





 motamedema.ir	مشخصات فرایند		
	مدیریت رویداد و عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی		عنوان فرایند
	PI-DP-05-00		شماره فرایند
	۱۴۰۳/۰۶/۱۲		تاریخ تنظیم اولیه
	۰۰		شماره ویرایش

سوابق بازنگری فرایند		
مستندات، سوابق و گزارش های مرتبط		تاریخ بازنگری
--		--


تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیر عامل	مدیر طرح و برنامه	مدیر طرح و برنامه	سمت
مرتضی ترابی	امیرحسین چرمچی	امیرحسین چرمچی	نام و نام خانوادگی
			امضا


نوع فرایند
<input type="checkbox"/> اصلی <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی
محدوده فرایند
کلیه فرایندهای سازمان


هدف فرایند 		
تشریح روند شناسایی و بررسی عدم انطباق های موجود در فرایندهای سازمان و انجام اصلاحات لازم در این خصوص می باشد		
مالک 	مجری 	ناظر 
بازرسی	مدیر عملیات	مدیر طرح و برنامه


ورودی فرایند 			
شرح ورودی	ورودی از	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
گزارشات عدم انطباق	-ذینفعان سازمان -فرایند برنامه ریزی و اجرای ممیزی داخلی	سند کاغذی	---
نتایج اجرایی اقدامات اصلاحی	واحدهای مجری اقدامات اصلاحی	سند کاغذی/ الکترونیکی	---
مدیریت رویداد ها و عدم انطباق ها و اقدامات اصلاحی	- فرایند برنامه ریزی و اجرای ممیزی داخلی - فرایند مدیریت عملکرد فرآیند های سازمانی - فرآیند نظارت بر شعب و نمایندگی ها - فرآیند رسیدگی به شکایت - فرآیند بررسی خطا -فرایند آموزش مودی	سند کاغذی	---
خروجی فرایند 			
شرح خروجی	خروجی به	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
دستور تعیین تکلیف رفع عدم انطباق	واحد/واحدهای مجری	سند کاغذی/ الکترونیکی	---
اقدامات اصلاحی	-واحدهای مجری اقدامات اصلاحی	سند کاغذی/ الکترونیکی	---
گزارش اقدامات اصلاحی	-فرایند شناسایی و بهبود فرایندها -جلسات بازنگری مدیریت	واحدهای مجری اقدامات اصلاحی	سند کاغذی/ الکترونیکی

---	سند کاغذی/ الکترونیکی	فرایند برنامه ریزی و اجرای ممیزی داخلی	نتایج عملکرد فرایندها
---	سند کاغذی/ الکترونیکی	فرایند شناسایی و بهبود فرایندها	پیشنهادات بهبود

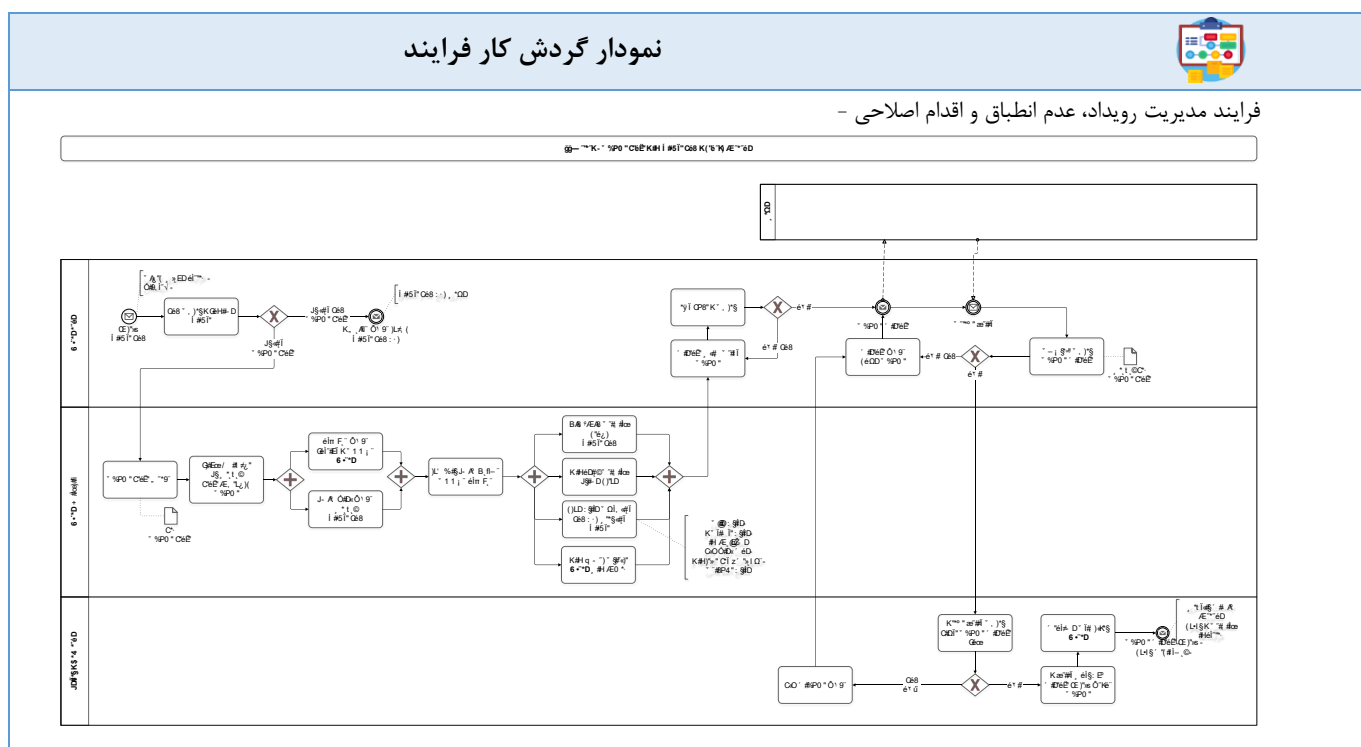
سنجه ها 					
شاخص اثربخشی فرایند	واحد سنجش	معیار	دوره پایش	مسئول پایش و اندازه گیری	نحوه اندازه گیری
حجم اقدامات اصلاحی اثربخش	درصد			رئیس طرح و برنامه	نسبت اقدامات اصلاحی اثربخش به کلیه اقدامات اصلاحی صادر شده

فهرست فرم‌ها/ رویه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط 			
ردیف	شرح	شماره مستند	نوع سند
۱	فرم اقدام اصلاحی	--	فرم
۲	فرم پیگیری اقدامات اصلاحی	--	فرم


منابع مورد نیاز 
منابع انسانی، تجهیزات اداری، نرم افزار اتوماسیون اداری، سیستم کامپیوتر و پرینتر، تجهیزات تماس، اینترنت

شرح فعالیت ها 		
ردیف	شرح	مسئولیت
۱	بررسی عدم انطباق های گزارش شده از سوی ذینفعان ، نتایج ممیزی داخلی و صدور اقدام اصلاحی در شرایط مورد نیاز	مدیران مربوطه

مدیران مربوطه	کدگذاری اقدامات اصلاحی، تعیین تیم پیگیری و برگزاری جلسات لازم جهت بررسی عدم انطباق های مربوطه	۲
کارشناس مربوط	شناسایی علل رخداد عدم انطباق ها و پیامدهای ناشی از آنها، ارزیابی ریسک ها و فرصت های مرتبط و نیازسنجی منابع مورد نیاز جهت رفع عدم انطباق مربوطه و تعیین اقدامات لازم	۳
مدیران مربوطه	بررسی، رد/ پذیرش اقدامات اصلاحی تعیین شده	۴
مدیران مربوطه	ابلاغ اقدامات اصلاحی مصوب به مجری مربوطه	۵
مدیران مربوطه رئیس طرح و برنامه	دریافت گزارشات از وضعیت اجرایی اقدامات اصلاحی، بررسی میزان اثربخشی و تعیین اقدامات اصلاحی مجدد	۶
رئیس طرح و برنامه	تدوین گزارشات کلی اقدامات اصلاحی و بروزرسانی مستندات مربوطه	۷



موانع و مشکلات فرایند



-۱ نبود مکانیزم لازم جهت مدیریت رویداد، عدم انطباق و اقدامات اصلاحی

عوامل بحرانی موفقیت فرایند



--

نقاط قابل بهبود فرایند



۱- پیاده سازی و اجرای کامل فرایند مدیریت رویداد، عدم انطباق و اقدامات اصلاحی