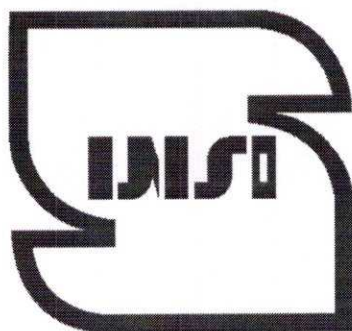




جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری



سازمان ملی استاندارد ایران

دستورالعمل

انتخاب واحد نمونه خدماتی مشمول استاندارد

شماره مدرک : ۱۵۰/۲۶۸/د

تاریخ تصویب اولیه: ۱۴۰۲/۰۳/۳۱

تاریخ تجدیدنظر: -

شماره تجدیدنظر: -

این مدرک از نوع برون سازمانی و تحت کنترل است. کلیه کاربران این مدرک بایستی قبل از بهره‌برداری، در خصوص به‌روزرسانی آن از طریق پورتال سازمان ملی استاندارد ایران اطمینان حاصل نمایند.



تحت کنترل

تاریخ تجدید نظر: -

شماره تجدید نظر: -

عنوان: انتخاب واحد نمونه خدماتی مشمول استاندارد

۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل تعیین نحوه ارزیابی انتخاب واحد نمونه ارائه‌دهنده خدمت دارای پروانه کاربرد نشان ملی استاندارد (اجباری و اختیاری) برای خدمت مشخص در سطوح ملی و استانی است.

۲ - دامنه کاربرد

این دستورالعمل در مورد ارزیابی و انتخاب واحدهای خدماتی نمونه دارای پروانه کاربرد نشان ملی استاندارد (اجباری و اختیاری) کاربرد دارد.

۳- مسئولیت اجرا، نظارت و اطلاع‌رسانی

مسئولیت اجرای این دستورالعمل بر عهده واحدهای ستادی مرتبط سازمان، ادارات کل استاندارد استانی و نظارت بر اجرای آن بر عهده معاونت ارزیابی انطباق خدمات و راهبری کیفیت است. نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل به عهده کمیته راهبری است. مسئولیت اطلاع‌رسانی به افراد ذی‌نفع به عهده ادارات کل استاندارد استانی است.

۴ - قوانین و مقررات ذی‌ربط

قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد کشور مصوب سال ۱۳۹۶ مجلس شورای اسلامی و کلیه قوانین و مقررات جاری مرتبط با سازمان ملی استاندارد ایران.

۵- تعاریف

در این دستورالعمل علاوه بر اصطلاحات و تعاریف به کار برده شده در روش اجرایی "انتخاب اشخاص حقوقی و حقیقی نمونه به شماره مدرک ۱۳۰/۲۳۲/ر"، اصطلاحات و تعاریف به شرح زیر نیز به کار می‌رود:

۱-۵ سازمان: منظور سازمان ملی استاندارد ایران است.

۲-۵ معاونت: منظور معاونت ارزیابی انطباق خدمات و راهبری کیفیت است.

۳-۵ دفاتر تخصصی: منظور دفاتر تخصصی معاونت ارزیابی انطباق خدمات و راهبری کیفیت است.



تحت کنترل

دستورالعمل

شماره تجدید نظر: -

تاریخ تجدید نظر: -

عنوان: انتخاب واحد نمونه خدماتی مشمول استاندارد

۴-۵ اداره کل استان: منظور اداره کل استاندارد استان است.

۵-۵ واحد خدماتی: منظور واحد ارائه‌کننده خدمات است.

۵-۶ رشته خدمات: منظور طبقه‌بندی خدمات بر اساس نوع خدمت ارائه شده در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد است.

۵-۷ شرایط احراز: شرایطی که واحد خدماتی باید داشته باشد تا امکان شرکت در فرایند انتخاب واحد نمونه فراهم شود.

۵-۸ شاخص ارزیابی: معیارهای تعیین شده جهت بررسی و امتیازدهی به واحد نمونه خدماتی متقاضی است.

۵-۹ واحد نمونه خدماتی: واحد خدماتی است که بر اساس شرایط احراز و شاخص‌های ارزیابی ابلاغ شده مطابق ضوابط

مندرج در بند ۶ این دستورالعمل ارزیابی انتخاب می‌گردد.

۵-۱۰ کمیته تخصصی: منظور کمیته تخصصی ستادی انتخاب واحد خدماتی نمونه با ترکیب اعضا مندرج در بند ۶-۱-۱ است

است که دبیرخانه آن در معاونت مستقر است.

۶- شرح اقدامات

۶-۱ کمیته تخصصی با ترکیب اعضا مندرج در بند ۶-۱-۱ موظف است حداکثر تا پایان آذرماه هر سال بر اساس

سیاست‌گذاری‌های کمیته راهبری، بازخوردهای دریافتی از اعضا کمیته راهبری، دفاتر تخصصی و ادارات کل استانی، شرایط

احراز و معیارهای ارزیابی را به‌روزرسانی کرده و حداکثر تا پانزدهم اسفندماه همان سال به ادارات کل استانی ابلاغ نماید.

۶-۱-۱ ترکیب اعضا کمیته تخصصی ستادی به شرح زیر است:

۶-۱-۱-۱ معاون ارزیابی انطباق خدمات و راهبری کیفیت (رئیس کمیته)؛

۶-۱-۱-۲ دبیر کمیته؛

۶-۱-۱-۳ مدیران کل دفاتر تخصصی معاونت؛

۶-۱-۱-۴ مدیرکل حوزه ریاست و هماهنگی امور استان‌ها؛

۶-۱-۱-۵ رئیس مرکز حراست؛

۶-۱-۱-۶ مدیرکل دفتر امور حقوقی و مجلس؛

۶-۱-۱-۷ سایر افراد به تشخیص رئیس کمیته.

یادآوری: دبیر کمیته تخصصی با انتخاب رئیس کمیته تعیین شده و مسئولیت اداره دبیرخانه کمیته تخصصی ستادی را به عهده دارد.



تحت کنترل

دستورالعمل

شماره تجدید نظر: -

تاریخ تجدید نظر: -

عنوان: انتخاب واحد نمونه خدماتی مشمول استاندارد

۲-۶ اداره کل استان موظف است در خصوص برگزاری فرایند انتخاب واحد خدماتی نمونه استاندارد و اعلام شرایط احراز و شاخص‌های ارزیابی در پورتال سازمان، به صورت مناسب از جمله روش‌های زیر به واحدهای خدماتی دارای پروانه کاربرد نشان ملی استاندارد ایران تحت پوشش استان حداکثر تا پایان اسفندماه اطلاع‌رسانی نماید:

الف - اطلاع‌رسانی از طریق پورتال اداره کل استان؛

ب - نامه مکتوب به واحدهای خدماتی یا ارسال پیامک به کارتابل واحدها در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد؛

پ - نامه مکتوب به رئیس و اعضای شورای استاندارد استان؛

ت - شبکه‌های اجتماعی مرجع استانی.

۳-۶ دبیر کمیته تخصصی موظف است شرایط احراز و شاخص‌های ارزیابی مصوب در کمیته راهبری را حداکثر تا اول خردادماه هر سال در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد به‌روزرسانی نماید.

۴-۶ واحد خدماتی متقاضی شرکت در فرایند انتخاب واحد خدماتی نمونه استاندارد موظف است از یکم تا سی و یکم خردادماه نسبت به تکمیل فرم شرایط احراز و شاخص‌های ارزیابی و بارگذاری مستندات موردنیاز در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد مربوط به بازه زمانی یکم تیرماه سال گذشته تا سی و یکم خردادماه سال جاری اقدام کرده و در صورت نیاز به اعتبارسنجی، مستندات لازم را به اداره کل استان ارسال نماید.

یادآوری ۱: بازه‌های زمانی تعیین شده بر اساس تصمیمات کمیته تخصصی قابل تمدید است.

یادآوری ۲: با توجه با اینکه تکمیل فرم و بارگذاری مستندات و ارسال به اداره کل استان از طریق سامانه نظارت بر اجرای استاندارد انجام می‌شود رعایت ضوابط مربوط به تکمیل فرایند در بازه زمانی تعیین شده الزامی است و پس از پایان بازه زمانی تعیین شده فوق، هیچ‌گونه مدرکی از طرف واحد خدماتی، به‌منظور تکمیل و یا رفع نقص مدارک الحاقی در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد قابل قبول نمی‌باشد.

۵-۶ اداره کل استان موظف است حداکثر تا بیست و پنجم خردادماه هر سال کارشناس یا کارشناسان بررسی‌کننده پرونده را جهت ایجاد امکان دسترسی در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد به معاونت معرفی نماید.

۶-۶ معاونت موظف است تا یکم تیرماه دسترسی کارشناس یا کارشناسان معرفی شده توسط اداره کل را در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد ایجاد کند.



تحت کنترل

دستورالعمل

شماره تجدید نظر: -

تاریخ تجدید نظر: -

عنوان: انتخاب واحد نمونه خدماتی مشمول استاندارد

۶-۷ اداره کل استان موظف است در بازه زمانی یکم تا سی و یکم تیرماه پرونده واحدهای خدماتی متقاضی که در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد، در کارتابل اداره کل استان قرار دارد را مطابق شرایط زیر بررسی کند:

۶-۷-۱ اگر واحد خدماتی متقاضی در فرم شرایط احراز ابلاغ شده از سوی کمیته راهبری یک یا چند شرط احراز برای شرکت در فرایند انتخاب واحد خدماتی نمونه استاندارد را نداشته باشد، اداره کل باید در قسمت توضیحات، دلایل رد شرط یا شرایط احراز را ثبت نموده و در فرم شاخص‌های ارزیابی امتیاز صفر لحاظ نماید.

۶-۷-۲ اگر واحد خدماتی متقاضی، همه شرایط احراز شرکت در فرایند انتخاب واحد نمونه استاندارد را داشته باشد، باید بر اساس شاخص‌های ارزیابی، بررسی و امتیازدهی در فرم مربوطه انجام شود.

۶-۸ دفاتر تخصصی باید حداکثر تا بیست و پنجم تیرماه هر سال کارشناس یا کارشناسان بررسی‌کننده پرونده را جهت ایجاد امکان دسترسی در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد به دبیر کمیته تخصصی ستادی معرفی نمایند.

۶-۹ دفاتر تخصصی موظفانند در بازه زمانی یکم تا بیست و پنجم مردادماه پرونده واحدهای خدماتی متقاضی که در سامانه نظارت بر اجرای استاندارد در کارتابل دفاتر تخصصی قرار دارد را مطابق شرایط مندرج در بندهای ۶-۶-۱ و ۶-۶-۲ بررسی کنند.

۶-۱۰ مدیران کل دفاتر تخصصی به فراخور رشته خدمات، باید نسبت به بازدید از واحدهای خدماتی ملی نمونه نهایی شده در کمیته تخصصی ستادی، اقدام نمایند.

۶-۱۱ پس از ثبت امتیازها، دسته‌بندی واحدهای خدماتی نامزد نمونه کشوری و نامزد نمونه استانی بر اساس سیاست‌های ابلاغی کمیته راهبری انجام می‌شود.

۶-۱۲ کمیته تخصصی باید نظر نهایی خود را حداکثر تا دهم شهریورماه به کمیته راهبری ارسال نماید.

یادآوری: اگر در طول دوره فرایند انتخاب واحد خدماتی نمونه، از طرف سازمان، ادارات کل استانی یا نهادهای ارزیابی انطباق تأیید صلاحیت شده علیه واحد متقاضی، اتهامی بر اساس مفاد ماده ۴۰ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد اعلام شود، در صورت تأیید دفتر حقوقی و امور مجلس سازمان، باید واحد متقاضی از ادامه فرایند انتخاب واحد نمونه خدماتی استاندارد خارج شود.



تحت کنترل

دستورالعمل

تاریخ تجدید نظر: -

شماره تجدید نظر: -

عنوان: انتخاب واحد نمونه خدماتی مشمول استاندارد

۷- مستندات مرتبط

۱-۷ روش اجرایی انتخاب اشخاص حقوقی و حقیقی نمونه به شماره مدرک ۱۳۰/۲۳۲/ر، آخرین نسخه معتبر.

۸- بایگانی سوابق

باتوجه به اینکه بررسی پرونده در بستر سامانه نظارت بر اجرای استاندارد انجام می‌شود، پشتیبانی نرم‌افزار موظف است مستندات آپلود شده را به مدت دو سال در سامانه قابل دسترس حفظ نماید.

۹- گیرندگان مدرک

ریاست سازمان، تمامی معاونت‌ها، پژوهشگاه استاندارد، مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران، مدیریت‌های ستادی و استانی و ذی‌ربطان.

۱۰- پیوست‌ها

در این مدرک کاربرد ندارد.

۱۱- مدارک منسوخ

در این مدرک کاربرد ندارد.

"این دستورالعمل در چهارصد و شصت و چهارمین جلسه کمیته تخصصی مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۳۱ مورد تصویب قرار

گرفت."



تحت کنترل

دستورالعمل

شماره تجدید نظر: -

تاریخ تجدید نظر: -

عنوان: انتخاب واحد نمونه خدماتی مشمول استاندارد

| نام و نام خانوادگی | تهیه کننده | بررسی کننده | تصویب کننده | تأیید کننده |
|---|---|---|---|----------------|
| ۱. احمد میرزایی اغیلاغ ۲. اسماعیل امینی ۳. نادیا حسن زاده | ۱. احمد میرزایی اغیلاغ ۲. فرحناز قلاسی مود ۳. جمیله ایازی ۴. محمد کاشفی ۵. سیروس صارمی ۶. محبوبه حاجی میرزایی ۷. عاطفه شاهوردی ۸. افشین اوحدی ۹. ساجده صخرای ۱۰. الهام احمدی نیا | ۱. احسان ساده ۲. پرویز درویش ۳. محمدرضا درگاهی ۴. مجید آقابابائی ۵. سید محمود هاشمی ۶. حسن خانه زر ۷. رامین حاجی خانی ۸. جلال ریزانه ۹. سید ابراهیم ابراهیمی ۱۰. محمد آئینی | مهدی اسلام پناه | |
| سمت | ۱. مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات ۲. معاون دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات ۳. کارشناس دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات | ۱. مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات ۲. مدیرکل دفتر مطالعات تطبیقی و مشارکت در تدوین استانداردهای بین المللی ۳. معاون دفتر تخصصی ارزیابی انطباق صنایع حمل و نقل و ماشین آلات ۴. معاون امور حقوقی و قراردادهای اداره کل امور حقوقی و مجلس ۵. کارشناس حوزه ریاست، هماهنگی امور استانها و دبیرخانه شورای عالی استاندارد ۶. کارشناس مسئول پژوهش گروه پژوهشی خودرو ۷. رئیس گروه تأیید صلاحیت نهادهای گواهی کننده سیستمهای اشخاص ۸. کارشناس مرکز اندازه شناسی، اوزان و مقیاسها ۹. کارشناس دفتر برنامه ریزی، نوسازی و تحول اداری ۱۰. کارشناس ارزیابی عملکرد گروه بازرسی و ارزیابی عملکرد | ۱. معاون ارزیابی کیفیت ۲. معاون تدوین و ترویج استاندارد ۳. سرپرست معاونت نظارت بر اجرای استاندارد ۴. مشاور و مدیرکل دفتر بازرسی، پاسخگویی به شکایات و ارزیابی عملکرد ۵. رئیس مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران ۶. رئیس مرکز اندازه شناسی، اوزان و مقیاسها ۷. سرپرست پژوهشگاه استاندارد ۸. سرپرست دفتر برنامه ریزی، نوسازی و تحول اداری ۹. مدیرکل امور حقوقی و مجلس ۱۰. معاون دفتر حوزه ریاست، هماهنگی امور استانها و دبیرخانه شورای عالی استاندارد | رئیس سازمان |



تحت کنترل

دستورالعمل

تاریخ تجدید نظر: -

شماره تجدید نظر: -

عنوان: انتخاب واحد نمونه خدماتی مشمول استاندارد

| تأیید کننده | تصویب کننده | بررسی کننده | تهیه کننده | امضا |
|-------------|---|---|--|------|
| | ۱.  | ۱.  | ۱.  | |
| | ۲.  | ۲.  | ۲.  | |
| | ۳.  | ۳.  | ۳.  | |
| | ۴.  | ۴.  | | |
| | ۵.  | ۵.  | | |
| | ۶.  | ۶.  | | |
| | ۷.  | ۷.  | | |
| | ۸.  | ۸.  | | |
| | ۹.  | ۹.  | | |
| | ۱۰.  | ۱۰.  | | |

