاری و سخت افزاری جهت بهره‌برداری از سامانه پیام کوتاه مذکور توسط اداره فناوری اطلاعات صورت می‌پذیرد.

4-1-4- صندوق دریافت شکایات و اعلامات:

4-1-4-1- این صندوق به منظور جمع‌آوری شکایات و اعلامات مخاطبان درون سازمانی و برون سازمانی در محلهای مناسبی نظیر حوزه‌های مختلف سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه نصب می‌گردد. بدیهی است فرمهای مربوطه، به شماره ف-102-01 (پیوست شماره 1) بایستی در جایگاه‌های مناسب و قابل رؤیت در نزدیکی صندوق به تعداد کافی با نظارت مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات قرار داده شود.

تبصره 5: فرمهای مربوطه صندوق دریافت شکایات و اعلامات به صورت هفتگی توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات جمع آوری شده و مطابق بند 4-3 عمل خواهد شد.

4-1-4-2- هرگونه مفتوح نمودن صندوق دریافت شکایات و اعلامات منحصراً توسط نماینده مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات صورت گرفته و مفتوح نمودن این صندوق‌ها توسط افرادی از سایر حوزه‌های سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه مجاز نمی‌باشد.

4-1-5- وب کیوسک:

4-1-5-1- به دلیل سهولت استفاده از وب کیوسک‌ها به عنوان یکی از ابزارهای ارتباط جمعی و اطلاع رسانی و همچنین جهت جمع‌آوری شکایات و اعلامات مخاطبان درون سازمانی و برون سازمانی و سنجش میزان رضایتمندی و مطلوبیت خدمات ارائه شده به ایشان، وب کیوسک‌ها در محلهای مناسبی نظیر حوزه‌های مختلف سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه نصب می‌گردد.

تبصره 6: اطلاعات دریافتی از طریق وب کیوسک بایستی به صورت هفتگی دریافت و توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات رسیدگی گردد.

4-1-5-2- فراهم نمودن بستر لازم نرم افزاری و سخت افزاری جهت بهره‌برداری از وب کیوسک مذکور توسط اداره فناوری اطلاعات صورت می‌پذیرد.

4-1-6- مراجعه حضوری:

4-1-6-1- در صورت مراجعه حضوری مخاطبان سازمانی جهت ابراز شکایات و اعلامات خود در خصوص بخش‌های مختلف سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه، کلیهٔ واحدها و حوزه‌های سازمانی و نیز مجموعه‌های تابعه، به منظور پرهیز از هرگونه اتلاف زمان و افزایش سرعت در رسیدگی به امور مخاطبان سازمانی، موظفند مخاطبان را به مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات جهت ثبت شکایت و اعلامات ایشان راهنمایی نمایند.

4-1-6-2- مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات موظف است ضمن انجام اطلاع رسانی و تبلیغات موردنیاز به مراجعان حضوری، نسبت به تکمیل فرم دریافت شکایات و اعلامات اقدام نموده و طبق بند 4-3 نسبت به پیگیری شکایات و اعلامات و نیز اعلام نتایج حاصله اقدام نماید.

تبصره 7: مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات موظف است نسبت به آموزش و فرهنگ سازی کارکنان سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه در خصوص برخورد با مراجعین سازمان و پیاده سازی طرح تکریم ارباب رجوع، اقدامات لازم را با هماهنگی مدیریت برنامه و بودجه انجام دهد.

4-1-7- نظر سنجی:

مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به عنوان متولی اجرا و پیاده سازی طرح تکریم ارباب رجوع در سطح سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه به منظور جمع آوری و دریافت نظرات، تحلیل و بررسی و تشخیص میزان رضایتمندی عموم مخاطبان درون سازمانی و برون سازمانی که به طرق مختلف از خدمات سازمان و شرکتهای تابعه استفاده می‌کنند، نظرسنجی‌های الکترونیکی و غیرالکترونیکی دوره‌ای و موردی را با همکاری مدیریت برنامه و بودجه با طی مراحل زیر به اجرا درآورد.

الف) طراحی نظر سنجی:

الف-1) طراحی پرسشنامه‌های هر فرآیند یا موضوع مورد نظر در سنجش رضایت مخاطبان سازمانی، با همکاری نماینده واحد مربوطه و مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات توسط مدیریت برنامه و بودجه صورت می‌پذیرد. تعیین مدل علمی، تعداد نمونه مورد نیاز، نحوه جمع‌آوری داده‌ها و تعیین سایر ویژگی‌هایی که منجر به حصول اطمینان از صحت و سلامت نتایج مکتسبه می‌گردد، توسط مدیریت برنامه و بودجه مشخص می‌شود.

الف-2) فرم الکترونیکی ورود داده‌های خام نظر سنجی، توسط مدیریت برنامه و بودجه مطابق با فرم‌های طراحی شده، تهیه شده و به همراه فرمهای نظر سنجی در اختیار مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات قرار می‌گیرد.

تبصره 8: فرم الکترونیکی ورود داده فرمی است که جهت سهولت ورود اطلاعات در پرسشنامه‌ها و با توجه تعداد سؤالات و سهولت ارزیابی و تحلیل نتایج نظر سنجی تهیه می‌شود.

ب) انجام نظر سنجی:

ب-1) مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، با توجه حجم نمونه و سایر مشخصات نظر سنجی نسبت به اجرای آن به طرق مورد نظر در سازمان یا شرکتها و مؤسسات تابعه اقدام می‌نماید.

تبصره 9: انجام نظر سنجی‌ها طبق تقویم سالانه تهیه شده توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و همچنین به فراخور نیازمندی مدیریت مذکور به صورت موردی یا مقطعی صورت می‌پذیرد.

تبصره 10: لازم است متصدیان انجام نظرسنجی با همکاری مدیریت برنامه و بودجه و مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات در خصوص نحوه انجام آن کاملاً توجیه شوند.

تبصره 11: دورهٔ سنجش رضایت کارکنان بر اساس روش نظرسنجی در دوره‌های حداقل شش ماهه صورت پذیرفته و پرسشنامه‌ها در هر دوره برای سنجش رضایت کارکنان نسبت به مراکز تماس مخاطبان درون سازمانی صورت می‌پذیرد.

تبصره 12: به منظور طراحی و اجرای نظر سنجی‌های مختلف و نیز به پیشنهاد مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات می‌توان به از مشاوران و پیمانکاران ذیصلاح استفاده نمود.

ج) تحلیل داده‌های نظر سنجی:

ج-1) نتایج حاصل از انجام نظر سنجی در قالب الکترونیکی ورود داده توسط مجری انجام نظرسنجی و با نظارت مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ثبت و به مدیریت برنامه و بودجه ارسال می‌شود.

ج-2) مدیریت برنامه و بودجه بر اساس فنون و تکنیک‌های آماری نسبت به خلاصه‌سازی داده‌ها، رسم نمودارهایی به منظور توصیف نتایج و تجزیه و تحلیل‌های مورد نیاز اقدام نموده و ضمن مقایسه با نتایج نظر سنجی‌های دوره‌های قبل اقدام به تهیه گزارش جامع از نتایج حاصله می‌نماید و گزارش را به مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ارسال می‌نماید.

ج-3) مواردی که میزان رضایت مخاطبان در آن موضوعات با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل و گزارش گروه آمار و اطلاعات کمتر از 40% می‌باشد، در دسته شکایات قرار گرفته و مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ضمن ثبت در فرم دریافت شکایات و اعلامات مطابق بند 4-3 عمل می‌نماید.

ج-4) انعکاس نتایج و گزارشات حاصل از نظرسنجی‌های صورت گرفته به مسئولان کلیهٔ حوزه‌ها در خصوص میزان رضایت عموم مخاطبان سازمانی از کیفیت و مطلوبیت خدمات متنوع ارائه شده توسط حوزه‌های مختلف سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه صرفاً توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات صورت می‌پذیرد.

4-1-8- سایر موارد:

مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات می‌بایست تمامی شکایات و اعلامات را که از مبادی غیر از موارد فوق الذکر نظیر روزنامه‌ها و رسانه‌های محلی، پست الکترونیک سازمانی و... دریافت می‌شود، در فرم دریافت شکایات و اعلامات ثبت نموده و طبق بند 4-3 عمل نماید.

تبصره 13: به منظور دریافت و بررسی نقطه نظرات مردمی مخابره شده در رسانه‌های مکتوب و غیر مکتوب محلی و سراسری در خصوص مطلوبیت و میزان رضایت از خدمات ارائه شده به مخاطبان سازمانی توسط حوزه‌های مختلف سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه، مدیریت روابط عمومی و امور بین الملل موظف است به طور روزانه جراید، روزنامه‌ها و نشریات محلی و سراسری و مطالب مندرج در سایت‌ها و پایگاه‌های الکترونیکی خبری و مرتبط با فعالیت‌های حوزه‌های مختلف سازمانی را به مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ارسال نماید.

4-2- اعلام وصول شکایت به مشتری:

4-2-1- اعلام وصول کلیهٔ شکایات و اعلامات پس از ثبت توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، به وسیلهٔ مجاری مختلف ارتباطی و توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به اطلاع مخاطبان سازمانی رسانده می‌شود.

4-2-1-1- اعلام وصول شکایات و اعلامات دریافتی از طریق سامانه الکترونیکی پاسخگویی به شکایات و اعلامات، صرفاً از طریق سامانه مذکور قابل دسترسی در صفحه اصلی پورتال سازمان و نیز زیر پورتال مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات صورت می‌پذیرد.

4-2-1-2- اعلام وصول شکایات و اعلامات دریافتی از طریق سامانه پیام کوتاه دوسویه، صرفاً از طریق این سامانه صورت می‌پذیرد.

4-2-2- شماره کد شکایت مطابق بند 4-3-1هنگام اعلام وصول شکایت به مشتری جهت اطلاع یا پیگیری به وی اعلام می‌شود.

4-2-3- کلیهٔ مشخصات مخاطبان سازمانی که شکایات و اعلامات خود را از مجاری مختلف ارتباطی با مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ثبت می‌نمایند، محرمانه تلقی شده و در صورت لزوم و حسب صلاحدید مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات اطلاعات مربوطه در مراحل رسیدگی به آن مورد بهره‌برداری مقتضی قرار می‌گیرند.

4-3- پیگیری و رسیدگی:

4-3-1- مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات تمامی شکایات و اعلامات دریافت شده را در سیستم مکاتبات اداری ثبت نموده و شماره سند ایجاد شده را به عنوان کد شناسایی شکایت در فرم دریافت شکایات و اعلامات ثبت می‌نماید و ضمن درج شکایات و اعلامات با نظر در سند مرتبط نسبت به پیگیری رفع آن به صورت ارجاع، نامه، جلسات (ثبت صورت جلسات در سند مرتبط الزامی است) اقدام می‌نماید.

4-3-2- نتایج پیگیری و رسیدگی به شکایات در فرم دریافت شکایات و اعلامات، به شماره ف-102-01 (پیوست شماره 1) درج و در صورت خاتمه رسیدگی شکایات و اعلامات به عنوان مختومه با ذکر تاریخ و نام و نام خانوادگی پیگیری کننده در این فرم ثبت می‌شود.

تبصره 14: چنانچه شکایات و اعلامات مختومه شده دوباره تکرار شوند بنا به تشخیص مدیر کل مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، ضمن ارسال نامه به حوزه مرتبط و تکرار فرآیند رسیدگی، رونوشت آن در اختیار مدیر عامل سازمان قرار خواهد گرفت.

تبصره 15: پاسخ به شکایات و اعلاماتی که از طریق روزنامه‌ها و رسانه‌ها دریافت شده‌اند در اختیار مدیریت روابط عمومی و امور بین الملل قرار گرفته و از طریق همان رسانه‌ها نتایج رسیدگی در قالب جوابیه یا سایر موارد مشابه اطلاع‌رسانی خواهد شد.

4-3-3- چنانچه درصد تغییرات رضایت مخاطبان در گزارش‌های ماهانهٔ مربوط به حوزه‌های مختلف سازمانی و مجموعه‌های تابعه، مطابق بند 4-4 طی سه دوره متوالی یا چهار دوره غیر متوالی در شش ماه روند کاهشی داشته باشد، مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات با توجه اهمیت موضوعات، موظف به ارائه گزارش به مدیر عامل سازمان می‌باشد.

4-3-4- چنانچه پس از بررسی به علت وجود مشکلات بنیادی رسیدگی به شکایت در کوتاه مدت امکانپذیر نباشد، زمان تقریبی رفع مشکل به همراه توضیحات موانع رفع مشکل توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به اطلاع مخاطبان رسانده می‌شود.

4-3-5- پیگیری سایر نتایج به دست آمده از تحلیل‌های مدیریت برنامه و بودجه، روندهای رشد و کاهش رضایت مخاطبان در مراکز تماس مخاطبان درون سازمانی و برون سازمانی به عهده مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات می‌باشد.

این مدیریت ضمن پایش فرآیند رسیدگی به شکایات ارسال شده از طریق سیستم مکاتبات اداری، نامه، جلسات و صورتجلسات، در پایان رسیدگی کامل به شکایت در صورت در اختیار داشتن، نتیجه را از طریق مجاری ارتباطی دریافت کنندهٔ شکایات و اعلامات مردمی نظیر تلفن، سامانه‌های پاسخگویی به شکایات و پیام کوتاه و... به اطلاع فرد شاکی رسانده و شکایت مختومه را ثبت نماید.

4-3-6- شکایات دریافت شده که منحصراً شکایت از کارکنان سازمان را شامل می‌شود مطابق با دستورالعمل رسیدگی به تخلفات اداری پیگیری و رسیدگی خواهد شد.

تبصره 16: در صورت اعلام رضایت از عملکرد کارکنان/ واحدها از طریق روشهای جمع‌آوری اطلاعات، مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات در دوره‌های زمانی شش ماهه اقدام به معرفی ایشان (به همراه مستندات مربوطه) به منظور تشویق به مدیر عامل و رئیس هیأت مدیره سازمان می‌نماید.

4-4-تحلیل نتایج رسیدگی به شکایات:

4-4-1- تمامی شکایات و اعلامات دریافت شده از روشهایی که در بند 4-1 شرح داده شد توسط مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات مطابق با روش اجرایی تجزیه و تحلیل داده‌ها در قالب فرم آمار ماهانه به مدیریت برنامه و بودجه ارسال می‌شود.

4-4-2- مدیریت برنامه و بودجه با توجه به نتایج و آمارهای دوره‌های قبل اقدام به تهیه گزارشهای مقایسه‌ای، بررسی روندها و... از شاخص‌های مختلف موجود در فرم خلاصه آمار شکایات و اعلامات نموده و گزارش حاصل را به مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ارسال می‌نماید.

4-4-3- یک نسخه از گزارش تهیه شده جهت طرح در جلسه بازنگری مدیریت در اختیار مدیریت برنامه و بودجه قرار می‌گیرد.

4-5- ارتباط با مخاطبان (اطلاع رسانی):

4-5-1- تمام مخاطبان سازمان و شرکت‌ها و مؤسسات تابعه اعم از کیشوندان و گردشگران باید ضمن آگاهی از کلیه روش‌های اعلام نظرات و شکایات خود (بند 4-1) به سایر اطلاعات نیز مطابق شرح زیر دسترسی داشته باشند.

- اطلاع رسانی مجاری ارتباطی جهت طرح شکایات و اعلامات یا ابراز رضایت توسط مخاطبان درون سازمانی و برون سازمانی نظیر سامانه‌های الکترونیکی پاسخگویی به شکایات و اعلامات و پیام کوتاه، تلفن‌ها، صندوق دریافت شکایات و اعلامات
- خلاصه فرآیند اندازه گیری رضایت مخاطبان و رسیدگی به شکایات و اعلامات
- چگونگی دریافت نتیجه حاصل از رسیدگی به شکایات و اعلامات ثبت شده به فراخور مجرای ارتباطی ثبت کننده

4-5-2- در خصوص عموم مخاطبان برون سازمانی، اطلاع رسانی از طریق رسانه‌های مکتوب و غیرمکتوب محلی و سراسری، تبلیغات محیطی در قالب بنرها در سطح جزیره، تابلوی راهنما و استند در ورودی ساختمان سازمان، شرکتها و مؤسسات تابعه، همچنین پورتال سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه و نیز زیر پورتال مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و با وتوجه به نیاز مدیریت اطلاع رسانی و تبلیغات صورت می‌پذیرد.

4-5-3- اطلاع رسانی مخاطبان درون سازمانی از طریق سیستم اتوماسیون اداری، پورتال سازمان و شرکتها و مؤسسات تابعه و نیز زیر پورتال مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، پیام کوتاه و... صورت می‌پذیرد.

4-5-4- انجام اطلاع‌رسانی و تبلیغات مختلف به صورت الکترونیکی یا غیر الکترونیکی، محیطی، رسانه‌ای مکتوب یا غیر مکتوب و دیگر موارد مشابه، حسب نیازمندی مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات جهت هدایت و راهنمایی مخاطبان سازمانی و نیز فراهم نمودن زمینه‌های سهولت انعکاس شکایات و اعلامات مردمی از طریق مجاری مختلف ارتباطی با مدیریت مذکور، توسط مدیریت روابط عمومی و امور بین‌الملل صورت می‌پذیرد.

4-5-5- همه کسانی که با مخاطبان سازمان در ارتباط هستند، ضروری است درباره فرآیند رسیدگی به شکایات و اعلامات آموزش لازم را دیده باشند.

۵- مسئولیت‌ها:

5-1- مسئولیت اجرای این روش اجرایی با مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات می‌باشد.
5-2- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این شیوه نامه با دفتر مدیر عامل می‌باشد.
5-3- مسئولیت طراحی نظر سنجی‌ها با مدیریت برنامه و بودجه می باشد.
5-4- مسئولیت انجام نظرسنجی‌ها جهت ارزیابی نظرات با مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات می‌باشد.
5-5- مسئولیت تجزیه و تحلیل نتایج نظرسنجی‌های انجام شده با مدیریت برنامه و بودجه می‌باشد.
5-6- مسئولیت بازنگری در این روش اجرایی با مدیریت برنامه و بودجه می‌باشد.

6- مراجع:

6-1- کتاب مدیریت کیفیت-رضایت مشتری راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات بر مبنای استاندارد بین المللی ISO 10002:2004، تدوین مریم سالک زمانی، محمدرضا پور شمس-تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، 1385.

7- سوابق

ردیف	نام سابقه	شماره	محل نگهداری	مسئول نگهداری	دوره نگهداری
1	فرم دریافت شکایات و نظرات	ف-102-01	مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	مدیر کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	یکسال بعد از اعلام مختومه
2	فرم دریافت شکایات و نظرات(ویژه صندوق) حذف کردم از همان فرم 1 استفاده شود	ف-102-02	مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	مدیر کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	یکسال بعد از اعلام مختومه

3	فرم اندازه گیری رضایت کارکنان	ف-102-03	مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	مدیر کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	یکسال
4	فرم نظر سنجی از مشتریان/ ارباب رجوع	ف102-02			

8- پیوست‌ها

8-1- فرم دریافت شکایات و اعلامات ف-102-01

8-2- فرم دریافت شکایات و نظرات (ویژه صندوق) ف-102-02

8-3- فرم اندازه گیری رضایت کارکنان ف-102-03

سازمان منطقه آزاد کیش
مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

شمارهٔ فرم: ف-۱۰۲-۰۱-۰۰
تـاریـخ:
کـد شناسایی:

فرم دریافت شکایات و اعلامات مردمی

شـرح مـشـخـصـات

نـام و نـام خـانوادگی	نـام پـدر	تاریـخ تـولد	
شمارهٔ شناسنـامه	محـل صـدور	کـد مـلی	
وضعیت سکـونت	☐ کیشـوند ☐ گردشگر	نشـانی: ..... کـد پستی:	
تلفـن	همراه: ثابت:	پسـت الکتـرونیکی: ..... @	
عنوان متشاکی: ☐ کارکنان سازمان (نام و سمت):		☐ واحد سازمانی:	
موضـوع:	وضعیـت: ☐ شـکایت ☐ اعـلام	پیوسـت: ☐ دارد ☐ ندارد	

خـلاصـهٔ گـــزارش

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تاریـخ و امضـاء .....

.....

*** * * این قسمت توسط کارکنان مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات تکمیل می‌شود * * ***

نحـوهٔ دریافـت	☐ سامانهٔ تلفنی	☐ سامانهٔ الکترونیکی	☐ سامانهٔ پیام کوتاه	☐ صندوق دریافت شکایات و اعلامات مردمی	
	☐ وب کیوسک	☐ مراجعهٔ حضوری	☐ نظر سنجی	☐ سایر (نام ببرید):	
زمان رسیدگی	تاریخ دریافت	تاریخ اعلام وصول	نحوهٔ اعلام وصول	نـام و نشـان اطلاع دهنده / تکمیل کنندهٔ فـرم	
وضعیت پرونده	☐ غیر قابل رسیدگی	☐ قابل رسیدگی	حوزهٔ ذیربط	☐ سازمان و مجوعه‌های تابعه: ..... ☐ سایر (نام ببرید):	
نتیجهٔ رسیدگی	☐ حق با شاکی است ☐ حق با شاکی‌نیست	نام و نشان تکمیل کنندهٔ نهایی	تاریخ اختتام پرونده	زمان رسیدگی پرونده	امـضاء
				..... روز کاری	

سازمان منطقه آزاد کیش
مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

شمارهٔ فرم: ف-۱۰۲-۰۱-۰۰
تـاریـخ:
کـد شناسایی:

فرم دریافت شکایات و اعلامات مردمی

شـــرح گـــزارش
. . . . .
. . . . .
. . . . .