



فرآیند بازنگری مدیریت و تعیین اهداف

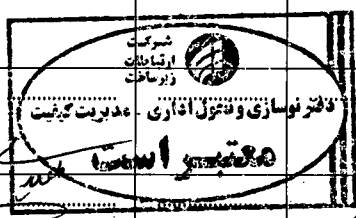
تاریخ: .....  
شماره: .....  
پیوست: .....

فهرست مطالب

ردیف	عنوان	صفحه
۱	هدف	۲
۲	دامنه کاربرد	۲
۳	تعاریف	۲
۴	مسئولیتها	۲
۵	ورودی فرآیند	۳
۶	خروجی فرآیند	۳
۷	شرح فعالیت	۴
۸	مدارک مرجع	۷
۹	سوابق ذربط	۷

تهیه کننده	تأیید واحد مرتبط	تأیید صاحب فرآیند	تصویب کننده
رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت	مدیر کل دفترنوسازی و تحول اداری / نماینده مدیر عامل در سیستم های مدیریتی	مدیر کل دفتر هیأت مدیره و مدیرعامل	مدیرعامل / نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی

شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	شماره صفحه بازنگری	منشاء بازنگری	نام و نام خانوادگی، امضاء		
					تهیه کننده	تأیید واحد مربوطه	تأیید صاحب فرآیند
۰۰	۸۶/۱۲/۱۱	صدور اولیه	۰۰	-	.....	.....	.....
۰۱	۸۸/۳/۴	اصلاح ورودی فرآیند و تغییر آرم	۳ و کلیه صفحات	پیش ممیزی IMQ مصوبات هیأت مدیره	.....	.....	.....
۰۲	۸۹/۹/۱	اضافه کردن موارد ایمنی و بهداشتی و تغییر عناوین سازمانی	کلیه صفحات	مصوبات هیأت مدیره	.....	.....	.....
۰۳	۹۴/۳/۵	تغییر عناوین سازمانی	کلیه صفحات	مصوبات هیأت مدیره	.....	.....	.....
۰۴	۹۵/۸/۶	تغییر عناوین سازمانی	کلیه صفحات	مصوبات هیأت مدیره	.....	.....	.....





## روش اجرایی

## فرآیند بازنگری مدیریت و تعیین اهداف

تاریخ: .....

شماره: .....

پیوست: .....

## ۱- هدف:

هدف از این روش اجرایی تشریح بازنگری مدیریت به منظور اطمینان از تداوم، تناسب، کفایت، کارایی و اثر بخشی نظام مدیریت کیفیت و مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی شرکت ارتباطات زیرساخت در برآورده نمودن نیازهای خط مشی و نظام نامه و نیز اطمینان از بهبود مستمر این سیستمها می باشد.

## ۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این روش اجرایی در شرکت ارتباطات زیر ساخت و در چارچوب نظام مدیریت کیفیت و مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی بوده و در تمامی قسمتهای موثر بر کیفیت شرکت نافذ می باشد.

## ۳- تعاریف:

کلید تعاریف و اصطلاحات بکار رفته در این روش اجرایی مطابق با استاندارد ISO 9000: 2005 می باشد.

## ۴- مسئولیتها:

- تأیید نهایی دستور جلسه بازنگری مدیریت و تاریخ آن و نیز دستور ابلاغ مصوبات توسط مقام محترم مدیریت عامل شرکت انجام می شود.
- پس از تأیید نهایی دستور جلسه و تاریخ برگزاری آن از سوی مقام محترم مدیریت عامل شرکت، موضوع جهت اجرا به مدیر کل دفتر هیأت مدیره و مدیرعامل ارجاع می گردد.
- مدیر کل دفتر هیأت مدیره و مدیرعامل مسئولیت اطلاع رسانی و انجام کلیه هماهنگی ها و فراهم نمودن امکانات لازم جهت تشکیل جلسات را برعهده دارد.
- کارشناس مسئول امور اداری دفتر مدیر عامل مسئول اطلاع رسانی به شرکت کنندگان، انجام کلیه هماهنگی ها و فراهم نمودن کلیه امکانات لازم جهت تشکیل جلسات می باشد.
- کارشناس مسئول هماهنگی و ارتقاء سیستم های مدیریت کیفیت و تعالی مسئولیت تهیه و تنظیم پیش نویس دستور جلسه بازنگری مدیریت، پیشنهاد تاریخ برگزاری آن، لیست اسامی افراد شرکت کننده، پیگیری، اجرای اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه تصویب شده در جلسه بازنگری مدیریت و اعلام نتایج این پیگیریها به رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت را برعهده دارد.
- رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت مسئولیت ابلاغ تصمیمات اتخاذ شده در جلسات به افراد ذیربط و مجریان مربوطه و نیز پیگیری آن به منظور اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه و اعلام نتایج حاصله به مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی را برعهده دارد.
- مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی مسئولیت تأیید اولیه پیش نویس دستور جلسه بازنگری مدیریت و تاریخ جلسه و همچنین تأیید لیست اسامی افراد شرکت کننده و اعلام گزارش پیگیریهای مصوبات جلسات قبلی بازنگری مدیریت را در جلسات بعدی برعهده دارد.
- مدیرکل دفتر هیأت مدیره و مدیرعامل مسئولیت دبیری جلسات بازنگری مدیریت جهت تهیه و تنظیم صورتجلسات فرآیند فوق را عهده دار می باشد.
- تشخیص و تعیین عوامل اجرایی مؤثر بر استقرار نظام مدیریت کیفیت در شرکت و دعوت از آنان جهت شرکت در جلسات برعهده مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی می باشد.

تاریخ: .....

شماره: .....

پیوست: .....

## ۵- ورودی فرآیند

از		شرح ورودی	ردیف
فرآیند	اداره/مدیریت / اداره کل / دفتر/معاونت		
ممیزی داخلی	دفتر نوسازی و تحول اداری	نتایج گزارش ممیزی های داخلی و خارجی	۱
ارزیابی رسیدگی به شکایات	دفتر مدیریت عملکرد و پاسخگویی به شکایات	نتایج بررسی شکایات دریافت شده از مشتریان	۲
نظر سنجی و اطلاع رسانی به مشتریان	دفتر روابط عمومی و امور بین الملل / اداره کل امور تجاری	نتایج بازخورد و نظرسنجی از مشتریان	۳
انگیزش	دفتر نوسازی و تحول اداری و معاونت توسعه مدیریت و منابع	نتایج پیشنهادات بررسی شده واقدامات رفاهی و غیره	۴
مدیریت اطلاعات و پایش فرآیندها	دفتر نوسازی و تحول اداری	نتیجه پایش فرآیندها	۵
اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	دفتر نوسازی و تحول اداری	نتایج اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	۶
بهبود مستمر	دفتر نوسازی و تحول اداری	نتایج بهبود مستمر	۷
برنامه ریزی و کنترل اهداف و برنامه ها	دفتر برنامه ریزی، بودجه و کنترل برنامه ها	نتایج حاصل از کنترل اهداف و برنامه های سالیانه	۸
شناسایی و دستیابی ارزیابی انطباق با قوانین	مرکز بهداشت صنعتی و سلامت کارکنان	نتایج ارزیابی انطباق با الزامات قانونی و سایر الزامات	۹
ارتباطات و مشارکت و مشاوره	دفتر نوسازی و تحول اداری	نتایج مشارکت و مشاوره ایمنی و بهداشتی (جلسات کمیته، نظام پیشنهادات و...)	۱۰
کنترل عملیات	مرکز بهداشت صنعتی و سلامت کارکنان	نتایج گزارشها و شکایات ایمنی و بهداشتی طرفهای ذینفع	۱۱
ثبت و بررسی رویدادها	مرکز بهداشت صنعتی و سلامت کارکنان	وضعیت بررسی رویدادها، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	۱۲
پایش و اندازه گیری عملکرد ایمنی و بهداشتی	مرکز بهداشت صنعتی و سلامت کارکنان	عملکرد ایمنی و بهداشت شغلی (شاخصهای ایمنی و بهداشتی)	۱۳
	مرکز بهداشت صنعتی و سلامت کارکنان	تغییر شرایط / تغییر در قوانین	۱۴
کلیه فرآیندها	دفتر نوسازی و تحول اداری	توصیه های بهبود	۱۵
بازنگری مدیریت	مدیر عامل	نتایج حاصل از جلسات قبلی بازنگری مدیریت	۱۶



## روش اجرایی

## فرآیند بازنگری مدیریت و تعیین اهداف

تاریخ: .....

شماره: .....

پیوست: .....

## ۶- خروجی فرآیند

ردیف	شرح خروجی	به	
		اداره/مدیریت/اداره کل/دفتر/معاونت	فرآیند
۱	بهبود اثر بخشی نظام مدیریت کیفیت و ایمنی و بهداشت شغلی و فرآیندهای آنان	کلیه واحدها	کلیه فرآیندها
۲	بهبود خدمات قابل ارائه	کلیه واحدها	کلیه فرآیندها
۳	منابع مورد نیاز	کلیه واحدها	کلیه فرآیندها
۴	تغییرات در خط مشی و اهداف	کلیه واحدها	کلیه فرآیندها

۷- شرح فعالیت :

در فلوجارت همین صفحه آورده شده است

۷-۱: مراحل برگزاری جلسات بازنگری مدیریت

ردیف	شرح فعالیت	نماد	مسئولیت	خروجی	توضیحات
۰	شروع	شروع	—	—	—
۱	تهیه پیش نویس برگزاری جلسات و لیست پیشنهادی افراد شرکت کننده در جلسه و ارسال به رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت جهت بررسی و اعلام نظر	[شروع] → [مستطیل]	کارشناس مسئول هماهنگی و ارتقاء سیستمهای مدیریت کیفیت و تعالی	پیش نویس دستور جلسه، تاریخ جلسه و لیست شرکت کنندگان جلسه	یادداشت ۱
۲	بررسی پیش نویس دستور جلسه و لیست پیشنهادی افراد شرکت کننده در جلسه و ارسال به مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی	[مستطیل] → [مستطیل]	رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت	پیش نویس دستور جلسه، تاریخ جلسه و لیست شرکت کنندگان جلسه (بررسی شده)	—
۳	آیا مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی مطالب مطرح شده را تایید نموده است ؟	[مستطیل] → [مربع] (بله/خیر)	—	—	—
۴	ارسال پیش نویس دستور جلسه به مقام محترم مدیریت عامل جهت اعلام نظر	[مستطیل] → [مستطیل]	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی	تایید اولیه پیش نویس دستور جلسه و تاریخ برگزاری جلسه	—
۵	اعلام نظر	[مستطیل] → [مستطیل]	مدیر عامل	دستور ابلاغ تاریخ برگزاری جلسه	—
۶	آیا مدیریت محترم عامل موضوعات مطرح شده را تایید نموده است ؟	[مستطیل] → [مربع] (بله/خیر)	—	—	—
۷	اطلاع رسانی و انجام کلیه هماهنگی ها و فراهم نمودن امکانات لازم جهت تشکیل جلسه	[مستطیل] → [مستطیل]	مدیر کل دفتر هیأت مدیره و مدیرعامل	—	—
۸	تشکیل جلسات فرآیند بازنگری مدیریت در زمان اعلام شده و بررسی موارد دستور جلسه و اخذ تصمیمات لازم به منظور: افزایش اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت بهبود خدمات ارائه شده شرکت شناسایی و رفع موانع و مشکلات موجود موثر بر سیستم مدیریت کیفیت	[مستطیل] → [مستطیل]	اعضاء شرکت کننده در جلسات	—	—
۹	تهیه صورت جلسه و ارسال آن به مقام محترم مدیریت عامل جهت استحضار و تایید	[مستطیل] → [مستطیل]	مدیر کل دفتر هیأت مدیره و مدیرعامل	صورت جلسه تایید شده (FO-201-01)	یادداشت ۲
۱۰	ارجاع اقدامات تعیین شده در صورت جلسه بازنگری مدیریت به رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت جهت انجام پیگیری های لازم	[مستطیل] → [مستطیل]	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی	—	یادداشت ۳

A

## روش اجرایی

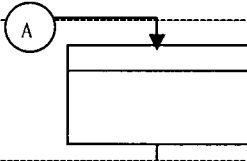
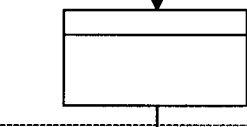
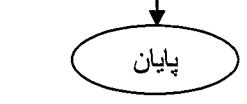
## فرآیند بازنگری مدیریت و تعیین اهداف

تاریخ: .....

شماره: .....

پیوست: .....

## ۷-۱: مراحل برگزاری جلسات بازنگری مدیریت

ردیف	شرح فعالیت	نماد	مسئولیت	خروجی	توضیحات
۱۱	ابلاغ تصمیمات اتخاذ شده در جلسه بازنگری مدیریت به واحدهای ذیربط		رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت	مصوبات جلسه	
۱۲	پیگیری اجرای مصوبات ابلاغی و ارائه گزارش نتایج حاصله به مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی		رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت	گزارش نتایج حاصله	یاد داشت ۴
۱۳	پایان		—	—	—

## یادداشت ۱:

در شرکت ارتباطات زیرساخت این جلسات حداقل ۲ بار در سال و با فاصله شش ماه یکبار تشکیل می شود. لیست افراد شرکت کننده در جلسه توسط مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی تهیه می شود. در صورتی که مدیر عامل نیاز به جلسات بازنگری دیگری خارج از برنامه فوق را لازم بداند از طرف نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی، موضوع پیگیری و به مورد اجراء گذاشته می شود.

موضوعاتی که در این جلسات مورد بحث و بررسی قرار می گیرند، مواردی هستند که در جهت افزایش اثر بخشی سیستم و بهبود خدمات ارائه شده و شناسایی و رفع موانع و مشکلات موجود موثر می باشد.

اعضای شرکت کننده در این جلسات عبارتند از: ۱- مدیر عامل ۲- مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی ۳- معاون طرح و توسعه و فناوری های نوین ۴- معاون بهره برداری و مدیریت شبکه ۵- معاون نظارت راهبردی و برنامه ریزی ارتباطات زیر ساخت کشور ۶- معاون توسعه مدیریت و منابع ۷- مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد و پاسخگویی به شکایات ۸- مدیر کل روابط عمومی و امور بین الملل ۹- رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت و افراد ذیصلاحی که توسط مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی با توجه به موضوع و دستور جلسه تعیین می شوند.

دبیری این جلسات را مدیر کل دفتر هیأت مدیره و مدیرعامل برعهده دارد.

ورودی های جلسات بازنگری مدیریت باید شامل موضوعات و اطلاعاتی در رابطه با موارد زیر باشد:

ردیف	ورودی ها	مسئول ارائه
۱	گزارشهای ممیزی داخلی و خارجی و نتایج آنها	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی
۲	نظرات یا پیشنهادهای مشتریان	مدیر کل روابط عمومی و امور بین الملل، مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد و پاسخگویی به شکایات
۳	گزارشهای تهیه شده در مورد عملکرد فرآیندها و انطباق خدمات	بنا به تشخیص مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در مدیریت کیفیت مطابق دستور جلسه
۴	گزارشهایی در رابطه با وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی
۵	گزارشهایی در رابطه با اقدامات ناشی از جلسات بازنگری های قبلی مدیریت و نتایج آنها	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی
۶	بررسی مشکلاتی که سد راه بهبود نظام مدیریت کیفیت هستند	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی
۷	توصیه ها و پیشنهادهای دریافت شده جهت بهبود سیستم	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی
۸	تغییراتی که می تواند سیستم مدیریت کیفیت را تحت تاثیر قرار دهد	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی
۹	گزارشهای مربوط به میزان دسترسی به اهداف کیفی و خط مشی کیفیت	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در مدیریت کیفیت



## روش اجرایی

## فرآیند بازنگری مدیریت و تعیین اهداف

تاریخ:

شماره:

پیوست:

## یادداشت ۲:

دبیر جلسه موظف است ظرف مدت ۳ روز پس از تشکیل جلسات، صورتجلسه تأیید شده را به امضاء مقام محترم مدیریت عامل و اعضاء شرکت کننده در جلسه برساند.

## یادداشت ۳:

رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت فرم های تکمیل شده اقدامات اصلاحی، پیشگیرانه و فرم گزارش اقدامات بهبود دهنده را پس از بازنگری نهایی به مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی ارائه می نماید.

## یادداشت ۴:

رئیس اداره هماهنگی مدیریت کیفیت پیگیری اجرای تصمیمات اتخاذ شده در جلسه را تا حصول نتایج مورد نظر عهده دار خواهد بود. اجرای کلیه این مصوبات به غیر از آنچه که توسط کارشناس مسئول هماهنگی و ارتقاء سیستم های مدیریت کیفیت و تعالی در صورت جلسه مشخص شده و تحت عنوان گزارش لازم اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه را برای مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی تهیه و ارائه می نماید.

## نکات تکمیلی:

تمامی موارد مصوبات در جلسات بازنگری مدیریت می بایست به مرحله اجرا در آیند و صورتجلسات قبلی در جلسات بعدی مورد بحث و بررسی قرار گیرند تا اقدامات صورت گرفته و نتایج آنها مشخص شوند. خروجی های این جلسات بایستی برنامه ها، تصمیمات و اقداماتی در جهت بهبود اثر بخشی و نیز بهبود کلیه خدمات ارائه شده توسط شرکت و نیز تصمیم گیری در مورد منابع سخت افزاری و نرم افزاری لازم جهت بهبود سیستم و خدمات، به همراه تعیین مهلت انجام هر کدام از اقدامات مصوب شده باشد.

کارشناس مسئول هماهنگی و ارتقاء سیستم های مدیریت کیفیت و تعالی موظف است کلیه سوابق مربوط به این جلسات را طبق روش اجرایی نگهداری سوابق کیفی (PR-206-02) نگهداری نماید.

## ۸- مدارک مرجع:

- نظامنامه کیفیت (MA-201-02)
- روش اجرایی اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه (PR-206-04)
- روش اجرایی نگهداری سوابق کیفی (PR-206-02)
- روش اجرایی بهبود مستمر (PR-206-05)

## ۹- سوابق ذیربط:

ردیف	نام سابقه	کد سابقه	وضعیت		نگهداری		اقدام پس از انقضاء	
			مکتوب	رایانه	مسئول	محل		مدت/Back up
۱	گزارشهای ارائه شده به مدیر کل دفتر نوسازی و تحول اداری/نماینده مدیرعامل در مدیریت کیفیت	-	✓		کارشناس مسئول هماهنگی و ارتقاء سیستم های مدیریت کیفیت و تعالی	دفتر نوسازی و تحول اداری	۳ سال	امحاء
۲	صورت جلسات بازنگری مدیریت	FO-201-01	✓		کارشناس مسئول هماهنگی و ارتقاء سیستم های مدیریت کیفیت و تعالی	دفتر نوسازی و تحول اداری	دائم	---