

روش اجرایی سیستم مدیریت رسیدگی به شکایت و نظرات ذینفعان

منطبق با استاندارد ISO 10002:2014



صندوق حمایت از توسعه صنعت زنبورداری کشور

[Company address]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| شرح | تهیه‌کننده | تأییدکننده | تصویب‌کننده |
| سمت | نماینده مدیریت | نماینده مدیریت | نماینده هیئت مدیره |
| نام و نام خانوادگی | ایمان پورشیر محمدی | مرتضی مستمند | بهزاد بانکی پور |
| تاریخ | 01/10/1397 | 20/10/1397 | 24/10/1397 |
| امضاء |  |  |  |

فهرست:

[**1.** تعاریف: 2](#_Toc535016736)

[1.1. **ذینفعان** 2](#_Toc535016737)

[1.2. **نماینده مدیریت:** 2](#_Toc535016738)

[**2.** هدف: 2](#_Toc535016739)

[**3.** دامنه کاربرد: 2](#_Toc535016740)

[**4.** مسئولیت نظارت و اجرا: 2](#_Toc535016741)

[3.1. **نظارت:** 2](#_Toc535016742)

[3.2. **اجرا:** 2](#_Toc535016743)

[**5.** شرح فرایند سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات و نظرات ذینفعان: 3](#_Toc535016744)

[5.1. **راههای انتقال شکایات و نظرات ذینفعان:** 3](#_Toc535016745)

[ **نامه کتبی** 3](#_Toc535016746)

[ **حضوری:** 3](#_Toc535016747)

[ **صندوق شکایات و پیشنهادات:** 3](#_Toc535016748)

[ **وب‌سایت:** 3](#_Toc535016749)

[ **اتوماسیون:** 3](#_Toc535016750)

[5.2. **گردش کار رسیدگی به شکایات و نظرات ذینفعان.** 3](#_Toc535016751)

[5.3. **توزیع نسخ:** 4](#_Toc535016752)

[5.4. **مدارک پیوست:** 4](#_Toc535016753)

[5.5. **مدارک مرتبط:** 4](#_Toc535016754)

# تعاریف:

* 1. **ذینفعان:** ذینفعان صندوق حمایت از توسعه صنعت زنبورداری کشور که می توانند شکایات و نظرات خود را از طریق سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات و نظرات صندوق ارائه و پیگیری نمایند، عبارتند از:
* تعاونی ها، اتحادیه های زنبورداری سهامدار صندوق
* بهره برداران دریافت کننده خدمات صندوق به واسطه تعانی ها/اتحادیه های زنبورداری سهامدار صندوق
* مدیران، مالکان و سرمایه گذاران فروشگاه های منطقه ای تحت پوشش برند "اکسیر"
* مشتریان محصولات و فراورده های عرضه شده تحت پوشش برند " اکسیر"
  1. **نماینده مدیریت:** منظور شخصی است که از طرف مدیرعامل صندوق حمایت از توسعه صنعت زنبورداری کشور مشخص می شود تا وظیفه نظارت بر حسن اجرای سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات و نظرات ذینفعان صندوق را بر عهده دارد.

# هدف:

تشریح چگونگی دریافت، طبقه‌بندی، رسیدگی و پاسخ به شکایات ذینفعان.

# دامنه کاربرد:

این دستورالعمل برای تمام واحد های ستادی صندوق حمایت از توسعه صنعت زنبورداری کشور، تعاونی ها، اتحادیه های زنبورداری سهامدار صندوق که با واسطه خدمات صندوق را به جامعه بهره برداران ارائه می دهند و همچنین فروشگاه های منطقه ای تحت پوشش برند "اکسیر" کاربرد دارد.

# مسئولیت نظارت و اجرا:

* 1. **نظارت:** نماینده مدیریت
  2. **اجرا:** واحد روابط عمومی و امور بین‌الملل

# شرح فرایند سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات و نظرات ذینفعان:

* 1. **راههای انتقال شکایات و نظرات ذینفعان:**

راه های انتقال شکایات و نظرات ذینفعان به شرح ذیل تعیین و ابلاغ می گردد:

* **نامه کتبی:** هر یک از ذینفعان می توانند از طریق ارسال نامه کتبی شکایات و یا نظر خود را به صندوق اعلام می‌نمایند. این نامه‌ها در بدو ورود توسط واحد امور اداری و پشتیبانی صندوق شناسایی و به واحد روابط عمومی و امور بین الملل ارجاع می‌گردد.
* **حضوری:** هر یک از ذینفعان و یا نماینده آنها می توانند با حضور در محل دفتر صندوق شکایت و یا نظر خود را در قالب فرم های P46، طرح و به واحد امور اداری و پشتیبانی صندوق جهت ثبت ارائه نمایند.
* **صندوق شکایات و پیشنهادات:** هر یک از ذینفعان صندوق می توانند شکایت و یا نظر خود از طریق تکمیل فرم های شماره P46، تکمیل و در صندوق های شکایات و پیشنهادات صندوق در محل دفتر صندوق و یا سایر مکانهایی که در صندوق های مذکور نصب می باشد قراردهند، شکایت های مذکور در بازدید ای دوره ای توسط صندوق دریافت و پس از ثبت توسط واحد امور اداری و پشتیبانی به واحد روابط عمومی و امور بین الملل صندوق ارجاع می گردد.
* **وب‌سایت:** هر یک از ذینفعان صندوق می توانند از طریق وب‌سایت صندوق شکایت و نظرات خود را طرح و ارائه نمایند. شکایت های مذکور از طریق واحد روابط عمومی و امور بین الملل صندوق دریافت و مورد رسیدگی قرار می گیرد.
* **اتوماسیون:** هر یک از ذینفعان صندوق که امکان دسترسی به سیستم اتوماسیون اداری صندوق را داشته باشند، می توانند شکایات و نظرات خود را از طریق فرم p46، موجود در سیستم اتوماسیون اداری صندوق به واحد روابط عمومی و اموربین الملل صندوق اعلام نمایند.
  1. **گردش کار رسیدگی به شکایات و نظرات ذینفعان.**
* پس از دریافت شکایت و نظرات از ذینفعان از طرق مختلف مشروحه دربند 1، واحد امور اداری و پشتیبانی برای هریک از این شکایات یک کد ردیابی (شماره ثبت) اختصاص داده و بصورت کتبی یا ارسال پیامک وصول شکایت را به ذینفع صندوق اعلام می‌کند.

**تبصره:** برای شکایات و نظرات ارائه شده به صورت کتبی، موضوع آن شکایت توسط واحد اداری و پشتیبانی در فرم ثبت شکایات و نظرات ذینفعان با کدF-46 ثبت و به واحد روبط عمومی و امور بین الملل ارجاع می گردد.

* شکایات و نظرات مطروحه در فرم شکایات ذینفعان مورد بررسیهای لازم قرار می‌گیرد و چنانچه منطقی باشد برای آن‌ها اقدامات اصلاحی و یا پیشگیرانه تعریف می‌شود و این اقدامات تا حصول نتیجه پیگیری می‌گردد.
* نتیجه اقدامات انجام‌شده بصورت کتبی به اطلاع ذینفع شاکی رسیده می‌شود.
* چنانچه اقدامات انجام‌شده نتواند شکایت ذینفع را مرتفع کند ( به‌اصطلاح رضایت ذینفع را تأمین نکند) به مراجع بالاتر( مدیرعامل و یا هئیت مدیره) ارسال می گردد.
* به‌منظور پیگیری شکایت ذینفعان طبق فرم پیگیری شکایات و نظرات ذینفعان با کدF-47 اقدام می‌شود.
  1. **توزیع نسخ:**

مطابق بافرم فهرست مستندات سیستم مدیریت کیفیت توزیع‌شده است.

* 1. **مدارک پیوست:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ردیف | نام | کد |
| 1 | فرم ثبت شکایات / پیشنهادات ذینفعان | **F-46** |
| 2 | فرم پیگیری شکایات / پیشنهادات ذینفعان | **F-47** |

* 1. **مدارک مرتبط:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ردیف | نام | کد |
| 1 | روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه | **P-03** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| صندوق حمایت از توسعه صنعت زنبورداری کشور  فرم شماره p46  " ثبت شکایت و نظرات ذینفعان" | | |  |
| شماره ثبت شکایت: ............. | تاریخ ثبت: ........... | | |
| نام و نام خانوادگی شاکی/ پیشنهاد دهنده: .................................................... تلفن همراه: ........................................ | | | |
| موضوع شکایت / پیشنهاد: ........................................................................................................................ | | | |
| نحوه اعلام شکایت / پیشنهاد:  ۝ کتبی، ۝حضوری، ۝ صندوق شکایات و پیشنهادات، ۝ وب سایت، ۝ اتوماسیون | | | |
| واحد(های) مربوط به شکایت/پیشنهاد:  ۝ واحد اداری، پشتیبانی، ۝ واحد اعتبارات و وصول مطالبات  ۝ واحد فنی و توسعه ای، ۝ واحد بازرگانی و شبکه توزیع  ۝ واحد روابط عمومی و امور بین الملل، ۝ واحد مالی، حسابداری و امور سهام  ۝ تعاونی ها/اتحادیه های سهامدار صندوق ۝ فروشگاه های منطقه ای | | | |
| مشروح شکایت: | | | |
| شکایت / پیشنهاد مطروحه توسط واحد روابط عمومی صندوق مورد بررسی قرار گرفت:  این شکایت / پیشنهاد ۝ وارد است / ۝ وارد نیست | | | |
| دلایل وارد نبودن شکایت: | | | |
| شماره فرم اقدام اصلاحی/ پیشگیرانه: ......... | | | |
| مراتب طی نامه شماره .................. مورخ ....................... به اطلاع شاکی / پیشنهاد دهنده رسانده شد. | | | |
| امضاء مسئول روابط عمومی | | **امضاء نماینده مدیریت:** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| صندوق حمایت از توسعه صنعت زنبورداری کشور  فرم شماره P47  " فرم پیگیری شکایات و نظرات ذینفعان " | | | | | | | |  |
| ردیف | ارائه دهنده | خلاصه شکایت/پیشنهاد | شماره فرم مربوطه | تاریخ ارائه | نتیجه بررسی | شماره فرم اقدام اصلاحی/پیشگیرانه | نتیجه اقدام | تاریخ ارجاع به ارائه دهنده |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |