روش اجرایی اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

فهرست مطالب

تاریخچه بازنگری ---------- ۳
هدف ---------- ۴
اختصارات و تعاریف ---------- ۴
مسئولیت ها ---------- ۴
روش اجرا ---------- ۴
منابع ---------- ۶
پیوست ---------- ۶

جدول توزیع نسخ

	محل نگهداری	**تعداد سند**
نسخه اصلی	واحد سیستم مدیریت کیفیت	۱ نسخه
نسخه کپی	کلیه روسای ادارات / واحد های اداره کل	۱ نسخه

این نسخه، تحت کنترل و غیرقابل تغییر است.
هر گونه‌ای تغییری در این سند، باید بر اساس PRO-NTS-NTS-001 انجام شود.

تعداد کل صفحات این دستورالعمل ۷ صفحه می باشد.

۱. تاریخچه بازنگری

شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح مختصربازنگری	صفحات مورد بازنگری	تاریخ اعتبار
00	ندارد	ندارد	ندارد	1399/12/01
—	—	—	—	—

***روسای ادارات/ واحدهای اداره کل باید از معتبر بودن آخرین نسخه این سند اطمینان حاصل کنند.**

۲. هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی اقداماتی در جهت حذف یا کاهش علل بروز عدم انطباق های بالفعل و بالقوه در ارائه خدمات و فرآیندها می باشد.

۳. دامنه کاربرد

از مرحله بروز عدم انطباق، ثبت عدم انطباق، تحقیق و بررسی در خصوص ریشه بروز عدم انطباق، برنامه ریزی و پیگیری اجرایی، اجرای برنامه ها و اطمینان از مؤثر بودن اقدامات انجام شده را شامل می گردد. این روش اجرایی در رابطه با عدم انطباق های مربوط به مستندات و فرآیندهای اداره کل امور فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل کاربرد دارد.

٤. اختصارات و تعاریف

1.4. **عدم انطباق:** عبارت است از هر گونه مغایرت بین مستندات سیستم تضمین کیفیت و عملکرد سیستم

2.4. **اقدام اصلاحی:** عبارت است از اقداماتی که در جهت علت یابی و رفع عدم انطباقهای بالفعل سیستم تضمین کیفیت انجام می شود.

4.3. **اقدام پیشگیرانه:** عبارت است از اقداماتی که در جهت پیشگیری از به وجود آمدن عدم انطباق و یا بهبود سیستم تضمین کیفیت انجام می شود.

٥. مسئولیت ها

1.5. مسئولیت صدور اقدام اصلاحی و پیشگیرانه بر عهده کلیه ادارات می باشد.

2.5. مسؤلیت برنامه ریزی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و رفع موانع و مشکلات اجرایی به عهده مسئول سیستم تضمین کیفیت می باشد.

٦. روش اجرا

۱۶. اقدامات اصلاحی می تواند بر اساس اطلاعات اخذ شده از گزارش کارکنان، شکایت مشتری، نتایج ممیزی داخلی صورت گیرد. انجام اقدامات اصلاحی بر مبنای نتایج ممیزی داخلی و شکایت مشتری در روش اجرایی ممیزی داخلی و روش اجرایی رسیدگی به شکایت مشتری توضیح داده شده است.

2.6. اقدامات پیشگیرانه می تواند بر اساس اطلاعات اخذ شده از پیشنهادات کارکنان، نتایج ممیزی داخلی و تجزیه و تحلیل سوابق صورت پذیرد.

گامهای انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در ذیل تعیین گردیده اند:

1.2.6. به وجود آمدن عدم انطباق بالفعل / بالقوه

در صورتی که هر یک از کارکنان عدم انطباقی در فعالیت های سیستم کیفیت مشاهده نمایند، مراتب را به مسؤل مربوطه اطلاع می دهند. مسؤل مربوطه در صورت صلاحدید، فرم اقدام اصلاحی/ پیشگیرانه را صادر می کند.

پیشنهادات کارکنان هر اداره در مورد هر فعالیت برای رفع عدم انطباق های بالقوه و یا بهبود سیستم تضمین کیفیت به اطلاع مسئول ذیربط می رسد و وی در صورت صلاحدید، فرم اقدام اصلاحی/ پیشگیرانه را صادر می کند.

در موارد بروز عدم انطباق بالفعل/ بالقوه در فرآیند های ارائه خدمات مسؤلیت صدور فرم اقدام اصلاحی/ پیشگیرانه با مسئولین ادارات می باشد .

توجه : درخصوص یافتن علل بالقوه عدم انطباقهای فرآیند های ارائه خدمات از منابع اطلاعاتی از قبیل نتایج ممیزیهای داخلی، گزارشهای شکایت مشتری و کلیه فعالیتهای مؤثر بر کیفیت استفاده می گردد.

2.2.6. تشکیل جلسه برنامه ریزی اقدامات اصلاحی/ پیشگیرانه

فرمهای صادره توسط مسؤلین مربوطه به مدیریت کیفیت ارسال می گردد. یک نسخه از فرم در اداره صادر کننده و نسخه ای دیگر در تضمین کیفیت نگهداری می گردد.

مسئول سیستم تضمین کیفیت به عنوان دبیر جلسات ، اقدام به گنجاندن موضوع عدم انطباق در برنامه جلسات می نماید.

توجه : در تحقیق علل ریشه ای عدم انطباق و برنامه ریزی اصلاحی، کلیه فرآیندها نیز که در معرض بروز عدم انطباق می باشند مورد رسیدگی قرار می گیرند و در صورت نیاز فرم اقدام اصلاحی مربوطه صادر می گردد.

پس از انجام برنامه ریزی اقدام اصلاحی، اقدام به تأیید برنامه ریزی در فرم اقدام اصلاحی نموده و یک نسخه از فرم تکمیل شده در اختیار مسؤلین اجرای برنامه ریزی اصلاحی قرار می گیرد. همواره یک نسخه نزد دبیر جلسه (مسئول سیستم تضمین کیفیت) نگهداری می گردد.

3.2.6. پیگیری اقدامات اصلاحی/ پیشگیرانه

در مقطع برنامه ریزی اقدام اصلاحی، فرم پیگیری اقدام اصلاحی/ پیشگیرانه توسط مسئول سیستم تضمین کیفیت به روز می گردد.

مسؤلین اجرای برنامه های اصلاحی در صورت بروز مشکلات اجرایی پیش بینی نشده، موضوعات را به مسئول تضمین کیفیت جهت طرح و بررسی در جلسات ارجاع می نمایند. در این جلسات مشکلات اجرایی مورد رسیدگی و بررسی قرار گرفته و برنامه ریزی اقدام اصلاحی مربوطه به روز می گردد.

4.2.6. اثر بخشی اقدام اصلاحی / پیشگیرانه

مسئول تضمین کیفیت پیگیری اجرای برنامه های اصلاحی را در تاریخ های برنامه ریزی شده بر عهده دارد و موظف به اعلام تأخیرات احتمالی با ذکر دلایل در جلسات جهت طرح و رسیدگی می باشد.

پس از اجرای برنامه ها، مسئول تضمین کیفیت اقدام به ثبت در فرم اقدام اصلاحی نموده و لیست پیگیری را به روز می نماید. مسئول تضمین کیفیت در جلسات گزارش جمع بندی دوره ای از وضعیت اقدامات اصلاحی جاری ارائه می نماید

مدیریت کیفیت با همکاری واحد صادر کننده فرم اقدام اصلاحی، عدم تکرار/ کاهش بروز عدم انطباق را بررسی و تأیید می نماید. سپس بخش مربوط به اثر بخشی را در فرم اقدام اصلاحی تکمیل و تأیید می نماید.

در صورت عدم تأیید اثر بخشی اقدامات اصلاحی، موضوع مجدداً توسط مدیریت کیفیت در جلسات تیم بررسی کیفیت مطرح گردیده و فرم اقدام اصلاحی صادر و مراحل از ابتدای این روش اجرایی طی می گردد.

۱. منابع

- کاربردی ندارد

۲. پیوست

- فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه به شماره FRM-NTS-NTS-003

ردیف	عدم انطباقات مشاهده شده در ممیزی داخلی	اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	تاریخ انجام
۱			
۲			
۳			
٤			

نماینده اداره یا واحد مورد ممیزی	رئیس اداره / مسئول واحد مورد ممیزی
نام : تاریخ : امضا :	نام : تاریخ : امضا :

پیگیری اقدامات اصلاحی : (این قسمت توسط بازرس مربوطه تکمیل گردد)

اقدامات اصلاحی انجام شده و برطرف شدن نواقص مورد تایید می باشد.

☐ بله

☐ خیر

توضیحات :

ارزیاب / گروه ارزیابی	مسئول سیستم تضمین کیفیت	رئیس اداره نظارت و ارزیابی
نام : تاریخ : امضا :	نام : تاریخ : امضا :	نام : تاریخ : امضا :