



سازمان میراث فرهنگی
صنایع دستی و گردشگری استان زنجان

نظامنامه کیفیت

اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استان زنجان

کد مدرک: ZMMA۰۲-۰۱/۰۰

نسخ توزیع سند :

| ردیف | سمت | ردیف | سمت | ردیف | سمت |
|------|---------------------------|------|-----------------|------|-----------------|
| ۱ | حوزه ریاست | ۸ | روابط عمومی | ۱۵ | بودجه |
| ۲ | نماینده مدیریت | ۹ | نقلیه | ۱۶ | آموزش و پژوهش |
| ۳ | معاونت گردشگری | ۱۰ | دبیرخانه | ۱۷ | مدیریت پایگاهها |
| ۴ | معاونت میراث فرهنگی | ۱۱ | حراست | | |
| ۵ | معاونت صنایع دستی | ۱۲ | واحد حقوقی | | |
| ۶ | معاونت طرح و سرمایه گذاری | ۱۳ | پشتیبانی (مالی) | | |
| ۷ | مدیریت امور اداری | ۱۴ | یگان حفاظت | | |

توجه: این سند تحت پوشش نظام کیفیت اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استان زنجان و تکثیر آن بدون اطلاع بخش تضمین کیفیت ممنوع می‌باشد.

| وضعیت کنترل | بازنگری : | تصویب کننده | تایید کننده | تنظیم کننده | |
|-------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-------|
| | ۰۰ | | | | |
| | تعداد کل صفحات : | | | | سمت |
| | ۲۸ صفحه | | | | امضاء |

فصل اول کلیات و اصلاحات

۱-۱- یادآوری‌های اصلی

۱-۲- اصلاحات، چاپ مجدد و توزیع نظامنامه کیفیت

فصل دوم: دامنه کاربرد

۱-۲- دامنه کاربرد نظام نامه

۲-۲- بندهای استثنا

فصل سوم: تعاریف

فصل چهارم: تشریح عناصر سیستم مدیریت کیفیت

۴- سیستم مدیریت کیفیت

۱-۴- الزامات عمومی

۲-۴- نیازمندی‌های مستندسازی

۵- مسئولیت مدیریت

۱-۵- تعهد مدیریت

۲-۵- تمرکز بر روی مشتری

۳-۵- خط مشی کیفیت

۴-۵- طرح‌ریزی

۵-۵- مسئولیت، اختیار و ارتباط

۶-۵- بازنگری مدیریت

۶- مدیریت منابع

۱-۶- تأمین منابع

۲-۶- منابع انسانی

۳-۶- زیر ساخت‌ها

۶-۴- محیط کاری

۷- شکل‌دهی محصول

۱-۷- برنامه‌ریزی شکل‌دهی محصول

۲-۷- فرآیندهای مرتبط با مشتری

۳-۷- طراحی و توسعه

۴-۷- خرید

۵-۷- تدارک تولید و خدمات

۶-۷- کنترل تجهیزات بازرسی، اندازه‌گیری و آزمون

۸- اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود

۱-۸- کلیات

۲-۸- پایش و اندازه‌گیری

۳-۸- کنترل محصول نامنطبق

۴-۸- تجزیه و تحلیل داده‌ها

۵-۸- بهبود

فصل پنجم - جدول برنامه ریزی اهداف کیفی

فصل ششم - ضمایم

۱- نمودار سازمانی

۲- فهرست فرایندهای سیستم

۳- شناسنامه فرایندها و تعامل فرایندها

فصل اول: کلیات و اصلاحات

۱-۱- مقدمه

سیستم مدیریت کیفیت اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان از ویژگی‌ها و مشخصاتی برخوردار است که باید در فعالیتهای روزانه کلیه کارکنان رعایت گردد. در این رابطه یادآوری‌ها و توصیه‌های زیر ضروری است:

الف) کلیه کارکنان باید فعالیتهای و وظایف خود را در قالب شرح وظایف، روش‌های اجرایی، فرآیندها و دستورالعمل‌های تهیه شده انجام داده و در صورت لزوم اصلاحات مورد نظر خود را بر روی آنها پیشنهاد نمایند.

ب) مدیران واحدها باید اطمینان حاصل نمایند که کلیه مستندات فوق‌الذکر فعالیت‌ها و اقدامات آنها را تشریح نموده است.

ج) نماینده مدیریت، وظیفه نظارت مستمر بر اجرای سیستم مدیریت کیفیت را بعهده داشته و باید اطمینان یابد که روش‌های اجرایی، فرآیندها و دستورالعمل‌های کاری مورد نیاز سازمان موجود می‌باشد. در صورتی که پاسخ منفی باشد ایشان باید طبق روش‌های اجرایی کنترل مدارک (بند ۴-۲-۳ این نظامنامه) اقدام به تهیه و اجرای آنها بنماید.

د) مدیر کل مسئولیت دارد که اطمینان یابد مستندات سیستم مدیریت کیفیت مناسب بوده و اجرا می‌شود. بعلاوه ایشان باید اطمینان یابد که مستندات تهیه شده، نظرات و خواسته‌های مدیریت و مشتریان را تأمین می‌نماید.

۱-۲- اصلاحات و توزیع نظامنامه کیفیت

مسئولیت اصلاح نظامنامه کیفیت به عهده نماینده مدیریت و مسئولیت چاپ مجدد و توزیع آن بعهده مسئول سیستم مدیریت کیفیت می‌باشد و مدیران هر یک از واحدها که این نظامنامه را در اختیار دارند، در صورت تغییر و یا بازنگری آن، مسئول به‌روزرسانی نسخه خود هستند. نماینده مدیریت، می‌تواند آخرین شماره بازنگری نظامنامه کیفیت را بر اساس درخواست مشتریان و سایر ذینفعان و یا شرکت‌های گواهی دهنده برای آنها ارسال نماید. بعلاوه کلیه اصلاحات و بازنگری‌های لازم بر روی این سند بر اساس روش اجرایی کنترل مدارک انجام می‌شود. کلیه اصلاحات و بازنگری‌های انجام شده روی این سند، طی فهرست توزیع مستندات به اطلاع دارندگان می‌رسد. ضمناً مسئول سیستم مدیریت کیفیت فهرست کاملی از دارندگان نظام نامه کیفیت و سوابق مربوط به اصلاحات آن را نگهداری و حفظ می‌نماید.

یادآوری: تعاریف و اصلاحات بکار برده شده در این نظام نامه کیفیت، عیناً با تعاریف بکار رفته در استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ (تعاریف و اصلاحات) مطابقت دارد. در غیر این صورت تعاریف مورد نظر در فصل ۳ این سند ارائه شده است.

فصل دوم: دامنه کاربرد

۱-۲- دامنه کاربرد نظام نامه

دامنه کاربرد نظام نامه کیفیت اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان بر اساس استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ کلیه فعالیتها و خدمات قابل ارائه برای تأمین نیازمندیهای گروههای مختلف مشتریان سازمان در حریم استان را شامل می‌گردد. از این‌رو در این نظام نامه واحدهای سازمانی که در حیطه سیستم مدیریت کیفیت قرار دارند به شرح زیر معرفی می‌گردند:

۱- حوزه ریاست

۲- معاونت گردشگری

۳- معاونت میراث فرهنگی

۴- معاونت صنایع دستی

۵- معاونت طرح و سرمایه گذاری

۶- مدیریت امور اداری

۷- مدیریت پایگاهها

۲-۲- بندهای استثناء

سیستم استقرار یافته در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان کلیه الزامات استاندارد ISO ۹۰۰۱-۲۰۰۸ به استثناء بندهای ۳-۷ و ۶-۷ را پوشش می‌دهد که دلیل عدم کاربرد آن در زیر بیان شده است:

۳-۷ - از آنجا که خدمات ارائه شده بر اساس طرحهای ابلاغ شده از طرف سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری کشور به اداره کل اعلام می‌شود لذا این بند کاربرد ندارد .

۶-۷ - از آنجا که در اداره کل هیچ گونه تجهیزات پایش و اندازه گیری در فرایندها استفاده نمی‌شود لذا این بند کاربرد ندارد .

فصل سوم: تعاریف

کلیه اصطلاحات و تعاریف استفاده شده در این نظامنامه، جهت تدوین سیستم مدیریت کیفیت بر اساس تعاریف ارائه شده در استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ می‌باشد. ضمناً علاوه بر آن، اصطلاح دیگری در این نظامنامه مورد استفاده قرار گرفته‌اند که تعریف آن ذیلاً آمده است:

- اداره کل / سازمان: منظور اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان می‌باشد.
- نظامنامه کیفیت: مدرکی که در آن سیستم مدیریت کیفیت اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان تشریح شده است.

- محصول:

- ۱- صدور و تمدید کارت شناسائی صنعتگران و هنرمندان
- ۲- صدور و تمدید جواز تاسیس کارگاه‌های تولیدی
- ۳- صدور و تمدید پروانه بهره برداری کارگاه‌های تولیدی
- ۴- برگزاری دوره‌های آموزشی صنایع دستی
- ۵- انجام پروژه‌های پژوهشی و مردم شناسی
- ۶- کاوش‌های باستان شناسی
- ۷- شناسائی، مرمت، حفاظت و نگهداری از آثار تاریخی و باستانی استان
- ۸- تعیین حریم
- ۹- ثبت آثار تاریخی و باستانی
- ۱۰- کارشناسی اموال فرهنگی
- ۱۱- تعیین و سیاست‌گذاری طرح‌های مربوطه در استان
- ۱۲- ارائه تسهیلات به متقاضیان
- ۱۳- صدور کارت برای مدیران تأسیسات گردشگری
- ۱۴- درجه بندی تأسیسات گردشگری
- ۱۵- صدور مجوزهای فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

۱۶- نظارت بر فعالیت دفاتر مسافرتی و گردشگری

۱۷- صدور مجوزهای لازم جهت فعالیت تأسیسات گردشگری

۱۸- نظارت بر نحوه ارائه خدمات فعالیت‌های گردشگری

- مشتری: مشتریان اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان در حیطه سیستم مدیریت کیفیت به شرح زیر می‌باشند:

۱- هنرمندان و صنعتگران هنرهای دستی

۲- دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

۳- هتل‌ها، متل‌ها و واحدهای اقامتی و پذیرائی و خود پذیرائی و واحدهای رفاهی بین راهی

۴- مؤسسات و آموزشگاه‌های مرتبط با فعالیت سازمان

۵- عموم مردم استان

۶- دستگاه‌های اجرائی استانی و کشوری

۷- دستگاه‌های قانون‌گذار

۸- دانشگاه‌ها

فصل چهارم: تشریح عناصر سیستم مدیریت کیفیت

۴- سیستم مدیریت کیفیت:

۴-۱- الزامات عمومی

سیستم مدیریت کیفیت اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان، عناصر و الزامات مشروحه در این نظامنامه را شامل می‌شود.

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان فرآیندهای مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت و کاربردهای آن‌ها در سرتاسر سازمان شناسایی گردیده و توالی و تعامل این فرآیندها نیز مشخص شده است. روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌های کاری سازمان متکی بر کلیه فرآیندهای شناسایی شده در سازمان می‌باشد و هر یک از روش‌ها و یا دستورالعمل‌ها فارغ از محدودیت‌های وظیفه‌ای در واحد خاص به تشریح چگونگی انجام فرآیندهای تحقق محصول و یا پشتیبانی می‌پردازد. علاوه بر این روش‌های مورد نیاز برای اجرا و کنترل اثربخشی این فرآیندها به تفکیک در هر فرآیند مشخص می‌باشد. همچنین فرآیندهای مشترک از قبیل خرید، نگهداری و تعمیرات و آموزش، ممیزی داخلی و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه، بازنگری مدیریت و سنجش نظرات مشتریان با کلیه فرآیندها تأثیر متقابل دارند. فعالیت‌های مربوط به خدمات عمومی، خرید ملزومات و قطعات و تعمیر و نگهداری سخت افزارهای کامپیوتری، آموزش، مرمت و مستند نگاری ریا، چاپ پروانه‌ها و ... توسط تأمین کنندگان انجام می‌شود. نظارت بر فعالیت‌های فوق‌الذکر توسط حوزه‌های مربوطه و بر اساس کلیه الزامات قانونی، دولتی و مشتری صورت می‌گیرد. چگونگی تحت کنترل آوری فرآیندهای مختلف تحقق محصول در معاونت صنایع دستی و معاونت گردشگری و معاونت طرح و سرمایه گذاری و معاونت میراث فرهنگی و معاونت توسعه مدیریت در بخش‌های ۱-۷، ۵-۷، ۳-۲-۸، ۴-۲-۸ و ۱-۴-۵ این نظامنامه تشریح شده است.

۴-۲- نیازمندی‌های مستندسازی

۴-۲-۱- کلیات

مستندسازی سیستم مدیریت کیفیت اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان شامل موارد ذیل می‌باشد:

• خط مشی کیفیت

• جدول اهداف کیفی سازمان

• کلیه روش‌های اجرایی

• نظامنامه کیفیت سازمان

• کلیه دستورالعمل‌های کاری

• کلیه سوابق کیفی

• کلیه آیین نامه‌ها بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌های داخلی و خارجی سازمان که بر کارکرد نظام مدیریت کیفیت موثر است.

• کلیه جداول ، نمودارها ، نقشه‌های فنی و فهرست ها که بر کیفیت انجام خدمات موثر است.

• کلیه نرم افزارهای داخلی و خارجی سازمان که بر کارکرد نظام مدیریت کیفیت موثر است .

۴-۲-۲- نظامنامه کیفیت

در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان نظامنامه کیفیت موجود که جهت ارائه خدمات مندرج در دامنه کاربرد تدوین می‌گردد موارد زیر را شامل می‌شود:

الف) دامنه سیستم مدیریت کیفیت شامل جزئیات خدمات قابل ارائه و گستره سازمان

ب) روش‌های اجرایی مستند شده

ج) تعامل بین فرآیندهای موجود

۴-۲-۳- کنترل مدارک

در سطح اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان ، برای کنترل تمامی مستندات مربوط به سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ روش اجرایی مدونی تهیه و تدوین شده است.

کنترل کلیه مستندات مربوط به عملکرد و کیفیت کار واحدها از قبیل روش‌های اجرایی، فرآیندها و دستورالعمل‌های کاری، مسئولیت کلیه کارکنان است و همگی باید اطمینان حاصل نمایند که مستندات در دست اجرا معتبر هستند. تهیه، انتشار و تغییر مستندات برای اطمینان از اینکه مستندات صحیح مورد استفاده قرار می‌گیرند تحت نظارت نماینده مدیریت در امور کیفیت انجام می‌شود. کلیه مدارک با استفاده از روش اجرایی کنترل مدارک مورد کنترل قرار می‌گیرند. که نحوه تهیه، بازنگری، اصلاح، کدگذاری، چاپ و نحوه از رده خارج کردن مدارک در این سند مشخص شده است. بعلاوه برای نشان دادن وضعیت بازنگری و تجدید نظر این دسته از مستندات یک فهرست اصلی (لیست جامع اسناد) یا (Master List) که در روش اجرایی فوق معرفی شده است ، تهیه می‌گردد تا از این طریق از به‌کارگیری مدارک نامعتبر و یا منسوخ در سطح سازمان احتراز گردد. در ضمن مدارک منسوخ طبق آنچه که در این روش اجرایی آمده است ممهور به مهر قرمز می‌شود و فوراً از محل‌های استفاده جمع‌آوری می‌گردند و مدارک معتبر ممهور به مهر سبز نحوه نگهداری، بایگانی و تعیین تکلیف این‌گونه مستندات در روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت آمده است.

از آنجائی که اجرای بخش عمده‌ای از امور جاری در سازمان منوط به آئین نامه‌ها، قوانین و بخشنامه‌های مصوب و صادره از خارج سازمان می‌باشد، کلیه کارکنان در سطوح مختلف (معاونین ، مدیران و کارشناسان و مسئولین حوزه ریاست) موظفند به طور مستمر از به هنگام بودن مستندات سیستم کیفیت در واحد خود اطمینان حاصل کنند.

در صورتی که تغییرات قوانین و سایر مدارک برون سازمانی از جمله الحاقیه های مختلف به نوعی باعث تغییر در فرآیندها گردد در حداقل زمان نسبت به تهیه، تغییر یا حذف مستندات خود با توجه به روش اجرایی کنترل مدارک اقدام کنند. در شرایطی که تغییر در قوانین و یا تصویب آئین نامه‌ها و بخشنامه‌های جدید نیاز به اصلاح روش ها و مستندات جدید را طلب کند، تهیه کنندگان موظفند بر اساس دستورالعمل تهیه مدارک و کد گذاری مدارک ، مستندات جدید را تهیه کنند تا مراحل تأیید و تصویب را سپری کند. مسئولیت نظارت بر فعالیتهای فوق و حصول اطمینان از به هنگام بودن سیستم کیفیت در سطح کلان به عهده نماینده مدیریت در امور کیفیت می‌باشد.

یادآوری ۱: کلیه مستندات قبل از صدور (تغییر بازنگری) از نظر کفایت به وسیله مدیران واحدها مورد بازنگری و تصویب قرار می‌گیرند. صدور اصلاحیه‌ها برای مستندات بعد از تأیید نماینده مدیریت انجام می‌شود.

یادآوری ۲: نسخ مورد نیاز از مدارک و مستندات در تمام مکان‌های مورد نیاز در دسترس کارکنان است.

یادآوری ۳: مستندات سازمان به دو صورت دستی و تایپی تهیه شده است.

۴-۲-۴- کنترل سوابق

در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان سوابقی نگهداری می‌شوند که صحت و سقم و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را مشخص می‌نمایند. شناسائی، جمع‌آوری ، ثبت و کدگذاری، دستیابی، تشکیل پرونده، بایگانی، نگهداری و تعیین تکلیف این سوابق در روش اجرایی کنترل سوابق آمده است تمامی سوابق کیفیت باید خوانا بوده و با استفاده از تجهیزاتی که آنها را در برابر اثرات سوء محیطی حفاظت می‌کند نگهداری شود. بعلاوه زمان نگهداری سوابق کیفیت تعیین و در روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت آمده است،

طی این دوره، چنانچه در ضوابط و آئین نامه‌ها مشخص شده باشد این سوابق برای مشتریان قابل دسترس خواهد بود. سوابق کیفیت مربوط به تأمین کنندگان نیز جزئی از این سوابق محسوب می‌شوند.

سوابق کیفیت در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان شامل موارد زیر می‌گردد:

الف _ کلیه سوابق حاصل از اجرای فرآیندها در هر یک از معاونت ها و ادارات ذی‌ربط

ب _ کلیه سوابق حاصل از اجرای فرآیندها در اداره پشتیبانی (در حوزه‌های تحت پوشش نظام مدیریت کیفیت سازمان) نظیر سوابق درخواست‌های خرید ، سوابق آموزشی پرسنل و غیره .

پ _ کلیه سوابق حاصل از اجرای فرآیندها در حوزه ریاست (در حوزه‌های تحت پوشش نظام مدیریت کیفیت)

ت _ کلیه سوابق حاصل از اجرای فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت در دفتر مدیریت کیفیت (نظیر ممیزی‌های داخلی، رضایت مشتری، شکایت مشتری، اقدام اصلاحی و غیره).

کنترل کلیه سوابق یاد شده و حصول اطمینان از شناسائی، نگهداری و دسترسی مناسب به آنها از ضرورت نظام مدیریت کیفیت می‌باشد و نظارت بر آن به عهده نماینده مدیریت سازمان است.

۵- مسئولیت مدیریت:

۵-۱- تعهد مدیریت

مدیر کل تعهد خود به توسعه و اجرای سیستم مدیریت کیفیت و افزایش مستمر اثربخشی این سیستم را از طریق موارد زیر فراهم نموده است:

- تهیه خط مشی کیفیت، اطلاع رسانی و تعهد به آن (بند ۳-۵ نظامنامه)
- تأیید و تصویب مدارک و مستندات کلیدی نظام مدیریت کیفیت از جمله طرح‌ها و اهداف کیفیت و نظارت مستقیم بر برنامه‌ها و اقدامات عملی برای دستیابی به اهداف و پروژه‌ها.
- انجام بازنگری‌های مدیریت و حصول اطمینان در عملکرد اثر بخش نظام مدیریت کیفیت سازمان (بند ۵- نظامنامه ۶)
- بازنگری کلیه منابع تخصیص یافته برای حصول اطمینان از تضمین کیفیت خدمات سازمان در قالب مستندات تهیه شده.
- توجه به کارکرد نظام مدیریت کیفیت سازمان و تأثیر آن بر واحدها و بخش‌های عملیاتی و پشتیبانی از جمله وظایف اصلی مدیر کل است. مدیر کل برای ارزیابی و تحلیل نتایج فرآیندهای جاری در سازمان به عملکرد نظام مدیریت کیفیت متکی است و علاوه بر آنکه خود بر اساس مستندات و اصول جاری نظام مدون عمل می‌کند، از عناصر و سازوکارهای نظام به طور موثر برای پیشبرد اهداف سازمان و تأمین خواسته‌های طرف‌های ذینفع بهره می‌جوید.
- حصول اطمینان از وجود منابع لازم اعم از منابع مالی، فیزیکی، تجهیزات و غیره برای کارکرد مناسب نظام کیفیت از طریق دستورالعمل‌های مربوط به ارائه خدمات صورت می‌پذیرد، تأمین یا بازنگری در منابع در سایر موارد از طریق نماینده مدیریت و جلسات بازنگری مدیریت صورت می‌پذیرد.

۵-۲- تمرکز بر روی مشتری

مدیر کل، معاونین و مدیران وی در انجام فعالیت‌های طرح ریزی، سازماندهی و کنترل و نظارت امور اجرائی خود به نیازمندی‌های گروه‌های مختلف مشتریان سازمان توجه دارند و با دریافت بازخوردهای لازم از مشتریان در قالب روش اجرائی سنجش نظرات مشتریان فرآیندها و روش‌های جاری حوزه‌ها تحت پوشش خود را بهبود می‌دهند. مدیر کل

همچنین کلیه فعالیت‌های بی‌تأثیر و یا کم‌تأثیر بر تأمین نیازمندی‌ها و کسب رضایت مشتری را در سازمان شناسایی و در قالب نظام مدیریت کیفیت آن‌ها را بازنگری می‌نماید.

۵-۳- خط مشی کیفیت

خط مشی کیفیت سازمان توسط مدیر کل با در نظر گرفتن موارد زیر تعریف شده است:

- برای اهداف سازمان مناسب است.

- در برگیرنده تعهد به تطابق با نیازمندی‌ها و افزایش مستمر اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت این سازمان است.

- چارچوبی برای بازنگری اهداف کیفیتی است.

- یک سند آگاهی دهنده برای کلیه کارکنان، مراجعین و سازمان‌های ذی‌ربط است.

اطلاع‌رسانی خط مشی کیفیت سازمان با نصب محل‌های مناسب در ساختمان سازمان انجام شده است و کلیه معاونین و مدیران و کارشناسان از اصول اساسی و تصریح شده آن اطلاع دارند. همچنین مفاد خط مشی در جلسات هماهنگی توسط مدیر کل برای کارکنان تشریح شده است. خط مشی کیفیت سازمان در صورت لزوم در جلسات بازنگری مدیریت توسط مدیر کل مورد بازنگری قرار می‌گیرد.

اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان در راستای طراحی و استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر مبنای استاندارد ISO 9001:2008، خط مشی کیفیت خود را به شرح زیر اعلام می‌دارد:

اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان به تبع ادغام سه سازمان میراث فرهنگی کشور، سازمان صنایع دستی ایران و سازمان ایرانگردی و جهانگردی کشور تشکیل و فعالیت خود را در سال ۱۳۸۵ به عنوان یک سازمان مستقل و زیرمجموعه سازمان مرکزی وابسته به نهاد ریاست جمهوری آغاز نموده است. این سازمان "حفظ، احیاء و صیانت از موارث فرهنگی (ملموس و ناملموس)، طبیعی، هنرهای سنتی، صنایع دستی و جاذبه‌های گردشگری (طبیعی و ...)" در راستای ارتقاء سهم هر یک در توسعه پایدار "را رسالت خویش می‌داند و خدمت‌رسانی به آحاد جامعه را سرلوحه فعالیت‌های خویش قرار داده است. این سازمان برای ارتقاء کیفیت خدمات خود و کسب مداوم رضایت گروه مشتریان نسبت به استقرار و اجرای سیستم مدیریت کیفیت مبتنی بر استاندارد ISO 9001:2008 اقدام نموده است.

در این راستا ضمن حرکت در چارچوب قوانین و اهداف تعریف شده سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور و سیاست‌های برنامه‌های توسعه، اهداف کلان زیر را که چارچوبی جهت تحقق اهداف سند توسعه استان و راهبردهای سازمان و بازنگری اهداف کیفیتی می‌باشد، به شرح زیر اعلام می‌دارد:

۱- افزایش شناخت، معرفی، تعمیق ارزش‌ها و حفظ و اشاعه فرهنگ اسلامی و ملی

۲- توسعه، ترویج و حمایت از تولید و بازرگانی هنرهای سنتی و صنایع دستی

۳- ارتقاء جایگاه گردشگری در عرصه ملی و جهانی

۴- توسعه همکاری‌های علمی، پژوهشی، آموزشی به منظور ارتقاء سطح کمی و کیفی فعالیت‌های سازمان

۵- تلاش در جهت جذب مشارکت‌های مردمی و تقویت فرهنگ صیانت از موارث ارزشمند اسلامی ایرانی

لذا در راستای تحقق اهداف فوق تعهد می‌نمایم در چارچوب قوانین جاری سازمان و الزامات استاندارد ISO 9001:2008 حرکت نموده و نظام بهبود مستمر را در تمام امور جاری سازمان رعایت نمایم و اطمینان دارم با توجه به تعهدی که کلیه کارکنان در تحقق این خط مشی دارند اهداف و اصول فوق را درک نموده و مسئولانه به آنها عمل می‌نمایند و در این راستا از حمایت‌های اینجانب و نماینده مدیریت در امور کیفیت برخوردار می‌باشند. بدیهی است حسب نیاز و در راستای سازگاری با روند حرکتی سازمان و ذینفعان خط مشی کیفیت بازرنگری و به روز خواهد شد.

مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان

در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان جهت دستیابی به رضایت مشتریان و انطباق با خط مشی کیفیت اقدام به تعریف اهداف کیفیت شده است. بر اساس اهداف کلان تعیین شده در خط مشی کیفیت طبق روش اجرائی هدف گذاری و پایش اهداف ، اهداف خرد کیفی تعیین و جهت برنامه ریزی و اجرا به واحدهای مرتبط ابلاغ می گردد . این اهداف خرد کیفی قابل اندازه گیری بوده و به صورت ماهیانه مورد پایش قرار می گیرد

نظام هدف گذاری کیفی سازمان در سه لایه شکل گرفته است. بالاترین سطح اهداف کلان کیفی مندرج در خط مشی کیفیت می باشد، سطح دوم مربوط به اهداف کلی هر معاونت و اداره بوده و سطح سوم اهداف کیفی فرآیندها است. مجریان و مسئولان فرآیندهای تحت پوشش سیستم مدیریت کیفیت سازمان موظفند انجام فعالیتها و اجرای فرآیندهای حوزه را با توجه به اهداف کیفی قابل اندازه گیری در هر دوره انجام دهند و پس از هدف گذاری در صورت نیاز برنامه های عملی خود را به دفتر مدیریت کیفیت اعلام دارند. برنامه های عملی در دفتر مدیریت کیفیت تأیید و در صورت لزوم برای تأمین منابع و تصویب به جلسه بازنگری مدیریت ارجاع می شود. برنامه ها پس از تصویب به واحدهای مربوط برای اجرا ابلاغ می شود.

در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان اهداف کیفی قابل اندازه گیری (شاخصها) برای هر یک از فرآیندهای تحقق محصول تعیین، نحوه ارتقاء و مسوول آن مشخص شده است. بازنگری اهداف کیفی در هر سه سطح و حصول اطمینان از ارتقاء و بهبود در حد مورد انتظار و در زمان تعیین شده در جلسات بازنگری مدیریت (بند ۵-۶) صورت می گیرد. نقش مدیر کل در جلسات بازنگری مدیریت در تبادل نظام هدف گذاری کیفیت در موارد زیر خلاصه می شود:

الف _ بررسی میزان دستیابی به اهداف و شناسائی و تشویق واحدهای پیشرو

ب _ حذف یا تغییر اهداف غیر واقعی و یا اهدافی که ارتقاء آنها از حوزه های عملکرد سازمان خارج است.

پ _ تعیین اهداف جدید در سطوح فرآیندی شاخص های اندازه گیری ها ، معاونت و خط مشی کیفیت و پیشنهاد تغییر مدارک مرتبط

ت _ بررسی علل تأخیر یا عدم دستیابی به اهداف تعیین شده در سطح فرآیندها و معاونت و مدیریت و ادارات

در صورتی که اهداف تعیین شده متناسب با فعالیت های واحد نباشد و یا به هر دلیل دستیابی به آن در موعد مقرر با تردید همراه باشد ، پیشنهاد/تغییر/تهیه و حذف اهداف طرح و در جلسات مربوطه سازمان مورد بحث و بررسی قرار خواهد گرفت.

مدیر کل از طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت در جهت تأمین نیازمندی‌های این استاندارد و تهیه اهداف کیفی اطمینان پیدا نموده است و علاوه بر این در مواقعی که تغییراتی در این سیستم اجرا گردد، یکپارچگی آن حفظ خواهد شد.

۵-۵- مسئولیت، اختیار و ارتباطات

۵-۵-۱- مسئولیت و اختیار

مسئولیت‌های و اختیارات درون سازمانی کلیه کارکنان در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان بر اساس نمودار سازمانی مصوب وزارتخانه مربوطه در کتابچه سازمانی تعریف شده است. پست‌های جدید به شرح ذیل می‌باشد:

نماینده مدیریت

تعریف شغل: این شغل تحت نظارت مدیریت ارشد سازمان مسئولیت برقراری و پیاده سازی سیستم ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ و ارتباط با طرف‌های برون سازمانی را بر عهده دارد.

شرایط احراز شغل:

مقطع تحصیلی رشته تحصیلی تجربه مورد نیاز برای تصدی شغل

لیسانس مهندسی صنایع / مدیریت / حسابداری ۵ سال

شرح وظایف:

دعوت به موقع از مسئولین و مدیران جهت شرکت در جلسات طبق دستور مدیر کل.

تنظیم ورودی‌های جلسه بازنگری مدیریت.

تنظیم صورت جلسات بازنگری مدیریت و پیگیری در جهت اجرای مصوبات حاصل از جلسات بر گزار شده.

حصول اطمینان از ایجاد اجرا و حفظ فرایندهای مورد نیاز سیستم ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸.

حصول اطمینان از رعایت کلیه الزامات قانونی که توسط کارشناس مربوطه اجرا می‌گردد.

گزارش دهی به مدیر کل در مورد عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و هر نوع نیاز به بهبود مستمر.

ارائه مجوزهای ارفاقی در مورد کلیه خدمات نامنطبق.

حصول اطمینان از افزایش آگاهی از نیازمندی‌های مشتریان در سازمان.

ارتباط با مراجع و طرف‌های برون سازمانی در مورد موضوعات مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت .

هماهنگی لازم جهت تسری خط مشی در سراسر سازمان.

همکاری و هماهنگی برنامه ممیزی داخلی.

مهارت:

توانائی کافی در زمینه هدایت و رهبری کلیه واحدها و برگزاری جلسات کمیته راهبری

دارا بودن آشنائی کافی به استقرار سیستم مدیریت کیفیت و حمایت لازم در جهت پیشرفت

مسئول سیستم کیفیت

تعریف شغل : این شغل تحت نظارت مقام مافوق مسئولیت برقراری و پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت را بر عهده دارد

شرایط احراز شغل

مقطع تحصیلی رشته تحصیلی تجربه مورد نیاز برای تصدی شغل

لیسانس صنایع / مدیریت / کامپیوتر حداقل ۵ سال

شرح وظایف :

۱. تهیه لیست مرجع مدارک و داده‌ها و توزیع مدارک بر حسب نیاز هر واحد .
۲. تشکیل پرونده و بایگانی سوابق ، مستندات .
۳. برنامه ریزی ممیزی داخلی و ارائه به واحدهای مرتبط جهت آمادگی .
۴. انجام ممیزی داخلی و تهیه گزارش‌های ممیزی و ارائه به نماینده مدیریت .
۵. برنامه ریزی جهت رفع عدم انطباق‌های ممیزی .
۶. تهیه و اجرای مستندات واحد مدیریت کیفیت .
۷. بررسی درخواست‌های تغییر در مدرک و انجام تغییرات در صورت تصویب در کمیته راهبری .
۸. پیگیری اثر بخشی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه .
۹. دریافت گزارشات پایش فرایندها از مدیران واحدها و تجزیه و تحلیل داده‌ها .
۱۰. تهیه طرح‌های کنترلی در صورت نیاز .

۱۱. انجام اقدامات لازم و موثر در جهت بهبود مستمر سیستم

۱۲. ارتباط با طرف‌های ذینفع و جمع آوری نظرات آن‌ها

۱۳. به روز آوری قوانین و مقررات مربوط به سیستم مدیریت کیفیت

مهارت:

۱. آشنائی با الزامات سیستم مدیریت کیفیت و توانائی انجام ممیزی داخلی

۲. آشنائی با نرم افزارهای OFFICE

۵-۵-۲- نماینده مدیریت

نماینده مدیریت در سیستم مدیریت کیفیت اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان به صورت کتبی از سوی مدیر کل انتخاب شده‌اند. ایشان برای حصول اطمینان از موارد ذیل دارای اختیارات لازم می‌باشند:

الف) حصول اطمینان از ایجاد، اجرا و حفظ فرآیندهای مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸

ب) گزارش دهی به مدیر کل در مورد عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و هر نوع نیاز به بهبود مستمر

ج) حصول اطمینان از افزایش آگاهی از نیازمندی‌های گروه‌های مشتریان و کارکنان سازمان

د) ارتباط با مراجع برون سازمانی در مورد موضوعات مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت

نماینده مدیریت در سازمان مسئولیت مستقیم حفظ، اجرا، ارتقاء، بهبود مستمر نظام مدیریت کیفیت را به عهده دارد. در این راستا وی از دانش، آگاهی‌ها، منابع و اختیارات لازم برخوردار است.

۵-۵-۳- ارتباطات داخلی

روش‌ها و ساز و کارهای مدون و تعریف شده‌ای در سازمان برای برقراری ارتباط بین واحدهای سازمانی وجود دارد و مدیر کل و معاونین و مدیران وی نظارت مستمر بر روش‌های قید شده دارند. مهم‌ترین عناصر مرتبط با ارتباطات داخلی در سازمان، در موارد زیر خلاصه می‌شود:

الف _ وجود روش‌ها و دستورالعمل‌های مستند در کلیه معاونت‌ها، مدیریت‌ها، ادارات و حوزه ریاست. روش‌های یاد شده علاوه بر نمایش نحوه اجرای امور، ارتباط با سایر واحدها را نیز ارائه می‌دهد.

ب _ جدول شناسائی فرآیندها (مندرج در فصل ششم نظامنامه)

پ _ اطلاع رسانی روش‌ها، دستورالعمل‌ها، آئین نامه‌ها، بخشنامه‌ها، ابلاغیه‌ها، مصاحبه‌ها و سایر مدارک برون و درون سازمانی

ت _ آئین نامه‌های کمیته‌های داخلی سازمان

ث _ نمودار تشکیلات سازمان (مندرج در فصل ششم نظامنامه)

ج - تشکیل جلسات داخلی برای ایجاد وحدت رویه و بهبود فرآیندهای هر حوزه کاری

چ - تابلوهای عمومی که در سطح سازمان پیش بینی شده و دستورات و بخش نامه‌ها از این طریق به اطلاع کلیه کارکنان می‌رسد .

در جهت اثربخشی بیشتر ارتباطات داخلی ، جلسات هماهنگی در سطوح معاونین، مدیران و کارشناسان برگزار می‌گردد .

۵-۶- بازنگری مدیریت

۵-۶-۱- کلیات

مدیر کل ، سیستم مدیریت کیفیت را در دوره‌های زمانی ۶ ماهه با هدف حصول اطمینان از مناسب بودن، کفایت و اثربخشی مستمر آن مورد بازنگری قرار می‌دهد. در این جلسات خط مشی کیفیت، اهداف کیفیت و نیازهای تغییراتی در سیستم مدیریت کیفیت مرور می‌گردند. سوابق این بازنگری‌ها طبق بند ۴-۲-۴ نظامنامه نگهداری می‌گردد.

۵-۶-۲- داده‌ها به بازنگری مدیریت

ورودی‌های جلسات بازنگری مدیریت موارد زیر را در بر می‌گیرد:

- نتایج ممیزی‌های داخلی و خارجی سازمان و بررسی عملکرد واحدهای مختلف در قبال سیستم کیفیت
 - نتایج روش‌های رسیدگی به شکایت مشتری و ارزیابی رضایت مشتریان سازمان و بررسی راه کارهای اجرایی
 - عملکرد فرآیندهای مختلف سازمان در حوزه‌های معاونت‌ها و مدیریت‌ها و بررسی و طرح مشکلات موجود
 - تدوین اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه یا تأیید و تصویب آن‌ها
 - پیگیری اقدامات جلسات قبلی بازنگری مدیریت
 - بررسی و تأیید تغییراتی که به دلایل مختلف در سیستم مدیریت کیفیت ضروری به نظر می‌رسد از جمله تغییرات، حذف و معرفی قوانین و آئین نامه‌های برون سازمانی
- . توصیه‌هایی جهت بهبود

۵-۶-۳- نتایج بازنگری

خروجی‌های حاصل از جلسات بازنگری مدیریت نشان دهنده روند بهبود در اهداف کیفیت بوده و موارد زیر را در بر می‌گیرد:

- اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندهای آن

- بهبود محصول در ارتباط با نیازمندی‌های مشتری

- منابع مورد نیاز برای حفظ و بهبود سیستم مدیریت کیفیت

تمامی سوابق بازنگری‌های مدیریت ثبت و نگهداری شده و به عنوان ورودی‌های بازنگری‌های بعدی بکار می‌رود.

۶- مدیریت منابع:

۶-۱- تأمین منابع

اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان کلیه منابع ضروری جهت اجرای استراتژی‌ها و اهداف سازمانی برای دستیابی به سیستم مدیریت کیفیت و بهبود مستمر اثربخشی آن را تعریف و این منابع در دسترس می‌باشد.

این منابع شامل کارکنان مجرب، آموزش دیده و واجد شرایط، تجهیزات مناسب، فضای کاری مناسب، تأمین کنندگان مناسب، اطلاعات مورد نیاز و منابع مالی است. منابع فوق‌الذکر جهت تأمین رضایت مشتری بکار گرفته می‌شوند.

۶-۲- منابع انسانی

۶-۲-۱- کلیات

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان به منظور انجام اهداف مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت، کارکنانی که کارهای مؤثر بر الزامات محصول را انجام می‌دهند بر مبنای صلاحیت و شرایط احراز مشاغل (از نظر تحصیلات، آموزش، مهارت‌ها و تجربه) با توجه شرح مسوولیت‌ها و اختیارات تعیین شده و منابعی که جهت هر شغل بکار گرفته می‌شوند می‌بایست حایز این شرایط باشند. به همین منظور کتابچه شرایط احراز کارکنان و شرح مسوولیت و اختیارات تدوین شده و تحت کنترل می‌باشد.

علاوه بر این کارکنان آموزش‌های مختلفی را جهت ارتقاء وضعیت آگاهی در طول دوران خدمتشان می‌بینند.

۶-۲-۲- صلاحیت، آگاهی و آموزش

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان مسؤل آموزش مطابق با روش اجرایی آموزش نیازهای آموزشی کارکنان را شناسایی نموده و بر حسب سطح آگاهی، نوع فعالیت و میزان تأثیر آن بر کیفیت، برنامه‌های آموزشی را برای کارکنان تدارک دیده است. تهیه شناسنامه آموزشی کارکنان و انجام نیازسنجی آموزشی آن‌ها بر اساس مجلد شرح مشاغل تهیه شده، صورت می‌گیرد که در آن با کمک روش‌ها و فرم‌های مختلف نیاز آموزشی مشاغل مختلف شناسائی شده و عناوین و برنامه دوره‌های آموزشی مشخص می‌گردد.

سوابق آموزشی کارکنان طبق روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت در واحد آموزش نگهداری می‌شود.

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان زیرساخت‌ها و امکانات مورد نیاز برای تدارک و ارائه خدمات منطبق با نیازهای مشتریان تعیین و فراهم شده است، این امکانات شامل موارد زیر می‌شود:

الف) فضای کاری و امکانات لازم از جمله ساختمان مرکزی، کلاس آموزش و امکانات رفاهی در سازمان مهیا می‌باشد.

ب) انواع تجهیزات سخت‌افزاری شامل تجهیزات کامپیوتر، شبکه، چاپگر، اسکنر، ویدئو پروژکتور، خطوط تلفن که به مقدار مورد نیاز در سازمان مهیاست.

پ) تجهیزات نرم‌افزاری که در حد مورد نیاز برای سیستم‌ها نصب شده است و در موارد ضروری توسط واحد خدمات انفورماتیک توسعه می‌یابد. نگهداری و به‌روز رسانی تجهیزات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری طبق دستورالعمل سرویس و نگهداری رایانه صورت می‌گیرد.

ت) خدمات پشتیبانی از جمله وسائط نقلیه، ارتباطات و سیستم‌های اطلاعاتی

۴-۶- محیط کاری

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان تلاش بر این است که عوامل فیزیکی و انسانی محیط کار مورد توجه قرار گیرد. از آنجائی که این عوامل در انگیزش و رضایت کارکنان و افزایش توان بالقوه اجرایی پرسنل و افزایش توان بالقوه اجرایی سازمان تأثیر دارد مورد بررسی و توجه قرار می‌گیرد. این عوامل مورد زیر را در بر می‌گیرد:

- تنظیم عوامل فیزیکی شامل گرما، سرما و نور سر و صدا و تنظیمات هوا سازها در ساختمان اداره کل

- تأمین ایمنی و شرایط کاری مناسب در انجام مأموریت‌های برون سازمانی (داخلی و خارجی)

۷- شکل‌دهی محصول:

۷-۱- طرح ریزی شکل‌دهی محصول

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان کلیه فرآیندهای مورد نیاز برای تدارک و ارائه خدمات در سیستم مدیریت کیفیت طرح ریزی شده و به اجرا گذاشته شده است که این در قالب روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌های کاری مشهود است. کلیه فرآیندهای یادشده در سازمان مستند شده و مراحل مختلف تحقق محصول در آن‌ها مشخص شده و مسئولین هر مرحله تعیین شده‌اند. فهرست اصلی فرآیندهای تحقق محصول سازمان در فصل ششم نظامنامه معرفی شده است. ارتباط بین فرآیندهای مختلف سیستم مدیریت کیفیت سازمان نیز در فرمت شناسنامه فرآیندها مندرج در فصل ششم نظامنامه ارائه شده است. تحقق محصولات و خدمات مختلف سازمان در معاونت‌ها مدیریت‌ها و ادارات و حوزه ریاست بر اساس مستندات فرآیند مربوط (روش‌های اجرائی، شناسنامه فرآیندها، دستورالعمل‌ها، جداول کنترل خدمات نامنطبق) از یکسو و با در نظر گیری اهداف کیفیت در سه سطح فرآیندهای معاونت و خط

مشی کیفیت از سوی دیگر حاصل می‌شود. هر یک از فرآیندهای تحقق محصول و خدمات در سازمان از مراحل مختلفی تشکیل شده است که معرف چگونگی شکل دهی یک محصول یا خدمت خاص در معاونت‌ها یا مدیریت‌ها است و در آن مراحل تحقق محصول، مسئول اجرا در هر مرحله، مدارک و مستندات مورد استفاده در هر مرحله برای ایجاد هر محصول یا خدمت مشخص است. همچنین کلیه منابع انسانی، سخت افزاری و نرم افزاری و تجهیزات لازم برای تحقق محصول مورد نظر مشخص شده است. مسئولین کلیه فرآیندهای تحقق محصول موظف هستند اجرای فرآیندهای جاری خود را منطبق بر روش‌های اجرائی یا دستورالعمل‌های محصول/خدمات سازمان انجام دهند. کلیه مدارک و مستندات مرجع مورد نیاز برای اجرای فرآیندهای تحقق محصول و انجام تصدیق و بازنگری طرح ریزی فرآیند تعریف و مدون شده‌اند. کلیه مراحل اجرای فرآیند، معیارها و مسئول تصدیق در مراحل مختلف، مدارک و مستندات اجرای فرآیند و همچنین نوع سوابق حاصل از اجرای فرآیند در فهرست اصلی مدارک درون سازمانی قید شده است. جداول کنترل خدمات نامنطبق در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان معرف نحوه و مراحل کنترل و نظارت یک محصول یا خدمت خاص در معاونت‌ها یا مدیریت‌ها است و در آن معیارهای تصدیق در هر مرحله، مسئول تصدیق در مرحله، موارد عدم تطابق و مسئول تعیین تکلیف و نوع تعیین تکلیف مشخص است. مسئولین کلیه فرآیندهای تحقق محصول موظف هستند اجرای فرآیندهای جاری خود را منطبق بر معیارهای تصدیق محصول/خدمات سازمان انجام دهند.

۷-۲- فرآیندهای مرتبط با مشتری

۷-۲-۱- تعیین نیازمندی‌های مرتبط با محصول

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان هدف نهایی رضایت مشتری است، لذا سازمان خود را موظف می‌داند تا نسبت به کلیه نیازمندی‌های مشتری حساس و آن‌ها را تأمین نماید این نیازمندی‌ها موارد زیر را در بر می‌گیرد:

الف) کلیه نیازمندی‌هایی که از طرف مشتری (به ویژه واحدهای تولیدی، صنعتی، معادن) مستقیماً اعلام می‌شود.

ب) کلیه الزامات قانونی و مقرراتی مرتبط با محصول/خدمات سازمان از جمله قوانین وزارتخانه، آئین نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها که بخش عمده و مهم الزامات خدمات سازمان را تشکیل می‌دهد.

پ) هر گونه الزامات اضافی تعیین شده از سوی سازمان که برای ارائه خدمات مطلوب‌تر رعایت می‌گردد. (مانند آیین نامه‌ها و ضوابط ساختمانی و انشعابات)

۷-۲-۲- بازنگری نیازمندی‌های مرتبط با محصول

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان، پیش از پذیرش یک درخواست یا خواسته مشتری یا انجام یک پروژه، مفاد آن جهت اطمینان از امکان پذیر بودن و برآورده نمودن نیازمندی‌های مربوط به خدمات مورد بازنگری و بررسی قرار می‌گیرد این بازنگری‌ها در موارد زیر صورت می‌گیرد:

الف - بررسی اطلاعات دریافتی از گروه مشتریان سپس مدون نمودن نیازمندی‌های ارائه خدمات مرتبط.

ب - انطباق درخواست با الزامات و دستورالعمل ها و حل و فصل نمودن تفاوت‌هایی که موجود است .

ج - بررسی امکانات فنی و اجرایی سازمان و تعیین شرایط انجام درخواست مشتری (بررسی توانایی برآورده سازی نیازمندی‌های تعریف شده در قالب پروژه‌های عمرانی از طریق بررسی و برآورد هزینه و امکانات) .

د - بررسی تعهدات کیفی سازمان در درخواست و یا پیشنهاد و یا قرارداد .

ه - تأیید مدیر کل و پاراف و ارجاع به قسمت مربوطه

بخش عمده‌ای از معیارهای تصدیق مندرج در جداول کنترل خدمات نامنطبق سازمان بر گرفته از الزامات محصول و خدمات است که این الزامات در جلسات بازنگری مدیریت مورد بازنگری قرار می‌گیرد. در جلسات بازنگری مدیریت تأثیر الزامات قانونی از یکسو و الزامات طرح شده توسط مشتریان (به ویژه واحدهای صنعتی) و تأثیر آن‌ها در فرآیندهای سازمان و ارتباط با واحدهای صنعتی در قالب دستورالعمل‌های کاری مورد بازنگری قرار می‌گیرد.

۷-۲-۳- ارتباط با مشتری

جهت ارتباطات مؤثر با مشتری اقدامات زیر صورت گرفته است:

الف) ارتباط با مدیر کل از طریق ملاقات حضوری و صندوق پیشنهادات.

ب) در مورد شکایات نیز پس از دریافت شکایت از طریق صندوق شکایات ، فرم ثبت و پیگیری شکایات ، روابط عمومی ، دفتر ریاست و یا سایت اینترنتی بررسی توسط نماینده مدیریت انجام و پس از ثبت در فرم ثبت و پیگیری شکایات به واحدهای ذی‌ربط جهت پیگیری ارسال می‌گردد تا اقدامات لازم از طریق واحدهای ذی‌ربط صورت گیرد .

۷-۳- طراحی و توسعه

از آنجائی که در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان هیچ‌گونه خدمتی طراحی نمی‌گردد و کلیه خدمات قابل ارائه در قالب مقررات، شرایط و آیین‌نامه‌های مرتبط با طرف‌های ذینفع و پیمانکاران طراح انجام می‌گیرد ، لذا این عنصر استاندارد ۸:۲۰۰۸:۹۰۰۱ ISO در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان کاربرد ندارد و فقط برای حفظ سیستم شماره‌گذاری به آن اشاره شده است.

۷-۴- خرید

۷-۴-۱- فرآیند خرید

از آنجایی که فرآیندهای اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان به طور عمده از نوع خدماتی می‌باشند ، سهم کمتری از خرید خدمات و اقلام به طور مستقیم با محصول و مشتریان سازمان در ارتباط هستند . به طور کلی نحوه تأثیر خرید اقلام و خدمات در سازمان را بر محصول و مشتری می‌توان به دو گروه زیر تقسیم کرد :

۱- خرید اقلام و خدماتی که تأثیر بسیار کمی بر محصولات و خدمات سازمان دارند (نظیر ملزومات مصرفی سازمان)

۲- خرید اقلام و خدماتی که به طور غیر مستقیم دارای تأثیر بر محصولات و خدمات هستند از این گروه می‌توان به خرید خدمات آموزش و..... اشاره کرد .

به منظور برآوردن الزامات استاندارد در مورد خریدهایی که در گروه دوم جای می‌گیرند روش اجرایی خرید کالا دستورالعمل ارزیابی پیمانکاران و تأمین کنندگان تهیه و به مورد اجرا گذاشته شده‌اند که در آن ارزیابی پیمانکاران و تأمین کنندگان لحاظ شده است . مستندات یادشده به طور مشترک توسط معاون پشتیبانی و صاحبان فرآیندهایی که دارای خرید خدمات در مراحل مختلف هستند به مورد اجرا گذاشته می‌شود .

۲-۴-۷- اطلاعات خرید

مشخصات (اطلاعات) تمامی کالاها و خدماتی که خریداری می‌گردند ، مطابق با نیازمندی‌های تعریف شده تعیین می‌شود و به روشنی در مدارک خرید ثبت می‌گردد. این مدارک قبل از صدور برای استفاده ، از نظر کفایت در برآوردن نیازمندی‌های تعیین شده کنترل می‌شوند. مدارک خرید شامل قراردادهای طراحی شده و مقررات سازمان برای خرید خدمات و فرم درخواست خرید جنس برای خرید کالا می‌باشند. اطلاعات خرید که در مدارک خرید ثبت می‌شوند می‌توانند شامل موارد ذیل باشند:

- الزامات مربوط به واجد شرایط بودن کارکنان و فرایندها و تجهیزات

- عنوان یا مشخصات فنی

۳-۴-۷- تصدیق محصول خریداری شده

به منظور تصدیق کالا به خصوص خدمات خریداری شده ، بازرسی‌های لازم توسط واحدهای ذی‌ربط سازمان انجام می‌گیرد. این بازرسی ها بر اساس پارامترهای بازرسی و نظارتی تعریف شده انجام می‌شوند. همچنین جهت تصدیق انجام مراحل هر پروژه که توسط پیمانکاران انجام می‌گیرد از مبلغ هر قرارداد ۱۰ درصد به عنوان حسن انجام کار در حساب سازمان مانده و پس از تایید ناظر مربوطه طبق قرار داد پرداخت می‌گردد.

۵-۷- تدارک تولید و خدمات

۱-۵-۷- کنترل تدارک تولید و خدمات

برنامه‌ریزی برای اجرای فرآیندهای اصلی در سازمان بر اساس قوانین و مقررات و مصوبه‌های ابلاغی و همچنین دستورالعمل‌های مدون سیستم مدیریت کیفیت تحت شرایط کنترل شده‌ای به شرح زیر اجرا می‌شوند:

الف- اطلاعات ، قوانین ، مقررات و مستندات مورد نیاز برای اجرای هر یک از فرآیندها در دسترس کارشناسان و مسوولین واحدها قرار دارد. ضمن اینکه کارشناسان سازمان به دلیل اینکه سال‌هاست با این قوانین کار می‌کنند به طور کامل با این قوانین آشنا هستند.

ب- برای هر یک از فرآیندهای سازمان به تناسب ، روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌های مدونی تهیه شده و در دسترس کارکنان قرار دارد.

ج- تجهیزات مورد نیاز بر حسب لزوم فراهم شده‌اند و در شرایطی که نیاز به تجهیزات جدیدی باشد بر اساس روش‌های مدون و همچنین اعتبارات قانونی ، تهیه خواهند شد.

د- در مراحل اجرای فرآیند با توجه به حساسیت موضوعات ، شاخص‌ها و معیارهایی برای پایش و مراقبت از فرآیندها بر اساس قوانین و مقررات و مستندات سیستم مدیریت کیفیت در نظر گرفته شده و بر این اساس فرآیندها پایش می‌شوند.

ه- در هر یک از واحدها تایید نهایی اجرای یک فرآیند بعهدہ بالاترین مقام مسوول واحد خواهد بود و در نتیجه با توجه به مسئولیت و حساسیت موضوعات در سطح سازمان با دقت نظر این کنترل‌ها اعمال می‌شوند.

۷-۵-۲- صحت‌گذاری فرآیندهای تدارک تولید و خدمات

در مواردی که نتوان خروجی فرآیند را از طریق بازرسی و نظارت تصدیق نمود (فرآیندهای ویژه) با اعمال کنترل‌های ویژه و تحت شرایط کنترل شده‌ای ، عملیات ارایه خدمات انجام گیرد تا اثبات شود که سازمان توانایی لازم را برای دستیابی به نتایج برنامه ریزی شده دارد . این شرایط کنترل شده (صحت‌گذاری) در این فرآیندها عبارتند از :

الف- برای بازنگری و تصویب فرآیندها، معیارهای مشخصی در قالب چک لیست‌های عملیاتی تعریف شده است .

ب- برای چنین کارهایی از افراد با صلاحیت و با دانش کافی ، با تجربه و ماهر استفاده می‌شود.

ج- هر یک از مراحل این فرآیندها بر اساس ضوابط، قوانین، مقررات و یا دستورالعمل‌های مشخص اجرا می‌شود .

د- سوابق اجرایی و کنترلی در دسترس می‌باشند.

ه- در صورت نیاز به بررسی فرآیند انجام شده، صحت‌گذاری مجدداً انجام می‌گیرد.

با توجه به ساختار اداره کل که نوع فرآیندهای اجرایی آن جنبه کارشناسی و نظارتی دارد، اکثر فعالیت‌ها نظارتی و کارشناسی از این دسته فرآیندها می‌باشند لذا بایستی بر اساس شرایط فوق صحت‌گذاری گردند از این فرآیندها می‌توان به فرآیندهای مرمت آثار باستانی نظارت بر حوزه‌های گردشگری و... اشاره کرد .

۷-۵-۳- شناسایی و ردیابی خدمات

در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان در مراحل مختلف ارائه خدمات ، شناسایی و ردیابی‌های لازم طبق سوابق مربوطه صورت می‌پذیرد. نماد مشخص جهت شناسایی و ردیابی در صدور انواع گواهی‌ها و مجوزها و پروانه و سایر خدمات از طریق سیستم شماره گذاری در واحد دبیرخانه است. شناسایی اتاق‌ها و واحدها جهت شناسائی و ردیابی مراحل تحقق خدمات به وسیله تابلویی که در داخل سازمان پیش‌بینی شده ، میسر می‌شود .

در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان اموال مشتری مدارک مرتبط با موضوعات فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری و میراث تاریخی می باشد که جهت پیگیری موضوعات به این سازمان تحویل داده می شوند. لذا جهت کنترل و نگهداری این اسناد، در هر موضوع متناسب با الزاماتی که در ضوابط اجرایی آن مشخص شده ابتدا اسناد تحویلی کنترل می شوند و در صورتی که مطابقت نداشته باشند پیگیری می شوند تا ضمن رفع عدم انطباق مستندات تکمیل شوند. در حین اجرا نیز به شکل مشخص بایگانی و نگهداری می شوند، به طوری که در انتها به راحتی بتوان به آن ها دست یافت و اقدامات لازم را به عمل آورد. هرگاه این مدارک مفقود شده ، آسیب ببیند یا به هر صورت برای استفاده نامناسب تشخیص داده شود، این امر به اطلاع مشتری رسیده و سوابق آن نگهداری می گردد.

۷-۵-۵- نگهداری محصول

با توجه به فرآیندهای سازمان ، نگهداری و محافظت از محصول شامل موارد ذیل می گردد:

۱. نگهداری اسناد و مدارک که بخشی از خدمات سازمان محسوب می شود، لذا جهت بایگانی آن ها روال های مشخصی در نظر گرفته شده و همچنین بر اساس روش اجرایی کنترل سوابق کلیه سوابق با شرایط مشخصی تحت کنترل قرار می گیرند. ضمن اینکه کلیه اسناد و مدارک می بایست مطابق با روش های مدون کنترل شده و سپس در اختیار واحدهای برون سازمانی قرار گیرد.

۷-۶- کنترل تجهیزات پایش و اندازه گیری

در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان جهت ارائه خدمات ، در مراحل مختلف کاری و کنترلی خود هیچ گونه تجهیزات پایش و اندازه گیری استفاده نمی شود. لذا این بند استاندارد کاربرد ندارد و فقط جهت حفظ شماره گذاری آمده است.

۸- اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود

۸-۱- کلیات

بهبود فرآیندها در اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان از اهمیت بسیاری برخوردار است و کلیه کارکنان و مسئولین فرآیندها موظفند با بهره گیری از سازوکارهای طراحی شده در سیستم مدیریت کیفیت از بهبود سیستماتیک فرآیندهای خود اطمینان حاصل کنند. بهبود فرآیندها در سازمان از طریق زیر حاصل می شود:

الف) اندازه گیری اهداف کیفی فرآیند و شاخص های پایش و اثر بخشی فرآیند همچنین اندازه گیری فرآیندهای تحقق محصول و فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت و تهیه برنامه های عملی (بند ۵-۴)

ب) طرح ریزی بهبود فرآیندهای تحقق محصول فرآیندهای پشتیبانی و فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت و توجه به اهداف تعیین شده برای حسن اجرا (بند ۵-۴ و ۷-۱- نظامنامه)

پ) بهبود مستمر فرآیندهای پشتیبانی در محدوده سیستم مدیریت کیفیت، فرآیندهای تحقق محصول و فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت

۲-۸-۲. پایش و اندازه‌گیری

۲-۸-۱. رضایت مشتری

رضایت گروه‌های مشتریان خارجی به عنوان یکی از کانون‌های توجه سازمان است و طبق روش اجرائی ارزیابی رضایت مشتریان اندازه‌گیری می‌شود. روش جمع‌آوری و استفاده از اطلاعات مرتبط با رضایت مشتریان در این روش به طور مشروح قید شده است. با توجه به طیف وسیع مشتریان سازمان و ماهیت متفاوت خدمات هر یک از معاونت‌ها و مدیریت‌ها، طراحی فرم و پرسشنامه دقیق یا بازنگری آن در موعد زمانی تعیین شده ضروری است. طبق روش ارزیابی رضایت مشتریان نتایج ارزیابی پس از تحلیل برای تعیین اقدام اصلاحی (بر اساس روش اجرائی اقدام اصلاحی/پیشگیرانه)، هدف‌گذاری، بازنگری مدیریت و بازنگری الزامات محصول مورد استفاده قرار می‌گیرد (بندهای ۴-۵، ۵-۶ و ۷-۱ نظامنامه)

۲-۸-۲. ممیزی داخلی

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان، ممیزی‌های داخلی کیفیت برای تعیین صحت و سقم این موضوع که فعالیت‌های کیفی با ترتیبات برنامه‌ریزی شده مطابقت دارند یا نه و همین‌طور برای تعیین اثر بخشی سیستم کیفیت انجام می‌شود. این ممیزی‌ها بر اساس برنامه‌های از پیش تنظیم شده انجام و نتایج و اقدامات اصلاحی حاصل از آن به اطلاع نماینده مدیریت و مدیر کل می‌رسد. برای تعیین اتمام اقدامات اصلاحی، در دوره‌هایی مشخص، نماینده مدیریت موظف به پیگیری می‌باشد. نماینده مدیریت، یک پرونده از ممیزی‌های انجام شده قبلی را همراه با نتایج اصلاح و اقدامات اصلاحی مربوطه نگهداری می‌نماید. ممیزی‌های داخلی به وسیله کارکنانی مستقل از آن‌هایی که مسئولیت مستقیمی در فعالیت مورد ممیزی را بعهده دارند انجام می‌گیرد. نتایج این ممیزی‌ها به اطلاع رؤسای واحدهای ممیزی شونده می‌رسد. ایشان موظفند به موقع، اقدامات اصلاحی درخواست شده را برای رفع عدم تطابق‌های مشاهده شده اعمال نمایند. سوابق ممیزی‌ها طبق روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت ثبت و نگهداری می‌گردد. ضمناً نتایج ممیزی‌های داخلی یکی از ورودی‌های اصلی بازنگری مدیریت است. ممیزی‌های داخلی بر اساس روش اجرایی ممیزی داخلی انجام می‌شود. علاوه بر گروه ممیزان داخلی نیز بر اساس حکم ریاست انتخاب و مشغول بکار می‌شوند.

۲-۸-۳. پایش و اندازه‌گیری فرآیندها

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان کلیه معیارهای اندازه‌گیری فرآیند در ابعادی نظیر سرعت، زمان انجام فرآیند، هزینه‌ها، منابع انجام فرآیند، کیفیت و مرغوبیت منابع و ورودی‌های فرآیند و غیره تدوین و مشخص شده‌اند. معیارهای اندازه‌گیری هر فرآیند توسط مسوولین فرآیند تعیین می‌شود و در مواردی از اهداف کیفی آن فرآیند کمک گرفته می‌شود. علاوه بر معیارهای اندازه‌گیری درج شده در جدول پایش فرآیند، مسوولین و مجریان

فرآیندهای سازمان در هر یک از معاونت‌ها و مدیریت‌ها می‌توانند شاخص‌ها و معیارهای مجزا تدوین کنند و از آن برای تهیه گزارش‌های تحلیلی خود (نظیر عملکرد و قابلیت فرآیندها) در دوره‌های زمانی تدوین شده استفاده کنند. لذا هر وقت نتایج مورد نظر حاصل نشده باشد، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مطابق روش اجرایی اقدامات اصلاحی پیشگیرانه صورت می‌گیرد. چگونگی تحلیل داده‌های حاصل از اندازه‌گیری معیارهای پایش فرآیند و نحوه تهیه گزارش‌های تحلیلی در بند ۴-۸ این نظامنامه قید شده است. کلیه سوابق اندازه‌گیری معیارها و پایش آن‌ها طبق روش اجرایی کنترل سوابق صورت می‌گیرد.

۸-۲-۴- پایش و اندازه‌گیری محصول

در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان مراحل مختلف تحقق محصول در فرآیندهای مختلف شناسائی و تحت کنترل قرار گرفته است. نحوه کنترل این خدمات در طرح‌های کنترل خدمات نامنطبق تدوین شده است. کلیه فرآیندهای جاری در سازمان که تحت پوشش سیستم مدیریت کیفیت قرار می‌گیرند در مراحل مناسبی از اجرای فرآیند متوقف و نسبت به کنترل محصولات و خدمات میانی آن‌ها با بهره‌گیری از معیارهای تصدیق اقدام می‌شود. لذا در هر مرحله از اجرای فرآیندها خروجی فرآیند از کانال کارشناسان، مدیران و یا معاونین بر اساس قوانین و مقررات و مستندات سیستم مدیریت کیفیت مورد بررسی قرار گرفته و در صورت تأیید قابل اجرا و یا ادامه روند خود می‌باشد. کلیه مسئولین تصدیق، موظفند در صورت مشاهده عدم انطباق مستندات لازم را برای بهبود فرآیند بر اساس روش‌های اجرایی اقدام اصلاحی/پیشگیرانه و یا روش اجرایی کنترل محصولات/خدمات نامنطبق انجام دهند.

۸-۳- کنترل محصول نامنطبق

جهت تعیین تکلیف عدم انطباق‌هایی که در طی مراحل مختلف بازرسی و پایش ارائه خدمات کشف می‌گردد، مسئولین مربوطه (طبق اختیارات تفویض شده) پس از ارزیابی عدم تطابق اقدام به جداسازی و تعیین تکلیف آن طبق طرح‌های کنترل خدمات نامنطبق می‌نمایند.

در چنین شرایطی باید بررسی‌های کامل روی علل بروز عدم تطابق مشاهده شده انجام شود. در سازمان کنترل موارد عدم تطابق، کنترل روی خدمات نامنطبق را شامل می‌شود که خود شناسایی، مستندسازی، ارزیابی، جداسازی (در صورت امکان) و تعیین تکلیف خدمات نامنطبق را در برمی‌گیرد. کلیه این فعالیت‌ها مطابق با روش اجرایی کنترل خدمات نامنطبق بر اساس مندرجات و اختیارات تفویض شده در روش‌های اجرایی مرتبط، تعریف و مدون شده است.

چنانچه خدمات ارائه شده از سوی تأمین‌کنندگان نیز نامنطبق باشد طبق روش اجرایی کنترل خدمات نامنطبق با آن برخورد می‌گردد. جهت تعیین و رفع عدم تطابق‌های مشاهده شده مجدداً نسبت به کنترل آن‌ها اقدام می‌شود. مسئولیت تعیین تکلیف و بازنگری محصول نامنطبق در روش اجرایی فوق تعریف شده است. محصول نامنطبق ممکن است:

الف) دوباره کاری و پایش از توزیع یا ارایه خدمت اصلاح می‌شود

ب) با اجازه ارفاقی پذیرفته و برای مشتری ارائه یا ارسال شود

ح) پذیرفته نشده و توزیع نمی‌شود.

۴-۸- تجزیه و تحلیل داده‌ها

گزارشات مربوط به تحلیل داده‌ها در دوره‌های زمانی مشخص تهیه و پس از کنترل دفتر مدیریت کیفیت در جلسات بازنگری مدیریت طرح می‌شود. فرمت و چارچوب تهیه گزارش‌های تحلیلی بر حسب نوع داده متفاوت است و تعیین چارچوب یکسان برای معاونت‌ها و مدیریت‌ها به عهده دفتر مدیریت کیفیت می‌باشد. لازم به ذکر است در تهیه گزارشات تحلیلی مربوط به پایش فرآیندها، معیارهای اندازه‌گیری فرآیند می‌تواند مشابه با اهداف کیفی تدوین شده برای فرآیندها باشد که در این صورت گزارش یکسانی برای هر دو موضوع تهیه می‌گردد. تحلیل داده‌های معاونت و مدیریت‌ها بر اساس داده‌های حاصل از پایش فرآیندها یا پایش محصول، نتایج سنجش رضایت مشتری و نتایج ممیزی‌ها صورت می‌گیرد. انجام تحلیل داده‌ها در هر معاونت بر اساس نوع فرآیند و نوع محصول در دوره‌های زمانی متفاوت نظیر ۱ ماهه، ۳ ماهه، ۶ ماهه یا سالیانه صورت می‌پذیرد.

۸-۵ - بهبود

۸-۵-۱- بهبود مستمر

اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان با استفاده از خط مشی کیفیت، اهداف کیفیت، نتایج ممیزی تجزیه و تحلیل داده‌ها، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و بازنگری مدیریت، بررسی می‌شود. ارتقاء کمی و کیفی خدمات و محصولات سازمان یکی از اهداف مهم سیستم کیفیت است و این در حالی است که بهبود اجزاء و عناصر سیستم مدیریت کیفیت نیز خود در کانون توجه مدیران، معاونین، نماینده مدیریت و رئیس سازمان قرار دارد. در این میان نقش اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه برای اصلاح مسیر تعالی و بهبود بسیار پر رنگ است.

۸-۵-۲ و ۳ اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

در مراحل مختلف فعالیت‌های ارائه خدمات گاهی اتخاذ اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه برای اطمینان از انطباق فرآیندها و دستورالعمل‌ها ضروری است. اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در سازمان، بررسی و تجزیه و تحلیل اشکالات و گزارش آن‌ها را شامل می‌شود. اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه این سازمان در ارتباط با عناصر سه‌گانه محصول، فرآیند و مستندات در قالب روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه تعریف و مدون شده است

یادآوری ۱: در اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان زنجان هر تغییر در روش‌های اجرایی مدون ناشی از اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه اعمال و ثبت می‌گردد

یادآوری ۲: سوابق اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه به عنوان یکی از ورودی‌های سیستم بازنگری مدیریت مورداستفاده قرار می‌گیرد.