

**۲- هدف:**

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح نحوه ورود اطلاعات مربوط به شکایات ارباب رجوع در خصوص عملکرد سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران و بیان شیوه رسیدگی به شکایات و پیگیری آن به منظور برآورد میزان تأمین انتظارات ارباب رجوع و افزایش رضایت‌مندی از عملکرد سازمان است.

۳- دامنه کاربرد:

به طور کلی شکایات وارده در سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران به دو دسته به شرح ذیل تقسیم می‌گردند که این روش اجرایی تنها در خصوص شکایات ارباب رجوع در خصوص عملکرد سازمان می‌باشد.

۱- شکایت از نحوه عملکرد اعضاء سازمان

۲- شکایت از نحوه عملکرد سازمان (شامل شکایت از کارکنان و فرآیندهای اجرایی سازمان)

تذکر: شیوه رسیدگی به شکایت از نحوه عملکرد اعضاء سازمان در روش اجرایی های مرتبط با شورای انتظامی تشریح گردیده است.

۴- مسؤلیت:

۴-۱- مسؤلیت دریافت شکایات ، خلاصه‌سازی و ارسال آن برای واحدها جهت پاسخگویی و همچنین پیگیری مستمر موضوع شکایات تا رفع کامل و پاسخگویی به فرد شاکی و صدور اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مقتضی با همکاری مدیران مرتبط جهت جلوگیری از بروز مجدد شکایات برعهده مدیر روابط عمومی می‌باشد.

۴-۲- رسیدگی به موضوع شکایت بر عهده مدیران واحدهای ذیربط است.

۴-۳- معاونین واحدهای ذیربط:

۴-۳-۱- حصول اطمینان از ترویج آگاهی به کارکنان و ارباب رجوع در زمینه فرایند رسیدگی به شکایات.

۴-۳-۲- رسیدگی و پاسخ دهی به شکایات.

۴-۳-۳- تحلیل و ریشه یابی شکایات و صدور اقدامات اصلاحی مورد نیاز و حصول اطمینان از اصلاح شدن مشکلات و جلوگیری از وقوع مجدد آنها تحت نظارت ریاست سازمان.

۴-۴- تمامی کارکنان سازمان : رفتار محترمانه با ارباب رجوع و دریافت شکایات و هدایت آنان به فرایند رسیدگی به شکایات و اطلاع رسانی به شاکیان از روند رسیدگی به شکایات .

۴-۵- ریاست سازمان :

حصول اطمینان از ایجاد، اجرا و نگهداری فرایند رسیدگی به شکایات و بررسی نهائی روند رسیدگی به شکایت و دستور اقدام یا تأیید پاسخ برای خواهان ، نظارت بر روند رسیدگی به شکایات ، اطمینان از کفایت پاسخ به فرد شاکی و بررسی اثر بخشی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مرتبط با شکایات بر عهده ریاست سازمان می‌باشد

۵- تعاریف:

۵-۱- ارباب رجوع (CUSTOMER): سازمان یا فرد دریافت کننده خدمات .

۵-۲- رضایت ارباب رجوع (CUSTOMER SATISFACTION): تلقی مشتری از میزانی که خواسته های وی برآورده شده است.

۵-۳- بازخورد (FEEDBACK): نظرات، عقاید و بیان علائق در خصوص خدمات یا فرآیند رسیدگی به شکایات.

۵-۴- سازمان: در این روش اجرایی منظور نظام مهندسی ساختمان استان تهران است.



۵-۵- طرف ذینفع (INTERESTED PARTY): شخص یا گروه ذی نفع در عملکرد یا موفقیت سازمان.

۶- روش کار:

۶-۱- جمع آوری شکایات اعضاء، مالکین و سایر ذینفعان و رسیدگی به آن :

هر نوع شکایت از سوی اعضاء، مالکین و یا سایر ذینفعان، به صورت کتبی توسط واحد روابط عمومی دریافت گردیده و پس از ثبت در فرم ثبت شکایات از نحوه عملکرد سازمان (FM-PR-06)، به واحد مرتبط با موضوع شکایت ارجاع می‌گردد. واحد مرتبط پس از بررسی موضوع، پاسخ مناسب را حداکثر ظرف مدت ۲ روز کاری، آماده نموده و جهت تأیید به ریاست سازمان ارائه می‌نمایند تا پاسخ مورد نظر از طریق روابط عمومی برای فرد شاکی ارسال گردد. در صورت عدم رضایت عضو/مالک/ذینفع و شکایت مجدد، بررسی موضوع توسط ریاست سازمان انجام می‌گردد.

هر نوع شکایت از سوی اعضاء، مالکین و سایر ذینفعان، به صورت شفاهی پس از دریافت توسط هر یک از کارکنان در فرم ثبت شکایات از نحوه عملکرد سازمان (FM-PR-06) ثبت شده و به واحد روابط عمومی ارسال می‌گردد.

تبصره ۱: واحد روابط عمومی جهت موارد نارضایتی که نیاز به بررسی فنی موضوع ندارد، موارد را راساً بصورت تلفنی به شخص شکایت‌کننده اعلام می‌نماید و مواردی که ابهاماتی در شکایات دریافتی وجود داشته باشد به منظور بهتر مشخص شدن دغدغه اعضاء و اینکه چه واحدی باید پاسخگو باشد موارد را بصورت تلفنی از عضو سازمان سوال می‌نمایند.

۶-۱-۱- فکس و سیستم پیامکی سازمان :

شاکی می‌تواند از طریق خط فکس اختصاصی رسیدگی به شکایات در واحد روابط عمومی به شماره ۸۸۳۷۳۳۶۵، شکایت خود را ارسال نماید و یا از طریق سیستم پیامکی، شکایت خود را به شماره ۲۰۰۰۴۲۶۴۴ ارسال نموده و از طریق همین سیستم نیز جواب را دریافت نماید.

۶-۱-۲- سایت و ایمیل رسمی سازمان :

در قسمت شکایات وب سایت سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران به آدرس www.Tceo.ir، یا ایمیل رسمی واحد روابط عمومی سازمان به آدرس PR@Tceo.ir، امکان طرح پیشنهاد یا شکایت طراحی شده است و مدیر/کارشناس روابط عمومی که روزانه وب سایت را کنترل می‌نماید در صورت دریافت شکایت از آن پیرینت تهیه کرده و همراه فرم ثبت شکایات از نحوه عملکرد سازمان (FM-PR-06) به واحد مربوطه جهت پاسخگویی ارسال می‌نماید.

۶-۱-۳- سایر روش‌ها :

شاکی می‌تواند هرگونه شکایت یا پیشنهادی را که در ارتباط با نحوه ارائه خدمات سازمان دارد، به صورت کتبی، حضوری، و یا فاکس به روابط عمومی سازمان اعلام نماید. همچنین فرد شاکی می‌تواند با حضور در سازمان و تکمیل فرم ثبت شکایات از نحوه عملکرد سازمان (FM-PR-06) شکایت خود را از طریق صندوق های شکایات و پیشنهادات در طبقات سازمان به اطلاع مسئولین برساند.

در صورتی که شاکی شکایت خود را به اطلاع هر یک از مدیران، مسئولین و کارکنان برساند، دریافت کنندگان شکایات و پیشنهادات موظفند، در کمال آرامش و کاملاً محترمانه فرد شاکی را به واحد روابط عمومی هدایت نمایند.

* توجه کارکنان نسبت به لزوم این اطلاع رسانی، برعهده مدیران و مسئولین واحدها است.

**۶-۲- پیگیری و پاسخگویی به خدمت گیرندگان سازمان :**

- ❖ واحد روابط عمومی به محض دریافت شکایت ، خلاصه اطلاعات شکایت را در فرم پیگیری ثبت شکایات (FM-PR-04) وارد می نماید تا پیگیری های لازم را بعمل آورد.
 - ❖ شکایت وارده حداکثر ظرف یک روز کاری ، از طریق واحد روابط عمومی، به واحد مربوطه ارسال می گردد.
 - ❖ واحد مربوطه بعد از دریافت، بسته به نوع شکایت موظف است جواب حداکثر ظرف ۲ روز کاری ارسال نماید.
 - ❖ در صورتی که جواب قانع کننده باشد جواب به شاکی ارسال یا از طریق تماس تلفنی به وی اطلاع داده می شود و در صورتی که جواب واحد قانع کننده نباشد مجدداً برای آن مسئول اقدام تعریف می گردد.
 - ❖ در صورتی که واحد مرتبط با موضوع شکایت ، بنا برخواسته به حق شاکی / ارباب رجوع ، اصلاحات مورد نظر را در روش یا سیستم خود اعمال ننماید از طریق ریاست به واحد و یا افراد درگیر تذکر یا توبیخ داده می شود و تا حصول خواسته به حق شاکی ، حوزه ریاست موضوع را پیگیری نموده و نتیجه را جهت اطلاع شاکی / ارباب رجوع به واحد روابط عمومی اعلام می نماید.
 - ❖ کل فرآیند پاسخگویی به شکایات می بایست ظرف ۷ روز کاری صورت پذیرد.
- تبصره ۲: در صورت لزوم واحد بررسی کننده توضیحات موردنیاز را در خصوص مورد شکایات به صورت تلفنی به اعضاء اعلام نموده و نتیجه را به واحد روابط عمومی ارسال می نماید. ضمناً چنانچه نیاز به تعیین اقدامات باشد، شرح اقدامات و زمان موردنیاز را جهت اخذ تأیید به ریاست سازمان ارسال می نماید.

۶-۳- صدور اقدام اصلاحی و اقدام پیشگیرانه :

- به منظور حل مشکلات موجود به صورت ریشه ای و یا جلوگیری از بروز آنها، مدیر روابط عمومی با همکاری مدیران مرتبط ، بر اساس موضوع شکایات دریافتی و مطابق با روش اقدامات اصلاحی و اقدام پیشگیرانه اقدام می نماید.

۶-۴- تعیین اهداف و برنامه ها:

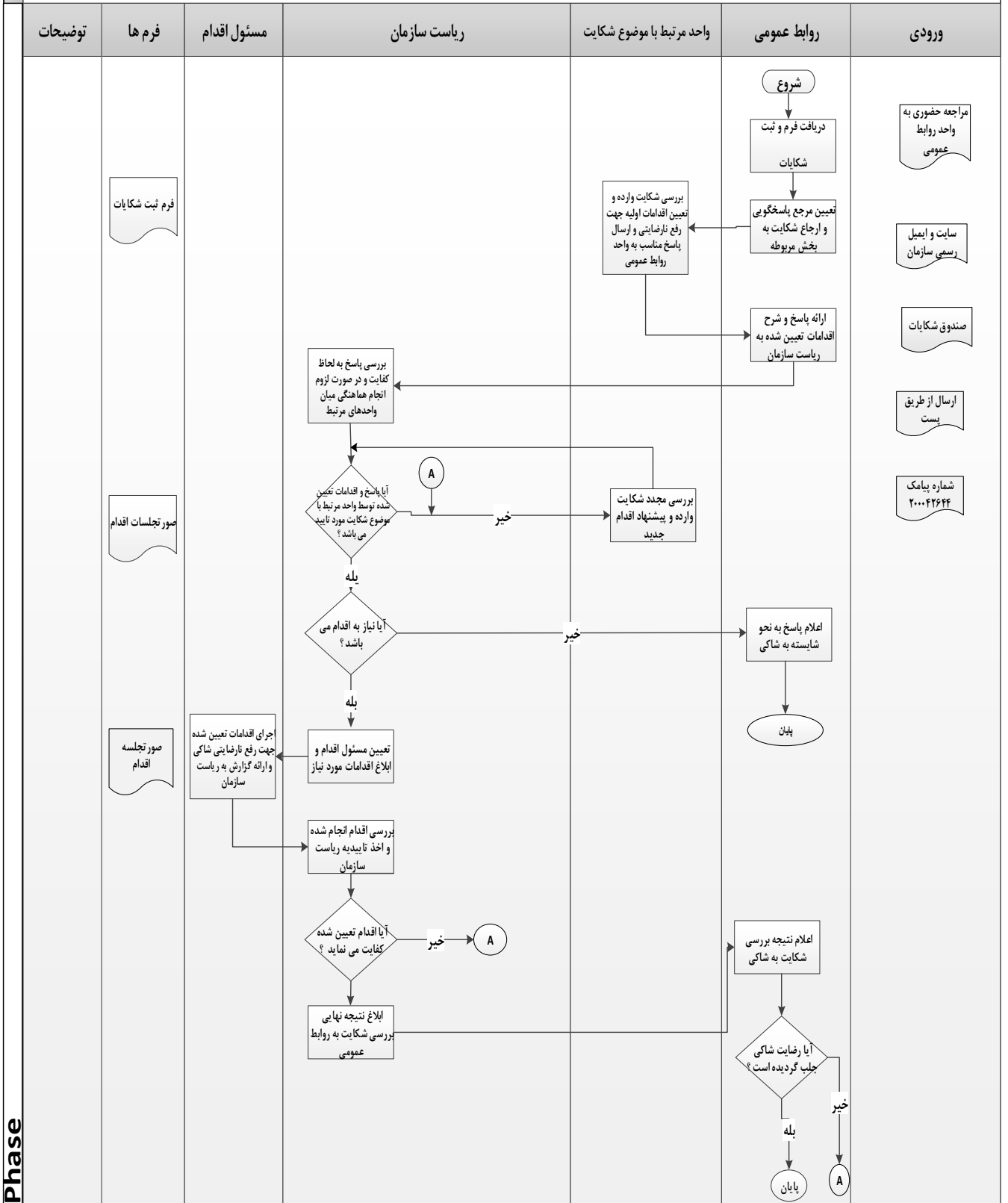
- تمامی فعالیت های برنامه ریزی شده جهت بهبود وضعیت فرآیند رسیدگی به شکایات توسط مدیر روابط عمومی در فرم تعیین برنامه های بهبود (FM-PR-03) ثبت می گردد.

۶-۵- تهیه گزارشات ادواری:

- به منظور بررسی بیشتر شکایات اعضاء ، مالکین و سایر ذینفعان ، مدیر روابط عمومی اقدام به تهیه گزارشات دوره ای سه ماهه و ارسال آن به ریاست سازمان و نماینده مدیریت می نماید.



فرایند رسیدگی به شکایات



Phase



۷- مدارک ذیربط:

PR-RD-06

۷-۱- روش اجرایی اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

FM-PR-04

۷-۲- فرم پیگیری ثبت شکایات

FM-PR-06

۷-۳- فرم ثبت شکایات از نحوه عملکرد سازمان

FM-PR-03

۷-۴- فرم تعیین برنامه های بهبود