

۱- هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی تعیین نحوه بازخورد می باشد.

۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی کلیه مودیان مالیاتی و میز خدمت و واحد های طرح و توسعه، توسعه کسب و کار را در برمی گیرد.

۳- تعریف

۴- مراجع

۵- شرح

متقاضی یا مودی تماس می گیرد یا از طریق سایت معتمد ایرانیان بازخورد خود را اعلام می کند. که بازخورد شامل ۳ حالت میشود: (شکایت -انتقاد و پیشنهاد-رضایت)

۱-۵ شکایت و نارضایتی: ثبت فرم شکایت/نارضایتی توسط میز خدمت انجام میشود و رسیدگی به شکایت توسط

فرآیندی دیگر انجام میشود. (دستور العمل رسیدگی به شکایات مشتری WI-In-01-00)

۲-۵ رضایت و خشنودی: ثبت فرم مرتبط توسط میز خدمت انجام شده و(انتقال به ارزیابی کارکنان) انجام میگردد.

۳-۵ انتقاد و پیشنهاد: مدیر طرح و توسعه موضوع را بررسی و راهکار ارائه شده را بررسی میکند و ۳ حالت اتفاق می افتد.(تایید راهکار-عدم تایید راهکار-نیاز به بررسی بیشتر) در صورت تایید شدن راهکار توسط مدیر طرح و توسعه گزارش نهایی ثبت میشود و ادامه به فرایند اقدام پیشگیرانه / اصلاحی منتقل میشود.

(دستورالعمل اقدام اصلاحی/پیشگیرانه WI-DP-01-02)

-در صورت تایید نشدن راهکار توسط مدیر طرح و توسعه گزارش علت رد راهکار توسط وی ثبت شده و فرآیند اتمام میابد.
-اگر نیاز به بررسی بیشتر راهکار باشد مورد توسط بازرسی بررسی میشود و گزارش بررسی را ثبت شده و دوباره به مدیر طرح و توسعه ارجاع داده میشود و مدیر موضوع و راهکار ارائه شده را بررسی میکند و ۳ حالت اتفاق می افتد.(تایید راهکار-عدم تایید راهکار-نیاز به بررسی بیشتر)ادامه مانند حالت ۳-۵ میباشد.

۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن انجام این روش اجرایی برعهده واحد عملیات است.
- مسئولیت اجرای این روش اجرایی به عهده میز خدمت و واحد طرح و توسعه و واحد توسعه کسب و کار می باشد.
- مسئولیت تایید راهکار ارائه شده برعهده مدیر طرح و توسعه میباشد.
- مسئولیت بروز رسانی این روش اجرایی برعهده واحد طرح و برنامه است.
- مسئولیت ممیزی این روش اجرایی برعهده واحد بازرسی است.

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.

نام مدرک	مدت نگهداری عادی	محل نگهداری
کد سند: Pr-MI-01-01 ویرایش: ۰۱	۳	ادرس شرکت

سرور	۱ سال	دستور العمل رسیدگی به شکایات مشتری
سرور	۱ سال	دستور العمل اقدام اصلاحی/پیشگیرانه
سرور	۱ سال	فرم ثبت شکایت

۸- مستندات

WI-DP-02-01

۱- دستور العمل اقدام اصلاحی/پیشگیرانه

WI-In-01-00

۲- دستور العمل رسیدگی به شکایات مشتری

۹- مدارک پیوست

Fr-In-۰۱-۰۰

۱- فرم شکایت

ادرس شرکت	۴	کد سند: Pr-MI-01-01 ویرایش: ۰۱
-----------	---	-----------------------------------