

PFA-FR-12/02	فرم ثبت و رسیدگی به شکایات	
صفحه: ۱ از ۲		

۱- دریافت شکایت	
نحوه دریافت نامه شکایت: ☐ نامه مکتوب ☐ دورنگار تاریخ دریافت شکایت:	
نام شکایت کننده:	نام و نام خانوادگی:
نوع ارتباط سازمان با شرکت پایش فراز البرز ☐ کارفرما ☐ سازمان قانونی ☐ غیره (ذکر شود).....	نشانی شکایت کننده:
شماره پرونده:	تلفن: دورنگار:
طرح موضوع شکایت:	
۲- صحنه گذاری شکایت	
آیا موضوع مطرح شده در قالب شکایات مرتبط با فعالیتهای بازرسی شرکت است؟ ☐ آری ☐ خیر آیا موضوع مطرح شده در قالب شکایات مربوط به مسئولی غیر از نهاد بازرسی میباشد؟ ☐ آری ☐ خیر آیا شکایت مطرح شده وارد می باشد؟ ☐ آری ☐ خیر در صورت مثبت بودن سوال: آیا آخرین وضعیت پرونده اجرایی پروژه / فعالیت نهاد بررسی شد؟ شرح مختصر موضوع شکایت و اطلاعات بدست آمده: تاریخ و امضاء مدیر فنی: آیا دریافت شکایات به اطلاع شکایت کننده رسیده است؟ ☐ آری ☐ خیر	
۳- تحقیق درباره شکایت	
آیا با بازرس درباره موضوع شکایت تشکیل جلسه و یا مذاکره شفاهی (تلفنی) صورت گرفت؟	

PFA-FR-12/02	فرم ثبت و رسیدگی به شکایات	
صفحه: ۲ از ۲		

آیا با کارفرما / متقاضی بازرسی / سازمان یا شخص شکایت کننده ارتباط برقرار شد؟		
تاریخ و امضاء مدیر فنی :	تاریخ و امضاء مدیر تضمین کیفیت :	تاریخ و امضاء مدیر عامل :
۴- تصمیم گیری درباره شکایت		
موضوع شکایت در جلسه مشترک مدیر عامل، مدیر فنی و مدیر تضمین کیفیت بررسی و نتایج و تصمیمات توافق اخذ شده به شرح زیر است:		
تاریخ و امضاء مدیر فنی :	تاریخ و امضاء مدیر تضمین کیفیت :	تاریخ و امضاء مدیر عامل :
۵- اقدامات انجام شده برای رفع شکایت		
فعالیت های انجام شده برای حل و فصل شکایت :		
آیا نتیجه بررسی و رسیدگی به شکایت به اطلاع شکایت کننده رسانده شده است؟ ☐ آری ☐ خیر آیا شکایت کننده از نحوه اقدامات انجام شده رضایت دارد؟ ☐ آری ☐ خیر تاریخ و امضاء مدیر تضمین کیفیت :		
نماینده محترم مدیریت : با توجه به حل و فصل نهایی شکایت مشتری ☐ / عدم حل و فصل نهایی شکایت مشتری ☐، موضوع شکایت و نتایج اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه و یا ممیزی داخلی را بایگانی نمایید ☐ در اولین جلسه بازنگری مدیریت، به منظور اتخاذ تدابیر عاجل مطرح کنید ☐. تاریخ و امضاء مدیر عامل:		