



شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان

عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-۰۲
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	Page ۱ of ۱۰

فهرست

صفحه	عنوان
۲	۱. هدف
۲	۲. دامنه کاربرد
۲	۳. اصطلاحات و تعاریف
۳	۴. مسئولیت اجرا
۴	۵. مراجع
۴	۶. شرح اقدامات
۴	۶.۱. ورودی فرایند
۴	۶.۲. شرح فرایند
۱۰	۶.۳. خروجی فرایند
۱۰	۷. شاخص فرایند
۱۰	۸. سوابق و پیوست ها



عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-02
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	Page 2 of 10

۱- هدف:

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح نحوه ارتباط با ذینفعان مختلف سازمان و رسیدگی به شکایات واصله، افزایش رضایت مندی از مشتریان

۲- دامنه کاربرد:

این فرایند به عنوان غرایند مدیریتی شناسایی شده که در حوزه واحد روابط عمومی ، واحد ۱۲۲ ، واحد حقوقی و بازرسی و سایر واحدهای مرتبط شرکت کاربرد دارد.

۳- اصطلاحات و تعاریف :

شاکی : شخص، سازمان یا نماینده آن که شکایتی را مطرح می کند .

شکایت: بیان نارضایتی از یک مرکز ارائه خدمات در ارتباط با خدمات آن یا در ارتباط با خود فرآیند رسیدگی به شکایات، جایی که پاسخ یا راه حلی صریح یا تلویحی یا تصریحی انتظار می رود . انواع شکایات حقوقی و غیر حقوقی می باشد.
متقاضی دریافت خدمت: سازمان یا شخصی که خدمت را دریافت می کند .

رضایت متقاضی دریافت خدمت: تلقی متقاضی دریافت خدمت از میزانی که خواسته های وی برآورده شده است .
خدمات : تعامل دریافت کننده خدمت با مرکز ارائه خدمات.

بازخورد: دیدگاه ها، پیشنهاد ها و ابراز خرسندی نسبت به خدمات یا فرآیند رسیدگی به شکایات .

طرف ذینفع : شخص یا گروه ذینفع در عملکرد یا موفقیت مرکز ارائه خدمات .

هدف: موضوع مورد درخواست یا مد نظر، مربوط به رسیدگی به شکایات

خط مشی: مقاصد و جهت گیری کلی شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان در رابطه با رسیدگی به شکایات که به صورت رسمی به وسیله مدیریت رده بالا اعلام شده باشد و یا شکایات واصله از روزنامه ها ، تلویزیون ، مرکز ۱۲۲ و ...
فرایند: مجموعه فعالیت های مرتبط به هم یا متعامل که دروندادها را به بروندادها تبدیل می کند.

سامانده ارتباطی مردم با دولت که از طریق

دادگاه کیفری : دادگاههای خاص میباشند که تنها به امور کیفری (اختلاس - کلاهبرداری - ضرب و شتم - سرقت و ...)

شکوائیه: درخواست رسیدگی اشخاص جهت احقاق حق خود در امور کیفری میباشد که در برگه های معمولی تقدیم دادگاه کیفری می گردد .

اخطاریه: از دسته اوراق قضایی است که با عناوین مختلف از قبیل تعیین اوقات رسیدگی - رفع نواقص موجود در مدارک ومستندات و... از سوی دادگاه به اشخاص ابلاغ میگردد . که در بعضی از موارد دارای مدت زمان معینی میباشد .

دادگاه حقوقی : مکان رسیدگی به دعاوی که در آن قاضی به امور ترافعی و حسبی رسیدگی میکند.

دادخواست: درخواست اشخاص جهت رسیدگی و احقاق حقوق میباشد، این درخواست در برگه های معینی که از سوی دفتر دادگاه در اختیار اشخاص قرار میگیرد طرح و تقدیم دفتر دادگاه میشود.

محکوم له: شخصی است حقیقی یا حقوقی که در نتیجه حکم دادگاه با تکیه بر قدرت قانون درصدد رسیدن به موضوع حکم خواهد بود.

محکوم علیه : شخصی است حقیقی یا حقوقی که در نتیجه حکم دادگاه با تکیه بر قدرت قانون ملزم به اجرای موضوع حکم خواهد بود.



عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-02
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	Page 10 of 3

محکوم به: مال یا عمل موضوع حکم را میگویند

اجراییه: برگه ای است که از طرف اجرای احکام دادگستری صادر و در آن الزام محکوم علیه به انجام مفاد دادنامه در مهلت مقرر را خواستار شده است
۴- مسولیت اجرا:

مسئولیت اجرای این فرایند دفتر روابط عمومی / واحد رسیدگی به شکایات- امور حقوقی میباشد.

اصول راهنما:

شفاف سازی

اطلاعات مربوط به چگونگی و محل تسلیم شکایت بایستی به خوبی به اطلاع ، کارکنان و دیگر طرف های ذینفع برسد.

دسترسی

فرایند رسیدگی به شکایات بایستی به سهولت قابل دسترسی برای تمامی شاکیان باشد . اطلاعات مربوط به جزئیات نحوه ی تنظیم و رفع شکایات قابل دسترسی باشد . فرایند رسیدگی به شکایات و اطلاعات پشتیبان بایستی به سادگی قابل فهم و اجرا باشد . این اطلاعات بایستی به زبان یا شکلی واضح نظیر نسخه چاپی بزرگ قابل دسترس باشد . به نحوی که هیچ یک از شاکیان به دلیل عدم دسترسی متضرر نشوند .

پاسخ دهی

شکایات واصله بایستی به فوریت و بر اساس اضطراری بودن و اهمیت دسته بندی شوند. به عنوان مثال موضوعات مهم مربوط به سلامت و ایمنی بایستی فوری بررسی شوند . با شاکی مودبانه رفتار شود و از طریق فرایند رسیدگی به شکایات از پیشرفت شکایات مطلع نگهداشته شود .

واقع بینی

هر شکایت بایستی منصفانه، عینی و با بی طرفی از طریق فرایند رسیدگی به شکایات بررسی شود.

هزینه ها

استفاده از فرایند رسیدگی به شکایات بایستی برای شاکی رایگان باشد.

محرمانگی

اطلاعات شخصی شاکی در رابطه با شکایت بایستی در صورت نیاز در دسترس باشد . اما فقط برای مقاصد بررسی شکایت در داخل سازمان بوده و بایستی به جد از افشای آن جلوگیری شود، مگر آن که شاکی به صراحت نسبت به افشای آن رضایت داده باشد .

رویکرد مشتری محور

شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان پذیرای بازخور، از جمله شکایات باشد و تعهد خود را نسبت به رفع شکایات در عمل نشان دهد .

پاسخگویی

شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان بایستی اطمینان یابد که پاسخ گویی و گزارش اقدامات و تصمیمات شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان نسبت به فرایند رسیدگی به شکایات به طور واضح ایجاد شده است.

بهبود مستمر



شرکت آب و فاضلاب استان مازندران

عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-02
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	Page 10 of 4

بهبود مستمر فرایند رسیدگی به شکایات و کیفیت خدمات بایستی یک هدف همیشگی شرکت آب و فاضلاب استان مازندران باشد.

۵- مراجع:

- آیین نامه مالی معاملاتی
- مجموعه قوانین کیفری
- آیین دادرسی کیفری
- آیین دادرسی مدنی
- استاندارد ایزو ۹۰۰۱ و ۱۴۰۰۱ و ۱۸۰۰۱ بازبینی سال ۲۰۱۵

۶- شرح اقدامات

۶-۱- ورودی فرایند

- طرح دعوی
- شکایات و درخواست‌های مشترکین

۶-۲- شرح فرایند

الف- چهارچوب رسیدگی به شکایات حقوقی

طرح شکایت یا دعوی حقوقی از سوی سازمان و واحدهای تابعه علیه اشخاص حقیقی و حقوقی و بالعکس. در این حالت مدارک و مستندات را جهت بررسی یا وصول اخطاریه و ضامنه از سوی واحد یا معاونت ذیربط و مبتلا به مبنی بر طرح شکایت یا دعوی حقوقی جمع آوری و تهیه می نمایند و در صورت کامل بودن مدارک و مستندات و ضامنه واصله توسط مدیریت جهت طرح در کمیسیون، متناسب با اولویت آن و کارهای در دست اجرا آماده سازی و جهت ارسال به دادگاه می شود و در غیر اینصورت مدارک و مستندات به واحد ذی ربط جهت تکمیل ارسال می شود. پس از جمع بندی مدارک و مستندات جهت طرح دعوی به فراخور کیفری یا حقوقی بودن موضوع در دست اقدام قرار میگیرد. در حالت طرح دعوی علیه شرکت ابتدائاً "موضوع دادخواست یا شکواییه بررسی و از واحد مرتبط استعلام و مشاوره اخذ میگردد سپس با اخذ مستندات و بررسی توسط مدیر و مجموعه کارشناسان تصمیم واحدی اخذ و در لایحه ای تقدیم دادگاه شده و اقدامات دفاعی انجام میگیرد. نماینده گان حقوقی در جلسه رسیدگی و تقدیم شکواییه یا دادخواست یا لایحه دفاعیه شرکت می نمایند و در مرحله نهایی حکم توسط رئیس دادگاه صادر و به طرفین دعوی ابلاغ می گردد اگر رای توسط دادگاه صادر که چنانچه به نفع سازمان نباشد اعتراض به عمل آمده و پس از رسیدگی دادگاه تجدید نظر نهایتاً رای قطعی صادر می گردد که توسط واحد اجرای احکام و به تقاضای ذینفع اجرا میگردد.

یادآوری: ردیابی کلیه فعالیت های در حال اجرای این مدیریت بر اساس درخواست واحدها/ مراکز تابعه و همچنین نام مراکز/تاریخ مربوط به آن به همراه کدگذاری تعیین شده یا عنوان قید شده بر روی پرونده های مربوطه می باشد.

یادآوری: کلیه اطلاعات دریافتی از مراکز تابعه به عنوان "اموال معنوی مشتری" محسوب که به نحو مناسبی در سیستم دستی نگهداری خواهد شد.



شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان

عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-02
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	Page 10 of 10

ب- چارچوب رسیدگی به شکایات غیر حقوقی:

تعهد

شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان بایستی بطور فعال و شفاف متعهد به رسیدگی به شکایات به گونه ای اثر بخش و کارا باشد . این تعهد به ویژه بایستی توسط مدیریت رده بالای سازمانی نشان داده شده ، اثبات شود و از جانب ایشان ترغیب گردد . تعهد قوی مدیریت رده بالا برای پاسخ گویی به شکایات سبب می شود، هم کارکنان و هم مشترکین برای بهبود محصولات و فرایند های سازمان سهیم شوند

این تعهد بایستی در تعیین، پذیرش، اجرا و اشاعه ی خط مشی و روش های اجرایی مربوط به رفع شکایات نمایان گردد . تعهد مدیریت بایستی از طریق تأمین منابع کافی از جمله آموزش نشان داده شود .

خطی مشی

مدیریت رده بالا بایستی خط مشی مشتری محور رسیدگی به شکایات را به طور صریح و آشکارا ایجاد نماید . خط مشی بایستی در دسترس کارکنان باشد و به آن ها تفهیم شود .

مشترکین و سایر طرف های ذینفع نیز بایستی به خط مشی دسترسی داشته باشند . خط مشی بایستی به وسیله روش های اجرایی و اهداف تعیین شده برای هر بخش و هر نقش کارکنان پشتیبانی گردد .

عوامل ذیل هنگام تعیین خط مشی و اهداف برای فرایند رسیدگی به شکایات بایستی مورد توجه قرار گیرد :

- هرگونه الزامات قوانین و مقررات مرتبط
- الزامات مالی، عملیاتی و سازمانی
- درونداد مشترکین، کارکنان و سایر طرف های ذینفع

خط مشی های مربوط به کیفیت و رسیدگی به شکایات بایستی با یکدیگر همسو باشند .

مسئولیت و اختیار

مدیریت رده بالا بایستی مسئول موارد ذیل باشد :

- الف : حصول اطمینان از ایجاد فرایند رسیدگی به شکایات و تبیین اهداف در تمامی مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان.
- ب : حصول اطمینان از طرح ریزی، طراحی، استقرار، نگهداری و بهبود مستمر فرایند رسیدگی به شکایات بر طبق خط مشی رسیدگی به شکایات در مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان.
- ج : شناسایی و تخصیص منابع مدیریتی مورد نیاز برای داشتن فرایندی اثربخش و کارا در مورد رسیدگی به شکایات .
- د : حصول اطمینان از افزایش آگاهی در مورد اهمیت فرایند رسیدگی به شکایات و نیاز برگرفته از مشتری مداری در سراسر مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان
- ه : حصول اطمینان از انتقال آسان اطلاعات مربوط به فرایند رسیدگی به شکایات به مشترکین، شاکیان و حسب اقتضا سایر طرف هایی که به طور مستقیم مرتبط هستند.
- و : تعیین نماینده مدیریت برای رسیدگی به شکایات و تعریف روشن مسئولیت ها و اختیارات وی بعلاوه مسئولیت ها و اختیارات مشخص شده
- ز : حصول اطمینان از وجود فرایندی برای مطلع کردن سریع و موثر مدیریت رده بالا از شکایات بارز .



عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-02
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	Page 10 of 10

- ح : بازنگری ادواری فرایند رسیدگی به شکایات برای حصول اطمینان از نگهداری اثربخش، کارا و بهبود مستمر آن .
 نماینده مدیریت در امر رسیدگی به شکایات بایستی مسئول موارد ذیل باشد :
- الف : تعیین فرایند پایش، ارزیابی و گزارش عملکرد فرایند رسیدگی به شکایات .
- ب : گزارش به مدیریت رده بالا در مورد فرایند رسیدگی به شکایات همراه با توصیه هایی برای بهبود .
- ج : نگهداری اثربخش و کارای فرایند رسیدگی به شکایات شامل بکارگیری کارکنان ذی صلاح و آموزش مداوم آنها ، بکارگیری فناوری لازم، مستند سازی، تعیین و برآورده نمودن اهداف بر حسب برنامه زمان بندی و سایر الزامات و بازنگری های فرایند .
 سایر مدیران دخیل در فرایند رسیدگی به شکایات - چنانچه در حیطه کاری آنها قابل اجرا باشد - بایستی مسئول موارد ذیل باشند :
- الف : حصول اطمینان از استقرار فرایند رسیدگی به شکایات .
- ب : ارتباط با نماینده مدیریت در امر رسیدگی به شکایات .
- ج : حصول اطمینان از ترویج آگاهی در زمینه فرایند رسیدگی به شکایات و نیازهای برگرفته از مشتری محوری .
- د : حصول اطمینان از دسترسی آسان به اطلاعات مربوط به فرایند رسیدگی به شکایات .
- ه : گزارش دهی اقدامات و تصمیمات مربوط به رسیدگی به شکایات .
- و : حصول اطمینان از اجرا و ثبت پایش فرایند رسیدگی به شکایات .
- ز : حصول اطمینان از اصلاح مشکلات، پیشگیری از وقوع مجدد آن ها در آینده و ثبت نتایج آن ها .
- ح : حصول اطمینان از موجود بودن داده های مربوط به رسیدگی به شکایات برای بازنگری مدیریت رده بالا
 همه کارکنانی که بامشترکین و شاکیان در ارتباط هستند بایستی :
- درباره فرایند رسیدگی به شکایات آموزش دیده باشند .
 - با الزامات مربوط به گزارش دهی رسیدگی به شکایات که توسط مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان تعیین شده است ، منطبق شوند .
 - با مشترکین و شاکیان با احترام رفتار کنند و بلافاصله به شکایت آنها پاسخ دهند یا آنها را به افراد مناسب ارجاع دهند
 - روابط بین فردی و مهارت های ارتباطی خوبی از خود نشان دهند .
- همه کارکنان بایستی :
- از نقش، مسئولیت ها و اختیارات خود درباره ی شکایات آگاه باشند .
 - از به کار گیری روش های مرتبط و لازم آگاه باشند و بدانند که چه اطلاعاتی را بایستی به شاکیان بدهند
 - شکایاتی را که تأثیر بارزی بر سازمان دارند گزارش کنند .

ج - طرح ریزی و طراحی:

کلیات

شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان بایستی فرایند رسیدگی به شکایات را به منظور افزایش وفاداری، رضایت مشترکین و نیز بهبود کیفیت خدمات به گونه ای کارا و اثربخش طرح ریزی و طراحی نماید.

منابع

مدیریت رده بالا برای اطمینان از عملکرد اثربخش و کارآمد فرایند رسیدگی به شکایات، بایستی منابع مورد نیاز را برآورد کرده و آنها را تأمین نماید . این منابع شامل نیروی انسانی، آموزش، روش های اجرایی، مستند سازی، پشتیبانی تخصصی، مواد و



عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-02
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	Page 10 of 10

تجهیزات، سخت افزار و نرم افزار رایانه ای، و منابع مالی می گردد. انتخاب، پشتیبانی و آموزش کارکنان دخیل در فرایند رسیدگی به شکایات از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

۶-۲-۲- عملیات فرایند رسیدگی به شکایات:

ارتباط

اطلاعات مرتبط با فرایند رسیدگی به شکایات مانند بروشورها، نشریه های آموزشی و یا اطلاعات الکترونیکی بایستی به آسانی در اختیار مراجعان، شاکیان و دیگر طرفهای ذی نفع قرار گیرد.

دریافت شکایت

بلافاصله پس از گزارش اولیه شکایت، شکایت بایستی همراه با اطلاعات پشتیبان و یک کد شناسایی منحصر به فرد ثبت شود. ثبت شکایت اولیه بایستی راه حل درخواست شده توسط شاکی و دیگر اطلاعات ضروری برای رسیدگی اثربخش به شکایت، شامل موارد ذیل را مشخص کند:

- شرح شکایت و داده های پشتیبان مربوط به آن
- راه حل درخواست شده
- خدمت و یا عملکرد مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان مورد شکایت
- تاریخ سررسید برای پاسخ دهی
- داده های مربوط به کارکنان، بخش، شعبه، سازمان و حوزه
- اقدام فوری انجام شده (در صورت وجود)

ردیابی شکایت

شکایت بایستی از ابتدای دریافت در تمام مراحل فرایند و تا جلب رضایت شاکی یا اتخاذ تصمیم نهایی پیگیری شود. آخرین وضعیت شکایت به محض درخواست شاکی و در فواصل منظم یا حداقل در زمان های از پیش تعیین شده بایستی در دسترس باشد.

اعلام وصول شکایت

دریافت هر شکایت بایستی فوری به شاکی اعلام شود (برای مثال از طریق پست، تلفن یا پست الکترونیکی)

ارزیابی اولیه شکایت

هر شکایت پس از دریافت بایستی ابتدا از نظر شرایط محتوایی از قبیل شدت، مفهوم ایمنی، پیچیدگی، پیامد، ضرورت و امکان اقدام فوری مورد بررسی اولیه قرار گیرد.

بررسی شکایت

همه بایستی تلاش معقول و منطقی خود را به جهت بررسی تمامی شرایط مربوطه و اطلاعات پیرامون شکایت به کار گیرند. میزان بررسی بایستی متناسب با اهمیت، فراوانی مورد و شدت شکایت باشد. اولویت بندی ها با توجه به موارد رسیده به طور مثال به صورت زیر می باشد:

آب

- ۱- آب غیر مجاز
- ۲- رها شدن فاضلاب در کوچه ها
- ۳- طولانی شدن رفع شکستگی ها
- ۴- اضافه بودن مبلغ قبوض



شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان

عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-02
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	Page 10 of 8

- ۵- مفقود شدن پرونده
- ۶- طولانی بودن چرخه واگذاری انشعاب
- و ...

فاضلاب

- ۱- عدم جمع آوری نخاله
- ۲- عدم آسفالت کشی
- ۳- نارضایتی از پیمانکاران واحد مربوطه
- و...

پاسخ به شکایات

به دنبال بررسی مقتضی، مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان بایستی پاسخی ارایه کند به طور مثال مشکل را بر طرف سازد و از تکرار آن در آینده جلوگیری نماید. اگر نتوان شکایت را فوری رفع کرد در آن صورت بایستی در سریع ترین زمان ممکن به تصمیمی اثربخش هدایت شود.

اطلاع رسانی تصمیم

تصمیم یا هر اقدام در رابطه با شکایت که به شاکی یا کارکنان دخیل مربوط می شود بایستی به محض تصمیم گیری یا اقدام به اطلاع ایشان رسانده شود.

مختومه کردن شکایت

اگر شاکی تصمیم یا اقدام پیشنهادی را بپذیرد در این صورت تصمیم یا اقدام مورد نظر بایستی اجرا و ثبت گردد . اگر شاکی تصمیم یا اقدام پیشنهادی را نپذیرد در آن صورت شکایت بایستی مفتوح بماند . این وضعیت بایستی ثبت شده و روش های دیگر داخلی و خارجی موجود به اطلاع شاکی برسد . مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان بایستی به پایش پیشرفت شکایت ادامه دهد تا همه گزینه های معقول و منطقی در دسترس از منابع داخلی و خارجی مورد استفاده قرار گیرد یا رضایت شاکی فراهم شود.

الف - نگهداری و بهبود :

جمع آوری اطلاعات

مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان بایستی عملکرد فرایند رسیدگی به شکایات خود را ثبت نماید. شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان بایستی ضمن اطمینان از حفظ اطلاعات شخصی شاکیان و راز داری، روش های اجرایی برای ثبت شکایات پاسخ دهی و استفاده از این سوابق و مدیریت آن ها ایجاد و مستقر نماید . این امر بایستی شامل موارد ذیل باشد :

الف : تعیین مراحل شناسایی، جمع آوری، دسته بندی، نگهداری، بایگانی و امحای سوابق .

ب : ثبت سوابق رسیدگی به یک شکایت و نگهداری آن ها، نهایت کوشش برای حفظ مواردی مانند فایل های الکترونیکی و وسایل ضبط مغناطیسی، زیرا سوابق در این وسایل می توانند به دلیل استفاده نادرست یا فرسودگی از دست بروند .

پ : نگهداری سوابق آموزشی و دستورالعمل هایی که افراد دخیل در فرایند رسیدگی به شکایات دریافت نموده اند .



عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-02
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	10 of 9 Page

ت: تعیین معیارهای مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان برای پاسخ دهی به درخواست های ارایه و نمایش اسناد توسط شاکی یا نماینده وی، این معیارها شامل محدوده زمانی، نوع اطلاعات قابل ارایه، شخص مجاز به استفاده، شکل و قالب ارایه اطلاعات خواهد بود.

ج: تعیین چگونگی و زمان اطلاع رسانی عمومی برای داده های آماری مربوط به شکایات غیر شخصی

تحلیل و ارزیابی شکایات

همه شکایات بایستی طبقه بندی و سپس تحلیل شده تا مشکلات و روند هایی را که به صورت سیستماتیک، تکرار شونده و به صورت منفرد رخ داده اند به منظور کمک به رفع علل اصلی آن ها شناسایی گردند.

رضایت از فرایند رسیدگی به شکایات

برای تعیین سطح رضایت شاکیان نسبت به فرایند رسیدگی به شکایات بایستی اقدامات دوره ای انجام شود. برای این منظور می توان از بررسی های تصادفی یا فنون دیگر استفاده نمود.

پایش فرایند رسیدگی به شکایات

پایش مستمر فرایند رسیدگی به شکایات، منابع مورد نیاز (از جمله کارکنان) و داده های جمع آوری شده بایستی مد نظر قرار گیرد.

عملکرد فرایند رسیدگی به شکایات بایستی بر اساس معیارهای از پیش تعیین شده ارزیابی و اندازه گیری شود.

بازنگری مدیریت در مورد فرایند رسیدگی به شکایات

مدیریت رده بالای مراکز شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان بایستی بطور مرتب فرایند رسیدگی به شکایات را با اهداف زیر مورد بازنگری قرار دهد:

- حصول اطمینان از تداوم مناسب بودن، کفایت، اثربخشی و کارایی آن.
- شناسایی و توجه به موارد نامنطبق در زمینه های بهداشتی، ایمنی، زیست محیطی، ارباب رجوع، الزامات مربوط به قوانین و مقررات.

- شناسایی و اصلاح عیوب آب تولیدی

- شناسایی و اصلاح عیوب فرایند (رسیدگی به شکایات)

- تشخیص فرصت های بهبود و نیاز به تغییرات در فرایند رسیدگی به شکایات و خدمات ارائه شده

- ارزیابی تغییرات بالقوه در خط مشی و اهداف رسیدگی به شکایات.

- درونداد بازنگری مدیریت بایستی شامل اطلاعات زیر باشد:

- عوامل دورنی نظیر تغییرات در خط مشی، اهداف، ساختار سازمانی، منابع در دسترس و خدمات ارائه شده.

- عوامل بیرونی نظیر تغییرات در قوانین، فعالیت های رقابتی و یا نوآوری های فناوری.

- عملکرد کلی فرایند رسیدگی به شکایات، شامل بررسی های مربوط به رضایت ارباب رجوع و نتایج پایش مستمر فرایند.

- نتایج ممیزی ها

- وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

- اقدامات پیگیرانه مربوط به بازنگری های قبلی مدیریت و

- توصیه هایی برای بهبود.

- برونداد بازنگری مدیریت بایستی شامل موارد زیر باشد:

- تصمیمات و اقدامات مرتبط با بهبود اثر بخشی و کارایی فرایند رسیدگی به شکایات.



عنوان سند:	شماره سند: MLL-PR-02
روش اجرایی رسیدگی به شکایات	شماره بازنگری: 01
	۱۰ of ۱۰ Page

- پیشنهادهایی برای بهبود خدمات
- تصمیمات و اقدامات مرتبط با نیازهای شناسایی شده ی منابع (برای مثال برنامه های آموزشی).
- سوابق بازنگری مدیریت بایستی نگهداری شده و برای شناسایی فرصت های بهبود به کار

۳-۶ خروجی فرایند:

- پاسخ به شکایات و درخواست ها
- نتیجه دعوی

۷- شاخص های فرآیند:

شاخص های پایش و اندازه گیری	نحوه محاسبه شاخص	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره های زمانی پایش
تعداد آرای صادره به نفع شرکت	آرای صادره به نفع شرکت / کل آرای صادره	۱۰۰	امور حقوقی	یکساله
متوسط زمان پاسخگویی به شکایات	متوسط زمان پاسخگویی به شکایات اشخاص حقیقی و حقوقی (از زمان وصول به شرکت تا صدور اولین پایخ موثر)	۵روز	امور حقوقی	۶ ماهه

۸- سوابق و پیوستها

ردیف	عنوان فرم /سابقه	مدت نگهداری	نحوه تشکیل پرونده	نحوه دستیابی
۱	فرم رسید دریافت شکایت MLL-FO-01	۱سال	ارائه به مراجعه کننده	-
۲	ثبت شکایات مشتریان MLL-FO-02	۱سال	زونکن / سیستمی	کد پیگیری
۳	فرم ارزیابی نحوه رسیدگی به شکایات MLL-FO-03	۱سال	زونکن / سیستمی	تاریخ