




|   |  |                       |                              |
|---|--|-----------------------|------------------------------|
|  | <p>روش اجرایی مدیریت رویداد<br/>و عدم انطباق ها و اقدام<br/>اصلاحی</p> | <p>شماره بازنگری:</p> | <p>کد سند: PI-DP-001-000</p> |
|---|--|-----------------------|------------------------------|

## ۱- هدف

هدف تشریح چگونگی برنامه ریزی و اجرای روش مدیریت رویداد و عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی می باشد.

## ۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی واحد طرح و برنامه را در می گیرد.

## ۳- تعریف

ندارد

## ۴- مراجع

ندارد

## ۵- شرح

ورودی گزارش عدم انطباق و اقدامات مورد نیاز از فرایندهای ممیزی و نظارت بر شعب و عملکرد مودی و شکایت و بررسی خطا و آموزش مودی و مدیریت عملکرد استخراج میشود.

۱-۵ مدیر مربوطه، عدم انطباق ها را بررسی میکند :

اگر به اقدام اصلاحی نیاز نداشت گزارش تهیه میشود. ( گزارش اقدامات اصلاحی - پیشنهادهای بهبود)

اگر نیازی به اقدام اصلاحی بود کارشناس مربوطه شماره پیگیری به فرم اقدام اصلاحی اختصاص میدهد و تعیین تیم چند تخصصی و نماینده مرتبط و تعیین زمان جلسه پیگیری عدم انطباق نیز انجام میدهد.

۲-۵ سپس جلسه ای با حضور تیم چند تخصصی تشکیل میشود و اقدامات زیر در جلسه انجام میشود:

- شناسایی علت/ علل رخداد عدم انطباق

- شناسایی پیامدها و موارد مشابه

- نیازسنجی منابع مورد نیاز برای رفع عدم انطباق (منابع مالی و منابع انسانی و مسئولیت ها و مدت زمان لازمو


تجهیزات ، نرم افزارها و منابع اطلاعاتی)

- ارزیابی ریسک ها و فرصت های مرتبط

۳-۵ مدیر مربوطه اقدامات را نهایی سازی میکند و نظر خود را اعلام میدارد و

\*: اقدامات اجرایی و نتایج اجرایی توسط گزارشی از مجری به اطلاع مدیر میرسد.

|                  |          |  |
|------------------|----------|--|
| <p>ادرس شرکت</p> | <p>۲</p> | <p>کد سند: PI-DP-001-000<br/>ویرایش: ۰</p> |
|------------------|----------|--|

|   |  |                       |                             |
|---|--|-----------------------|-----------------------------|
|  | <p>روش اجرایی مدیریت رویداد<br/>و عدم انطباق ها و اقدام<br/>اصلاحی</p> | <p>شماره بازنگری:</p> | <p>کد سند: PI-DP-۰۱-۰۰۰</p> |
|---|--|-----------------------|-----------------------------|


پس از آن مدیر اثر بخشی اقدامات اصلاحی را بررسی میکند و در صورت عدم تایید اقدامات اصلاحی مجدد تعیین میشود و از مرحله \* تکرار میشود.

- ۵-۶ در صورت تایید مدیر بررسی نتایج اجرا و اقدامات اصلاحی انجام شده توسط مدیر طرح و برنامه بررسی میشود:
- در صورت عدم تایید مدیر طرح و برنامه: مدیر طرح و برنامه اصلاحات لازم را تعیین میکند و مدیر اقدامات اصلاحی مجددی تعیین کرده و از مرحله \* تکرار میشود.
  - در صورت تایید مدیر طرح و برنامه: مدیر طرح و برنامه جمع بندی نتایج و تدوین گزارش اقدامات اصلاحی را انجام میدهد و مستندات مرتبط را به روز رسانی میکند (در ادامه : گزارش اقدامات اصلاحی - پیشنهاد بهبود )
  - در صورت تغییر: فرایند طرح ریزی تغییرات ( PI-DP-۰۸-۰۰ )

## ۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن اجرای این روش اجرای برعهده واحد طرح و برنامه است.
- مسئولیت اجرای این روش اجرایی به عهده واحد طرح و برنامه می باشد.
- مسئولیت تایید برنامه اقدامات بر عهده مدیر طرح و برنامه میباشد.
- مسئولیت بروزرسانی این روش اجرایی برعهده مدیر طرح و برنامه است.

|                  |          |  |
|------------------|----------|--|
| <p>ادرس شرکت</p> | <p>۳</p> | <p>کد سند: PI-DP-۰۱-۰۰۰<br/>ویرایش: ۰۰</p> |
|------------------|----------|--|

|   |  |                       |                             |
|---|--|-----------------------|-----------------------------|
|  | <p>روش اجرایی مدیریت رویداد<br/>و عدم انطباق ها و اقدام<br/>اصلاحی</p> | <p>شماره بازنگری:</p> | <p>کد سند: PI-DP-۰۱-۰۰۰</p> |
|---|--|-----------------------|-----------------------------|

## ۷- مدت و محل نگهداری سوابق

سوابق حاصل از اجرای این روش اجرایی شامل مدارک ثبت شده در جدول ذیل می باشد که مدت و محل نگهداری آنها مشخص شده است.

| محل نگهداری | مدت نگهداری عادی | نام مدرک                |
|-------------|------------------|-------------------------|
| سرور        | ۱ سال            | فرایند طرح ریزی تغییرات |

## ۸- مدارک پیوست

( PI-DP-۰۸-۰۰۰ )

۱- فرایند طرح ریزی تغییرات

## ۹- مستندات

|                  |          |   |
|------------------|----------|---|
| <p>ادرس شرکت</p> | <p>۴</p> | <p>کد سند: PI-DP-۰۱-۰۰۰<br/>ویرایش: ۰</p> |
|------------------|----------|---|