

پیش نویس

نظام نامہ کیفیت

موقوفہ فرهنگی ادب

معرفی موقوفه فرهنگی ادب :



## بخش اول : هدف و دامنه کاربرد

### هدف :

این نظامنامه خلاصه ای است از سیستم مدیریت کیفیت که در موقوفه فرهنگی ادب استقرار یافته و هدف از آن :

الف : برای استفاده در داخل سازمان ، به منظور اطلاع کارکنان از خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت موقوفه ، تسهیل در اجرای سیستم مدیریت کیفیت و راهنمای کارکنان به نحوه انطباق با الزامات ISO 9001:2000 و همچنین مبنای مدونی برای کنترل فعالیتهای مؤثر بر کیفیت و راهنمای ممیزان داخلی

ب : برای استفاده در خارج از سازمان ، برای اطلاع مشتریان و سایر ذینفعان از خط مشی کیفیت و سیستم مدیریت کیفیت موقوفه فرهنگی ادب و راهنمای ممیزان برای تعیین میزان انطباق با الزامات استاندارد ISO 9001:2000

### دامنه کاربرد :

نظام نامه کیفیت موقوفه فرهنگی ادب ، در بر گیرنده فعالیت های مؤثر بر کیفیت کلیه امور آموزشی و فرهنگی در ساعات رسمی و غیر رسمی ، از پیش دبستانی تا پیش دانشگاهی می باشد .

## بخش دوم : مراجع

سیستم مدیریت کیفیت که در این نظام نامه بیان شده است :

در راستای اهداف راهبردی موقوفه فرهنگی ادب ،

الزامات قانونی آموزش و پرورش ، آیین نامه اجرائی مدارس - 1379، مجموعه قوانین ، مقررات ، آیین نامه ها و بخشنامه های مدارس

غیر انتفاعی - 1383

و بر اساس الزامات استاندارد ایران ایزو 9001 - 1380 " سیستم های مدیریت کیفیت - نیازمندی ها " تهیه و تدوین گردیده است .

کلیه تعاریف و اصطلاحات مرتبط با مستندات ، منطبق با واژه نامه استاندارد ایران ایزو 9000 - 1380 " سیستم های مدیریت

کیفیت - اصطلاحات و تعاریف " می باشد .

## بخش سوم : تعاریف و اصطلاحات

علاوه بر استفاده از واژه ها و تعاریف ارائه شده در استاندارد ISO 9000- 2000 ( استاندارد ایران ، ایزو 9000 – 1380 ) واژه های

زیر در مجتمع فرهنگی ادب تعریف می شود :

**سازمان** : به موقوفه فرهنگی ادب و مقاطع تحصیلی آن اطلاق می گردد که در برخی مواقع به صورت سازمان یا به صورت

مجتمع فرهنگی ادب یا به صورت مجتمع و یا موقوفه نوشته می شود .

**مشتری** :

1- گروه فراگیران ( کلاس ، پایه ، دوره ) که دریافت کنندگان خدمات آموزشی و فرهنگی مجتمع فرهنگی ادب هستند .

2- گروه اولیا ی فراگیران ( کلاس ، پایه ، دوره ) به عنوان حامیان فراگیران . که به خاطر سازگاری و همسانی با واژگان استاندارد

ISO 9000 – 2000 منبهد به عنوان مشتری برون سازمانی تلقی می گردند و به صورت مشتری نوشته و خوانده می شود .

مشتریان داخلی همان افراد ، گروه ها ، واحدها و فرایندهای سازمانی هستند که جهت تحویل دهی خدمات به داد و ستد

داده ها و اطلاعات می پردازند و تحت شرایط قراردادی با مجتمع ادب همکاری می نمایند .

**خدمات** : مفهوم خدمات در مجتمع فرهنگی ادب ، همه ی فعالیت های آموزشی و فرهنگی و پشتیبانی را شامل می گردد که به

صورت چهره به چهره و یا به صورت محصولات نوشتاری ، صوتی و تصویری عرضه می گردند .

**خدمات فرهنگی** : فعالیت هایی که به منظور ایجاد تغییرات مطلوب در بینش ، رفتار ، مهارت و آگاهی های غیر رسمی فراگیران

ارائه می گردند .

**تامین کنندگان** : ممکن است بخشی یا تمامی خدمات و محصولات مورد نیاز مجتمع فرهنگی ادب برون سپاری شوند تا از طریق

تامین کنندگان مورد تایید ، تحت شرایط مشخص تامین گردند .

**محصول** : ایجاد تغییرات مطلوب در گروه فراگیران در زمینه ی بینش ، دانش ، مهارت ، رفتار

## بخش چهارم: سیستم مدیریت کیفیت

### 4-1 - الزامات عمومی :

سیستم مدیریت کیفیت مستقر در موقوفه فرهنگی ادب بر اساس الزامات بیان شده در استاندارد ایران - ایزو 9001: 1380 و همچنین بر مبنای خط مشی کیفیت که توسط مدیریت ارشد تهیه و تصویب شده، ایجاد شده است.

سیستم مدیریت کیفیت در قالب یک سری روش های اجرایی، دستورالعمل، آیین نامه، نمودار و جداول بیان شده است، که در این نظام نامه، ساختار کلی آن شرح داده شده است.

به منظور اجرای سیستم مدیریت کیفیت به نحو مطلوب و همچنین بهبود مداوم در اثر بخشی سیستم کیفیت موارد زیر در ساختار سیستم مدیریت کیفیت مد نظر قرار گرفته است:

1 - کلیه فرایندهای مورد نیاز برای سیستم مدیریت کیفیت و توالی و تعامل آنها در نمودار فرایندی موقوفه فرهنگی ادب در ضمیمه "ز" نظام نامه کیفیت مشخص شده اند.

2 - معیارها و شاخص های مورد نیاز به منظور اطمینان از مؤثر بودن عملیات و فرایندها و انجام کنترل های لازم تعیین و در ضمیمه "ط" نظام نامه مشخص می باشند.

3 - منابع مالی، انسانی و اطلاعات مورد نیاز برای انجام فرایندها و رسیدن به اهداف عملیاتی تامین می شود. و در شورای بازنگری مدیریت به منظور حصول اطمینان از دسترس بودن منابع، مورد بررسی و نظارت قرار می گیرد.

4 - به منظور بهبود مستمر، پایش، اندازه گیری و تحلیل فرایندها و شاخص های بیان شده در جدول ارتباطی خط مشی کیفیت مطابق با روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرایندها (به شماره PQ5) انجام می گیرد. و نتایج حاصله در شورای بازنگری مدیریت مورد بررسی قرار می گیرد.

5 - بررسی و انجام موارد فوق با مشارکت مربیان و کارکنان واحد، اولیاء و فراگیران در شوراهایی که به این منظور تشکیل می شوند انجام می پذیرند. ارتباطات و ماموریت های این شوراها در روش اجرایی روش کار شوراها (به شماره PQ7) مشخص گردیده است.

## 4 - 2 - الزامات مستند سازی

### 4-2-1- کلیات

به منظور اجرای سیستم مدیریت کیفیت در مجتمع فرهنگی ادب ، روش های اجرایی و دستورالعمل هائی تهیه و تدوین شده اند که سازگار با نیازمندیهای استاندارد ایران - ایزو 9001 (آبان 1380) و خط مشی کیفیت موقوفه می باشد. این روش های اجرایی و دستورالعمل ها با همکاری نماینده مدیریت در امور کیفیت و مسؤلان فرایند ها در مقاطع تحصیلی مرتبط تهیه شده اند و کلیه کارکنان مؤثر بر کیفیت مجتمع فرهنگی ادب پس از طی آموزش های لازم و آشنائی با سیستم مدیریت کیفیت ، ملزم به اجرای روش های اجرایی و دستورالعمل های مربوط به حیطه فعالیت های خود می باشند .

کلیه مستندات در فهرست روش های اجرایی در ضمیمه "الف" نظام نامه کیفیت آورده شده و یا در این نظام نامه به آنها ارجاع داده شده است . در موارد مقتضی در این روش های اجرایی به دستورالعمل و یا پیوست هائی ارجاع داده شده است که چگونگی انجام یک فعالیت را تشریح می نمایند .

به طور کلی مستندات تهیه شده در سیستم مدیریت کیفیت موقوفه فرهنگی ادب در بر گیرنده موارد ذیل می باشد :

الف - خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت

ب - نظام نامه کیفیت

ج - روش های اجرایی تدوین شده براساس نیازمندیهای استاندارد ایران ایزو 9001 (آبان 1380) شامل :

- روش اجرایی کنترل مدارک ( PQ1 )

- روش اجرایی کنترل سوابق ( PQ2 )

- روش اجرایی ممیزی داخلی ( PQ4 )

- روش اجرایی اقدام اصلاحی ، پیشگیرانه و بهبود ( PQ3 )

د - مستندات مورد نیاز به منظور اطمینان از برنامه ریزی اثر بخش ، انجام عملیات و کنترل فرایند ها

ه - سوابق خواسته شده در استاندارد ایران ایزو 9001 (آبان 1380)

### 4-2-2- نظام نامه کیفیت

به منظور تشریح و بیان ساختار کلی سیستم مدیریت کیفیت و همچنین بیان دامنه کاربرد و مسؤولیتها و اختیارات کارکنان مؤثر بر کیفیت و نشان دادن ارتباط میان سیستم مدیریت کیفیت موقوفه فرهنگی ادب و خواسته های استاندارد ایران ایزو 9001 (آبان 1380) این نظام نامه کیفیت تهیه و تدوین گردیده است و در آن به روش های اجرایی و دستورالعمل های مدون شده ارجاع داده

#### 4-2-3- کنترل مدارک

کلیه مدارک و مستندات مربوط به سیستم مدیریت کیفیت در موقوفه فرهنگی ادب از جمله روش های اجرایی و دستورالعمل ها طبق روش اجرایی کنترل مدارک ( PQ1 ) کنترل ، توزیع ، بازنگری ، اصلاح و نگهداری می شوند . اسناد و مدارک مربوط به سیستم مدیریت کیفیت ، تحت کنترل و نظارت نماینده مدیریت در امور کیفیت می باشد . تدوین بخش های مختلف نظام نامه زیر نظر نماینده مدیریت انجام می گیرد . تهیه ، تایید و تصویب نظام نامه ، روش های اجرایی و دستورالعمل ها توسط افراد مجاز که در روش کنترل مدارک ذکر شده است انجام می شود .

فهرست روش های اجرایی ، دستورالعمل ها ، فرم ها وجداول ، سایر مستندات و لیست گیرندگان در ضمائم " الف ، ب ، ج ، د " آورده شده است .

#### 4-2-4- کنترل سوابق

سوابق کیفیت در موقوفه فرهنگی ادب به منظور فراهم آوردن شواهد انطباق با الزامات و اجرای اثر بخش سیستم مدیریت کیفیت ایجاد شده برقرار نگهداشته می شود .

نحوه ی شناسائی ، ثبت ، نگهداری ، دسترسی ومسؤول تعیین تکلیف کلیه سوابق در روش اجرایی کنترل سوابق ( PQ2 ) شرح داده شده است .

کلیه سوابق پس از اتمام مدت نگهداری فاقد اعتبار می باشد ودر بایگانی راکد نگهداری و یا معدوم می شود .

## 5- مسؤولیت مدیریت

### 5-1- تعهد مدیریت

مدیریت ارشد موقوفه فرهنگی ادب متعهد به توسعه و بهبود سیستم مدیریت کیفیت و همچنین برآورده ساختن هر چه بهتر خواسته ها و نیازمندیهای مشتری می باشد و به این منظور فعالیت های زیر را انجام می دهد :

الف - ارتقای فرهنگ کیفیت و ایجاد باور در سازمان به منظور درک اهمیت انطباق خدمات ارائه شده با نیازمندی های مشتری و الزامات قانونی

ب - تعیین خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت

ج - برگزاری جلسات بازنگری مدیریت

د - حصول اطمینان از فراهم و در دسترس بودن منابع لازم به منظور برقراری و بهبود سیستم مدیریت کیفیت

ه - تعیین نماینده مدیریت و تفویض اختیارات لازم و کافی به وی و ارکان سازمان

### 5-2- مشتری مداری

مشتریان مجتمع فرهنگی ادب شامل گروه های زیر می باشند :

1- گروه فراگیران ( کلاس ، پایه ، دوره ) به عنوان دریافت کنندگان خدمات فرهنگی و آموزشی

2- گروه اولیا ( کلاس ، پایه ، دوره ) به عنوان حامیان فراگیران و دریافت کنندگان خدمات فرهنگی و آموزشی

مدیریت ارشد مجتمع فرهنگی ادب به عنوان یک اصل معتقد می باشد که بقا و ارتقای مجتمع وابسته به مشتریان و درک و برآورده نمودن نیاز های حال و آینده آنان می باشد. از این رونمایندگی مدیریت ماموریت دارد به هر طریق ممکن و شایسته با همکاری شورای طرح و برنامه و دیگر شوراها و واحد ها طبق روش اجرایی کار شوراها ( PQ7 ) در تعیین و تحقق نیاز مندیهای مشتریان تلاش نماید، و بر اندازه گیری رضایت مشتریان و تحلیل و بهبود آن نظارت نماید. درک خط مشی کیفیت و متعهد بودن به آن در برنامه ها و فعالیت ها مورد نظر مدیریت ارشد مجتمع می باشد.



## 5-3 خط مشی کیفیت

الف - چشم انداز موقوفه فرهنگی ادب

" ما می خواهیم ، سازمانی اخلاق گرا و یادگیرنده ، فعال و مؤثر در رشد و تعالی و رستگاری انسان ها ، باشیم . "

ب - ارزش های مشترک

مدیریت موقوفه فرهنگی ادب به ارزش های مشترک به شرح زیر پای بند می باشد و فعالیت های خود را بر پایه این ارزش ها تنظیم و اجرا می نماید .

- کرامت انسانی
- وفای به عهد
- جامع نگری و اخلاق
- میانه روی و اقتصاد
- تشخیص کار درست و انجام درست کار
- کار جمعی همراه با احترام متقابل
- بهبود مستمر و برنامه ریزی شده کیفیت

ج - خط مشی کیفیت

موقوفه فرهنگی ادب با هدف مؤثر بودن در راه رشد و تعالی و رستگاری انسان ها در پرتو همکاری و مشارکت مؤثر در محیط کاری دوستانه و آرام و با تأمین به موقع منابع مورد نیاز برای فراگیران خدمات آموزشی و فرهنگی عرضه می نماید .  
خط مشی کیفیت با توجه به ارزش های مشترک موقوفه فرهنگی ادب و همسو با الزامات استاندارد ایزو 9001 - 2000 مشتمل بر چهار اصل زیر تنظیم گردیده است :

1. درک و تأمین نیازها و انتظارات آموزشی و پرورشی فراگیران .
  2. انجام اقدامات برنامه ریزی شده برای ارتقای آگاهی ، شایستگی و وفاداری کارکنان ، مربیان و مدیران که از با ارزش ترین منابع می باشند .
  3. برقراری ارتباط مؤثر با اولیا و تأمین کنندگان و سایر گروه های ذینفع در تربیت درخور فراگیران .
  4. بهبود مداوم اثربخشی فرآیندها همراه با اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه .
- مدیران ارشد موقوفه فرهنگی ادب پای بندی و تعهد خود را نسبت به رعایت اصول خط مشی اعلام می دارند و این اصول را در تعیین اهداف کیفی ، اجرای برنامه ها و فعالیت های خود و واحد های مربوطه بکار می گیرند .

## 5-4 طرح ریزی

### 5-4-1 اهداف کیفیت

در راستای نیل به چشم انداز موقوفه فرهنگی ادب ، رعایت ارزش های مشترک و حصول اطمینان از تحقق خط مشی کیفیت ، اهداف کیفی تهیه شده است ، در جدول ارتباطی خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت درج گردیده است ، و نیز شاخص هایی به منظور اندازه گیری این اهداف در حوزه های مرتبط و در مقاطع و واحدها در نظر گرفته شده است . این جدول در صورت نیاز مورد بازنگری قرار می گیرد .

در جدول ارتباطی خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت و شاخص های مربوطه طبق پیوست " ط " همخوانی اهداف با خط مشی منعکس شده است .

### 5-4-2 طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت

طرح ریزی فرایندها طی کار گروهی در قالب شورای مدرسه و شوراهای زیر مجموعه آن با توجه به اهداف و موارد بیان شده در بند ( 1-4 ) این نظام نامه انجام می پذیرد . نماینده مدیریت بر طرح ریزی فرایندها و حفظ انسجام و یک پارچگی سیستم نظارت دارد .

## 5-5- مسؤولیتها، اختیارات، انتقال اطلاعات

### 5-5-1- مسؤولیتها و اختیارات

نمودار سازمانی موقوفه فرهنگی ادب در پیوست (و) این نظام نامه آورده شده است ، مسؤولیت ها و اختیارات مدیران و کارکنان مؤثر بر کیفیت به گونه ای توسط مدیریت ارشد تعیین گردیده که مریبان بتوانند انتظارات و نیاز های فراگیران را برآورده ساخته و در جلب رضایت آنها و اولیای آنها کوشا باشند . این مسؤولیت ها به شرح ذیل می باشد .

#### مدیر عامل :

- سازماندهی ، تامین منابع لازم ، هدایت و نظارت برای تحقق اهداف کیفی ، با توجه به خط مشی کیفیت و نظام نامه مصوب
- حصول اطمینان از تعریف ، تعیین ، تدوین و ابلاغ شرح مسؤولیتها و اختیارات سازمانی به افراد و گروه های ذیربط در مقاطع و ستاد .
- حصول اطمینان از تعیین رضایت گروه های ذینفع درون و برون سازمانی و برنامه ریزی برای افزایش آن .
- حصول اطمینان از یکپارچگی و همگرایی کل سازمان و سیستم مدیریت کیفیت .
- حصول اطمینان از استخدام و به کارگیری کارکنان با صلاحیت ، و برنامه ریزی برای ارتقای آگاهی ، شایستگی و وفاداری

آنان و تنظیم قرارداد ها ، متناسب با انتظارات فوق

#### مدیر تعالی :

- نظارت و پیگیری تحقق اهداف کیفی
- تدوین و بازنگری نظام نامه و مستندات اجرایی
- ارزیابی میزان مؤثر بودن سیستم کیفیت از طریق ممیزی های داخلی
- پیگیری عدم اطباق ها تا رفع کامل آنها
- نظارت بر اجرای صحیح روش های اجرایی و دستورالعمل های تهیه شده ، از طریق مسؤولان فرایند ها
- نظارت بر انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مورد نیاز در واحدها و مقاطع

#### مسؤول خدمات پشتیبانی :

- مالی
- خرید
- پیمانکاران
- خدمات فنی

#### مسؤول خدمات توسعه منابع انسانی :

- استخدام
- آموزش

- رفاه
- ارزیابی عملکرد

#### مدیر مقطع :

- جذب و نگهداری نیروی انسانی با صلاحیت برای مقطع تحصیلی طبق روش اجرایی مربوط
- مشارکت در پذیرش و ثبت نام فراگیران مقطع تحصیلی طبق روش اجرایی مربوط
- مشارکت در تامین منابع مالی مورد نیاز مقطع تحصیلی طبق روش اجرایی مربوط
- ابلاغ مسؤولیت ها و اختیارات و ارزیابی عملکرد مستمر کارکنان مقطع تحصیلی
- برنامه ریزی و تامین شرایط و امکانات لازم و نظارت دقیق بر اجرای اثر بخش فعالیت های آموزشی و پرورشی و فوق برنامه های مقطع تحصیلی طبق روش های اجرایی مربوط
- تایید نیازهای آموزشی کارکنان و مشارکت در اجرای اثربخش آنها در مقطع تحصیلی طبق روش اجرایی مربوط
- برنامه ریزی و نظارت دقیق بر برقراری ارتباط مؤثر با اولیای فراگیران در جلسات خصوصی و عمومی و پیگیری توافقات بعمل آمده ، رفع نگرانی ها و افزایش میزان مشارکت و سطح رضایتمندی آنان
- تحقق خط مشی، ارزشهای مشترک، برنامه و بودجه، نمودار سازمانی. امور شورا ها و سایر بیانیه های مصوب موقوفه فرهنگی ادب ، در مقطع تحصیلی
- رعایت مقررات و قوانین کشوری و مقررات اجرایی مندرج در " آیین نامه های اجرایی مدارس " و بخشنامه ها و دستورالعمل های " صادره از " منطقه ی چهار "
- مشارکت در استقرار و بهبود سیستم مدیریت کیفیت در مقطع تحصیلی طبق نظام نامه مصوب
- توسعه و استقرار فرهنگ خود ارزیابی در فضایی شفاف ، مسؤولیت پذیری و پاسخگویی

#### معاون ( مسؤول امور ) :

- تهیه و پیشنهاد شناسنامه نیازهای آموزشی / فرهنگی فراگیران
- سازماندهی و هدایت معلمان راهنما و مربیان برای تحقق اهداف آموزشی / فرهنگی
- پیش بینی منابع مورد نیاز و پی گیری برای تامین آنها
- نظارت بر شناسائی نیازهای فراگیران و برنامه ریزی آموزشی / فرهنگی فردی و گروهی
- نظارت بر اجرا و ارزشیابی و ثبت نتایج فعالیت های آموزشی / فرهنگی فراگیران
- ارزیابی فعالیت های آموزشی / فرهنگی مدرسه
- نظارت و هماهنگی در فعالیت های مرتبط با اولیا
- نظارت بر ثبت تجربیات موفق یا نا موفق و استخراج نکات راهنما برای بهبود برنامه ریزی و اجراهای بعدی

#### معلم راهنما :

- شناسائی نیازهای فراگیران و انتظارات اولیا
- برنامه ریزی مناسب برای تحقق اهداف آموزشی و پرورشی فردی و گروهی
- نظارت بر اجرای فعالیت های آموزشی و فرهنگی
- ارزشیابی و ثبت اقدامات انجام شده ، نتایج و تغییرات آموزشی و فرهنگی فراگیران در دفتر وارائه کارنمای فراگیران
- توجه و ایجاد هماهنگی سایر مربیان با اهداف ، برنامه ها ، اصول اجرائی، و ارزشیابی فعالیت های آموزشی و فرهنگی
- توجه به نقطه نظرات فراگیران و اولیا و مربیان و افزایش میزان رضایت آنان
- به روز آوری پرونده های فراگیران

#### مسئول فرایند :

- برنامه ریزی و زمان بندی انجام مراحل فرایند
- نظارت و پیگیری انجام صحیح و به موقع مراحل فرایند و ثبت داده های واقعی
- پیگیری اقدام اصلاحی و پیشگیرانه مورد نیاز
- ارائه گزارش پایش فرایند و محاسبه و تحلیل شاخص های مربوطه
- تسلط به وضعیت فرایند و پاسخگو بودن در زمان ممیزی ها
- ارائه پیشنهاد تغییر ، اصلاح و ایجاد مدرک جدید در صورت لزوم
- توجه همکاری که در انجام مراحل فرایند به نحوی مشارکت دارند و ارزشیابی میزان همکاری آنها

#### 5-5-2- نماینده مدیریت

مدیریت موقوفه فرهنگی ادب نماینده تام الاختیار خود را در امور مربوط به استقرار و اجرای سیستم مدیریت کیفیت منصوب نموده است و حدود مسؤولیت ها و اختیارات ایشان به شرح زیر می باشد :

- حصول اطمینان از ایجاد ، اجرا و برقراری مؤثر فرایند های مورد نیاز و منطبق بر الزامات استاندارد سیستم مدیریت کیفیت
- ایران ایزو 9001 : 1380

- گزارش دهی عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و پیشنهاد هرگونه نیازمندی برای بهبود به مدیریت از طریق جلسات بازنگری مدیریت
- نظارت و پیگیری ارتقا آگاهی ها و تبادل اطلاعات مؤثر بر کیفیت در کل سازمان

- پیگیری تامین منابع مورد نیاز اسقرار و نگه داری سیستم مدیریت کیفیت و هماهنگی با سایر مدیران در زمینه اجرای سیستم کیفیت

### **5-5-3- انتقال اطلاعات در درون سازمان**

#### **الف - ارتباطات سازمانی**

نمودار ارتباطات سازمانی طبق پیوست " و " با عنوان نمودار سازمانی موقوفه فرهنگی ادب می باشد و توسط مدیریت ارشد تصویب شده است . هم چنین شرح وظایف ، مسؤولیت ها و اختیارات هریک از ارکان سازمان مشخص شده است .

مسؤولان فرایند ها ، مسؤولیت هماهنگی و تبادل اطلاعات مسائل مربوط به سیستم کیفیت در حوزه کاری خود با نماینده مدیریت و مدیریت تعالی بر عهده دارند .

مسائل و موضوعات مطرح شده توسط مسؤولان فرایند ها بنا به ماهیت و اهمیت در شورای مدرسه ، شورای طرح و برنامه و یا شورای بازنگری مدیریت مطرح و مورد بررسی و تحلیل قرار می گیرد ( PQ7 ) و اقدامات لازم مشخص و از طریق نماینده مدیریت به مسؤولان مرتبط اعلام می گردد .

#### **ب - انتقال اطلاعات بین واحد ها**

تبادل اطلاعات بین واحد های مختلف از طریق فرم ها و صورتجلسات انجام می گیرد که طبق روش اجرایی کنترل مدارک تحت کنترل می باشد .

تبادل اطلاعات با اولیا و فراگیران علاوه بر شورای فراگیران و انجمن اولیا و مربیان از طریق سایت اینترنتی موقوفه فرهنگی ادب انجام می پذیرد .

#### **ج - گردش اطلاعات**

گزارش های فرایند ها و سایر گزارش های مدیریتی که برای تصمیم سازی سازمان مورد نیاز می باشد در گزارش عملکرد سیستم مدیریت کیفیت در نظر گرفته شده است و نماینده مدیریت برچگونگی گردش اطلاعات نظارت دارد .

### **5-6- بازنگری مدیریت**

#### **5-6-1- کلیات**

جلسات بازنگری مدیریت به منظور حصول اطمینان از به اجرا در آمدن و اثر بخش بودن سیستم مدیریت کیفیت و هم چنین بررسی ضرورت تغییر یا اصلاح سیستم از نظر خط مشی و اهداف کیفیت تشکیل می شوند

این جلسات در دو سطح "مقاطع تحصیلی" برای فرایند های اصلی و "مجتمع فرهنگی" برای فرایند های پشتیبانی و مدیریتی در دوره های زمانی شش ماهه با حضور مدیر عامل ، نماینده مدیریت در سیستم مدیریت کیفیت ، مدیران مقاطع ، مدیران واحد ها و مسؤولان فرایند ها- تشکیل می گردد و نتایج این جلسات ، در صورت جلسات بازنگری مدیریت ثبت شده و توسط نماینده مدیریت به واحد ها ابلاغ و تا حصول نتیجه پیگیری می شود .

### **5-6-2- درونداد بازنگری**

درونداد های بازنگری مدیریت که طی گزارش عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و توسط نماینده مدیریت ارائه می شود عبارتند از :

1. نتایج ممیزی ها
2. بازخور از مشتریان - نتایج نظرسنجی های اولیا ، فراگیران ، کارکنان و شکایت های داخلی و بیرونی
3. عملکرد فرایند ها و انطباق خدمت
4. وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
5. اقدامات پیگیرانه مربوط به بازنگری های قبلی مدیریت
6. تغییراتی که می تواند بر سیستم مدیریت کیفیت تاثیر بگذارد
7. توصیه هایی برای بهبود

### **5-6-3- برونداد های بازنگری**

نتایج بررسی های انجام شده در جلسات بازنگری مدیریت شامل تصمیم گیری ها، پیگیری ها ، و اقدامات در زمینه موارد ذیل می باشد :

- الف - بازنگری در بیانیه ها ، اهداف ، ارکان سازمان و بهبود اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت و فرایند های آن
- ب - بازنگری و بهبود محصول و افزایش رضایتمندی ذینفعان
- ج - تامین منابع مورد نیاز

## **6- مدیریت منابع**

### **6-1- تامین منابع**

مدیران مقاطع و واحد ها به منظور برقراری سیستم مدیریت کیفیت و بهبود مستمر اثر بخشی سیستم و هم چنین افزایش رضایتمندی ذینفعان ، مسؤولیت شناسایی و ارائه طرح های بهبود و پیشنهاد منابع ، از طریق شورای مدرسه و واحد را دارند و

## 6-2-2- منابع انسانی

### 6-2-1- کلیات

در موقوفه فرهنگی ادب همه کارکنان مؤثر بر کیفیت دارای تخصص و مهارت های لازم برای انجام امور محوله می باشند. به منظور روزآمد کردن آگاهی ها و ارتقای دانش و مهارت کارکنان، واحد توسعه منابع انسانی مسؤولیت برنامه ریزی آموزشی و پیگیری انجام دوره های آموزشی لازم را با هماهنگی مدیران مقاطع بر عهده دارد.

### 6-2-2- شایستگی، آگاهی و آموزش

الف - شرایط احراز مشاغل مؤثر بر کیفیت از نظر تحصیلات، تجربه، مهارت و قابلیت ها تعیین گردیده و متقاضیان در بدو استخدام توسط مدیر ذیربط مورد ارزیابی قرار می گیرند و در صورت نیاز برای آن ها درخواست آموزش قبل و یا حین خدمت خواهد شد.

ب - شایستگی کارکنان مؤثر بر کیفیت در شورای مدرسه و با توجه به نتایج به دست آمده از روش اجرائی سنجش و ارزیابی ( PE1 ) مورد ارزیابی قرار می گیرد و نتایج حاصله در شورای طرح و برنامه مطرح و تصمیم گیری لازم انجام خواهد شد.

ج- به منظور تامین نیاز های آموزشی و هم چنین ارزیابی اثر بخشی آموزش های انجام شده به شرح زیر عمل می شود:  
آموزش در موقوفه فرهنگی ادب با هدف توانمند سازی کارکنان، به خصوص مدیران، مسؤولان و مربیان در ایجاد تغییرات مطلوب در فراگیران از طریق برنامه ریزی و اجرای فعالیت های آموزشی و فرهنگی با مشارکت فراگیران و اولیای آن ها انجام می پذیرد.

مسؤولیت انجام نیاز سنجی آموزشی، برنامه ریزی سالیانه، اجرای دوره های آموزشی، و تعیین اثر بخشی برنامه های آموزشی هم چنین بالابردن آگاهی کارکنان از ارتباط و اهمیت فعالیت هایشان و تاثیر آن در دست یابی به اهداف کیفی، با مسؤول خدمات توسعه منابع انسانی است که با همکاری و مشارکت مدیران مقاطع و واحد ها انجام می گیرد.

پرونده های آموزشی کارکنان مؤثر بر کیفیت طبق روش اجرائی ( PT1 ) در واحد توسعه منابع انسانی نگه داری می شود



## 6-3 - زیر ساخت

زیر ساخت مورد نیاز برای دستیابی به اهداف یا الزامات قانونی، به شرح ذیل تعیین و فراهم گردیده است :

**الف: فضاهای آموزشی مقاطع مجتمع فرهنگی ادب** طبق ضوابط و شاخص های اعلام شده توسط وزارت آموزش و پرورش به

شرح زیر در نظر گرفته شده است :

مساحت زمین : سرانه زمین : سرانه محوطه :

مساحت زیر بنا : سرانه زیر بنا :

تعداد کلاس:

اختصاص فضاهای مناسب برای کلاس های درس ، کتابخانه ، آزمایشگاه ، سایت کامپیوتر ، نمازخانه ، بهداشت ، ورزش ، سرویسهای بهداشتی فراگیران و معلمین ، موتور خانه ، فضاهای ارتباطی امور اداری ، آبدارخانه و غذاخوری ، همچنین در کلیه فضا های مجتمع ، شرایط روشنایی ، تهویه و ایمنی به صورت مناسب تامین بوده و شرایط مندرج در مجموعه قوانین ، مقررات ، آیین نامه ها و بخشنامه های مدارس غیر انتفاعی ( R2 )

مراعات گردیده است .

**ب: تجهیزات ( سخت افزاری و نرم افزاری ) شامل :**

تجهیزات آزمایشگاهی ، کتب و سایر منابع آموزشی ، وسائل صوتی و تصویری ، سایت و شبکه کامپیوتری ، دستگاه های تایپ و تکثیر با خدمات تعمیر و نگهداری آنها

**ج: خدمات پشتیبانی**

خدمات پشتیبانی از جمله : آب ، برق ، گاز ، تلفن ، پیک ، حمل و نقل ، تعمیرات فنی و... فراهم و در دسترس بوده و امور پشتیبانی بر انجام صحیح و به موقع خدمات درخواست شده نظارت نموده و در صورت نیاز از خدمات تامین کنندگان بیرون از مجتمع نیز استفاده می نماید .

هرگونه نیاز به تامین یا اصلاح موارد مرتبط با زیر ساخت ها که در بالا اشاره شد توسط مدیران مقاطع یا واحد ها به امور پشتیبانی منعکس می شود تا نسبت به ایجاد شرایط مناسب اقدام شود .

## 6 - 4 - محیط کار

مجتمع فرهنگی ادب ، محیط کاری مناسبی را از نظر نور ، صدا ، تهویه ، فضا و وسائل کار برای انجام امور آموزشی ، فرهنگی ، اداری ، مالی و خدمات برای فراگیران ، مربیان و کارکنان خود فراهم نموده است . هر سال یک بار توسط امور پشتیبانی از کلیه فضاها بازدید شده و در صورت نیاز به اصلاح اقدام لازم را بعمل خواهد آورد . و گزارش بررسی سالیانه را به مدیریت ارائه خواهد داد .



## 7- تحقق محصول

### 7-1- طرح ریزی برای تحقق محصول

چگونگی طرح ریزی و توسعه فرایندهای تحقق محصول توسط شورای طرح و برنامه و با مشارکت شوراهای مدرسه و زیر مجموعه‌های آن‌ها انجام می‌پذیرد و نتایج حاصله به صورت طرح‌های فوق برنامه در موقع ثبت نام، مورد قبول اولیای فراگیران قرار می‌گیرد. مراحل در نظر گرفته شده شامل موارد ذیل می‌باشد:

1. تهیه و تدوین برنامه‌های اجرایی برای تامین نیازهای اعلام شده توسط مربیان، بازنگری و تایید آن‌ها توسط معاونین

ذیربط پس از بررسی در دپارتمان‌های مربوط

2. اجرای برنامه‌های آموزشی و فرهنگی توسط معلمان و مربیان

3. میزان تغییرات حاصله‌ی گروه فراگیران، در اثر اجرای برنامه‌های آموزشی و فرهنگی اجرا شده توسط معلم راهنما تعیین

و تحلیل می‌گردد و توسط شورای مدرسه مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مسئولیت نظارت و پیگیری انجام مراحل فوق با مسؤول فرایند "خدمات آموزشی" و "خدمات فرهنگی" مدرسه است.

سوابق لازم ایجاد می‌شود و مطابق روش اجرایی کنترل سوابق، تحت کنترل می‌باشد.

### 7-2- فرایندهای مرتبط با مشتری

#### 7-2-1- شناسایی نیازمندی‌های مرتبط با محصول

پذیرش و ثبت نام هر فراگیر بر مبنای امکان پاسخگویی به نیازمندی‌های تدوین شده در خصوص آن فراگیر با ویژگی‌های خاص می‌باشد. مسئولیت کنترل، هماهنگی، نظارت و اطمینان از شناسایی ویژگی‌های فراگیران با مسؤول فرایند پذیرش و ثبت نام می‌باشد.

انتظارات مدرسه، بر مبنای اهداف کیفی و نیازمندی‌های تدوین شده، و انتظارات تصریحی اولیا و فراگیر در زمان قطعی شدن ثبت نام مطرح و مورد پذیرش طرفین قرار خواهد گرفت. انتظارات تلویحی اولیا و فراگیران با توجه به الزامات قانونی و دانش و تجربه مدرسه تعیین می‌شوند.

### 7-2-2 - بازنگری نیازمندی های مرتبط با محصول

به منظور حصول اطمینان از امکان تامین نیازمندی های تعیین شده ، قبل از شروع سال تحصیلی برنامه های مورد نظر برای تامین نیازمندی ها توسط همه معلمان اصلی و فوق برنامه تهیه و اعلام می شود و در صورتی که با برنامه های اعلام شده امکان تامین نیازها نباشد با پیشنهاد مدیر مدرسه بازنگری لازم در نیازها یا برنامه ها توسط شورای مدرسه انجام می گیرد و پس از تایید مدیر مدرسه و تصویب مدیر عامل اعمال می گردد .

### 7-2-3 - ارتباط با مشتری

تبادل اطلاعات با فراگیران در مورد برآورده شدن انتظارات آن ها و نحوه مشارکت در امور مدرسه از طریق معلمان راهنما و شورای فراگیران انجام می گیرد .

تبادل اطلاعات با اولیا ی فراگیران توسط مدیر مدرسه ویا نمایندگان ایشان به صورت خصوصی و عمومی انجام می گیرد و شامل موارد زیر می گردد :

1. آشنایی با شرایط و فعالیت های آموزشی و فرهنگی مدرسه
2. مشارکت در امور مدرسه از طریق تشکیل انجمن اولیا و مربیان مدرسه
3. رسیدگی به وضعیت آموزشی و فرهنگی فراگیر
4. آموزش و آشنایی با مسائل تربیتی فراگیران
5. هماهنگی با امور اجرایی مدرسه
6. هماهنگی و همکاری در امر یادگیری فراگیران
7. نظر خواهی و تعیین میزان رضایتمندی از فعالیت های مدرسه

## 7-3- طراحی و تکوین

در موقوفه فرهنگی ادب، ایجاد تغییرات لازم در طراحی خدمات آموزشی و فرهنگی و نحوه ارائه آن ها، در محدوده ی اختیاراتی است که اصول، ضوابط و مقررات مصوب آموزش و پرورش برای مدارس غیر انتفاعی مشخص کرده است و به شرح زیر تدوین، تایید، تصدیق و تصویب می گردد:

1. تدوین نیازمندی های محصول ( تغییرات مطلوب در گروه فراگیران ) توسط معاونین مدرسه، بازنگری و تایید آن ها

توسط مدیر مقطع پس از بررسی در شورای مدرسه، تصدیق و تصویب و ابلاغ آن ها توسط مدیر عامل پس از بررسی در

شورای طرح و برنامه موقوفه

2. پیشنهاد ایجاد فرایند جدید توسط مدیر مقطع پس از بررسی شورای مدرسه، تصویب توسط مدیر عامل پس از بررسی

شورای طرح و برنامه

3. معیار های پذیرش تغییرات مطلوب گروه فراگیران، در اثر اجرای برنامه های آموزشی و فرهنگی توسط شورای مدرسه

تعیین و توسط شورای طرح و برنامه تایید و توسط مدیر عامل ابلاغ می گردد.

موارد فوق قبل از شروع سال تحصیلی جدید مورد بازبینی قرار می گیرد، و در صورت ضرورت تغییر در بین سال تحصیلی مراتب

توسط مدیر عامل اعلام خواهد شد.

نیازمندی های طراحی شامل موارد زیر می شود:

1. بیانیه های راهبردی موقوفه فرهنگی ادب شامل خط مشی کیفیت، اهداف کیفی و مأموریت ها،

2. اصول، ضوابط و مقررات مصوب آموزش و پرورش برای مدارس غیر انتفاعی

3. نتایج به دست آمده از مطالعات و تحلیل تجربیات سال های گذشته

## 7-4- خرید

روش خرید در سیستم کیفیت موقوفه فرهنگی ادب به منظور اطمینان از تهیه به موقع و مناسب مواد، منابع و تجهیزات آموزشی و کمک آموزشی مطابق با درخواست انجام شده، هم چنین اطمینان از توانمندی پیمانکاران فرعی برای انجام خدمات برونسپاری شده، مطابق روش اجرائی خرید (PPE1) اجرا می گردد. نگرانی اطلاعات خرید و دریافت تایید انطباق مواد و خدمات فراهم شده با درخواست اولیه بر عهده مسؤول خدمات پشتیبانی می باشد.

## 7-5- تدارک و ارائه خدمات

### 7-5-1- کنترل تدارک و ارائه خدمات

ارائه خدمات شامل فرایند های خدمات آموزشی و خدمات فرهنگی می باشد که این فرایند ها تحت شرایط ذیل با مسؤولیت مدیر مقطع تحصیلی به اجرا در می آیند:

1. دریافت ضوابط و مقررات قانونی از آموزش و پرورش
2. تعیین ضوابط و ملاحظات اجرائی و ارزشیابی و هماهنگی آموزشی و فرهنگی در شورای مدرسه و شورای معلمان
3. تامین منابع آموزشی و وسائل و تجهیزات کمک آموزشی مناسب و مورد نیاز
4. تدوین روش ها و دستورالعمل های اجرائی مورد نیاز و نظارت بر اجرای صحیح آن ها توسط مسؤولان فرایند ها
5. ارائه برنامه های بهبود و نظارت بر اجرای آن ها طبق برنامه
6. انجام پذیرش و ثبت نام فراگیران طبق روش اجرائی مربوطه توسط مسؤول فرایند
7. تعیین رضایتمندی ذینفعان از خدمات ارائه شده

### 7-5-2- صحت گذاری فرایند های ارائه خدمات

چون فرایند های آموزشی و فرهنگی طبق ضوابط و مقررات آموزش و پرورش می باشد، نتایج حاصله در گروه فراگیران مورد پایش و ارزشیابی مستمر قرار می گیرد، این بند در موقوفه کاربرد ندارد.

### 7-5-3- شناسائی و ردیابی

شناسائی و ردیابی تغییرات حاصله در گروه فراگیران ، از طریق ثبت نتایج خدمات آموزشی و فرهنگی ارائه شده به فراگیران وهم چنین توافقات انجام شده با اولیا در پرونده تحصیلی فراگیران انجام می گیرد و مسؤولیت آن با مدیر مقطع تحصیلی است .

### 7-5-4- دارائی مشتری

فراگیران و وسایل آن ها به عنوان دارائی های مشتریان از نظر ایمنی و بهداشت تحت نظارت نظامت و مربیان مدرسه بوده واز آن ها حفاظت و مراقبت به عمل می آید . هم چنین فراگیران توسط مدرسه بیمه حوادث می باشند .

### 7-5-5- حفاظت از محصول

چون خدمات آموزشی و فرهنگی هم زمان با ارائه توسط فراگیر دریافت می شود ، بنا براین انبارش و محافظت از محصول در موقوفه مورد ندارد .

### 7-6- کنترل وسایل پایش و اندازه گیری

سنجش و ارزشیابی به منظور حصول اطمینان از انطباق تغییرات مطلوب گروه فراگیران با اهداف تعیین شده ، برطبق روش اجرائی (دبستان PE1) انجام می شود . سؤالات آزمون ها نیز سالیانه بر اساس معیار های مربوطه مورد ارزیابی کارشناسان مربوطه در آموزش و پرورش قرار می گیرد ، واز توصیه های آن ها در آزمون های بعدی استفاده می شود . هم چنین در صورت نیاز معلمان روش های جدید تر و مؤثر تر ارزشیابی را آموزش می بینند .

### 8- اندازه گیری ، تحلیل و بهبود

#### 8-1- کلیات

به منظور حصول اطمینان از انطباق تغییرات مطلوب گروه فراگیران با اهداف تعیین شده ، انطباق فعالیت های سیستم مدیریت کیفیت با طرح کیفیت و بهبود مداوم و اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت ، فعالیت های اندازه گیری ، تحلیل و بهبود مطابق روش های اجرائی " اقدام اصلاحی ، پیشگیرانه و بهبود " ، " پایش و کنترل فرایند ها " ، " کارشورا ها در سیستم کیفیت " ، " ممیزی داخلی " و " بازنگری مدیریت " طرح ریزی شده و اجرا می گردند . در این برنامه ها در صورت نیاز از فنون آماری استفاده می شود .

#### 8-2- پایش و اندازه گیری

##### 8-2-1- رضایت مشتری

پایش و اندازه گیری رضایت اولیا ، فراگیران ، مربیان ، کارکنان و مسؤولان به عنوان مشتریان داخلی و خارجی یکی از عوامل مهم در بررسی کارائی سیستم مدیریت کیفیت در برآورده ساختن نیازمندی ها و انتظارات مشتریان می باشد . این امر از طریق تکمیل

### 8-2-2- ممیزی داخلی

به منظور بیان چگونگی برنامه ریزی و اجرای ممیزی داخلی در موقوفه فرهنگی ادب روش اجرائی " ممیزی داخلی " تهیه گردیده است تا بتوان میزان انطباق فرایندها و فعالیتها را با ترتیبات برنامه ریزی شده تعیین نمود .

ممیزی داخلی توسط تیم ممیزی آموزش دیده و مجرب تحت نظارت نماینده مدیریت در سیستم مدیریت کیفیت انجام می گیرد .  
ممیزی های داخلی بر اساس برنامه زمانبندی و هم چنین چک لیست های ممیزی انجام می شوند نتایج این ممیزی ها در گزارش ممیزی داخلی ثبت شده و مورد بررسی و تایید نماینده مدیریت قرار می گیرند . در صورت مشاهده هرگونه عدم مطابقت در سیستم مدیریت کیفیت ، اقدام اصلاحی به مقطع یا واحد ممیزی شونده پیشنهاد شده و مدیر مربوط مسؤول رفع مغایرت و انجام اقدام اصلاحی مناسب و مؤثر می باشد .

نتایج انجام ممیزی های داخلی در جلسات بازنگری مدیریت مطرح می شوند تا در صورت لزوم اقدامات مناسب برای بهبود سیستم مدیریت کیفیت تعیین گردد و نماینده مدیریت مسؤول پیگیری انجام اقدامات تعیین شده می باشد .

### 8-2-3- پایش و اندازه گیری فرایندها

فرایندهای اصلی (تحقق محصول) ، پشتیبانی و مدیریتی موقوفه فرهنگی ادب که تعاملات آن ها با یکدیگر در نمودار فرایندی ( QP3 ) مشخص شده است همواره با توجه به شاخص های مربوطه تحت نظارت می باشد و به طور برنامه ریزی شده مسؤول فرایند گزارش خود را طبق روش اجرائی ( PQ5 ) در شورای ذیربط مطرح می نماید .

### 8-2-4- پایش و اندازه گیری محصول

برای نظارت بر میزان تغییرات مطلوب ، تعیین ویژگی های گروه فراگیران در سه مرحله ابتدای سال تحصیلی ، در طی سال تحصیلی و در پایان سال تحصیلی با استفاده از روش اجرائی نیازسنجی ، و سنجش وارزشیابی انجام می گیرد . وشواهد انطباق تغییرات مطلوب در گروه فراگیران ( محصول ) با معیار های تعریف شده به صورت گزارش ها و صورتجلسات تهیه و نگهداری می شود .

### 8-3- کنترل محصول نامنتطبق

مسؤولیت کنترل و تعیین واعلام محصول نامنتطبق با مدیر مقطع تحصیلی و مسؤولیت تعیین تکلیف محصول نامنتطبق و تصدیق آن پس از اصلاح با مدیر عامل است . برخورد با محصول نامنتطبق می تواند به یکی از صورت های زیر باشد :

1. انجام برنامه های تکمیلی ویا جبرانی برای افراد خاص ویا همه گروه فراگیران .
2. با اجازه ارفاقی پذیرفته می شوند .
3. افراد خاص که نا هماهنگ با گروه در فعالیت ها شرکت می کنند ، تفکیک می شوند .



## 8-4-تحلیل داده ها

به منظور تعیین مناسب بودن و میزان اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت و تشخیص اقدامات لازم برای انجام بهبود مداوم بررسی هایی صورت می گیرد. این بررسی ها مطابق روش های اجرایی " اقدام اصلاحی ، پیشگیرانه و بهبود " و " کار شورا ها در سیستم مدیریت کیفیت " و " پایش و کنترل فرایند ها " و با جمع آوری اطلاعات در زمینه های زیر می باشد :

1. شاخص های مشخص شده
2. رضایتمندی به دست آمده از نظر خواهی ذینفعان
3. تطابق ویژگی های محصول ، خدمات ارائه شده و فرایند ها با معیار های تعیین شده

## 8-5-بهبود

### 8-5-1-بهبود مداوم

موقفه فرهنگی ادب همواره اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت خود را از طریق بهره گیری از خط مشی کیفیت ،اهداف کیفیت ، نتایج ممیزی های داخلی ، نتایج تحلیل های داده ها، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و نتایج جلسات بازنگری مدیریت بهبود می بخشد . بررسی های لازم در شوراهای مختلف انجام گرفته و نتایج در قالب برنامه های بهبود به مسؤولان اجرائی مربوط ابلاغ می گردد. نحوه انجام این فعالیت ها در روش های اجرائی " اقدام اصلاحی ، پیشگیرانه و بهبود " و " کار شورا ها در سیستم مدیریت کیفیت " و " پایش و کنترل فرایند ها " آورده شده است .

### 8-5-2-اقدام اصلاحی

به منظور ایجاد روش مشخص و اثر بخش برای حذف علل عدم انطباق بالفعل ، روش اجرائی " اقدام اصلاحی ، پیشگیرانه و بهبود " برای بیان چگونگی تعیین و به اجرا درآوردن اقدامات اصلاحی ، متناسب با اهمیت مسائل پیش آمده تهیه و تدوین شده است .

### 8-5-3-اقدام پیشگیرانه

به منظور ایجاد روش مشخص و اثر بخش برای حذف علل عدم انطباق بالقوه، روش اجرائی " اقدام اصلاحی ، پیشگیرانه و بهبود " برای بیان چگونگی تعیین و به اجرا درآوردن اقدامات پیشگیرانه ، متناسب با اهمیت مسائل پیش آمده تهیه و تدوین شده است .