

باسمه تعالی

گروه مشاوران مدیریت نقشه راه جامع

TOTAL ROADMAP MANAGEMENT CONSULTING GROUP (TRMCG)

« مطالب علمی »

حوزه بررسی: نظریات سازمان و مدیریت

مستند سازی

نوع ویرایش: نهایی، قابل استناد

کد شناسایی: TRMCG.DOCUM.۱۲۲.VFS

زمان تهیه: تابستان ۱۳۹۲

مطالب

- ۱- مقدمه..... ۳
- ۲- مفهوم و تعریف مستند و مستند سازی..... ۳
- ۳- اهمیت و ارزش مستند سازی..... ۱۱
- ۴- آرشیو الکترونیکی مستندات..... ۱۱
- ۵- ممیزی مستندات..... ۱۲
- ۶- مدل مفهومی..... ۱۶
- منابع و ماخذ..... ۱۷



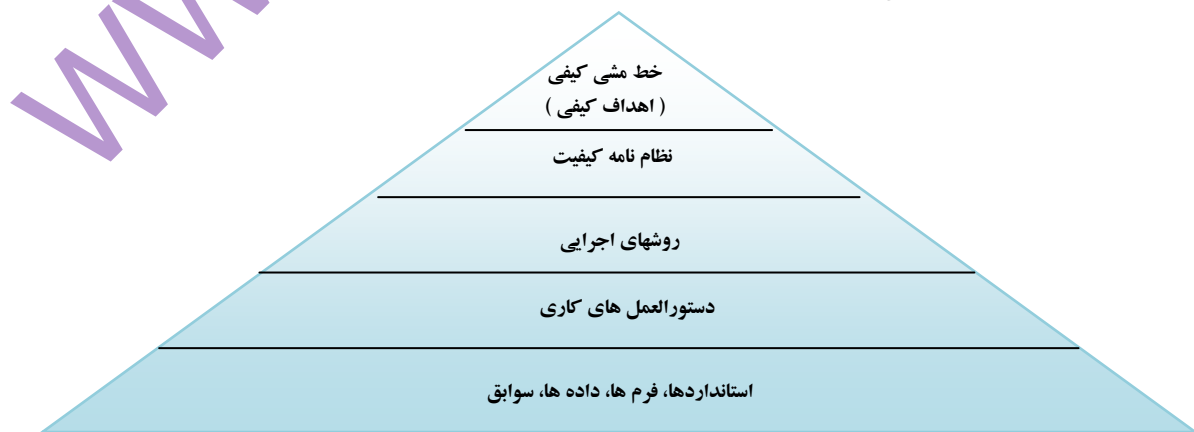
۱- مقدمه

تنوع و ازدیاد شمار مستندات و از همه مهمتر اشغال بیش از حد فضا توسط این مستندات باعث شده است تا تمامی سازمان ها، کارخانه ها، شرکت ها و صاحبان صنایع مختلف برای سهولت بازیابی اطلاعات موجود و مورد احتیاج در این مستندات به فکر ایجاد یک پایگاه داده مناسب و بهره گیری از فرم های مختلف برای مکانیزه نمودن سیستم مدیریت مستندات خود باشند. آنچه که هم اکنون با وجود سیستم های متفاوت و حجم بالای مستندات در هر سازمان مطرح می شود، یافتن راه حلی برای نگه داری و بازیابی اسناد و مدارک موجود در هر سازمان می باشد.

در جهت بررسی میزان قابل دسترس بودن، رعایت و اثربخشی مستندات در هر سازمانی، طراحی و تعیین فرایندی سیستماتیک، مستقل و مستند در جهت یافتن شواهد و ارزیابی واقع بینانه آنها مطرح می گردد. با اجرای فرایند مورد نظر وضعیت فعلی سازمان از لحاظ وجود نظام نظارتی در کلیه سطوح سازمان و همچنین درصد اجرایی شدن آنها ارزیابی می گردد و بدنبال آن حد مطلوب و فاصله سازمان تا حد مطلوب مشخص و توصیه های بهبود اعلام می گردد.

۲- مفهوم و تعریف مستند و مستند سازی

مستندات شامل مجموعه نظامنامه ها، خط مشی ها، روش های اجرایی، دستورالعملها، طرحهای کیفیت، استانداردها، آیین نامه ها، بخش نامه ها و فرمها که ثبت نتایج و تهیه گزارشات بر اساس آنها انجام می پذیرد، مستندات سازمان را تشکیل می دهند.



هر سازمان گستره مستندات مورد نیاز و رسانه مورد استفاده خود را تعیین می کند. این موضوع به عوامل متعددی بستگی دارد از قبیل:

• نوع و اندازه سازمان

• پیچیدگی و تعامل فرایندها

• پیچیدگی خدمات و محصولات

• خواسته های مشتری

• الزامات قانونی مربوطه

• توانایی اثبات شده کارکنان هر واحد

جمع آوری اطلاعات بر روی کاغذ یا بصورت الکترونیکی جهت تشریح روندهای کاری و نیازمندی های سیستم های مدیریتی و روابط متقابل بین آنها را مستند سازی گویند. مشخص کردن نیازمندی های مستند سازی سازمان در چهارچوب هرم مستندات به منظور پشتیبانی و کارا بودن عملیات و فرایندها صورت می پذیرد.

۲-۱- سیستم های مدیریت کیفیت

۲-۱-۱- انواع مدارک مورد استفاده

انواع مدارک زیر در سیستم های مدیریت کیفیت مورد استفاده قرار می گیرند:

الف - مدارکی که اطلاعات تثبیت شده و یکنواختی در سیستم های مدیریتی سازمان برای استفاده داخلی یا بیرونی ارایه می دهند. این نوع مدارک را نظامنامه های کیفیت می نامند.

ب - مدارکی که چگونگی به کار گیری سیستم های مدیریتی را در مورد خدمات یا قرار داد معین شرح می دهد. این نوع مدارک را طرح های کیفیت می نامند.

پ - مدارکی که الزامات یا خواسته ها را بیان می کنند این مدارک را مشخصات می نامند.

ت - مدارکی که توصیه ها و پیشنهادهایی را بیان می کنند این مدارک را راهنما می نامند

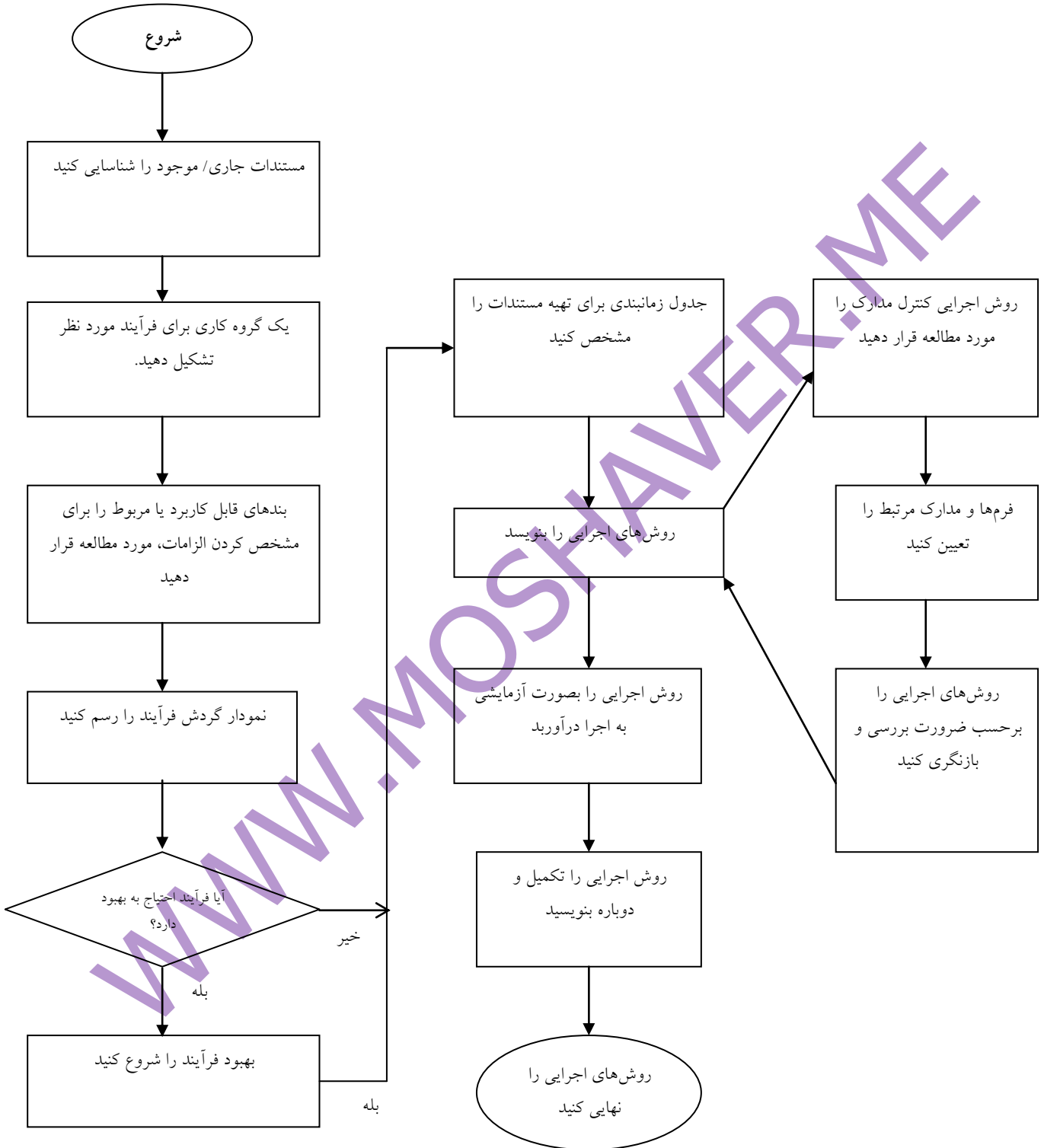
ث - مدارکی که درباره چگونگی اجرای تثبیت شده و یکنواخت فعالیت ها و فرایندها اطلاعاتی ارائه می دهند. این نوع مدارک می تواند شامل روش های اجرایی، آیین نامه ها، بخش نامه ها و دستورالعمل های کاری باشد.

ج- مدارکی که شواهد عینی در مورد فعالیت های اجرا شده یا نتایج حاصله را ارائه می دهند. این مدارک

را سوابق می نامند. (مؤسسه پژوهشی بین المللی پیوند علم و فردا، سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان، ص ۱۱)

در ذیل نمودار گردش تهیه و تدوین مستندات نمایش داده می شود:

نمودار شماره ۱: فرایند گردش تهیه و تدوین مستندات



(مؤسسه پژوهشی بین المللی پیوند علم و فردا، سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان ص ۱۱)

۲-۱-۲- نظامنامه کیفیت

نظامنامه کیفیت باید شامل موارد زیر باشد:

- دامنه شمول سیستم مدیریت کیفیت
- جزئیات و توجیهاات برای هر نوع استثنا
- روش های اجرایی مدون که برای سیستم مدیریت کیفیت ایجاد شده است یا ارجاع به آنها
- توصیفی از تعامل فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت
- توصیفی از کلیات سازمان : معرفی محصولات ، توانمندیهای سازمان ، نحوه تغییر، تایید و تصویب نظامنامه

۲-۱-۲-۱- موارد استفاده از نظامنامه

- معرفی نظام مدیریت کیفیت به طرفهای ذینفع
- توصیف خط مشی و اهداف کیفی سازمان
- ابزار ممیزی

۲-۱-۳- روش های اجرایی

روش های اجرایی موارد زیر را شامل می گردند

- ورودیهای یک فعالیت / فرآیند کدامند ؟
- زمانهای اجرای هر یک از فعالیتها چه موقع است (چه موقع) ؟
- مکانهای اجرای هر یک از فعالیتها کجاست (چه مکانی) ؟
- کاربران و مجریان یک فعالیت چه کسانی هستند (چه کسی) ؟
- ابزارها ، تجهیزات ، مواد و مدارک مورد نیاز اجرای یک فعالیت کدامند (چه چیزی) ؟
- خروجیهای یک فعالیت / فرآیند کدامند ؟

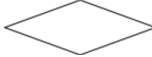





۲-۱-۳-۱- تهیه روشهای اجرایی

- فلوچارتی

- توصیفی

- تلفیقی

نمادهای مورد استفاده در روش فلوچارتی :

- از این علامت برای نمایش فعالیت های شرطی استفاده می نمایم 
- از این علامت برای نمایش بررسی ها استفاده می نمایم 
- از این علامت برای اتصال دو فلوچارت در دو صفحه مجزا استفاده می نمایم 
- از این علامت برای نمایش بایگانی استفاده می نمایم 
- از این علامت برای نمایش شروع و پایان فعالیت استفاده می نمایم 
- از این علامت برای نمایش خود فعالیت استفاده می نمایم 

۲ - ۱ - ۳ - ۲ - محتویات روشهای اجرایی

موارد فوق بایستی در روش اجرایی پیش بینی شود .

- هدف
- دامنه کاربرد
- مسوولیت و اختیار
- تعاریف
- شرح فعالیت
- سوابق مرتبط
- پیوست ها
- دوره بازنگری

۲ - ۱ - ۳ - ۳ - نحوه تدوین روش اجرایی

- بررسی وضعیت کنونی فرآیندهای / عملیاتهای سازمان
- شناسایی الزامات استانداردها
- طرح ریزی جدید بر اساس شرایط سازمان و الزامات استاندارد
- اجرای آزمایشی طرح ریزی جهت شناسایی نقاط قوت و ضعف
- اصلاح نهایی روش اجرایی
- استقرار رویه طرح ریزی شده

نحوه و چگونگی انجام رویه یادستورالعمل را تشریح می نماید ، به طوریکه به اندازه کافی گویا بوده و فردی که

مدرک برای وی توزیع می شود ، رویه یادستورالعمل آنرا به خوبی اجراء نماید . جهت تشریح صحیح این بخش برداشتن گامهای چهارگانه ذیل مفید واقع خواهد گردید :

الف) تشخیص شروع و پایان واقعی رویه یادستورالعمل :

- برای اینکار هر رویه یادستورالعمل رایک سیستم در نظر بگیرید که با دریافت یک یا چند ورودی به حرکت در می آید و پس از پایان کار خود به یک خروجی نهائی می رسد .

ب) لیست کردن مراحل / موضوعات مهم :

- با در نظر گرفتن شروع و پایان هر رویه یا دستورالعمل کلیه مراحل و موضوعات مهم در این بین تدوین می شود .

ج) مرتب نمودن لیست :

- بر حسب اولویت لیست تهیه شده در گام قبل مرتب می گردد .

د) تشریح مراحل :

در رویه هر یک از موضوعات لیست شده ، با توجه به سطح جزئیات هر موضوع بایستی تشریح گردد .

در رویه و دستورالعملهای کاری مجموع موضوعات لیست شده ، باید جوابگوی سئوالات زیر باشد :

چه فعالیتی انجام می شود / چگونه انجام می شود / چه کسی انجام می دهد / چه وقت انجام شود / تجهیزات و ابزار مورد نیاز چیست ؟

منتها باید دقت داشت که خواننده رویه یادستورالعمل ، به کمک مطالب آن ویکی از سه حالت زیر می تواند به جواب سئوالات مذکور برسد :

- خواننده تجربه و آگاهی خودش را به صورت متعارف به کاربرد .

- کلیه جزئیات در داخل رویه نوشته شده باشد .

- برای آگاهی از جزئیات به دستورالعمل یا استاندارد خاصی رجوع داده شود .

لذا با در نظر گرفتن سطح آگاهی و تجربه کار افراد مرتبط با دستورالعمل ، می توان سطح جزئیات تشریح شدنی در هر رویه را تعیین نمود .

اگر جزئیات بیشتر انجام کار در دستورالعمل ، استاندارد و یا رویه جداگانه درج گردیده است ، نام آن ذکر گردد .

۲-۱-۴ - کنترل مستندات (کنترل مدارک و داده ها)

برای ایجاد ، نگهداری ، کنترل ، استمرار، سازگاری سیستم ضروری است. موارد ذیل در کنترل مستندات صورت می پذیرد :

- حصول اطمینان از کفایت مستندات و تصویب آنها قبل از صدور
- تصویب مجدد پس از بازنگری مستندات
- شفاف سازی تغییرات و ویرایش های جاری مستندات
- در دسترس بودن مستندات در مکانهای مناسب
- قابل شناسایی و خوانا بودن مستندات
- شناسایی مستندات برون سازمانی و کنترل توزیع آنها
- شناسایی مستندات منسوخ و جمع آوری آنها به منظور جلوگیری از استفاده سهوی
- در سیستم کنترل مستندات باید مسئولین تهیه ، تأیید و تصویب هر یک از مدارک مشخص و تعیین گردد.
- در دسترس بودن مدارک : کلیه مسئولین و کارکنان موظف هستند کلیه مدارک و مستندات در اختیار خود را در دسترس داشته و به نحو مناسب نگهداری کرده و مورد استفاده قرار دهند ، مسئولین رده های مختلف می بایست از مناسب و در دسترس بودن مدارک در حوزه های سازمانی خود کسب اطمینان نمایند و در این مورد مسئولیت دارند .

۲- ۱- ۵- سوابق

مدارکی که شواهد عینی در مورد فعالیتهای اجرا شده یا نتایج حاصله را ارائه می دهند . سوابق باید خوانا، قابل شناسایی، و قابل دسترسی باشد. شواهد عینی یعنی داده هایی که وجود یا واقعیت چیزی را از طریق مشاهده ، اندازه گیری ، آزمون و تایید ...تایید می کند .

۲- ۱- ۵- موارد کاربرد سوابق

- قابلیت ردیابی
 - تصدیق
 - اقدام پیشگیرانه
 - اقدام اصلاحی
- کنترل سوابق جهت موارد ذیل کاربرد دارد:

- اثبات مطابقت سازمان با نیازمندی های تدوین شده استاندارد

- فراهم نمودن شواهد عینی دال بر مؤثر بودن عملیات سیستم

۲-۱-۵-۲ - فرایند کنترل سوابق

- به منظور اثبات تطابق سیستم بارویه ها و دستورالعمل های تدوین شده و کارآئی سیستم، لازم می باشد که سوابق

اجرائی سیستم به نحوی نگهداری گردند که آسیب نینند و با استفاده از تجهیزات لازم و فراهم نمودن محیط مناسب از وارد شدن هرگونه خدشه به آنها و مفقود گردیدن آنها، جلوگیری به عمل آید.

- کلیه سوابق می بایستی به صورت خوانا و دقیق تکمیل شوند، به طوریکه تمامی اطلاعات لازم تکمیل شده

باشند اطلاعات ناقص و مخدوش در سوابق پذیرفته نبوده و در صورت استفاده از لاک، یاپاک کردن و یا هر گونه

خط خوردگی لازم است با امضاء در محل مربوطه تایید گردد.

- کلیه فرمها و صورتجلسات که مرتبط با سیستم کاری سازمان می شوند، رویه ها، دستورالعمل ها، و سایر

مدارک اجزاء سوابق می باشند.

- هنگام تهیه فرمها، یکی از نکات مهم تعیین گردش صحیح فرمها، تعداد نسخ، محل بایگانی و فرد مسئول

بایگانی هر نسخه می باشد.

- در هیچ یک از بخشها نبایستی راهنمای بایگانی سوابق با دو تاریخ متفاوت وجود داشته باشد.

- سوابق بایستی در محل ذکر شده در راهنمای بایگانی سوابق تا مدت زمان تعیین شده، موجود باشند و دستیابی به

آنها به راحتی امکانپذیر باشد.

- پس از پایان مدت زمان نگهداری تعیین شده هر سابقه، مسئول نگهداری، سوابق مربوطه را جهت نگهداری در

بایگانی را کد تحویل سرپرست مرکز اسناد و مدارک می دهد.

چنانچه مدت نگهداری سابقه ای نامحدود یا دائمی ذکر گردیده، مسئول مرکز اسناد و مدارک موظف به

نگهداری این سوابق برای همیشه خواهد بود.

- سوابق می توانند بنابه ضرورت به صورت هر نوع واسط اطلاعاتی مانند نسخ مکتوب یا واسطهای الکترونیکی

و کامپیوتری از جمله دیسکت یا لوح فشرده باشند.

جهت اطلاع کلیه پرسنل از آخرین وضعیت مدارک به روز شده، می بایست اقدام به تهیه و توزیع لیست آخرین

بازنگری معتبر مدارک نمود.

محتوای لیست می تواند شامل: نام، کد، تاریخ و شماره بازنگری مدارک می باشد، با انجام هرگونه تغییری در

مدارک و به تبع آن تغییر شماره و تاریخ بازنگری آنها، لیست آخرین بازنگری معتبر مدارک مورد بازنگری قرار می گیرد و سوابق نگهداری می شود.

۳- اهمیت و ارزش مستند سازی

مستند سازی انتقال مقاصد و ثبات و یکنواختی اقدامات را میسر می سازد. استفاده از آن به موارد زیر کمک می کند:

- ✚ - دست یابی به انطباق با خواسته های مشتری و بهبود کیفیت
 - ✚ - فراهم آوردن آموزش های مناسب
 - ✚ - تکرار پذیری و قابلیت ردیابی
 - ✚ - فراهم آوردن شواهد عینی
 - ✚ - ارزیابی اثربخشی و همچنین تداوم مناسب بودن سیستم مدیریت کیفیت.
- تهیه مستندات نبایستی به عنوان هدف تلقی شود بلکه بایستی فعالیتی باشد که باعث ارزش افزوده گردد. محتویات مستندات / مدارک باید موارد زیر را پوشش دهد.
- ✚ الزامات و نیازمندی های استاندارد
 - ✚ الزامات و نیازمندی های مشتریان
 - ✚ الزامات و نیازمندی های قوانین و مقررات
 - ✚ الزامات و نیازمندی های فرایندهای مربوطه
 - ✚ الزامات و نیازمندی های فرایندها / فعالیتهای درگیر

۴- آرشيو الكترونيكي مستندات

تنوع و ازدیاد شمار مستندات و از همه مهمتر اشغال بیش از حد فضا توسط این مستندات باعث شده است تا تمامی سازمان ها، کارخانه ها، شرکت ها و صاحبان صنایع مختلف برای سهولت بازیابی اطلاعات موجود و مورد احتیاج در این مستندات به فکر ایجاد یک پایگاه داده مناسب و بهره گیری از فرم های مختلف برای مکانیزه نمودن سیستم مدیریت مستندات خود باشند.

آنچه که هم اکنون با وجود سیستم های متفاوت و حجم بالای مستندات در هر سازمان مطرح می شود، یافتن

راه‌حلی برای نگه‌داری و بازیابی اسناد و مدارک موجود در هر سازمان می‌باشد. از سوی دیگر رویکرد سازمان‌ها در جهت استاندارد سازی فرآیندها و رویه‌های سازمانی و همچنین الگوبرداری از یک مرجع جهانی معتبر؛ استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001, ...) را به عنوان یکی از مراجع شناخته شده و معتبر برای تمامی سازمانها مدنظر قرار داده است. یکی از الزامات اصلی این استاندارد مقوله مستندسازی، به عنوان پایه و اساس سیستم مدیریت کیفیت می‌باشد که مطابق بند ۲-۴ استاندارد ISO 9001:2008 (الزامات مستندسازی) سازمان‌هایی موفق به دریافت گواهینامه‌های سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001, ...) می‌شوند که این الزامات را در سازمان پیاده کرده و سوابق اجرای آن را نگهداری نمایند. در نرم‌افزار موجود برای این هدف سعی شده علاوه بر ارائه یک سیستم نرم‌افزاری؛ کلیه الزامات این استانداردها پوشش داده شده و با حذف مدارک و سوابق کاغذی فرآیند مدیریت مستندات را تسهیل نماید.

۵- ممیزی مستندات

الف- ممیزی

فرایند سیستماتیک، مستقل، و مستند برای یافتن شواهد ممیزی و ارزیابی واقع بینانه آنها به منظور تعیین میزان برآورده شده معیارهای ممیزی.

ب- معیارهای ممیزی

مجموعه‌ای از خط‌مشی‌ها و روش‌های اجرایی یا نیازمندی‌هایی که به عنوان مرجع مورد استفاده قرار می‌گیرد.

پ- شواهد ممیزی

سوابق و اظهارات گویای واقعیت‌ها یا دیگر اطلاعات مربوط به معیارهای ممیزی و قابل اثبات.

ت- یافته‌های ممیزی

نتایج ارزیابی شواهد ممیزی به دست آمده در مقیاس با معیارهای ممیزی.

یادآوری: یافته‌های ممیزی می‌تواند تطابق و یا عدم تطابق با معیارهای ممیزی و فرصت‌هایی برای بهبود را نشان دهد.

ث- نتیجه ممیزی

خروجی یک ممیزی که توسط تیم ممیزی با توجه به اهداف ممیزی و کلیه یافته‌های ممیزی حاصل می‌شود.

گردد.

ج- برنامه ممیزی

مجموعه ای از یک ممیزی یا بیشتر که در چهارچوب زمانی خاص و در راستای منظوری خاص طرح ریزی شده است.

یادآوری: یک برنامه ممیزی تمام فعالیت های لازم برای طرح ریزی و سازماندهی و اجرای ممیزی ها را شامل می گردد.

۵-۱- انواع ممیزی

۵-۱-۱- ممیزی داخلی (شخص اول)

ممیزی های داخلی که ممیزی شخص اول نیز نامیده می شود توسط و یا از طرف خود سازمان برای بازنگری مدیریت و سایر مقاصد داخلی اجرا می شود و می تواند مبنای مدیریت برای اظهاریه تطبیق یک سازمان باشد ممیزی شخص اول مقاصد زیر را در بر دارد:

- مکانیزم کنترلی موثر برای مدیریت
- پایش مشکلات موجود اعم از بالقوه یا بالفعل
- یافتن حوزه ها و فرصت هایی برای بهبود

(ISO ۱۹۰۱۱-۲۰۰۲)

۵-۱-۲- ممیزی خارجی

ممیزی مشتری (شخص دوم)

ممیزی شخص دوم توسط گروه هایی که منافی در سازمان دارند مانند: مشتریان یا توسط سایر افراد و از طرف ایشان انجام می شود. ممیزی شخص دوم می تواند با یکی از مقاصد زیر اتفاق بیافتد:

- ارزیابی و انتخاب عرضه کننده
- کمک به عرضه کننده در راستای بهبود عملکرد
- ایجاد تفاهم متقابل در مورد نیازمندیهای کیفی

۵-۱-۳- ممیزی ثبت سیستم (شخص سوم)

ممیزی شخص سوم توسط سازمان های ممیزی خارجی مستقل مانند آنهایی که ثبت و صدور گواهینامه را

انجام می دهند، برگزار می گردد. ممیزی شخص سوم می تواند با یکی از مقاصد زیر در خواست گردد :

- تعیین میزان انطباق سیستم با استاندارد مورد نظر
- ثبت سیستم و دریافت گواهینامه
- برآورده ساختن الزامات قانونی و مقرراتی
- اطمینان خاطر مشتریان عام
- یک برنامه ممیزی می تواند شامل یک یا چند ممیزی باشد بر اساس:
- اندازه
- ماهیت
- پیچیدگی سازمان
- اهداف مختلف

۵-۱-۴- دلایل و اهداف انجام ممیزی

دلایل انجام ممیزی به شرح ذیل می باشد:

- حصول اطمینان از تحقق برنامه های تعیین شده در راستای دستیابی به اهداف و خط مشی سازمان
- حصول اطمینان نسبت به برآورده ساختن نیازمندیهای استاندارد
- تعیین انطباق یا عدم انطباق سیستم با استاندارد و معیارهای مورد نظر
- و نهایتاً بررسی امکان بهبود سیستم مدیریت کیفیت
- ممیزی یک سیستم مدیریت می بایست دارای اهداف تعریف شده ای باشد که در طرح ریزی و هدایت برنامه مد نظر قرار گیرد ، این اهداف بر اساس موارد زیر شکل می گیرد:
- اولویت های مدیریت
- مقاصد تجاری
- نیازمندی های سیستم مدیریت
- نیازمندی ها و مقررات قانونی و قراردادی
- نیاز برای ارزیابی تامین کنندگان
- نیازمندی مشتری

۵-۱-۵- اجرای برنامه ممیزی

اجرای یک برنامه ممیزی می بایست موارد زیر را در بر گیرد:

- ایجاد ارتباط با گروه های مرتبط
- هماهنگی و زمانبندی برنامه ممیزی و سایر فعالیت ها
- ایجاد و نگهداری یک فرایند برای ممیزان و تداوم پیشرفت حرفه ای
- اطمینان از انتخاب تیم ممیزی
- تامین منابع مورد نیاز برای تیم ممیزی
- اطمینان از هدایت ممیزی بر اساس برنامه ممیزی
- اطمینان از کنترل سوابق فعالیت های ممیزی
- اطمینان از بازنگری و تایید گزارشات ممیزی و اطمینان از توزیع آنها به مشتری و سایر
- گروه های مرتبط
- اطمینان از پیگیری ممیزی در صورت کاربرد

۵-۱-۶- گزارش ممیزی

گزارش ممیزی توسط سر ممیز تهیه می شود و می بایست شامل موارد زیر باشد:

- اهداف ممیزی
- محدوده ممیزی خصوصاً شناسایی سازمان و واحد های عملیاتی و یا فرایندهای ممیزی شده و زمان صرف شده
- شناسایی مشتری ممیزی
- تاریخ و محل هایی که مورد ممیزی در محل قرار گرفت
- معیار ممیزی
- یافته های ممیزی
- نتایج ممیزی
- گزارش ممیزی می بایست در مدت تعیین شده ارائه گردد. چنانچه میسر نشد دلایل تاخیر می بایست با اطلاع مشتری ممیزی برسد و تاریخ جدیدی مورد توافق قرار گیرد
- گزارش ممیزی می بایست با ذکر تاریخ مورد بازنگری و تصویب در مطابقت با برنامه ممیزی قرار گیرد،

- سپس گزارش تصویب شده می بایست در بین گیرندگان تعریف شده توسط ممیزی مشتری توزیع گردد.
- گزارش ممیزی مایملک مشتری ممیزی است. اعضای تیم ممیزی و تمامی پیگیری ممیزی
 - نتیجه ممیزی ممکن است نشانگر ضرورت اقدامات اصلاحی، پیشگیرانه و یا بهبود باشد.
 - تصمیمات مربوط به این اقدامات عموماً توسط ممیزی شونده اتخاذ و در چارچوب زمانی مورد توافق اجرا می گردد و جزئی از ممیزی محسوب نمی گردد.
 - ممیزی شونده می بایست مشتری ممیزی را از وضعیت این اقدامات مطلع نماید.
 - تکمیل و اثر بخشی اقدامات اصلاحی می بایست تصدیق می تواند بخشی از ممیزی بعدی باشد.
 - برنامه ممیزی ممکن است پیگیری ممیزی، توسط اعضای تیم ممیزی را مشخص نماید.

۶- مدل مفهومی

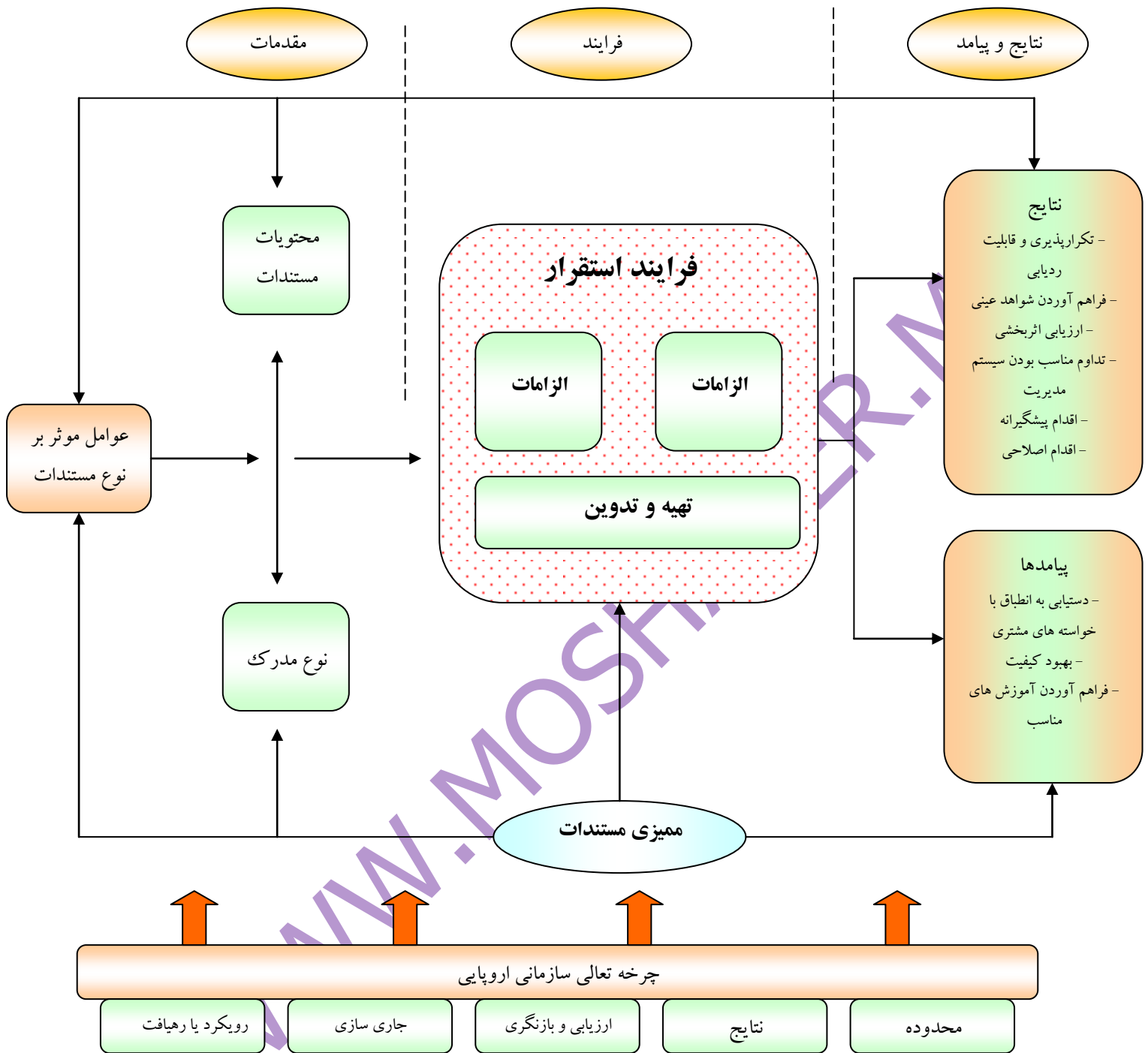
۶-۱- مقدمه

در مبانی نظری و مطالعات انجام شده در مبحث نظام نامه ها، دستورالعمل ها، آیین نامه ها، بخشنامه ها، رویکردهای گوناگون مورد توجه قرار گرفته است.

با توجه به موارد مطرح شده در مبانی نظری و دیدگاه های مختلفی که مورد توجه قرار گرفت و از آنجا که موضوع مستند سازی موجب بهبود، انسجام، نظم و انضباط در انجام امور را فراهم می آورد می توان اذعان داشت که در جهت طرحریزی ارائه محصولات و خدمات در ابتدا می بایست فعالیت ها و روال های کاری مستند شده باشد.

همچنین استفاده و بکارگیری استانداردهای بین المللی مدیریت کیفیت می تواند نقش بسزایی در بهبود کیفیت مستندات و همچنین بهبود عملکرد سازمان گردد.

همچنین در جهت بررسی میزان قابل دسترس بودن، رعایت و اثربخشی مستندات در هر سازمان، طراحی و تعیین فرایندی سیستماتیک، مستقل و مستند در جهت یافتن شواهد و ارزیابی واقع بینانه آنها مطرح می گردد. با اجرای فرایند مورد نظر وضعیت فعلی سازمان از لحاظ وجود نظام نظارتی در کلیه سطوح سازمان و همچنین درصد اجرایی شدن آنها ارزیابی می گردد و بدنبال آن حد مطلوب و فاصله سازمان تا حد مطلوب مشخص و توصیه های بهبود اعلام می گردد. در ادامه بحث مدل تلفیقی مفهومی حاصل از جمع بندی مطالب گوناگون بحث شده در فوق ارائه می گردد.



منابع و ماخذ

۱. فرشید مالک، مروری بر استانداردهای ISO 9000

۲. پورشمس محمدرضا، اصول و فنون ممیزی

۳. مؤسسه پژوهشی بین المللی پیوند علم و فردا سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان
۴. تشریح الزامات استانداردهای ISO ۹۰۰۰
۵. راهنمای جامع استقرار استانداردهای ISO ۹۰۰۰/۲۰۰۰، محمدرضا پورشمس، مؤسسه ی خدمات فرهنگی رسا، چاپ دوم، پاییز ۸۳
۶. آیین نامه مستندسازی جریان وجوه در کشور، وزارت امور اقتصاد و دارائی، ۱۳۸۶/۱۲/۲۲
۷. ISO ۱۹۰۱۱:۲۰۰۲
۸. Guidelines for quality and / or environmental management systems auditing
۹. ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸, Quality management systems – Requirements

WWW.MOSHAYER.ME