



روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد

شماره مدرک: NACI-P06

تاریخ تصویب اولیه: ۱۳۹۰/۳

شماره ویرایش: ۰۴

تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵


"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

■ کاربران درون سازمانی

■ متقاضی

■ عمومی

■ سطح دسترسی:

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۱ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	 NACI National Accreditation Center of Iran مرکز ملی تایید صلاحیت ایران
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


پیشینه تغییرات

خلاصه تغییرات	تاریخ تجدید نظر	شماره تجدید نظر	شماره صفحه/پیوست
تغییر شماره و تاریخ تجدید نظر	۱۳۹۲/۳	۰۲	جلد
تغییر در بندهای ۵-۷، ۵-۸، ۶-۱-۲-۲، ۶-۱-۳-۲، ۶-۱-۲-۳، ۶-۱-۲-۴، ۶-۱-۲-۵ ۲، ۱-۳-۶، ۲-۳-۱ بند ۶-۳ حذف گردید.	۱۳۹۲/۳	۰۲	همه صفحات مدرک
تغییر در تاریخ و شماره تجدید نظر	۱۳۹۷/۰۸	۰۳	همه صفحات مدرک
تغییرات کلی تغییر در تاریخ و شماره مدرک	۱۴۰۲/۰۵	۰۴	همه صفحات

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

■ عمومی
■ متقاضی
■ کاربران درون سازمانی

سطح دسترسی:


شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۲ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	 National Accreditation Center of Iran مرکز ملی تایید صلاحیت ایران
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

فهرست مطالب

شماره بند	عنوان بند	شماره صفحه
۱	اهداف.....	۳
۲	دامنه کاربرد.....	۳
۳	مسئولیت اجرا.....	۳
۴	مقررات و مراجع ذیربط.....	۳
۵	اصطلاحات و تعاریف.....	۳
۶	روش اجرایی.....	۵
۶-۱	شکایات.....	۵
۶-۲	درخواست رسیدگی مجددات.....	۷
۶-۳	حل اختلاف.....	۹
۷	مدارک مرتبط.....	۹
۸	فرم‌ها و سوابق.....	Error! Bookmark not defined.
۹	گیرندگان نسخ.....	۱۰
۱۰	مدارک ابطالی.....	۱۰
۱۱	صفحه کنترل مدارک.....	۱۰

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

■ عمومی
■ متقاضی
■ کاربران درون سازمانی
سطح دسترسی :

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۳ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	 National Accreditation Center of Iran مرکز ملی تایید صلاحیت ایران
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

۱ هدف

هدف این روش اجرایی تشریح چگونگی رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، درخواست رسیدگی مجدد، حل و فصل اختلافات و بازنگری اثربخشی اقدامات مربوطه می‌باشد.

۲ دامنه کاربرد

این روش اجرایی برای همه فعالیت های مرکز ملی تایید صلاحیت در ارتباط با متقاضیان اعتباردهی کاربرد دارد.

۳ مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این روش اجرایی بر عهده نماینده مدیریت و معاونت های مرتبط مرکز ملی تایید صلاحیت ایران است.

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این روش اجرایی برعهده رییس مرکز می‌باشد.

۴ مراجع و مقررات ذیربط

- - ISO/IEC 17000:2020 ارزیابی انطباق- واژگان و اصول عمومی
- ۲-۴ - ISO 9000:2015- سیستم های مدیریت کیفیت- واژگان و اصول عمومی
- ۳-۴ - ISO/IEC 17011:2017 ارزیابی انطباق - الزامات برای نهادهای تایید صلاحیت که نهادهای ارزیابی انطباق را تایید صلاحیت می کنند
- ۴-۴ - ISO 10002:2018 مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمانها
- ۴-۵ - نظامنامه ملی تایید صلاحیت ایران NACI-M00


۵ اصطلاحات و تعاریف

تعاریف کلیه واژه ها و اصطلاحات به کار رفته در این روش اجرایی با تعاریف ارایه شده در استانداردهای مشروح در بند ۴ (مراجع و مقررات ذیربط) مطابقت دارد و علاوه بر آن اصطلاحات، واژه ها با تعاریف زیر نیز در این روش اجرایی کاربرد دارد:

- ۵-۱ مرکز : مرکز ملی تایید صلاحیت ایران
- ۵-۲ طرف های ذینفع : متقاضیان تایید صلاحیت و نهادهای تایید صلاحیت شده مرکز، بهره برداران از خدمات نهادهای تایید صلاحیت شده مرکز، شورای تایید صلاحیت و کلیه افراد مرتبط با این ذینفعان

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

سطح دسترسی : عمومی ■ متقاضی ■ کاربران درون سازمانی ■

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۴ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

۳-۵ رضایت: تلقی مشتری از میزانی که خواسته های وی برآورده شده است

۴-۵ شکایت: بیان نارضایتی به غیر از درخواست رسیدگی مجدد که توسط طرف های ذینفع در ارتباط با فعالیتهای مرکز ابراز میشود. مصادیق شکایت شامل هرگونه اظهار نارضایتی که از سوی مسئولین نهاد های تایید صلاحیت شده یا متقاضیان تایید صلاحیت در خصوص فعالیت های مرکز و همچنین موارد دریافتی از سوی مشتریان نهاد های تایید صلاحیت شده در ارتباط با فعالیت های آنان در گستره تایید صلاحیت مرکز میباشد.

۵-۵ درخواست رسیدگی مجدد: اظهار نارضایتی از سوی یک نهاد تایید صلاحیت شده مرکز در ارتباط با تصمیم اتخاذ شده از سوی مرکز، که میتواند در خصوص مواردی از جمله تصمیم متعاقب ارزیابی اولیه و یا هرگونه تعلیق و ابطال تایید صلاحیت باشد.

۶-۵ اختلاف: هرگونه عدم توافق طرف های ذینفع با نتیجه رسیدگی به شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد که حسب صلاحدید ریاست مرکز نیاز به حل و فصل مقام ثالث داشته باشد.


۷-۵ مسئول رسیدگی کننده: کارشناسی که از سوی معاون مرکز تعیین و رسیدگی به شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد به وی واگذار میشود تا در تماس با شاکی یا معترض از یک سو، و عوامل اجرائی مورد شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد از سوی دیگر، و با برخورداری کامل از استقلال عمل کارشناسی و بی طرفی، موضوع شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد را از نظر فنی مورد بررسی قرار داده و نتیجه را به کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجددات گزارش نماید.

۸-۵ کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد (CAC): کمیته ای متشکل از معاون مربوط در مرکز، مسئول رسیدگی کننده که مسئول تصمیم گیری پایانی در ارتباط با تصمیمات بر مبنای بررسی فنی درباره شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد است. اعضای کمیته متعهد به اصول استقلال، بی طرفی، رازداری، تخصص و قضاوت منصفانه می باشند. چنانچه نیاز باشد کارشناس (کارشناسان) که در فرآیند ارزیابی یا موضوع شکایت یا درخواست رسیدگی مجدد درگیر نبوده باشد؛ می تواند از سوی معاون در کمیته گماشته شود.

۹-۵ هیئت حل و فصل اختلاف: تصمیم گرفته شده توسط کمیته، چنانچه مورد اختلاف با طرف ذی نفع باشد می تواند برای آخرین بار در جایگاه یک اقدام قانونی به کمیته اعلام گردد. در این شرایط، گروهی شامل سه عضو شورای تایید صلاحیت، بر حسب نیاز و درخواست مرکز، از سوی رییس شورای تایید صلاحیت برای رسیدگی به موضوع مورد درخواست؛ و ارائه گزارش دآوری خود به شورا برای همان مورد خاص تشکیل میشود و متعاقب اتخاذ تصمیم مشورتی شورا و ابلاغ موارد به ریاست مرکز، منحل تلقی خواهد شد.

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

سطح دسترسی: عمومی ■ ■ ■ متقاضی ■ کاربران درون سازمانی ■

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۵ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	 National Accreditation Center of Iran مرکز ملی تایید صلاحیت ایران
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

۶ شرح اقدامات

۶-۱ شکایات

شکایات میتوانند از ناحیه طرفهای ذینفع در فعالیتهای تایید صلاحیت مرکز بشرح زیر دریافت گردند:

- نهادهای ارزیابی انطباق تایید صلاحیت شده یا متقاضی خدمات تایید صلاحیت
- دریافت کنندگان خدمات ارزیابی انطباق (مشتریان نهادهای ارزیابی انطباق تایید صلاحیت شده مرکز)
- مقامات دولتی و بخش های مجری قوانین مرتبط با محصولات و خدمات
- مجامع بین المللی مجری و اشاعه دهنده برنامه های ترتیبات شناسایی متقابل (MLA) در سطوح منطقه‌ای و بین المللی شامل IAF & APAC
- مشتریان، مردم، سازمان‌ها، تامین کنندگان (تولیدکنندگان، پخش کنندگان، خرده‌فروشان و عرضه‌کنندگان کمالات و خدمات)، صرافان، تنظیم‌کنندگان، واحدها و مصرف‌کنندگان نهایی

اطلاعات مرتبط با فرایند رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد مرکز، از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی www.naciportal.inso.gov.ir و دیگر روش‌های متقاضی در اختیار طرفهای ذینفع قرار می‌گیرد.

۶-۱-۱ فرایند رسیدگی به شکایات

۶-۱-۱-۱ شکایات میتوانند بصورت کتبی و با استفاده از فرم "درخواست رسیدگی به شکایات/درخواست رسیدگی مجددات" به شماره NACI-F116 تکمیل و در اختیار دفتر ریاست مرکز قرار گیرند، که اینکار به طرف های ذینفع توصیه میشود. در عین حال، در مواردی که به هر دلیل مراتب شکایت به طریق تلفنی یا حضوری و یا به هر شیوه دیگر به هر یک از مسئولین مرکز اعلام شده باشند وی ملزم به تکمیل فرم مذکور از سوی ذینفع بوده و موظف است تمام شنیده های خود را طی همان روز در آن فرم منعکس و تحویل دفتر ریاست مرکز نماید.

۶-۱-۲ مراحل رسیدگی به شکایات:

۶-۱-۲-۱ شکایت به همراه شواهد عینی توسط دفتر ریاست مرکز دریافت میگردد.

۶-۱-۲-۲ معاون مرکز پرونده شکایت دریافتی را مورد بازبینی قرار داده و در صورت کافی بودن شواهد عینی و پس از صحه گذاری آن را به یک کارشناس رسیدگی کننده ارجاع میدهد.


۶-۱-۲-۳ مسئول رسیدگی کننده مورد شکایت را بررسی نموده و در صورتیکه شکایت از یک نهاد ارزیابی انطباق باشد، اطمینان می یابد که ابتدا موضوع از طریق نهاد ذیربط مورد بررسی قرار گرفته است.

مسئول رسیدگی کننده نباید در فرایند شکایات یا درخواست رسیدگی مجدد دخیل باشد.

۶-۱-۲-۴ سپس مسئول رسیدگی کننده نسبت به تکمیل فرم "بررسی و رسیدگی به شکایات/اعتراضات" به شماره NACI-F117 اقدام می نماید.

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

سطح دسترسی: عمومی ■ متقاضی ■ کاربران درون سازمانی ■

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۶ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	 National Accreditation Center of Iran مرکز ملی تایید صلاحیت ایران
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

۳-۱-۶ ارزیابی شواهد و رسیدگی به شکایت

۳-۱-۶-۱-۱-۳-۱ مسئول رسیدگی کننده به شکایت ضمن اعلام وصول اولیه به طرف ذینفع و تماس لازم برای دریافت هرگونه جزئیات کامل برآوردی از زمان و مراحل احتمالی را به آگاهی میرساند. همینطور مسئول رسیدگی کننده در تماس با عوامل درگیر در شکایت نسبت به اخذ دیدگاه های آنان نیز اطمینان حاصل نموده و تمام جوانب کارشناسی موضوع را مورد توجه قرار خواهد داد. نهایتاً مسئول رسیدگی کننده نتیجه بررسی های خود را در فرم "بررسی و رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد" به شماره NACI-F117 منعکس و در اختیار معاون مرکز قرار می دهد.

یادآوری مسئول رسیدگی کننده در صورت ضرورت می تواند به شکایت مشتریان متقاضی در محل اجرای فعالیتهای آن رسیدگی نماید.

۳-۱-۶-۲-۳-۱ پس از تکمیل بررسی ها توسط مسئول رسیدگی کننده، موضوع شکایت به همراه نتایج حاصله از بررسی های به عمل آمده کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد متشکل از معاون ذیربط و کارشناس (کارشناسان) مرتبط برحسب نیاز، مطرح می گردد. این کمیته با توجه به موارد گزارش شده از سوی مسئول رسیدگی کننده به موضوع شکایت و مستند به گزارش مربوطه تصمیم گیری و مراتب را از طریق مرکز رسماً به شاکی منعکس می نماید. هنگامی که شکایت به مرکز مربوط نیست، کمیته مسئولیتی ندارد که این موضوع به بررسی کارشناس رسیدگی کننده و تایید معاون وابسته است و نتایج بررسی ها توسط معاون مربوط در مرکز به شاکی منعکس خواهد شد.

۳-۱-۶-۳-۳-۱ تصمیمات کمیته در فرم "صورتجلسه مصوبات کمیته رسیدگی به شکایات/درخواست رسیدگی مجدد" به شماره NACI-F118 ثبت و نگهداری می گردد.


۳-۱-۶-۴-۳-۱ کلیه اطلاعات و اقدامات صورت پذیرفته مرتبط با شکایت در فرم "خلاصه وضعیت شکایت/درخواست رسیدگی مجدد" به شماره NACI-F119 ثبت و پس از بسته شدن شکایت اهم اطلاعات و اقدامات انجام شده در فرم "فهرست رسیدگی به شکایات/درخواست رسیدگی مجدد" به شماره NACI-F120 ثبت و نگهداری می گردد.

۳-۱-۶-۴-۱ بهبود روند رسیدگی به شکایات

نتایج تمام شکایات پس از رسیدگی کمیته و اعلام تصمیم نهائی توسط کارشناسان رسیدگی کننده به نماینده مدیریت گزارش میشوند تا در گزارش سالیانه بازنگری مدیریت منعکس نماید و همچنین در موارد مقتضی نسبت به تکمیل فرم "اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه" به شماره مدرک NACI-F108 اقدام و توصیه های بهبود لازم را پس از تایید مدیریت اعمال نماید.

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

سطح دسترسی: عمومی ■ ■ ■ متقاضی ■ ■ ■ کاربران درون سازمانی

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۷ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

۲-۶ درخواست های رسیدگی مجدد

انتظار می‌رود که هرگونه درخواست رسیدگی مجدد در خصوص تایید صلاحیت، تعلیق یا ابطال تایید صلاحیت یک نهاد ارزیابی انطباق تایید صلاحیت شده یا متقاضی یک ماه پس از ابلاغ رسمی تصمیم مربوطه، و یا در محدوده زمانی معقول به تشخیص مرکز واصل گردد. درخواست رسیدگی مجدد طرف ذینفع بایستی از طریق ارسال نامه به همراه دلایل و شواهد مربوطه از طریق پست سفارشی یا معادل آن به مرکز باشد و تاریخ وصول آن مبنای زمان رسیدگی خواهد بود. مرکز متعاقب دریافت درخواست رسیدگی مجدد رسمی وصول آنرا را اعلام و در صورتی که اطلاعات تکمیلی در رابطه با موضوع درخواست رسیدگی مجدد ضروری باشد در اختیار طرف ذینفع قرار خواهد داد. اینگونه اطلاعات باید عاری از هرگونه تبعیض نسبت به طرفین باشد. درخواست رسیدگی مجدد پس از بررسی کارشناسی توسط کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد مورد تصمیم سازی قرار می‌گیرد و تصمیم نهائی با کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد مرکز خواهد بود. اعضای کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد تعهد خود به بیطرفی و محرمانگی نسبت به هرگونه اطلاعات که ممکن است در جریان اقدامات ایشان در رابطه با طرف ذینفع به آگاهی ایشان برسد از طریق امضای فرم "تعهد نامه بیطرفی و محرمانگی" به شماره **NACI-F141** اعلام مینمایند.

۲-۶-۱ مرکز اجازه دارد هر یک از تصمیمات زیر را در نظر بگیرد:

۲-۶-۱-۱ پرهیز از پذیرش درخواست

۲-۶-۱-۲ پرهیز از پیشبرد ارزیابی

۲-۶-۱-۳ اقدامات اصلاحی

۲-۶-۱-۴ تغییر در دامنه‌های تایید صلاحیت

۲-۶-۱-۵ رد، تعلیق یا ابطال تایید صلاحیت


۲-۶-۱-۶ هرگونه اقدامی که تایید صلاحیت را باز دارد.

۲-۶-۲ فرایند رسیدگی به درخواست رسیدگی مجدد

۲-۶-۱-۲ معاون مرکز مستقیماً مورد درخواست رسیدگی مجدد را پس از دریافت، برای بررسی حقایق و تصمیم‌گیری به کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد می‌فرستد. کمیته رسیدگی به شکایات/درخواست

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می‌باشد"

سطح دسترسی: عمومی ■ متقاضی ■ کاربران درون سازمانی ■

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۸ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

رسیدگی مجدد چنانچه نیاز باشد باید با کارشناسان فنی مشورت نماید و در صورت نیاز، نشستی برای توصیه تصمیمات منطقی بر پایه رسیدگی واقعی برگزار کند. کمیته رسیدگی به شکایات/درخواست رسیدگی مجدد ممکن است نماینده بخش شکایت کننده /درخواست کننده برای رسیدگی مجدد را برای هر گونه شفاف سازی دعوت نماید.

۲-۲-۲-۶ هویت اعضای کمیته رسیدگی به شکایات/درخواست رسیدگی مجدد روشن است و چنانچه تضاد منافی آشکار گردد، بخش شکایت کننده/درخواست رسیدگی مجددکننده حق مخالفت با قضاوت هر یک از اعضای گروه و اعلام آن به معاون مرکز جهت جایگزینی عضو/اعضا را دارد.

۳-۲-۲-۶ کمیته رسیدگی به شکایات/درخواست رسیدگی مجدد باید ظرف ۳۰ روز از زمان دریافت شکایت/درخواست رسیدگی مجدد، تصمیم پایانی خود را از سوی مرکز به آگاهی بخش شکایت کننده/درخواست رسیدگی مجددکننده برساند.

۴-۲-۲-۶ اطلاع رسانی کمیته رسیدگی به شکایات/درخواست رسیدگی مجدد مرکز، تصمیم پایانی است و چنانچه بخش شکایت کننده/درخواست رسیدگی مجددکننده تصمیم پایانی را نپذیرد باید درباره همه روش های اجرایی حل و فصل اختلاف آگاه شود. در چنین شرایطی، مرکز باید نشستی فوق العاده از سوی هیئت حل و فصل اختلاف جهت مدیریت تصمیم پایانی ناپذیرفته برگزار نماید (بند ۵-۹).


یادآوری: همه فرم های بررسی شکایات، چنانچه نیاز باشد هنگام فرآیند مدیریت درخواست رسیدگی مجدد در دسترس می باشد.

۳-۲-۶ فرآیند قضاوت درخواست رسیدگی مجدد

اعضای کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجددات موظف به رعایت موازین استقلال رای، بیطرفی، رازداری، تشخیص کارشناسی و عدالت در قضاوت هستند. کمیته از طریق اکثریت آرا تصمیم گیری می کنند و باید به صورت مکتوب مرکز را از رای مربوط مطلع کند. تصمیمات کمیته در فرم "صورت جلسه مصوبات کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد" به شماره NACI-F120 ثبت می گردد. نسخه اصلی صورت جلسه به همراه تصمیم نهائی و رونوشت ابلاغ رسمی آن به بخش شکایت/درخواست رسیدگی مجددکننده، در پرونده مربوط در بایگانی مرکز نگهداری میشود.

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

سطح دسترسی: عمومی ■ ■ ■ متقاضی ■ کاربران درون سازمانی ■

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۹ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	
---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

۶-۲-۴ بهبود روند رسیدگی به درخواست رسیدگی مجدد

۶-۲-۴-۱ رونوشت موارد رسیدگی به درخواست رسیدگی مجدد در مراحل مقتضی برای نماینده مدیریت مرکز ارسال می گردد تا مراتب را در گزارش های دوره ای بهبود مستمر سیستم از طریق بازنگری مدیریت منظور نماید. این الزام شامل نتیجه هرگونه حل و فصل اختلاف و اعلان پایانی نیز خواهد بود.

۶-۲-۴-۲ کمیته رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد می تواند از حضور و مشارکت نماینده مدیریت در کلیه مراحل حسب نیاز بهره گیری کند.

۶-۲-۴-۳ نتایج همگی شکایات و درخواست رسیدگی مجدد؛ و همچنین، هر گونه تصمیم نشست بازنگری مدیریت به شورای تایید صلاحیت مرکز گزارش می شوند.

۳-۶ حل اختلاف

۶-۳-۱ چنانچه نیاز باشد معاون مرکز باید برای موارد درخواست رسیدگی مجددی که هنوز از سوی بخش شکایت کننده/درخواست رسیدگی مجدد کننده پذیرفته نیست و مورد اختلاف می آفریند؛ اقدام فوری انجام دهد. چنین اختلافی باید به روشنی توسط بخش شکایت کننده/درخواست رسیدگی مجدد کننده مکتوب شود.

۶-۳-۲ موارد اختلاف چنانچه نیاز باشد فوراً از سوی معاون مرکز با برگزاری نشستی جهت بررسی دوباره همه جنبه ها و هر گونه راستی آزمایی بیشتر که از سوی طرف ذی نفع فراهم می گردد؛ بررسی می گردد.

۶-۳-۳ هنگامی که در پی بررسی های بیشتر، تغییری در مقایسه با تصمیم پیشین رخ دهد؛ مرکز تصمیم بازبینی شده را به آگاهی بخش شکایت کننده/درخواست رسیدگی مجدد کننده می رساند. پس از اطلاع رسانی، چنانچه بخش شکایت کننده/درخواست رسیدگی مجدد کننده نیاز به هر گونه اقدامی داشته باشد باید به شیوه مکتوب از طریق هیئت حل و فصل اختلاف پی گیری نماید.

۶-۳-۴ مرکز اجازه دارد در هر موردی و در هر گامی از بررسی ها با هیئت حل و فصل اختلافی که از سوی ریاست شورای تایید صلاحیت گمارده شده است؛ در راستای مشاوره و صلاح دید گفت و گو کند ولی تصمیم پایانی در همه موارد با هیئت حل و فصل اختلاف می باشد.


۷ مدارک مرتبط

۷-۱ روش اجرائی "کنترل مدارک" به شماره مدرک NACI-P01

۷-۲ روش اجرائی "کنترل سوابق" به شماره مدرک NACI-P02

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

سطح دسترسی: عمومی ■ متقاضی ■ کاربران درون سازمانی ■

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۱۰ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	 National Accreditation Center of Iran مرکز ملی تایید صلاحیت ایران
----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ۳-۷ روش اجرایی "بازنگری مدیریت" به شماره مدرک **NACI-P05**
- ۴-۷ روش اجرایی "شناسایی عدم انطباقها و اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه" به شماره مدرک **NACI-P03**
- ۵-۷ روش اجرایی "تایید صلاحیت نهادهای ارزیابی انطباق" به شماره مدرک **NACI-P10**
- ۶-۷ راهنمای "شورای تایید صلاحیت مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران" به شماره مدرک **NACI-G01**

۸ فرم‌ها و سوابق

- ۸-۱ فرم "درخواست شکایات/درخواست رسیدگی مجدد" به شماره **NACI-F116**
- ۸-۲ فرم "بررسی شکایات/درخواست رسیدگی مجدد" به شماره **NACI-F117**
- ۸-۳ فرم "صورت جلسه مصوبات کمیته رسیدگی به شکایات/درخواست رسیدگی مجدد" به شماره **NACI-F118**
- ۸-۴ فرم "خلاصه وضعیت شکایت/درخواست رسیدگی مجدد" به شماره **NACI-F119**
- ۸-۵ فرم "فهرست رسیدگی به شکایات/درخواست رسیدگی مجدد" به شماره **NACI-F120**
- ۸-۶ فرم "اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه" به شماره **NACI-F108**
- ۸-۷ فرم "تعهدنامه بی طرفی و محرمانگی" به شماره **NACI-F141**
- ۸-۹ کلیه سوابق حاصل از این روش اجرائی با توجه به نوع سوابق مربوطه طبق فرم "فهرست کنترل سوابق" به شماره **NACI-F105** نگهداری می گردد.

۹ گیرندگان نسخ

این روش اجرائی طبق فرم جدول "گیرندگان نسخ" به شماره **NACI-F104** در اختیار کاربران قرار می گیرد.

۱۰ پیوست‌ها


ندارد.

۱۱ مدارک منسوخ و باطل شده

روش اجرایی مدیریت شکایات/درخواست رسیدگی مجددات، ویرایش آبان ۱۳۹۴

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

سطح دسترسی: عمومی ■ متقاضی ■ کاربران درون سازمانی ■

شماره مدرک: NACI-P06 شماره ویرایش: ۰۴ تاریخ تجدید نظر: ۱۴۰۲/۰۵ صفحه: ۱۱ از ۱۱	روش اجرایی رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد	 National Accreditation Center of Iran مرکز ملی تایید صلاحیت ایران
----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

صفحه کنترل مدارک

تصویب کننده	بررسی و تایید کننده	تهیه کننده	
دکتر سید محمود هاشمی		الهام زرین چنگ	نام و نام خانوادگی
رییس مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران	معاون مرکز ملی تأیید صلاحیت نماینده مدیریت و معاون مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران	نماینده مدیریت و معاون مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران	سمت
			امضاء

"این مدرک همواره به صورت روزآمد معتبر است و اطمینان از این موضوع به عهده کاربران می باشد"

سطح دسترسی : عمومی ■ متقاضی ■ کاربران درون سازمانی ■