



شهرداری بندرعباس

بسمه تعالی

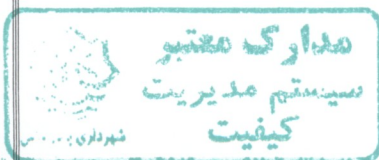
عنوان مدرک: روش اجرایی خدمات نامنطبق، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

حوزه: معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

کد مدرک: PP303

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان	
عباس امینی زاده	محمد مهدی جهانبخش	فوزیه سالاری جائینی	آزاده رنجبر
شهردار بندرعباس	معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	مدیر نوسازی و تحول اداری	مسئول امور بهبود روشها

شرح تغییرات	تاریخ بازنگری	شماره بازنگری
۱- با توجه به تغییرات چارت سازمانی و تغییر عناوین پستهای سازمانی روش اجرایی مذکور از این حیث اصلاح شده است. ۲- تغییرات در شرح فعالیتها (روند عملیات) نیز اعمال شده است.	۰۰/۰۲/۳۱	01



محمد مهدی جهانبخش	نام و امضاء نماینده مدیریت
-------------------	----------------------------

PP303	کد مدرک:	روش اجرایی خدمات نامنطبق، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۰۰/۰۲/۳۱-01			
شماره صفحه: ۵ از ۲			

۱- هدف و دامنه کاربرد

تشریح روند تشخیص، رسیدگی و رفع عدم انطباقها، صدور، اجرا و پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در سطح شهرداری مرکزی بندرعباس می باشد.

۲- مسئولیتها و اختیارات

در مواقع عادی مسئولیت تشخیص عدم انطباقها و صدور آن با واحدهای دارای مغایرت و مشکل بوده و مسئولیت پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه با مسئول امور بهبود روشها می باشد.

۳- تعاریف

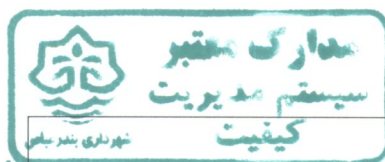
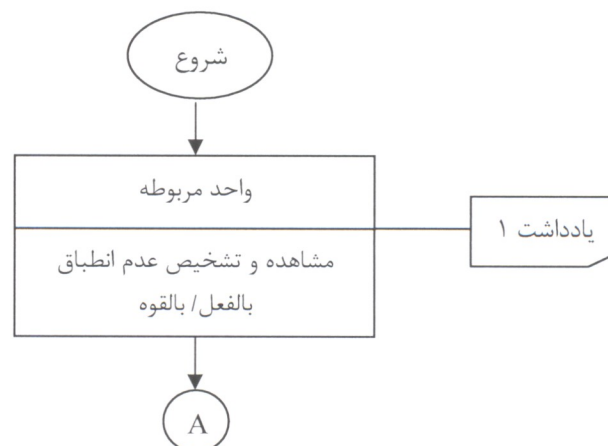
اقدامات اصلاحی: اقداماتی به منظور رفع علت عدم انطباقهای بالفعل و جلوگیری از تکرار مجدد آنها انجام می شود.

اقدامات پیشگیرانه: اقداماتی به منظور رفع علت بالقوه عدم انطباقها و جلوگیری از بروز آنها، انجام می شوند.

۴- مراجع

- روش اجرایی ممیزی داخلی
- روش اجرایی کنترل خدمات نامنطبق

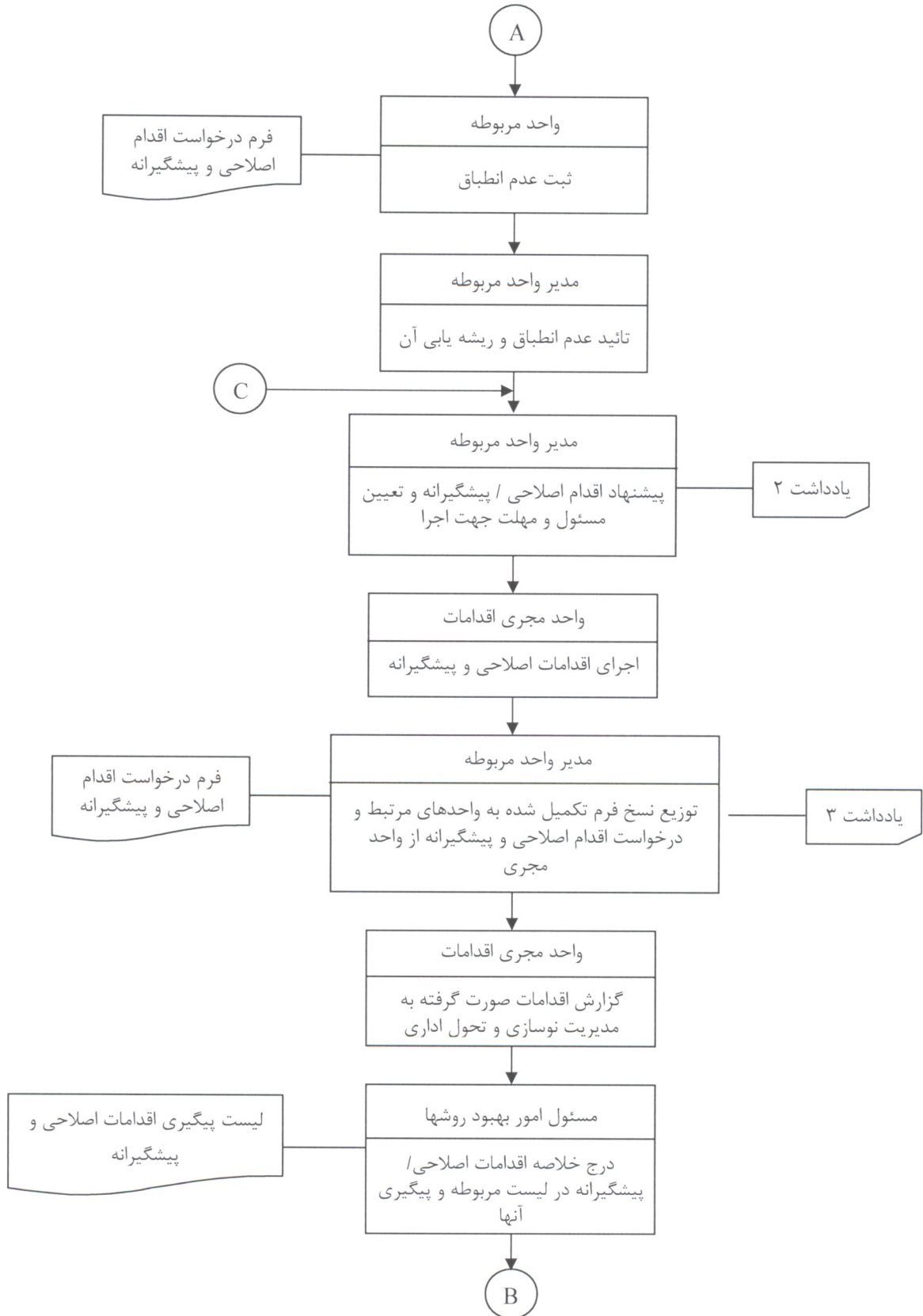
۵- شرح فعالیتهای (روند عملیات)

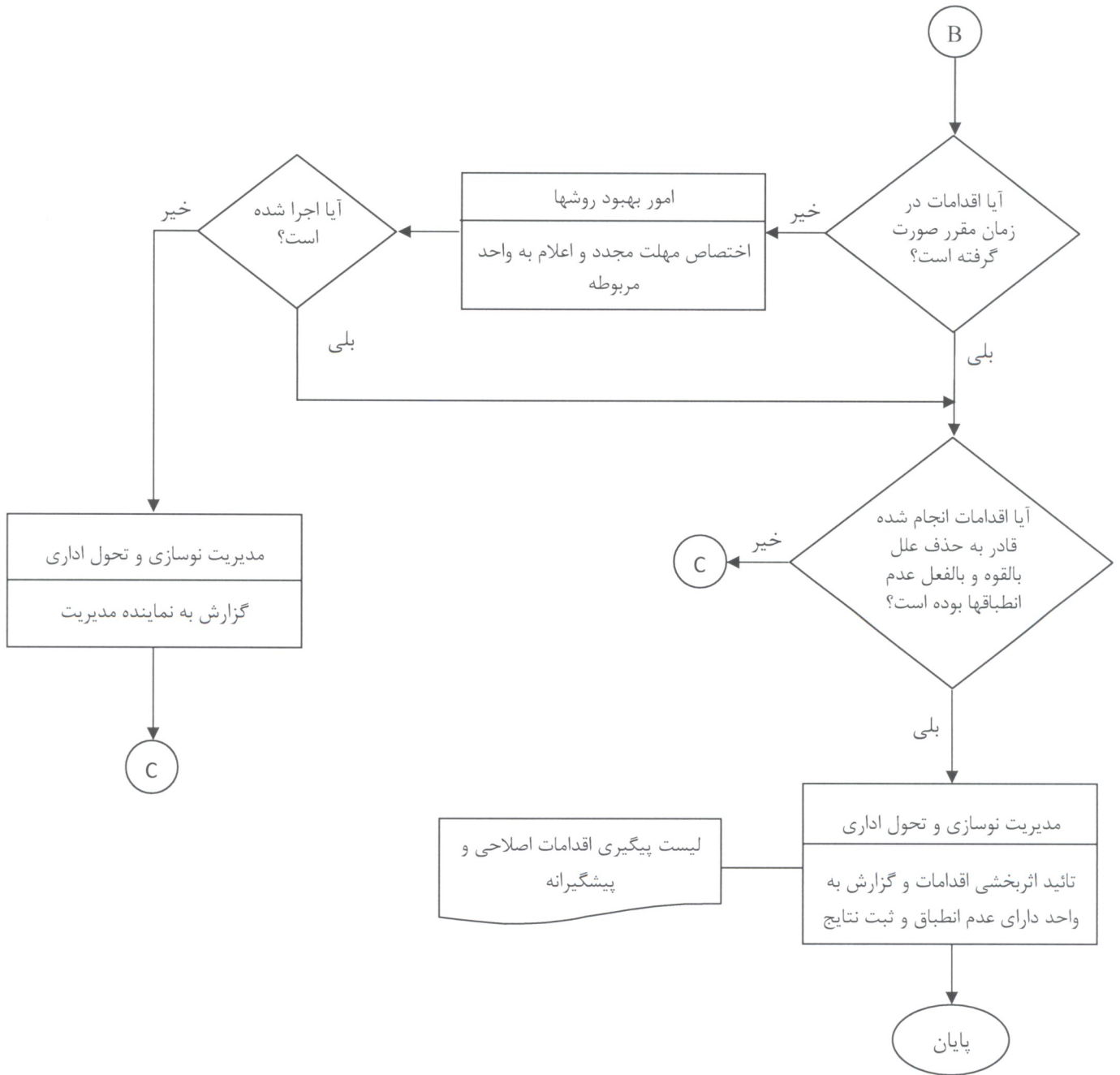


[Handwritten signature]

تاریخ و امضاء:

روش اجرایی خدمات نامنطبق، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه





۶- یادداشت ها و توضیحات

یادداشت ۱: مغایرتها و مشکلاتی که منجر به صدور اقدام اصلاحی پیشگیرانه می گردد:

- ۱) نظرات، شکایات و درخواستهای مشتریان، کارکنان
- ۲) ارائه خدمات غیرمنطبق با آئین نامه ها، روشهایی اجرایی، دستورالعمل ها، ...
- ۳) نتایج ممیزی های داخلی و خارجی
- ۴) خروجی بازنگری مدیریت
- ۵) نتایج پایش و اندازه گیری فرآیندها

PP303	کد مدرک:	روش اجرایی خدمات نامنطبق، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۰۰/۰۲/۳۱-01			
شماره صفحه: ۵ از ۵			

۶) نتایج خروجی تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷) نتایج تحلیل نظرسنجی های انجام شده از مشتریان

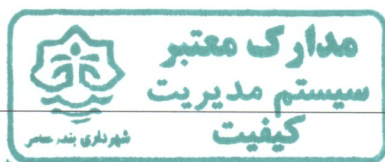
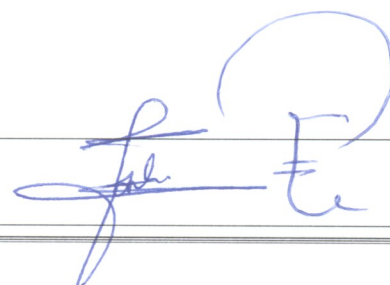
یادداشت ۲: در اغلب موارد پیشنهاد اقدام اصلاحی و پیشگیرانه می تواند با کمک و پشتیبانی مدیریت نوسازی و تحول اداری و نماینده مدیریت انجام گردد.

یادداشت ۳: واحدهای مجری اقدامات، گیرندگان نسخ فرم تکمیل شده درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه هستند. یک نسخه نیز الزاماً جهت اطلاع و پیگیری نماینده مدیریت به مدیریت نوسازی و تحول اداری ارسال می گردد.

- یادداشت ۴: هرگونه بازنگری، ویرایش و یا تغییر در محتوا، قالب و شکل دستورالعمل، منوط به بررسی تخصصی و تأیید مدیریت نوسازی و تحول اداری می باشد.

۷- پیوست

مدت بایگانی (سال)	محل بایگانی	مسئول بایگانی	نوع سابقه		مشخصات فرم/سابقه		ردیف	
			کاغذی	الکترونیکی	کد مدرک	عنوان		
جاری	راکد							
۱ سال	۵ سال	زونکن امور بهبود روشها	مسئول امور بهبود روشها	*		FP302	فرم درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	۱
۱ سال	۵ سال	زونکن امور بهبود روشها	مسئول امور بهبود روشها	*		LP303	لیست پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	۲

تاریخ و امضاء: