



## شرکت ارزیابان کیفیت ساز مکانیزم رسیدگی به شکایات مشتریان

### هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی، ایجاد روشی جهت تشریح چگونگی دریافت، طبقه بندی و رسیدگی به شکایات/اختلاف نظرات/ادعای مشتریان و طرفهای دینفع در راستای اتخاذ تصمیم مناسب برای رفع نواقص احتمالی در سیستم مدیریت

### دامنه کاربرد

این روش اجرایی در محدوده کلیه مشتریان (سازمانهای گواهی شده) و طرفهای دینفع می باشد. این روش اجرایی به جهت اینکه ممکن است شکایات وارده مربوط به واحدهای مختلف سازمان باشد لذا در کلیه واحدها کاربرد دارد.

### تعاریف

شکایت (ادعای مشتری): بیان نارضایتی از عملکرد سازمان گواهی شده است که توسط فرد یا سازمان به شرکت ارائه می گردد. کمیته رسیدگی به شکایات: کمیته ای متشکل از حداقل ۳ عضو که به ازاء و متناسب با هر درخواست رسیدگی به شکایت، توسط مدیر عامل منصوب می شوند.

کلیه شکایات واصله به سازمان از هر طریق (تلفن، وب سایت سازمان [www.iranaks.org](http://www.iranaks.org)، ایمیل، نامه، فکس، شفاهی) مطابق این روش اجرایی مورد بررسی قرار می گیرند. در بررسی شکایات همواره الزامات قانونی بعنوان مرجع رسیدگی مد نظر قرار می گیرند.

### مسئولیت

مسئولیت اجرای این روش اجرایی بر عهده نماینده مدیریت با همکاری مدیر نظارت می باشد. مسئولیت نظارت بر اجرای این روش اجرایی و تصمیم گیری نهایی برعهده مدیر عامل سازمان می باشد. همچنین با توجه به گستردگی راههای دریافت شکایت، تمامی پرسنل سازمان موظفند به محض دریافت شکایت، اطلاعات دریافتی را به مسئول روابط عمومی انتقال دهند. سازمان ارزیابان کیفیت ساز مسئولیت تمامی تصمیم گیری ها در تمامی سطوح از شکایات و فرایند رسیدگی به آنها را بر عهده دارد. مسئولیت اصلی جمع آوری و تصدیق اطلاعات مورد نیاز جهت بررسی و تصدیق شکایت نیز برعهده سازمان ارزیابان کیفیت ساز می باشد.

### روش اجرا

شکایت از یکی از کانال های ارتباطی (تلفن، وب سایت سازمان [www.iranaks.org](http://www.iranaks.org)، ایمیل، نامه، فکس، شفاهی) به سازمان ارائه می شود. تمامی پرسنل سازمان موظفند به محض دریافت شکایت، مسئول روابط عمومی را مطلع سازند. مسئول روابط عمومی اقدام به تکمیل فرم ثبت شکایت به کد F01-P04 می نماید و کد رهگیری به شکایت اختصاص می دهد. این کد جهت تسریع در پیگیری و ردیابی شکایت به شاکی اطلاع رسانی می گردد. سپس فرم تهیه شده جهت تعیین اعضای کمیته بررسی شکایت به مدیر عامل ارائه می گردد. کلیه اطلاعات، مکاتبات و مدارک تکمیل کننده شکایت به ضمیمه فرم مذکور ثبت سابقه می گردند. مدیر عامل بسته به نوع و ماهیت شکایت اقدام به تعیین نفرات کمیته مذکور می نماید. لازم به ذکر است از واحد یا فردی که نسبت به آن شکایت مطرح شده است، در کمیته بررسی شکایت استفاده نخواهد شد.

### فرایند بررسی شکایت برای شاکی رایگان می باشد.

سازمان در تمامی فرآیندهای بررسی شکایات، الزامات مربوط به محرمانگی و بی طرفی را رعایت می نماید. فعالیتهای مرتبط با این فرایند بدور از هر گونه اقدام تبعیض آمیز علیه شاکی می باشد.

کمیته رسیدگی به شکایت موظف است مطابق بازه زمانی توافق شده با شاکی اقدام به بررسی شکایت نماید و در صورت طولانی شدن این روند، موضوع را به مسئول روابط عمومی جهت مطلع نمودن شاکی انتقال می دهد.



نکته ۱: بازه زمانی بسته شدن شکایات در سازمان ۱۵ روز تعیین شده است و در موارد خاص که نیازمند جمع آوری اطلاعات بیشتر و یا برگزاری جلسات بیشتری می باشد این امر با شاکی در میان گذاشته می شود و بازه زمانی جدیدی مورد توافق قرار می گیرد که مسئول روابط عمومی موظف است این توافق را بصورت کتبی از شاکی دریافت نماید و به پرونده شکایت مورد نظر ضمیمه نماید. کمیته رسیدگی به شکایت پس از وصول دستور مدیر عامل نسبت به تشکیل جلسه و بررسی علت و دلایل مربوطه اقدام مینماید. در این جلسه کمیته نسبت به تحلیل و بررسی علتها و دلایل و راهکارهای اجرایی را شناسائی و پس از بررسی و تحلیل و شناسائی معایب و مزایای این راهکارها، بهترین راهکار را شناسائی و منابع و امکانات مورد نظر را تعیین و جهت تصمیم گیری به مدیریت ارسال و مدیریت نیز پس از بررسی، دستور لازم را صادر میکند. چنانچه این راهکار تأیید شود جهت اجرا به مجریان ارائه میشود و در غیر این صورت جهت شناسائی راهکار بهتر به کمیته عودت میگردد و کمیته مجدداً این موارد را بررسی و راهکارهای مناسبتری را ارائه میدهد و این سیکل ادامه می یابد تا راهکار مناسب اجرایی شناسائی و تأیید و تصویب گردد. در تمامی این مراحل چنانچه تمایل به اطلاعات و پیگیری داشته باشد، کلیه اطلاعات، جامع و شفاف و با عینیت در اختیار مشتری قرار میگیرد. در صورت صدور اقدام اصلاحی در مسیر رسیدگی به شکایت، ارزیابی اثربخشی اقدامات اتخاذ شده نیز توسط مدیر عامل پیگیری می شود و سوابق ایجاد شده نیز به پرونده شکایت مورد نظر ضمیمه می گردد.

نکته ۲: در مواقعی که مورد شکایت از سازمان گواهی شده باشد، بایستی شکایت ظرف مدت ۲۴ ساعت به سازمان گواهی شده اطلاع رسانی شود که با فعالیتهای گواهی کردن ارتباط دارد یا خیر. و در صورت مرتبط بودن، جهت رسیدگی به شکایت، جلسه ای با حضور نمایندگان شاکی و سازمان گواهی شده برگزار گردد. در چنین مواقعی سازمان موظف است هنگام بررسی شکایت، اثربخشی سیستم مدیریت گواهی شده را مد نظر قرار دهد.

در اختیار عموم قراردادن موضوع، نتیجه خاتمه فرایند شکایت مورد نظر ( و گستره اطلاع رسانی به عموم) و هر اطلاعاتی در این خصوص، با توافق شاکی و سازمان گواهی شده صورت می پذیرد. در مواردی که علنی نمودن نتایج شکایت مطابق مقررات الزامی باشد (مانند شکایاتی که منجر به تعلیق یا ابطال گواهینامه گردد)، نیازی به هماهنگی با طرفین شکایت وجود نداشته و شرکت مطابق مقررات نتایج را در دسترس عموم قرار می دهد.

جهت تسریع در اطلاع رسانی و بررسی اجمالی شکایات، مسئول روابط عمومی اقدام به تکمیل فرم لیست شکایات به کد F02-P04 می نماید که در این فرم، اطلاعات کلی هر شکایت ثبت می شود. سازمان از طریق گزارشهای شش ماهه از وضعیت شکایات/نظرات/پیشنهادهای مشتریان و نمودارهای تحلیلی در جلسات بازنگری مدیریت مورد بررسی مجدد قرار میگیرند تا این موارد در بلند مدت به حداقل برسد. ورودی این جلسات عبارتند از:

- تعداد شکایات و مقایسه آن با دوره قبلی و مشابه
- درصد شکایاتی که منجر به کسب رضایت مشتری شده
- روند کاهش یا افزایش رضایت یا شکایات
- اثر بخشی راهکارهای مورد بررسی قرار گرفته

ضمائم

- فرم ثبت شکایت به کد: F01-P04

- فرم لیست شکایات به کد: F02-P04