

باسمه تعالی



اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان چهارمحال و بختیاری

دستورالعمل

رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع

وضعیت بازنگری ها

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	صفحات شامل بازنگری	شماره فرم درخواست تغییرمدرک	تهیه کننده/اسمت	تائیدکننده/ سمت	تصویب کننده
۱	صفر	۸۳/۱۰/۱	—	—	محمد رضا پروازه مسئول روابط عمومی	سعید بخت مدیر تضمین کیفیت	عبداله نظری مدیر کل
۲	یک	۸۴/۱۲/۱۴	۱ و ۲ و ۳	۶۰۰۱			
۳	دو	۸۶/۵/۲۱	۱ و ۲ و ۳	ح/۸۶/۱۰۰	محمد رضا پروازه مسئول امور حقوقی		

وضعیت صدور

امضای تحویل گیرنده

تاریخ تحویل

ردیف

شماره نسخه :

شماره شناسایی: WI ۶۰۲

اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان چهارمحال و بختیاری

هدف : رسیدگی به شکایات وارده طرفهای ذینفع اداره کل جهت پاسخگویی به آنها و همچنین انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مورد نیاز در این رابطه جهت حذف علل بوجود آورنده عدم انطباق های مربوطه .

دامنه کاربرد :

کلیه شکایات رسیده از طرفهای ذینفع

مسئولیت :

۱- مسئول حقوقی مسئولیت دریافت شکایات مشتریان و شکایات مرتبط با نتایج آزمایشگاهی و ثبت آن در فرم رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع به شماره ۶۰۶ FR ، همچنین بررسی و ارجاع شکایات واصله به مسئولین و نیز پیگیری جهت دریافت جواب از قسمت مربوطه و ارسال پاسخ مشخص شده از سوی مدیریت برای طرفهای ذینفع را بعهده دارد.

۲- هریک از مسئولین واحدهایی که شکایات رسیده به آنها مربوط میشود، مسئولیت اقدام مؤثر جهت رفع علل و یا تعیین کارشناس ذیربط جهت اقدام و همچنین تهیه و تائید گزارش و ارسال به مسئول حقوقی را عهده دار میباشند.
*۳- کارشناسان تعیین شده مسئول انجام اقدام مؤثر و ارسال گزارش انجام کار به مسئول قسمت میباشند.
*۴- مدیر تضمین کیفیت مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل را بعهده دارد.

مراحل اجراء :

۱- کلیه شکایات طرفهای ذینفع بصورت کتبی ارائه شده و پس از ثبت در دبیرخانه به واحد حقوقی ارسال میشود.
۲- مسئول حقوقی شکایات واصله را در فرم رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع به شماره ۶۰۶ FR وارد نموده و جهت بررسی به مسئول قسمت مربوطه ارجاع میدهد.

تذکر ۱ : کلیه مواردی که مربوط به شکایات میباشد(از قبیل نمونه) ، به پیوست فرم رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع به شماره ۶۰۶ FR قرارمیگیرد.

تذکر ۲: شکایات دریافتی از طریق سیستم تلفن گویا توسط مسئول روابط عمومی جمع آوری گردیده و در جلسات مسئولین مطرح میشود که پس از تصمیم گیری(در صورت لزوم) مراتب در فرم رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع به شماره ۶۰۶ FR درج میگردد.

تهیه کننده :

تائیدکننده :

تصویب کننده :

صفحه ۱ از ۳

شماره شناسایی: WI ۶۰۲/۲

اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان چهارمحال و بختیاری

_مسئول هر قسمت پس از دریافت فرم رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع اقدام به ثبت موضوع در فرم درخواست اقدام اصلاحی/پیشگیرانه به شماره FR ۸۰۸ نموده و با هماهنگی واحد تضمین کیفیت نسبت به اقدام مؤثر جهت رفع علل و یا تعیین کارشناسان ذیربط اقدام مینماید.

_ در صورت تعیین کارشناس ، اقدامات لازم توسط کارشناس انجام و مراتب در فرم اقدام اصلاحی/پیشگیرانه به شماره FR ۸۰۸ ثبت و به مسئول قسمت عودت داده میشود .

** مسئول قسمت مربوطه نسبت به تهیه و تأیید گزارش کار در فرم رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع به شماره FR۶۰۶ و ارسال آن به همراه فرم درخواست اقدام اصلاحی/پیشگیرانه به مسئول حقوقی اقدام می نماید.**

- مسئول حقوقی پس از دریافت پاسخ در قالب فرم FR۶۰۶ با هماهنگی مدیریت جوابیه نهایی را به صورت کتبی به شاکی اعلام و رونوشت آن را به واحد تضمین کیفیت ارسال می نماید.

- در مواردی که نیاز به پیگیریهای قضایی می باشد مراتب به همراه کلیه مستندات به امور حقوقی ارجاع تا پیگیریهای لازم انجام پذیرد.

تذکر ۳ : در صورت نیاز به جلب رضایت مشتری مراتب توسط امور حقوقی پیگیری می گردد.

- در خصوص شکایات مرتبط با نتایج آزمون به ترتیب زیر اقدام می شود.

۱- ارایه شکایت به صورت کتبی

۲- ثبت در دبیرخانه و دستور مدیریت به منظور پیگیری و ارجاع شکایت به مسئول حقوقی.

۳- ارسال فرم FR۶۰۶ به همراه شکایت مشتری به مسئول امور آزمایشگاه مربوطه و سپس مسئول امور آزمایشگاه نسبت به تشکیل کمیته رسیدگی به اعتراضات نتایج آزمایشگاهی مطابق شناسه ۱۰۳/۱۱/د اقدام می نماید.

۴- بررسی مورد شکایت و دستور آزمون مجدد در صورت لزوم

۵ - الصاق شماره ردیابی جدیدی بر روی نمونه شاهد (براساس شماره دبیرخانه که بر روی درخواست مشتری ثبت می شود)

۶- ثبت نمونه در فرم نمونه های وارده به آزمایشگاه

۷-انجام آزمون مجدد مطابق بروشورهای مربوطه و دستورالعمل دستور کار آزمایشگاهها به شماره شناسایی WI۳۴۴ و ثبت در دفتر آزمایشگاهها

۸- در صورتیکه نتایج آزمون جدید منطبق بر آزمون قبلی باشد صحت گزارش ارسالی به اطلاع مشتری رسانده خواهد شد.

۹- ثبت نتایج آزمون در فرم مربوطه تحت عنوان اصلاحیه با شماره ردیابی جدید که در آن به گزارش اولیه ای که این گزارش به جای آن صادر شده است، اشاره می شود.

۱۰- تکمیل فرم کنترل موارد نامنطبق و ریشه یابی اختلاف نتایج توسط مسئول آزمایشگاه مربوطه*

تهیه کننده :

تأیید کننده :

تصویب کننده :

صفحه ۲ از ۳

شماره شناسایی: WI ۶۰۲/۲

اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان چهارمحال و بختیاری

۱۱- مسئول امور آزمایشگاه نسبت به تهیه و تأیید گزارش در فرم رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع به شماره FR۶۰۶ و ارسال

آن به همراه کلیه مستندات از جمله نتایج آزمون به امور حقوقی اقدام می نماید.

۱۲- مسئول حقوقی با هماهنگی مدیریت جوابیه نهایی را بصورت کتبی به شاکی اعلام و رونوشت آن را به واحد تضمین کیفیت ارسال می نماید.

** مسئول حقوقی کلیه موارد فوق را جهت پیگیری شکایات واصله (از ابتدا تا صدور نتیجه) در فرم پیگیری اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره FR/۸۰۹ مطرح و همچنین نتایج حاصله را در جلسه بازنگری مدیریت مطرح نموده و فرمهای اقدام اصلاحی / پیشگیرانه را به واحد تضمین کیفیت عودت می نماید.**

تصویب کننده :

تأییدکننده :

تهیه کننده :

فرم رسیدگی به شکایات طرف های ذینفع

شماره :

تاریخ :

مشخصات شاکی	حقیقی <input type="checkbox"/>	نام :	نام خانوادگی :	نام پدر :	شماره شناسنامه :
	حقوقی <input type="checkbox"/>	نماینده اداره / شرکت	دولتی <input type="checkbox"/>	تعاونی <input type="checkbox"/>	خصوصی <input type="checkbox"/>
(معرفی نامه پیوست شود)					
نشانی محل کار / منزل :					
شماره تماس :					
همراه :					

مشخصات متشاکی عنه	حقیقی <input type="checkbox"/>	نام و نام خانوادگی :	نام واحدصنعتی / صنعتی / شرکت :
	حقوقی <input type="checkbox"/>	نشانی واحدصنعتی / صنعتی / شرکت :	تلفن تماس :
فاکس :			
نشانی نمایندگی :			
تلفن تماس :			
فاکس :			

موضوع شکایت	
-------------	--

مسئول محترم اجرای استاندارد (بخش)

خواهشمند است شکایت فوق الذکر را بررسی و نتیجه را در اسرع وقت اعلام نمایید .

نام و امضاء مسئول امورحقوقی

مدارک و مستندات پیوست :

مجموعاً برگ

مسئول محترم امورحقوقی

شکایت اعلام شده مورد بررسی قرار گرفت و ریشه ها و دلایل بوجود آورنده و نتایج تحقیق بشرح ذیل اعلام می گردد .

فرم درخواست اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره پیوست می باشد

تاریخ ، نام و امضاء مسئول بخش

جوابیه اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان چهارمحال و بختیاری در ارتباط با بررسی های انجام شده به طرف ذینفع طی نامه شماره : مورخ : اعلام گردید .

نام و امضای مسئول امورحقوقی