



مدیریت درخواست مودی

شماره بازنگری:

کد سند: PR-HD-10-01

۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی کلیه مودیان مالیاتی و کارکنان میز خدمت را در برمی گیرد.

۳- تعریف

ندارد

۴- مراجع

ندارد

۵- شرح

مودی درخواست یا مشکل خود را در سیستم ثبت میکند میز خدمت مشکل یا درخواست را بررسی میکند و ۲ حالت داریم:

۵-۱ میز خدمت پاسخ را ثبت میکند، در صورت نیاز با مودی تماس میگیرد که ۳ حالت به وجود می آید :

۵-۱-۱ مودی پاسخ را بررسی میکند و در صورت رفع مشکل و قانع شدن مودی، فرایند پایان میابد ولی اگر باز مشکل داشت مشکل را دوباره در سیستم ثبت میکند.

۵-۱-۲ فرایند اتمام میابد (انتقال به مدیریت دانش).

۵-۱-۳ فرایند اتمام میابد (انتقال به اقدام اصلاحی/پیشگیرانه).

۵-۲ مشکل به کارشناس لایه ۲ منتقل میشود و کارشناس پس از بررسی ۳ حالت دارد:

۵-۲-۱ درخواست امکان پذیر نیست و ثبت دلیل توسط کارشناس انجام می شود. ادامه مراحل مانند مرحله ۵-۱-۱

۵-۲-۲ مورد انجام می شود و گزارش آن ثبت می شود. ادامه مراحل مانند مرحله ۵-۱-۱

۵-۲-۳ امکان پذیر بودن مورد توسط واحد فنی بررسی می شود و ۲ حالت داریم:

۵-۲-۳-۱ درخواست امکان پذیر نیست. ثبت دلیل توسط واحد فنی انجام می شود. ادامه مراحل مانند مرحله ۵-۲

۵-۲-۳-۲ درج زمان بندی و انجام مورد و ثبت گزارش درخواست. ادامه مانند مرحله ۵-۲

کد سند: PR-HD-۱۰۰۰۱

ادرس شرکت

۲

ویرایش: ۱



مدیریت درخواست مودی

شماره بازنگری:

کد سند: PR-HD-10-01

۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن انجام این روش اجرایی برعهده مدیریت میباشد.
- مسئولیت اجرای این روش اجرایی به عهده میز خدمت می باشد.
- مسئولیت تایید و بررسی مورد وراه حل برعهده واحد فنی و کارشناس لایه دو میباشد.
- مسئولیت بروز رسانی و ممیزی این روش اجرایی با طرح و برنامه است.

۷- مدت و محل نگهداری سوابق

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

نام مدرک	مدت نگهداری عادی	محل نگهداری
مدیریت دانش	۱سال	سرور
اقدام اصلاحی/پیشگیرانه	۱سال	سرور

۸- مستندات

Pr-DP-۰۱-۰۱

۱-روش اجرایی مدیریت دانش

WI-DP-۰۲-۰۱

۲-دستورالعمل اقدام پیشگیرانه

۹- مدارک پیوست

کد سند: PR-HD-۱۰۰۰۱	۳	ادرس شرکت
ویرایش: ۱		