



شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران

دستورالعمل اجرایی مدیریت پاسخگویی به شکایات بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۰۲

شماره: ۲۱۱۱۱۰۵

شرح بازنگری	تاریخ تصویب / بازنگری
	۱۳۹۹ / ۶ / ۳۱

فهرست

-
- ۱- هدف ۲
 - ۲- دامنه کاربرد ۳
 - ۴- تعاریف ۳
 - ۳- مسئولیت‌ها و اختیارات ۶
 - ۵- مراحل اجراء ۸
 - ۶- نگهداری اطلاعات و بهبود فرایند ۱۴
 - ۷- ضمانت نامه اجرای کامل دستور العمل ۱۷
 - ۸- تاریخ تصویب و اجراء ۱۸
 - ۹- منابع و مراجع ۱۹

۱- هدف

هدف از تهیه این دستورالعمل، پیاده سازی یک فرایند ثمر بخش و کارا جهت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات های صادقانه ذینفعان شرکت در تمام فعالیتهای جاری، مطابق استاندارد ISO 10002 تحت عنوان مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات می باشد.

شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران با اجرای صحیح مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات تحت استاندارد ISO10002 اهداف زیر را دنبال می نماید:

- ✓ افزایش رضایتمندی مشتریان و ذینفعان شرکت با ایجاد یک محیط قانون محور با رعایت جوانب عدالت و صیانت از حقوق عامه که افزایش توانمندی شرکت در بهبود محصولات تولیدی و ارائه خدمات به ذینفعان را در پی داشته باشد.
- ✓ شناسایی و پرداختن به نیازها و انتظارات شاکیان، متقاضیان و ذینفعان
- ✓ بهره گیری از فرایندی مناسب جهت سهولت در دریافت شکایت شاکیان، متقاضیان و ذینفعان
- ✓ تحلیل و ارزیابی شکایات ها، گزارش ها و درخواست ها، در راستای بهبود کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده به ذینفعان
- ✓ ممیزی فرایند رسیدگی به شکایات ها، به منظور جلوگیری از جاری شدن شکایات مغرضانه و هدفمند، که به منظور تخریب وجه کارمندان و مدیران و ایجاد توقف در عملکرد سازمان، با عناوین جعلی و فاقد هویت (که قابل راستی آزمائی و احراز نباشد) ارسال شده است
- ✓ برخورد قانونی با افراد مغرض به منظور صیانت عامه از آبرو و حقوق حیثیتی همکاران و جلوگیری از توقف فعالیت شرکت و همچنین حمایت قانونی از افرادی که با قرار دادن اطلاعات صحیح در فرایند شناسایی و اعلام نقاط مفسده خیز و گلوگاه های فساد همکاری می نمایند.

۲- دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این دستورالعمل شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران، شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته می‌باشد.

۳- تعاریف

۳-۱- **شرکت اصلی:** در این دستورالعمل منظور از شرکت اصلی، شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران می‌باشد.

۳-۲- **شرکت‌های فرعی تابعه:** شرکت‌هایی که بیش از پنجاه درصد از سهام آنها متعلق به شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران می‌باشد.

۳-۳- **شرکت‌های وابسته:** شرکت‌هایی که کمتر از پنجاه درصد سهام آنها متعلق به شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران می‌باشد.

۳-۴- **کارگروه ممیزی بررسی و رسیدگی به شکایات:** این کارگروه در ستاد شرکت ملی پالایش و پخش و شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته به تناسب تشکیل شده و متشکل از اعضاء ذیل می‌باشد:

۳-۴-۱- رئیس اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات بعنوان عضو اصلی و رئیس کارگروه

۳-۴-۲- رئیس حراست بعنوان عضو اصلی

۳-۴-۳- رئیس حسابرسی داخلی

۳-۴-۴- رئیس امور حقوقی بعنوان عضو اصلی

۳-۴-۵- دو عضو مدعو

تبصره: انتخاب و دعوت از اعضای مدعو وابسته به موضوع جلسه با نظر حداقل سه نفر از اعضای اصلی، انجام می‌پذیرد.

۳-۵- **سامانه‌ها و درگاه‌های ورودی اطلاعات، شکواییه‌ها و گزارش‌ها عبارتند از:**

۳-۵-۱- سامانه سامد (سامانه ارتباطات مردمی دولت)

۳-۵-۲- سامانه بازرسی کل کشور (سامانه رسیدگی به شکایات مردمی سازمان بازرسی کل کشور)

۳-۵-۳- سامانه بازرسی نفت (سامانه اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات مردمی وزارت نفت)

۳-۵-۴- سامانه رسیدگی به شکایات شرکت ملی پالایش و پخش (سامانه اینترنتی و اینترنتی اداره بازرسی رسیدگی به شکایات شرکت ملی پالایش و پخش) در ستاد شرکت اصلی و سامانه مشابه در شرکت های فرعی تابعه و وابسته

۳-۵-۵- سامانه دریافت شکایات و گزارش های مردمی حراست شرکت ملی پالایش و پخش در ستاد شرکت اصلی و سامانه های مشابه در شرکت های فرعی تابعه و وابسته

۳-۵-۶- سامانه دریافت شکوائیه و گزارش مردمی مربوط به مدیرعامل شرکت اصلی یا شرکت های فرعی تابعه و وابسته

۳-۵-۷- سامانه های تلفنی دریافت گزارش و شکوائیه های مردمی در ستاد شرکت اصلی و شرکت های فرعی تابعه و وابسته

۳-۵-۸- درگاه پستی دریافت کننده گزارش ها و یا شکوائیه ها در ستاد شرکت اصلی و شرکت های فرعی تابعه و وابسته

۳-۵-۹- درگاه نمابر دریافت کننده گزارش ها و شکوائیه های مردمی در ستاد شرکت اصلی و شرکت های فرعی تابعه و وابسته

۳-۵-۱۰- درگاه مراجعات حضوری شاکیان یا گزارش دهندگان مردمی اعم از مشتریان، ذینفعان و دیگر مراجعین در ستاد شرکت اصلی و شرکت های فرعی تابعه و وابسته

۳-۶- **ذینفعان:** شامل عموم شهروندان و کارکنان شاغل و استفاده کنندگان از خدمات شرکت ملی پالایش و پخش و شرکت های فرعی تابعه و وابسته می باشد.

۳-۷- دبیرخانه متمرکز سیستم مدیریت شکایات و گزارشات مشتریان و ذینفعان:

دفتر حوزه بررسی و رسیدگی به شکایات در اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات شرکت اصلی و دفاتر مدیران عامل شرکت های فرعی تابعه و وابسته می باشد.

۳-۸- **شاکیان (گزارش دهندگان):** شامل اشخاص حقیقی و حقوقی شامل کلیه ذینفعان می باشد که از خدمات یا محصولات ارائه شده توسط شرکت ناراضایتی داشته و دارای شکایتی از شرکت یا کارکنان هستند.

۳-۹- **شکایت یا گزارش:** شامل ابراز عدم رضایت درباره خدمات، محصولات ارائه شده، فرآیند رسیدگی به شکایت، عملکرد و تخلفات اداری کارکنان و شرکت یا مرتبطین می باشد.

۴- مسئولیت‌ها و اختیارات

۴-۱- مدیرعامل شرکت ملی پالایش و پخش و مدیران عامل شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته ضمن انتصاب رئیس کارگروه ممیزی بررسی و رسیدگی به شکایت، در خصوص موارد ذیل مستقیماً نظارت نموده و از اجرائی و عملیاتی شدن موارد ذیل اطمینان کامل حاصل می‌نمایند:

- حصول اطمینان از اینکه فرایند رسیدگی و پاسخگویی به شکایت‌ها و درخواست‌ها یا پیشنهادها و انتقادات واصله به شکل مطلوب در درون سازمان/دستگاه برقرار می‌باشد.
- حصول اطمینان از اینکه فرآیند رسیدگی به شکایت‌ها طبق خط مشی سازمان/دستگاه به شکل مطلوب، برنامه‌ریزی، طراحی، اجرا و نگهداری شده و به طور مستمر پایش، بهبود و توسعه می‌یابند.
- حصول اطمینان از شناسایی و تخصیص منابع مدیریتی (ساختاری، انسانی، مالی و تجهیزاتی) مورد نیاز و مکفی برای یک فرآیند اثر بخش و کارا جهت بررسی، رسیدگی و پیگیری شکایات مشتریان و ذینفعان توسط دستگاه
- حصول اطمینان از ارتقاء آگاهی ذی‌نفعان نسبت به فرایند رسیدگی به شکایت‌ها و تمرکز بر مشتری‌مداری در سراسر سازمان
- حصول اطمینان از اینکه نتیجه رسیدگی به شکایات واصله، به طور مستقیم و با مناسبترین شیوه به شاکیان ابلاغ شده است
- حصول اطمینان از اینکه فرایند رسیدگی به شکایات سریع و اثرگذار است و اطلاعات به‌موقع در سازمان جریان پیدا می‌کند
- بررسی دوره‌ای فرآیند رسیدگی به شکایات‌ها، جهت اطمینان از اینکه فرآیند به صورت کارا و اثر بخش حفظ شده و به طور مستمر در حال بهبود است.

۴-۲- رئیس اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات در شرکت اصلی به عنوان رئیس کارگروه ممیزی بررسی و رسیدگی به شکایات، مسئولیت حسن اجرای کامل این دستورالعمل در سطح ستاد و شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته، را برعهده‌دارند و در خصوص موارد ذیل مسئول می‌باشند:

- تعیین، اجرا و نظارت بر فرایند پایش، ارزیابی و ارائه گزارش عملکرد به مدیرعامل محترم شرکت.

- نظارت بر هماهنگی و ارائه پیشنهاد جهت تامین الزامات فن آوری، مستند سازی، تنظیم اهداف، سیاستها، خط مشیها و ماموریت‌های ادارات مربوطه مطابق با چشم انداز و استراتژی بلندمدت، میان مدت و کوتاه مدت سازمانی با حدود زمانی مشخص و دیگر الزامات اصلاح و تغییرات فرایندی
- اجرا، رسیدگی و پیگیری فرآیند رسیدگی به شکایتها طبق خط مشی سازمان/دستگاه به شکل مطلوب و نیز برنامه‌ریزی، طراحی، اجرا و بهبود و توسعه مستمر فرآیندهای تعریف شده.
- شناسایی منابع مدیریتی (ساختاری، انسانی، مالی و تجهیزاتی) مورد نیاز و مکفی برای یک فرآیند اثر بخش و کارا جهت بررسی، رسیدگی و پیگیری شکایات و گزارش‌های ذینفعان شرکت با همکاری و تشریک مساعی مفید و موثر مدیریت‌های مهندسی ساختار، توسعه منابع انسانی، مالی و فناوری اطلاعات و ارتباطات و سایر مدیریت‌ها و ادارات بلافصل ستادی و شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته به شرکت اصلی
- تلاش مستمر جهت ارتقاء آگاهی بخشی در موضوع فرایند رسیدگی به شکایتها و اتخاذ شیوه تمرکز بر مشتری مداری در سراسر دستگاه/سازمان با همکاری تمامی مدیریت‌ها و روسای ستادی در شرکت اصلی و شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته
- انتخاب مناسبترین شیوه یا روش فرایندی برای رسیدگی به شکایات واصله
- تلاش بمنظور ایجاد یک فرایند سریع و اثرگذار در ابعاد گزارش دهی از نتیجه اقدامات به مدیریت عالی دستگاه/سازمان در مبحث رسیدگی به شکایات و بررسی دوره‌ای آن بمنظور شناسایی زمینه‌های قابل بهبود.
- تعیین شیوه و فرمت مناسب ارائه پاسخ به شاکیان و گزارش دهندگان یا وکیل قانونی ایشان

۳-۴- کارگروه ممیزی بررسی و رسیدگی به شکایات که وابسته به نوع شکایت تشکیل می‌شود در خصوص موارد زیر مسئول است:

- بررسی و تصمیم‌گیری و ارائه رای در خصوص شکایات ارائه شده از سوی دبیرخانه کارگروه
- تصمیم‌گیری در خصوص زمان و چگونگی انتشار/عدم انتشار اطلاعات آماری و تحلیلی/تفصیلی شکایات/گزارش‌های دریافتی برای عموم ذینفعان یا برخی از ایشان

۴-۴- مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات و روابط عمومی در شرکت اصلی و مدیریت‌های برنامه‌ریزی، IT و روابط عمومی و کارگروه صیانت از حقوق شهروندی در سطح شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته، مسئولیت طراحی و برقراری درگاه یکپارچه دریافت، ارزیابی و تحلیل و گزارش‌گیری از شکایات و تقاضاها یا گزارش‌های دریافتی در سطح شرکت از طریق اینترنت و اینترانت و برقراری اتصال و لینک‌های مناسب جهت یکپارچه‌سازی و دسترسی آسان و مطلوب سایر شرکت‌ها را به این درگاه بر مبنای تکالیف ابلاغی دولت و بند دوم از ماده ۱۶ دستورالعمل شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخه ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری کشور و دستورالعمل صیانت از حقوق شهروندی ابلاغی به شماره ثبت ۲۱۱۱۱۰۱ و شاخص‌های ارزیابی سنجش عملکرد اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات برای اجرای مفاد استاندارد ISO 10002 در جهت توسعه دولت الکترونیک را بر عهده دارند.

۴-۵- دریافت کنندگان شکایات، تقاضاها و گزارش‌ها در شرکت‌های اصلی و شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته در تمامی سطوح سازمانی، مکلف به رعایت مفاد دستورالعمل و ارجاع یا ثبت هرگونه شکایت، تقاضا و گزارش واصله با نام در سامانه سیستم یکپارچه دریافت و ثبت شکایات (که توسط واحد فن آوری اطلاعات و ارتباطات شرکت اصلی با همکاری مدیریت‌ها و روسای ذیربط در ستاد و شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته بایستی طراحی و به روز رسانی گردد) می‌باشند، به نحوی که هیچ شکایت و تقاضا یا گزارشی خارج از این سیستم یکپارچه، نبایستی مورد پذیرش و رسیدگی واقع گردد تا امکان پیگیری برای ذینفعان به آسانی فراهم و گزارش‌گیری مدیریتی از طریق داشبورد مربوطه برای ادارات بازرسی و رسیدگی به شکایات در شرکت اصلی و شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته فراهم گردد.

تبصره: دریافت کنندگان تلفنی، حضوری یا نمابر شکایات و گزارش‌ها یا تقاضاهای مردمی در صورت امکان به مراجعه کنندگان در سطوح و اشکال مختلف پیش گفته توصیه نمایند تا شکایات و گزارش‌های واصله به واحد ذیربط خود را ابتدائاً در سامانه سیستم یکپارچه رسیدگی به شکایات درج و ثبت نمایند تا امکان دریافت کد پیگیری برای آنان میسر گردد و در صورت امتناع شاکیان یا عدم امکان ثبت و درج شکایات در این سامانه توسط مراجعین به هر دلیل، این وظیفه بر عهده دریافت کنندگان شکایت و گزارش‌ها خواهد بود.

۵- مراحل اجراء

۵-۱- عملیات فرآیند رسیدگی به شکایات

۵-۱-۱- ارتباطات

اطلاعات مرتبط با فرآیند رسیدگی به شکایات مانند بروشورها، جزوات یا اطلاعات الکترونیکی باید از طریق سیستم یکپارچه در دسترس مشتریان، شاکیان و سایر طرفهای ذینفع قرار گیرند. این اطلاعات باید به زبانی روشن و تا حد امکان مستدل باشند و در قالبی ارائه شوند که همگان به آنها دسترسی داشته باشند تا هیچ یک از شاکیان یا گزارش دهندگان از دسترسی به آن محروم نمانند.

نمونه ای از چنین اطلاعاتی به شرح ذیل می باشد:

الف) محل یا طریقه طرح شکایت یا ارائه گزارش

ب) چگونگی تنظیم شکایت یا ارائه گزارش

ج) مجموع اطلاعاتی که از سوی شاکی یا گزارش دهنده بایستی ارائه گردد.

د) فرآیند مورد نیاز جهت رسیدگی به شکوائیه ها یا گزارش های واصله

ه) دوره های زمانی مربوط به مراحل مختلف فرایند رسیدگی

و) نقطه نظرات و دیدگاه ها یا نحوه جبران خسارت به شاکیان یا نحوه ارائه بازخورد گزارش به گزارش دهندگان

ی) نحوه بدست آوردن بازخوردها یا نظرسنجی از شاکیان و گزارش دهندگان در موضوع رضایت یا عدم رضایت از فرایند، مراحل رسیدگی و...

تبصره ۱: برابر با نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردمی ابلاغیه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و مصوبه شورای عالی اداری و منشور حقوق شهروندی و همچنین دستورالعمل صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۲۱۱۱۱۰۱ و نیز آیین نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوبات ۹۸/۰۳/۲۱ در خصوص درگاه مربوطه و با عنایت به ماده ۱۲ تبصره ۱ و ۲ قانون دریافت و ثبت شکایات، در خصوص تمامی موضوعات واصله به دفتر بازرسی یا واحد بررسی و پاسخگویی به شکایات می بایست احراز هویت گام به گام مانند احراز کد ملی، شماره تلفن همراه و ثابت شاکیان و گزارش دهندگان توسط سیستم های مکانیزه انجام پذیرد.

همچنین موارد ذیل نیز در زمان تهیه و نصب سامانه یکپارچه بررسی و پاسخگویی به شکایات مدنظر و احصاء گردد.

- نام و نام خانوادگی شاکی / گزارش دهنده
- آدرس دقیق محل سکونت/کار با کد پستی
- آدرس ایمیل
- کد ملی
- در صورت ارائه شکوائیه یا گزارش بصورت کتبی، ثبت یا درج امضاء شاکی/شاکیان یا گزارش دهنده/گزارش دهندگان با قید نام و نام خانوادگی الزامی خواهد بود.
- شماره تلفن و ثابت با کد شهرستان، همراه روشن که بنام شخص شاکی یا گزارش دهنده در مخابرات یا اپراتورها ثبت و قابل راستی آزمائی شده باشد.

تبصره ۲: در صورت دریافت شکوائیه یا گزارشی که فاقد مشخصه‌های فوق (راستی آزمائی شده) باشد، در صورت تشخیص رئیس کارگروه ممیزی بررسی و رسیدگی به شکایات در شرکت اصلی و نیز شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته، موضوع می‌تواند مختومه یا به کارگروه مذکور جهت تعیین تکلیف ارجاع گردد تا طبق صورتجلسه کارگروه بدان عمل شود.

۵-۱-۲- دریافت شکایات

بلافاصله پس از دریافت شکایت/گزارش، شکوائیه/گزارش باید به همراه اطلاعات پشتیبان مربوطه و یک کد شناسایی منحصر به فرد در سیستم یکپارچه ثبت و صدور گردد. در ثبت شکایت/گزارش اولیه در سیستم یکپارچه، نقطه نظرات شاکی/گزارش دهنده و انتظارات ایشان در مورد حل و فصل مشکل یا راهکار رسیدگی و پیگیری موضوع و سایر اطلاعات مورد نیاز زیر باید مورد شناسایی قرار گیرند:

- شرح شکایت و اطلاعات کمکی مربوط به آن
- روش اصلاح، پیگیری و رسیدگی به مورد درخواست
- خدمات، فعالیت‌ها، عملکرد، تخلفات یا محصولاتی که از آن شکایت یا پیرامون آن گزارش شده است
- اطلاعات مربوط به افراد، واحدها (مناطق، مراکز، نواحی) شرکت‌ها و حوزه‌های فعالیت یا عملکرد
- اقدامات اتخاذ شده فوری (در صورت نیاز)
- تعیین و ارائه کد پیگیری شکایت/گزارش به شاکی/گزارش دهنده

۵-۱-۳- تخصیص پیش کد و کد موضوعی برای هر شکایت/گزارش بر مبنای دستورالعمل ایزو

۱۰۰۰۲

با عنایت به ارجاع موضوعات دریافتی از سوی شاکی (متقاضی)/گزارش دهنده، در حوزه های منابع انسانی، قراردادهای، پروژه ها و امور پیمانکاری، حوزه های عملکرد سازمان/شرکت، مدیران و کارکنان، حوزه تولید، تامین، توزیع و انتقال، برای هر حوزه پیش کد جداگانه تعیین و برای هر موضوع جهت تسهیل در گزارش گیری کد جداگانه به ترتیب زیر اختصاص و در سامانه یکپارچه ثبت می گردد تا در حین درج اطلاعات اولیه در سامانه توسط مشتری (متقاضی)/گزارش دهنده یا کاربر به عنوان چک کننده) این اطلاعات بایستی مشخص، قابل تشخیص و راستی آزمائی مطابق نمونه های ذیل باشد.

پیش کد ۱: حوزه منابع انسانی

موضوع	کد
استخدام	۱۱۱
بازنشستگی	۱۱۲
اخراج	۱۱۳
بازخریدی	۱۱۴
حقوق، مزایا، اضافه کاری و پاداش	۱۱۵
مرخصی	۱۱۶
ترفیعات، انتصابات، و تعدیل مدرک	۱۱۷
امور بهداشتی و درمانی	۱۱۸
آموزش	۱۱۹
وام و تسهیلات	۱۲۰
امور خدماتی، رفاهی ورزشی	۱۲۱
منازل سازمانی	۱۲۲
مدد کاری اجتماعی	۱۲۳
انتقال	۱۲۴
بازگشت به کار	۱۲۵
درخواست مساعدت	۱۲۶
احقاق حقوق شخصی	۱۲۷

پیش کد ۲: حوزه قراردادهای، پروژهها و امور پیمانکاری

موضوع	کد
اجرای مناقصه	۲۱۱
اجرای مزایده	۲۱۲
خسارات و دعاوی ارضی	۲۱۳
قراردادهای خدماتی	۲۱۴
قراردادهای فنی و تاسیساتی	۲۱۵
قراردادهای نیروی انسانی	۲۱۶
قراردادهای تهیه کالا	۲۱۷
قراردادهای فرآورده و مواد اولیه	۲۱۸

پیش کد ۳: حوزه عملکرد سازمان مدیران و کارکنان

موضوع	کد
عملکرد سازمان	۳۱۱
عملکرد مدیران	۳۱۲
عملکرد کارکنان	۳۱۳
سوء رفتار با ارباب رجوع	۳۱۴
تخلفات مالی	۳۱۵
تخلفات اداری، مفاسد اداری	۳۱۶
تخلفات رفتاری و اخلاقی	۳۱۷

پیش کد ۴: حوزه تولید، تامین، توزیع و انتقال

موضوع	کد
عدم ارائه گازوئیل	۴۱۱
عدم ارائه بنزین	۴۱۲
سوخت رسانی به مناطق	۴۱۳
امور مربوط به کارت هوشمند سوخت	۴۱۴
عدم ارائه مواد اولیه پالایشگاهی	۴۱۵
عدم ارائه مواد اولیه پتروشیمی	۴۱۶
امور مربوط به جایگاه‌های ثابت، سیار، تک منظوره، چند منظوره و فرودگاهی	۴۱۷
عدم ارائه cng	۴۱۸
عدم ارائه lpg	۴۱۹
عدم ارائه قیر، نفت، نفت کوره	۴۲۰
احداث، توسعه و تغییر کاربری جایگاه	۴۲۱
قاچاق سوخت و فرآورده	۴۲۲
امور مشترکین و ذینفعان	۴۲۳
امور مربوط به نفتکش‌ها	۴۲۴
فروش مرزی	۴۲۵
امور مربوط به خطوط لوله و انتقال	۴۲۶
امور مربوط به سامانه‌های اندازه گیری (mitering)	۴۲۷
امور مربوط به برندینگ	۴۲۸
امور مربوط به نگه داری بارگیری فرآورده	۴۲۹
امور مربوط به برقراری ایستگاه‌ها و دکل‌های مخابراتی	۴۳۰
امور مربوط به over hall و قراردادهای پالایشگاهی	۴۳۱
امور مربوط به سامانه تجارت آسان	۴۳۲

پیش کد ۵: امور قراردادها، پروژه‌ها و پیمانکاری

موضوع	کد
پروژه‌ها و طرح‌ها	۵
مشکلات اجرای پروژه‌ها	۵۱۱
مشکلات دستگاه ناظر کارفرما	۵۱۲
اختلافات کارفرما و پیمانکار	۵۱۳
طرح‌های پیشنهادی	۵۱۴
بهینه سازی مصرف	۵۱۵

لازم به ذکر است که کدهای فوق در طی فرایند و زمان امکان تغییر، اصلاح و کاهش یا افزایش را متناسب با شرایط پیش آمده خواهند داشت.

۵-۲- اعلام وصول شکایت، گزارش یا درخواست

وصول هر شکایت بایستی فوری به شاکی اعلام گردد. (از طریق سامانه یا سایر وسایل ارتباطی)

۵-۳- ارزیابی اولیه شکایت، گزارش یا درخواست ارائه شده

پس از اعلام وصول هر شکایت بایستی بر اساس معیارهایی از قبیل شدت، الزام امنیتی، پیچیدگی، اثر گذاری و نیازمندی و امکان اقدام فوری، ارزیابی گردیده و موارد جهت رسیدگی، پیگیری یا بازرسی به واحد ذیربط ارجاع گردد. در موارد خاص نیز با تشخیص رئیس اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات، مراتب به کارگروه ممیزی بررسی و رسیدگی به شکایات جهت تصمیم گیری ارجاع می گردد.

۵-۴- پیگیری شکایات، گزارشها یا درخواستها

هر شکایت بایستی در طول فرآیند از دریافت اولیه تا زمان اعلام نتیجه به شاکی پیگیری شود. آخرین وضعیت رسیدگی به موضوع شکایات یا گزارشها به محض درخواست شاکی/گزارش دهنده و در فواصل منظم یا حداقل در زمانهای از پیش تعیین شده در سامانه یکپارچه مدیریت بررسی، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، درخواستها و گزارشهای مردمی بایستی در هر مرحله ثبت و در دسترس باشد.

۵-۵- بررسی، رسیدگی و پیگیری شکایات، گزارشها و درخواستهای واصله

هر گونه تلاش منطقی برای بررسی و رسیدگی به تمامی شرایط مرتبط و اطلاعات پیرامون شکایات، گزارشها و درخواستهای دریافتی تا زمان حصول نتیجه و ارائه گزارش و تصمیم نهایی باید صورت پذیرد.

۵-۶- اطلاع رسانی تصمیم و پاسخ به شکایات/تقاضاها/گزارشها

پس از بررسی، رسیدگی و نهایی سازی موضوع شکایت، گزارش و درخواست وارده، پاسخ مناسب بایستی به شاکی/متقاضی/گزارش دهنده به نحو مقتضی ارائه و در صورت احراز مشکل که باعث بروز شکایت یا گزارش شده است، راه حل مناسب و سریع جهت مرتفع شدن موضوع یا اصلاح فرآیند ارائه گردد.

۵-۷- مختومه کردن شکایت/تقاضا/گزارش واصله:

اگر شاکی/متقاضی/گزارش دهنده در طی فرایند رسیدگی، تصمیم یا اقدام پیشنهاد شده از سوی واحد یا مدیریت ذیربط را بپذیرد اقدام یا تصمیم مربوطه بایستی به مرحله اجرا در آید و سوابق مربوطه نیز ثبت گردد و اگر تصمیم یا اقدام پیشنهاد شده را نپذیرد، بنابراین شکایت/تقاضا/گزارش همچنان مفتوح مانده و دبیرخانه کارگروه ممیزی اقدامات بعدی تا حصول نتیجه را پیگیری می‌نماید همچنین دبیرخانه مذکور موظف به پایش پیشرفت کار با توجه به اختیارات و وظایف قانونی تا جلب رضایت شاکی/متقاضی/گزارش دهنده خواهد بود. در خصوص شکایات مغرضانه نیز که منجر به اخلاف در روند فعالیت یا هتک حرمت شرکت یا همکاران گردد، موارد بایستی با تشخیص رئیس اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات و رئیس کارگروه ممیزی از طریق ارجاع به کمیسیون تخلفات یا امور حقوقی شرکت جهت اعاده‌ی حیثیت و تعقیب قضایی از طریق مراجع صالحه اقدام لازم صورت پذیرد و پرونده در دبیرخانه صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری شرکت ثبت و نگهداری گردد.

۶- نگهداری اطلاعات و بهبود فرآیند

۶-۱- جمع آوری اطلاعات

سازمان بایستی عملکرد فرآیند رسیدگی به شکایات/گزارش‌ها/تقاضاها را در سامانه یکپارچه مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به موضوعات دریافتی ثبت نموده و روش‌های اجرایی را نیز برای استفاده از این سوابق و مدیریت آنها مادامی که محافظت از اطلاعات شخصی و تضمین رازداری در مورد شاکیان یا گزارش دهندگان مدنظر قرار می‌گیرد، ایجاد و اجرا نموده که روش‌های اجرایی شامل موارد ذیل می‌گردد.

۶-۱-۱- تعیین مراحل شناسایی، جمع آوری، دسته بندی، نگهداری، بایگانی و توزیع نسخ سوابق بصورت فیزیکی یا الکترونیکی

۶-۱-۲- ثبت سوابق رسیدگی به شکایات/تقاضاها/گزارش‌ها و نگهداری از آنها بصورت فیزیکی یا الکترونیکی و اعمال حداکثر مراقبت برای حفظ مواردی مانند فایل‌های الکترونیکی و وسایل ضبط مغناطیسی با نظر به اینکه سوابق در اثر فرسودگی و یا جابجایی ناصحیح و یا طرق دیگر قابل امحاء و یا مفقود شدن هستند.

تبصره ۱: اسناد فیزیکی شکایات/تقاضاها/گزارش‌ها، ضمن درج در سامانه یکپارچه، پس از گذشت ۲ سال از زمان نگهداری آنها و اطمینان از وجود نسخه پشتیبان با هماهنگی کارگروه امحاء اسناد و مدارک شرکت، در فرآیند امحاء قرار خواهند گرفت.

۲-۶- تجزیه، تحلیل و ارزیابی شکایات/گزارشات:

تمامی شکایات و گزارش‌های واصله بایستی دسته بندی و آنالیز شده و بررسی سیستماتیک برای پیشگیری از وقوع مجدد موضوع شکایات یا گزارشات دریافتی و رفع موانع خدمت و ارائه محصول مطلوب برای ذینفعان معمول و اقدام متناسب صورت پذیرد.

۳-۶- بررسی و تعیین میزان رضایتمندی شاکیان از فرایند رسیدگی:

جهت تعیین میزان رضایتمندی مراجعین، ذینفعان و شاکیان بصورت فیزیکی یا الکترونیکی، می‌بایست ساختار و روش مناسب و سهل الوصول برای سنجش این مهم اتخاذ گردد و از زمان ابتدا تا انتهای فرایند رسیدگی، دبیرخانه کارگروه ممیزی بررسی و رسیدگی به شکایات در شرکت اصلی و شرکت‌های فرعی تابعه و وابسته، با بهره گیری از ابزار، فنون و روش‌های مرسوم و راهبردی نسبت به سنجش رضایتمندی اقدام نماید.

بطور مثال یکی از روش‌های بهبود فرایند در رسیدگی به شکایات و گزارش‌های دریافتی، شیوه مرسوم شبیه سازی نحوه تماس شاکی با سازمان/دستگاه/شرکت و طریقه پیگیری آن می باشد.

۴-۶- پایش و بهبود مستمر فرایند مدیریت رسیدگی به شکایات/گزارش‌ها

پایش و بهبود مستمر فرایند رسیدگی به شکایات جزء الزامات فرایندی است که بایستی با بهره‌گیری از دانش کارکنان و نیز داده‌هایی که جمع آوری می‌گردند در طی یک دوره رسیدگی، مشخص و براساس معیارهای از پیش تعریف شده ذیل، اندازه گیری و انجام شود.

۱-۴-۶- معیارهای تعریف شده مورد بازنگری عبارتند از:

➤ تداوم، تناسب، کفایت، اثربخشی و کارایی خدمات و محصولات ارائه شده و فاصله معیارها

با حد مطلوب از پیش تعریف شده

➤ شناسایی و مرتبط ساختن شواهد عدم انطباق بند قبل با بهداشت، ایمنی، محیط زیست،

مشتری مداری، رضایتمندی ذینفعان، قوانین و مقررات یا ضوابط حاکم بر

دستگاه/سازمان/شرکت و نیز سایر قوانین و دستورالعمل‌های بالادستی

- شناسائی و اصلاح شکلی، محتوایی و فرایندی محصول یا خدمات ارائه شده
- شناسائی و اصلاح یا بهبود مستمر فرایندها
- برنامه‌ریزی انجام فرصت‌های بهبود و ارزیابی اجرای برنامه‌ها
- ارزیابی و بهبود تغییرات بالفعل و بالقوه در خط مشی و اهداف رسیدگی به شکایات و گزارشات دریافتی

۶-۴-۲- عوامل ورودی بازنگری در مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات و گزارشات واصله شامل اطلاعات ذیل می باشد:

- عوامل داخلی از قبیل تغییرات در خط مشی اهداف، ساختار سازمانی، منابع در دسترس و محصولات یا خدمات عرضه شده یا فراهم شده
- عوامل خارجی از قبیل تغییرات محتوایی در قوانین، مقررات، ضوابط و رویه‌ها، فعالیت‌های رقابتی یا نوآوری‌های تکنولوژیکی
- نتایج ارزیابی رضایت ذینفعان و نتایج پایش مستمر فرآیندها، به جهت سنجش عملکرد کلی فرایند رسیدگی به شکایات
- نتایج ممیزی‌ها
- وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
- پیگیری اقدامات مربوط به بازنگری قبلی در مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات و گزارشات مردمی
- ارائه توصیه‌هایی برای بهبود تولیدات، محصولات، خدمات و فرایندهای شرکت/دستگاه/سازمان

۶-۴-۳- عوامل خروجی بازنگری در مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات و گزارش‌های واصله شامل اطلاعات ذیل می باشد:

- تصمیمات و اقدامات مربوط به بهبود کارایی و اثربخشی فرآیند مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات
- پیشنهاد برای بهبود محصولات یا خدمات ارائه شده به مشتریان یا ذینفعان
- تصمیمات و اقدامات مربوط به شناسایی نیازمندی‌های منابع



▪ سوابق بازنگری در فرایند مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات/گزارش‌ها بایستی بصورت فیزیکی یا الکترونیکی در محل دبیرخانه کارگروه صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری شرکت، نگهداری و بمنظور شناسایی فرصت‌های بهبود مورد استفاده قرار گیرند.

۴-۴-۶- فرآیند بهبود مستمر

✓ کارگروه ممیزی، بایستی کارایی و اثربخشی فرآیند مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات را به طور مداوم و مستمر بهبود و ارتقاء بخشیده و در نتیجه کیفیت خدمات خود را مستمراً بهبود و ارتقاء بخشیده که این خود نیز شامل اقدامات اصلاحی، پیشگیرانه و نوآوری‌هایی در زمینه‌های بهبود فرآیند و خدمات ارائه شده به ذینفعان می‌باشد.

✓ کارگروه ممیزی، می‌بایستی بهترین روش‌ها و متدها را در فرآیند مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات کشف و شناسایی یا احصاء و بکار گیرد.

✓ نگرش مشتری مداری و کسب رضایت ذینفعان در شرکت توسعه و نهادینه گردد.

✓ در مسیر توسعه پایدار، نوآوری‌ها را تشویق و رفتار شاخص و نمونه را در مورد مدیریت رسیدگی و پاسخگویی مطلوب و مورد انتظار به مشتریان یا ذینفعان شناسایی و مورد قدردانی قرار دهند.

۷- ضمانت نامه اجرای کامل دستورالعمل

نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این دستورالعمل و مصوبات قانونی آن، در چارچوب ماده ۲۰ آئین نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان محسوب می‌شود و حسب مورد و با توجه به مصادیق بندهای ماده ۸ این قانون مراتب تخلف کارکنان ذیربط در هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان طرح و مورد رسیدگی واقع خواهد شد.

همچنین در مورد مراکز، موسسات و شرکت‌های مشمول تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویب نامه شورای عالی اداری، ابلاغی به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ به تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ و مطابق مقررات و ضوابط اعطای مجوز مربوطه اقدام خواهد شد.



۸- تاریخ تصویب و اجرا

این دستورالعمل توسط اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات تهیه و توسط مدیریت مهندسی ساختار در هشت بند تنظیم و در تاریخ ۱۳۹۹/۶/۳۱ به تصویب معاون وزیر و مدیرعامل شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران رسید.

علیرضا صادق آبادی

معاون وزیر و مدیرعامل

وحید عبدالله زاده

مدیر مهندسی ساختار

امیر قبال انصاری

رئیس بازرسی و رسیدگی به شکایات

۳۴
صادق آبادی

۹- منابع و مراجع

- ۱-۹- استاندارد مدیریت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان و ذینفعان - ISO 10002
- ۲-۹- دستورالعمل صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۲۱۱۱۱۰۱
- ۳-۹- تصویب نامه شورای عالی اداری نهاد ریاست جمهوری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ به تاریخ ۹۵/۱۲/۲۸
- ۴-۹- منشور حقوق شهروندی، ابلاغیه ریاست محترم جمهوری به تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹
- ۵-۹- نظام نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردمی صادره توسط مرکز سامد نهاد ریاست محترم جمهوری طبق بخشنامه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ بتاریخ ۱۳۹۲/۴/۵
- ۶-۹- بخشنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری تحت برنامه هفتم نقشه اصلاح نظام اداری به شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ به تاریخ ۱۳۹۳/۴/۱۷
- ۷-۹- دستورالعمل نحوه مستندسازی و اصلاح روش‌های انجام کار و شیوه‌های اطلاع رسانی ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی، موضوع ماده ۷ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخه ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری