



گمرک جمهوری اسلامی ایران

" نظامنامه کیفیت گمرک زنجان "

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

مقدمه:

اقتصاد جهانی متأثر از رشد و کار برد فناوری‌های اطلاعات و تکنیک‌های ارتباطات، رو به سوی پیوستگی و یکپارچگی بیشتری دارد. از این رویکرد تعریف و تبیین اقتصاد ملی بدون شناسایی حلقه‌های مناسب و اتصال آن به اقتصاد بین‌المللی امری مشکل و شاید غیرممکن است. با توجه به تحولات پرشتاب در عرصه تجارت بین‌الملل، جایگاه گمرک به عنوان اولین مرز رویارویی اقتصادی و نحوه ارائه خدمات آن روز به روز اهمیت بیشتری یافته است. اجرای سیاستهای دولت در زمینه‌های مختلف صادرات و واردات، ترانزیت، مبارزه و کشف کالاهای قاچاق، اعمال مقررات و سیاستهای گمرکی تعرفه‌ای و حمایتی، تنظیم عرضه و تقاضا، تثبیت قیمت‌ها و اعمال محدودیتهای تعرفه‌ای و غیرتعرفه‌ای، وصول درآمد، از مهمترین نقشهای اقتصادی گمرک به حساب می‌آید. معهدا در نظامهای اقتصادی نوین، نقش گمرک تنها به جنبه‌های مالی و اقتصادی اعم از وصول درآمد برای دولت و اجرای مقررات بازرگانی خارجی و اعمال سیاستهای حمایتی دولت خلاصه نمی‌شود. یک نظام هوشمند و کارآمد گمرکی سهم مهمی در ارتقای روابط تجاری و نیز حفاظت و گسترش زمینه‌های فرهنگی، زیست محیطی، ایمنی و بهداشت، سیاسی و اقتصادی با جهان و همچنین کمک به دولت‌ها در جهت مبارزه با جرائم سازمان یافته فراملی، تروریسم، پول شویی، تجارت غیرقانونی و قاچاق کالا و مواد مخدر دارد. گمرک و فرآیند خدمات گمرکی مرز تعامل اقتصادی ملی، با اقتصاد جهانی و تأمین‌کننده منافع ملی و عامل پیشبرد ساز و کارهای قانونی و حقوقی است. لذا کیفیت ارائه خدمات گمرکی در هر کشور و هر نظام اقتصادی معرف سطح مدیریتی و کیفیت کارآمدی آن کشور و نظام است. بر اساس سیاستهای مصوب در چشم‌انداز بیست ساله، ایران کشوری توسعه یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه است. مسیر و راهکار نیل به این اهداف متعالی و رسیدن به توسعه پایدار را برنامه‌های توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور تعیین می‌نمایند.

گمرک ایران با درک حساسیت جایگاه خود در فعالیتهای اقتصادی و بازرگانی خارجی و نیز نقش آن در افزایش منافع ملی و با توجه به وظایف و مسوولیت‌های سازمانی تلاش نموده است تا ضمن اجرای قوانین و مقررات جاری کشور و ایجاد تسهیلات مناسب در چارچوب قوانین و مقررات و بهره‌گیری از فناوریهای اطلاعات و تجهیزات پیشرفته و حذف تشریفات زائد و افزایش کیفیت خدمات گمرکی و رضایتمندی خدمت‌گیرندگان و همچنین ارتقاء کارآئی نظام گمرکی علاوه بر حمایت از حقوق شهروندان ایرانی و فراهم‌سازی بستر مناسب جهت رونق اقتصادی، در جهت تحقق اهداف توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور گام‌های مؤثر بردارد. به‌همین دلیل مدیریت ارشد سازمان با قبول این باور که شرط برداشتن گام‌های بعدی برای بهبود بخشیدن هرچه بیشتر به روند اجرای امور منوط به شروع حرکت بر اساس اصول پذیرفته شده علمی در گام اول می‌باشد و با اعتقاد به اینکه توجه سیستماتیک به نظام مدیریت از ارکان تعالی هر سازمان بوده و می‌تواند نقشی تعیین‌کننده داشته باشد، مصمم است تا برنامه استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس الزامات استانداردهای بین‌المللی ایزو را در سازمان ادامه دهد. امیدواری سازمان به این است که با استقرار نظام مدیریت کیفیت علاوه بر بهبود بخشیدن مستمر در روشهای اجرایی، موفق به جلب رضایت کامل خدمت‌گیرندگان خود گردد.

در هر سازمان همواره دستیابی به راه‌حلهای بهتر و کارآمد جهت انجام بهینه امور امکان‌پذیر است. برخورداری از تفکر صحیح و منطقی درباره اهداف و امکانات بالقوه و بالفعل، مشکلات و نارسائیه‌ها، چالش‌ها و کمبودهای موجود و شناخت شرایط درونی و بیرونی سازمان آغازی برای این دستیابی است. آنچه می‌تواند به عنوان عامل اصلی مطرح باشد، تواناییهای فکری نیروی انسانی سازمانهاست که در صورت جهت‌دهی و رهبری صحیح و بکارگیری روشهای مناسب و کارآمد، پویایی و شکوفایی سازمان را موجب خواهد شد.

نیروی انسانی به لحاظ برخورداری از قدرت اندیشه، خلاقیت و نوآوری بزرگترین و مهمترین سرمایه هر سازمانی به حساب می‌آید. چرا که هر گونه بهبود و پیشرفت در سیستمهای فنی و سازمانی توسط نیروی انسانی صورت می‌گیرد. توان فکری و اندیشه‌های کارکنان در سازمان به عنوان سرمایه نهفته و راکد می‌باشد. هر سازمان و مدیریتی بتواند به خوبی از این سرمایه‌های نهفته بیشترین بهره‌مندی را داشته باشد به همان میزان امکان رشد و توسعه میسر خواهد شد. شرط لازم برای ایجاد تحرکی که به استقرار راه‌حلهای نوین، بهتر و مؤثرتر منجر شود آنست که اندیشه‌های کارکنان مورد اعتنا قرار گیرد و به طور نظام یافته ارزیابی شده و آنچه عملی است به مورد اجرا گذارده شود.

یکی از مکانیسمهای مدیریتی، بهره‌گیری از تکنیکهای مختلف مدیریت مشارکتی به ویژه نظام پیشنهادها به عنوان یکی از روشهای انسان محور ارتقای بهره‌وری است. برای دستیابی به چنین نظامی نیاز به نوعی سازماندهی است به شکلی که اولاً صاحبان اندیشه را به طور یکسان و بدون توجه به موقعیت سازمانی آنها پذیرا باشد، ثانیاً اختیارات و قدرت تصمیم‌گیری مدیران درست اندیش را تضعیف و یا مخدوش نکند و ثالثاً موجبات رضایت کارکنان و تشویق مادی و معنوی آنان را در قبال ارائه پیشنهادها و عرضه اندیشه‌های سازنده از این طریق فراهم سازد تا بدین وسیله از خلاقیت و پویایی تفکر آنها استفاده مطلوب بعمل آید.

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

هدف :

حصول اطمینان از اثربخشی طرح ریزی و برآورده سازی نیازمندیهای استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸

مراجع :

- استاندارد ایران ISO ۹۰۰۰:۲۰۰۵

- استاندارد ایران ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸

تعاریف :

ندارد.

مسئولیت و اختیار:

- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای نظامنامه بر عهده نماینده مدیریت (معاون برنامه ریزی و امور بین الملل) است.
- مسئولیت پیگیری و اجرای این نظامنامه بر عهده دفتر برنامه ریزی و بهبود فرایندهای گمرکی و گمرک زنجان می باشد.
- پیشنهاد اصلاح و تغییر این نظامنامه از طریق نماینده مدیریت به کمیسیون تحول اداری ارائه می شود. مسئولیت انجام اصلاحات مطروحه بر عهده کمیسیون تحول اداری و تصویب آن بر عهده ریاست کل گمرک است.

بایگانی سوابق و مستندات :

سوابق و مستندات مربوطه در دفتر برنامه ریزی و بهبود سیستمهای گمرکی و گمرک زنجان نگهداری و مدیریت می شود.

پیوست:

- | | |
|---------------------------------|-----------|
| شناسنامه فرایندها | QF-۱۴۵-۰۰ |
| تعامل بین فرایندهای اجرایی | QF-۱۴۹-۰۰ |
| تعامل بین فرایندهای سیستم کیفیت | QF-۱۵۰-۰۰ |
| صور تجلسه بازنگری مدیریت | QF-۱۴۷-۰۰ |

۱- دامنه کاربرد

۱-۱- کلیات

هدف اصلی از تهیه و تدوین این نظامنامه تشریح نیازمندی های استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ در سطح گمرک زنجان به منظور رسیدن به مقاصد زیر است :

- الف- اثبات این موضوع که سازمان در تامین مستمر نیازمندی های خدمت گیرنده و الزامات قانونی توانایی لازم را دارد.
- ب- حصول اطمینان از تطابق با نیازمندی های خدمت گیرندگان و الزامات قانونی (از طریق بکارگیری موثر سیستم و استفاده از فرآیندهایی که به بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت می پردازد) با هدف تکریم خدمت گیرندگان و افزایش میزان رضایت خدمت گیرندگان.

۲-۱- کاربرد

این نظامنامه کلیه فعالیت های موثر بر کیفیت و ارائه خدمات را در سطح گمرک زنجان در بخش واردات و صادرات را شامل می شود.

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۲ - استاندارد مرجع

در تدوین این نظامنامه استاندارد زیر بعنوان استاندارد مرجع مورد استفاده قرار گرفته است :

- استاندارد واژه ها و مبانی سیستم مدیریت کیفیت

(Vocabulary & Quality Management System- Fundamentals)

- استاندارد الزامات سیستم مدیریت کیفیت

(Quality Management System- Requirements)

۳- واژگان و تعاریف

در این نظامنامه از مفاهیمی که در استاندارد ISO 9000:2005 تشریح شده اند استفاده می شود. علاوه بر آن موارد زیر جهت معرفی بیشتر تعریف می

گردند :

۳-۱- خدمات گیرندگان : کلیه خدمات گیرندگان گمرک اعم از اشخاص حقیقی و حقوقی.

۴- سیستم مدیریت کیفیت

الف - هدف

هدف از تدوین این بخش از نظامنامه تشریح چگونگی ایجاد، مستند سازی، اجرا و نگهداری سیستم مدیریت کیفیت و بهبود اثربخشی آن در

سطح گمرک تهران می باشد .

ب - دامنه کاربرد

این بخش از نظامنامه به تشریح نیازمندی های استاندارد شامل نیازمندی های عمومی و الزامات مستند سازی و چگونگی تحقق آن در سیستم

مدیریت کیفیت گمرک زنجان می پردازد.

پ - شرح روش

۴-۱- نیازمندیهای عمومی

سازمان جهت مطابقت با نیازهای استاندارد ISO 9001:2008، سیستم مدیریت کیفیت خود را براساس این استاندارد ایجاد، مستند، اجرا و نگهداری

کرده و بطور مستمر این سیستم را بهبود می دهد. به همین منظور در ایجاد سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت فرآیندها موارد زیر در نظر گرفته شده

است :

الف - براساس این استاندارد فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت در سطح گمرک تهران شناسایی و به دقت بکار گرفته می شود.

ب - توالی و تاثیرات متقابل فرآیندها مشخص و تعیین شده است(توالی هر فرآیند در روش اجرایی یا دستورالعمل مربوطه تشریح شده و

تاثیرات متقابل فرآیندهای مربوط به هر حوزه در پیوست این نظامنامه آورده شده است) . عموماً براساس نوع فعالیتها، برخی از فرآیندها در

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

هر حوزه شروع و خاتمه می یابد. همچنین روشهای اجرایی مشترک از قبیل ممیزی داخلی (QP-19-00) و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه (QP-18-00) که می تواند روی کلیه فرآیندها تاثیرگذار باشد، به طور جداگانه ای مدنظر قرار گرفته است. لازم به ذکر است که فرآیندهایی که درمورد تعامل و تاثیرات متقابل آنها مواردی ارائه نشده است، دارای تاثیر متقابل با سایر فرآیندها نبوده است. فرآیندهای تجزیه و تحلیل داده ها، بازنگری مدیریت و دریافت نظرات و پیشنهادهای خدمت گیرندگان نیز با کلیه فرآیندها تاثیرات متقابل دارند.

- پ- براساس معیارها و روش های معین، اثربخشی این فرآیندها تحت کنترل قرار می گیرد.
 - ت- منابع و اطلاعات موردنیاز جهت پشتیبانی، اجرا و پایش فرآیندها تهیه گردیده و دراجرای موثر فرآیندها به کار می رود.
 - ث - براساس روشها و دستورالعملهای مدون، فرآیندها پایش و اندازه گیری شده و نتایج بدست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرند.
 - ج - براساس روشها و دستورالعملهای اجرایی مدون از نتایج تجزیه و تحلیل ها برای بهبود مستمر فرآیندها استفاده می گردد.
 - خ- در مواردی که بخشی از عملیات فرآیند توسط تامین کنندگان انجام شود برای اطمینان از مناسب بودن فرآیند، کنترلهای لازم براساس روش های مدون سیستم مدیریت کیفیت انجام می پذیرد.
- یادآوری: منظور از سازمان در این نظامنامه گمرک زنجان می باشد.

۴-۲- الزامات مستند سازی

۴-۲-۱- کلیات

- سازمان سیستم مدیریت کیفیت خود را براساس ساختار زیر ایجاد نموده است:
- الف- خط مشی کیفیت و اهداف کیفیتی مدون شده (در بندهای ۵-۳ و ۵-۴-۱ تشریح شده اند).
 - ب- نظامنامه کیفیت مستند شده (در بند ۴-۲-۲ تشریح شده است).
 - پ- روش های اجرایی مورد نیاز این استاندارد، متناسب با فعالیت های این سازمان و به تناسب هر حوزه کاری طراحی، تدوین و به کار گرفته شده اند.
 - ت- مستندات مورد نیاز برای حصول اطمینان از برنامه ریزی، اجرا و کنترل موثر فرآیندها نظیر قوانین و مقررات، بخشنامه های فنی- تخصصی، استانداردها و آیین نامه ها و دستورالعملهای کاری توسط واحدهای مربوطه تدوین و بکار گرفته شده اند.
 - ث- سوابق کیفی حاصل از اجرای فرآیندها که توسط این استاندارد الزام شده اند. (فهرست سوابق کیفی مطابق روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت (QP-14-00) مشخص شده و شرایط نگهداری آن تعیین شده است)

یادآوری ۱: کلیه روش های اجرایی مورد نیاز در سطح حوزه های مشخص شده سازمان، ایجاد شده، مدون گردیده، مستقر شده و نگهداری می شوند.

یادآوری ۲: سیستم مدیریت کیفیت مستند شده متناسب با سازمان و براساس اندازه سازمان و فعالیت ها، پیچیدگی فرآیندها و تاثیرات متقابل آنها و قابلیت کارکنان طراحی و تدوین گردیده است.

یادآوری ۳: مستندات سیستم کیفیت سازمان علاوه بر اینکه به صورت مکتوب در اختیار واحدها قرار گرفته، به صورت نسخه پشتیبان قابل استفاده بر روی رایانه و سایت اینترنتی سازمان نیز موجود است و بطور مستمر و برنامه ریزی شده و متناسب با تغییرات اعمالی بر روی سیستم، به روز می شود.

۴-۲-۲- نظامنامه کیفیت

نظامنامه کیفیت، سیستم مدیریت کیفیت و اهداف کیفی و خط مشی کیفیت سازمان را تشریح نموده و نحوه دستیابی به نیازمندی های استاندارد ISO 9001:2008 را جهت حصول اطمینان از کارایی و عملکرد صحیح فرآیندها و همچنین نحوه اعمال بهبود مستمر بر آنها نشان می دهد. در نظامنامه کیفیت سازمان:

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

الف- دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت تشریح گردیده و جزئیات و دلایل هرگونه کنارگذاری نیازمندی های استاندارد تشریح گردیده است.

ب- روشهای اجرایی مدون مطابق فصل های مختلف نظامنامه تشریح گردیده و به آنها ارجاع شده است .

پ- تاثیرات متقابل میان فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت تشریح گردیده است .

نظامنامه حاضر شامل موارد زیر است :

- دامنه کاربرد
- استاندارد مرجع و مفاهیم و واژگان
- نیازمندی های سیستم مدیریت کیفیت
- مسوولیت مدیریت
- مدیریت منابع
- تحقق محصول و اندازه گیری
- تجزیه و تحلیل و بهبود در سازمان

۴-۲-۳- کنترل مستندات (QP-۱۵-۰۰)

کلیه مدارک و مستندات سازمان براساس روش اجرایی کنترل مدارک و مستندات (QP-۱۵-۰۰) تحت کنترل قرار می گیرند، کنترل هایی که روی مستندات اعمال می گردد عبارتند از :

الف- کلیه مستندات قبل از صدور توسط افراد مجاز مورد بررسی قرار گرفته و پس از تأیید و تصویب منتشر می شوند.

ب- مستندات برحسب نیاز(درخواست واحدها و یا تغییرسیستم) بازنگری گردیده به روزآوری شده تصویب مجدد گردیده در اختیار واحدها قرار می گیرد.

پ- فهرستی از مدارک توزیع شده تهیه شده است تا ضمن جمع آوری سریع مدارک نامعتبر و منسوخ شده معلوم شود که مدارک و مستندات در تمامی واحدهای مرتبط(طبق الزامات تعریف شده برای هر مدرک) توزیع گردیده و در دسترس می باشند.

ت- شرایطی فراهم شده که مدارک و مستندات، سالم و خوانا و قابل تشخیص(از طریق اعمال کد اختصاصی به هریک از آنها) باقی بمانند. همچنین نگهداری مستندات تحت شرایط کنترل می باشند و با شرایط کنترل شده ای توزیع می گردند.

ث- کلیه مستندات با منشا برون سازمانی مورد شناسایی قرار گرفته و تحت کنترل می باشند و با شرایط کنترل شده ای توزیع می گردند. بعلاوه از توزیع مدارک غیرمعتبر جلوگیری بعمل می آید.

ج- در صورتی که به هردلیلی نیاز باشد مستندات نامعتبر(منسوخ) در اختیار واحدها قرارگیرد، علایم شناسایی تعریف شده ای برای تشخیص آنها در نظر گرفته می شود.

۴-۲-۴- کنترل سوابق کیفیت (QP-۱۴-۰۰)

به منظور حصول اطمینان از شناسایی، جمع آوری، حفاظت، بازیابی، مدت نگهداری و تعیین تکلیف سوابق کیفیت، کلیه سوابق براساس روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت (QP-۱۴-۰۰) تحت کنترل قرار می گیرند. در تهیه و نگهداری سوابق کیفیت دقت شده است که حد الامکان سوابق خوانا بوده (خوانا مانده) و در دسترس باشند و نحوه نگهداری آنها به گونه ای باشد که از خسارت یا خرابی آن جلوگیری گردد.

سوابقی که در رایانه ثبت می شود جهت حصول اطمینان از حفاظت و نگهداری صحیح آن و جلوگیری از خرابی احتمالی بوسیله نسخه پشتیبان یا (Back up) حفظ شده و در محل های مناسبی نگهداری می گردند.

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

مهمترین سوابق کیفیت در سطح سازمان عبارتند از :

سوابق بازنگری مدیریت.

سوابق مربوط به تحصیلات، آموزش ها، مهارت ها و تجربیات کارکنان.

سوابق کیفیت تحقق ارائه خدمات(صورتجلسات، فرمهای تکمیل شده، اسناد و مدارک معتبر و ...).

سوابق ممیزی های داخلی.

سوابق ارزیابی تامین کنندگان.

سوابق اقدامات اصلاحی.

ت- مستندات پشتیبان

نظامنامه کیفیت.

روش اجرایی کنترل مدارک و مستندات.

روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت.

۵- مسوولیت مدیریت

الف - هدف

هدف از تدوین این بخش از نظامنامه تشریح فرآیند مسوولیت مدیریت، به منظور اعمال کنترل های لازم در خصوص اجرای خط مشی کیفیت و اهداف کیفی، تعیین ساختار سازمانی، مسوولیت و اختیارات شغلی و همچنین مشخص کردن فرآیند بازنگری مدیریت به گونه ای است که از کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت اطمینان حاصل گردد.

ب- دامنه کاربرد

این بخش از نظامنامه به تشریح نیازمندی های استاندارد در محدوده تعهد مدیریت، تمرکز بر خدمت گیرنده، خط مشی کیفیت، طرح ریزی، مسوولیت، اختیارات و ارتباطات و بازنگری مدیریت می پردازد.

پ - شرح روش

۵-۱- تعهد مدیریت

ریاست سازمان به منظور ابراز تعهد خود نسبت به توسعه و استقرار سیستم مدیریت کیفیت و همچنین بهبود مستمر اثربخشی آن اقدامات زیر را بعمل آورده است :

تعیین و معرفی نماینده مدیریت در امور کیفیت.

تاکید مستمر و ارایه اطلاعات لازم درباره اهمیت برآورده ساختن نیازمندی های خدمت گیرنده و الزامات قانونی دولتی.

تعیین و پایه گذاری خط مشی کیفیت.

تعریف اهداف کیفیتی و حصول اطمینان از اینکه سازمان در جهت آن حرکت می کند.

اجرای مستمر بازنگری مدیریت

حصول اطمینان از در دسترس بودن منابع و تلاش جهت تامین منابع جدید مورد نیاز .

۵-۲- تمرکز بر خدمت گیرندگان

مدیریت ارشد سازمان یکی از مهمترین اهداف خود را تمرکز بر خدمت گیرندگان(در چارچوب قوانین و مقررات جاری کشور) تعیین کرده و به منظور حصول اطمینان از دستیابی به رضایت خدمت گیرندگان ، ضمن تاکید بر امر آموزش و ارتقاء علمی و دانش تخصصی کارکنان، در جهت تعیین صحیح نیازمندی های خدمت گیرنده، استفاده می نماید .

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۵-۳- خط مشی کیفیت

رئیس کل گمرک جمهوری اسلامی ایران خط مشی کیفیت را تدوین و در سطح سازمان توزیع کرده است. خط مشی کیفیت برای مقاصد سازمان مناسب است. تعهد سازمان را در جهت برآورده ساختن نیازمندی ها و بهبود مستمر اثربخشی سیستم کیفیت نشان می دهد. چارچوبی جهت پایه گذاری و بازنگری اهداف کیفیت فراهم آورده است.

۵-۴- طرح ریزی

۵-۴-۱- اهداف کیفیتی

در تدوین اهداف کیفیتی این نکته در نظر گرفته می شود که اهداف کیفیتی هماهنگ و سازگار با خط مشی کیفیت بوده و به صورت کمی و قابل اندازه گیری تعریف گردند.

۵-۴-۲- طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت

ریاست سازمان اطمینان یافته است که طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت به گونه ای است که نیازمندیهای سیستم برآورده می شود. در طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت نکات زیر در نظر گرفته شده اند:

الف- چگونگی برآورده شدن نیازمندی های سیستم مدیریت کیفیت(در رابطه با فرآیندها و خدمات ارائه شده) در روشهای اجرایی و دستورالعملهای کاری تعیین شده اند و هماهنگی لازم بین این روشهای اجرایی و فعالیت ها بوجود آمده است.

ب- به منظور اجرای صحیح فرآیندها و فعالیت ها، اطلاعات مورد نیاز و منابع لازم(شامل تجهیزات فرآیند و تجهیزات پایش و اندازه گیری و نیروی انسانی و زیرساختها) برای دست یافتن به کیفیت خواسته شده، شناسایی و تامین شده اند و در روش های مکتوب معرفی گردیده اند. بعلاوه خط مشی کیفیت گمرک جمهوری اسلامی ایران به شرح ذیل اعلام می گردد:

گمرک جمهوری اسلامی ایران با رویکرد توسعه اقتصادی کشور و در راستای چشم انداز ۲۰ ساله، ارائه خدمات در بالاترین سطح کیفیت و بهبود مستمر را با لحاظ ۵ اصل مهم احترام، اعتماد، دقت، سرعت و صحت به عنوان یکی از مهمترین اهداف خود اتخاذ نموده است. در این راستا و به منظور اطمینان بخشیدن به خدمت گیرندگان گمرک، سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ISO 9001:2008 را در گمرکات کشور مستقر می نماید و اذعان دارد که همواره ارائه بهترین خدمات وظیفه ماست. این سازمان با اجرای نظام مدیریت کیفیت و با در نظر گرفتن عدالت در کلیه امور و رعایت کلیه قوانین و مقررات مرتبط با فعالیت های گمرکی، اهداف ذیل را پیگیری می نماید:

۱) اصلاح ساختار، ساده سازی گردش کار و افزایش کارایی گمرک در جهت :

- توسعه صادرات غیرنفتی و حمایت موثر از تولیدات مفید داخلی
 - اعمال حاکمیت و تامین حقوق دولت و وصول درآمدهای قانونی
 - ارائه آمار و اطلاعات تجارت خارجی و بهبود اطلاع رسانی به خدمت گیرندگان
- ۲) نوسازی و ارتقای اثربخشی گمرک از طریق:

- اصلاح و مهندسی مجدد فرآیندها و توسعه اتوماسیون سیستمهای گمرکی
- ایجاد محیط کاری رضایت بخش همراه با انضباط سازمانی
- جلب رضایت، اعتماد و مشارکت خدمت گیرندگان

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۳) توسعه همه جانبه و دانش محور با :

- آموزش جامع ، مستمر، فراگیر و کیفی منابع انسانی
- بهبود نظام انتخاب و ارزشیابی کارکنان و تاکید بر شایسته سالاری
- تاکید بر تصمیم گیری های موثر بر مبنای تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات
- نهادینه سازی پژوهش و برنامه ریزی در کلیه سطوح سازمان

۴) توسعه همکاریهای ملی، منطقه ای و بین المللی در جهت ارتقای سطح کیفی خدمات گمرکی از طریق:

- افزایش همکاری و ارتباط با سازمان های بین المللی و کنش فعال در قبال تحولات
- تعامل سازنده و موثر با سازمانهای همجوار در داخل کشور

۵) کارآمد نمودن نظام پیشگیری و مبارزه با قاچاق کالا و ارز، مواد مخدر، تقلبات و تخلفات گمرکی با:

- نظارت دقیق بر ورود و خروج کالا و حراست از مرزهای اقتصادی کشور

۶) حفاظت از جامعه در مقابل ورود کالاها و مواد پر توزا، خطرناک و زیان آور، آلاینده های محیط زیست و کالاهای تقلبی و فاسد در جهت تحقق سلامت جامعه و برخورداری مصرف کنندگان از کالای با کیفیت و بی ضرر.

۷) ارتقای سلامت اداری با رویکرد نهادینه نمودن اصول معنویت و اخلاق اسلامی.

این ختامی کنترل کننده تمامی فعالیتهای اصلی گمرکات کشور بوده و تضمین می کند که استانداردهای کیفیت در سطح گمرکات بطور کامل اجرا شود. معاونت طرح و برنامه (دفتر برنامه ریزی و بهبود سیستم های گمرکی) مسئول نظارت مستمر بر حسن اجرای این خط مشی است.

پ- کلیه فرآیندها مطابق روش های مدون مورد پایش و اندازه گیری قرار می گیرند و نتایج بدست آمده تجزیه و تحلیل شده در طرح ریزی های بعدی مورد استفاده قرار می گیرند .

ت- با توجه به حرکت سازمان در جهت بهبود مستمر، هرگونه نیاز به فنون تازه یا تجهیزات جدید و یا تغییر در روش های اجرایی (اعم از تغییر و بازنگری مستندات و فرآیندها) شناسایی شده و بکار گرفته می شوند.

۵-۵- مسوولیت، اختیارات و ارتباطات

۵-۵-۱- مسوولیت و اختیارات

ارکان تشکیلاتی نظام مدیریت کیفیت گمرک جمهوری اسلامی ایران به شرح زیر است :

الف - کمیسیون تحول اداری

الف-۱- ترکیب اعضای کمیسیون تحول اداری (بعنوان کمیته راهبری نظام مدیریت کیفیت) :

- رئیس کل گمرک به عنوان رئیس (معاون توسعه مدیریت و منابع طی حکمی از سوی رئیس کمیسیون تحول اداری ریاست جلسات را در غیاب ایشان بر عهده می گیرد).

- معاونین توسعه مدیریت و منابع (بعنوان دبیر کمیسیون تحول اداری)، برنامه ریزی و امور بین الملل (نماینده مدیریت)، فنی و امور گمرکی و مدیران کل حوزه ریاست کل ، دفتر مدیریت عملکرد و پاسخگویی به شکایات ، اداره کل امور اداری و رفاه ، دفتر نوسازی و تحول و دفتر برنامه ریزی و بهبود فرایندهای گمرکی با حکم رئیس کمیسیون تحول اداری.

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

الف- ۲- شرح وظایف کمیسیون تحول اداری در خصوص نظام مدیریت کیفیت :

- تعیین و تبیین سیاستها و برنامه های کلان نظام مدیریت کیفیت و اعلام به مبادی ذیربط توسط دبیر کمیسیون تحول اداری
- تهیه و تنظیم و تصویب خط مشی کیفیت و التزام به کنترل و اجرای آن
- اظهار نظر پیرامون برنامه ها و اعتبارات نظام مدیریت کیفیت که از سوی واحد کنترل کیفیت ارائه شده است

ب- واحد کنترل کیفیت

ب-۱- ترکیب اعضای واحد کنترل کیفیت :

- معاونت برنامه ریزی و امور بین الملل بعنوان نماینده مدیریت در نظام کیفیت
- دفتر برنامه ریزی و بهبود فرایندهای گمرکی بعنوان واحد کنترل کیفیت:
- کارشناسان کیفیت (گروه بهبود فرایندهای گمرکی)

ب-۲- وظایف واحد کنترل کیفیت:

- استقرار، نظارت و کنترل نظام مدیریت کیفیت و حصول اطمینان از کارایی و اثر بخشی در جهت کسب رضایت خدمت گیرندگان حسب برنامه های تنظیمی
- تهیه مستندات مربوط به نظام مدیریت کیفیت و طبقه بندی اطلاعات مربوطه
- برنامه ریزی و پیگیری ممیزی های داخلی گمرک اجرایی و گزارش عملکرد سیستم به مدیریت ارشد گمرک جمهوری اسلامی ایران توسط نماینده مدیریت از طریق طرح در کمیسیون تحول اداری
- پیگیری با انجام اقدامات اصلاحی مورد درخواست گمرک زنجان
- تهیه دستور جلسه کمیسیون تحول اداری با محوریت نظام مدیریت کیفیت توسط نماینده مدیریت و با هماهنگی دبیر کمیسیون تحول اداری
- نظارت بر اجرای ممیزی های داخلی و مراقبتی واحدهای اجرایی بر اساس برنامه های تنظیمی

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

- تهیه و تدوین و یا جمع آوری نظرات، پیشنهادهای اصلاحی کارکنان و سایر واحدها در خصوص بهبود نظام مدیریت کیفیت و ارائه به کمیسیون تحول اداری

- تهیه گزارش های سه ماهه از عملکرد نظام مدیریت کیفیت و ارائه به کمیسیون تحول اداری
- ثبت و ابلاغ دستور اجرای پیشنهادهای مصوب کمیسیون تحول اداری در خصوص نظام مدیریت کیفیت به مبادی ذیربط
- انجام سایر اموری که از طرف کمیسیون تحول اداری به واحد کنترل کیفیت ارجاع شود

د- کمیته محلی ایزو(گمرکات اجرایی)

د-۱- ترکیب و اعضای کمیته محلی ایزو گمرک زنجان :

- مدیرکل اجرایی ، بعنوان مسوول کمیته محلی و نماینده مدیریت
- معاونین امور گمرکی و اداری و مالی
- کارشناسان خبره از حوزه های مختلف کاری اعم از ترانزیت، صادرات، واردات و اموراداری
- کارشناس آمار و مسوول آموزش

تبصره(۳): مدیرکل سازمان می تواند وظایف مربوط به نماینده مدیریت را به یکی از معاونین خود تفویض نماید.

د-۲- شرح وظایف کمیته محلی ایزو :

- اجرای سیستم مدیریت کیفیت بر اساس الزامات استاندارد ISO 9001:2008 و تهیه، تنظیم گزارشهای مربوط به عملکرد سیستم و ارائه به کمیته راهبری مدیریت کیفیت
- اجرای برنامه ممیزی داخلی کیفیت و اجرای آن حسب برنامه زمانبندی نهایی شده(مطابق رویه اجرایی ممیزی داخلی کیفیت) اندازه گیری و کنترل فرآیندها مطابق با رویه ها و دستورالعملهای ابلاغی
- انجام تجزیه و تحلیلهای آماری حسب رویه اجرایی فنون آماری
- معرفی اقدامات اصلاحی و یا دریافت پیشنهادهای اقدام اصلاحی و اقدام حسب مورد
- پیگیری نتایج اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و تهیه گزارش های مربوطه و ارائه به واحد کنترل کیفیت .

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۵-۱-۱-۵- اختیارات و آزادی عمل مدیران ارشد و معاونین :

کلیه معاونین سازمان اختیار و آزادی عمل دارند تا :

الف- به منظور پیشگیری از بروز و وقوع عدم انطباق با مشخصات تعیین شده، راهکارهای اجرایی و اقدامات مورد نیاز را وفق قوانین و مقررات جاری کشور شناسایی و ابلاغ کنند.

ب- مشکلات کیفی را شناسایی نموده و پیگیری برای رفع آن نمایند .

ج- راه حل ها و پیشنهادهای خود را براساس رویه های تعریف شده ارایه نمایند.

۵-۱-۲- وظایف ناظرین و مدیران در قبال سیستم مدیریت کیفیت :

الف- از وقوع عدم انطباق با مشخصات تعیین شده، وفق قوانین و مقررات جاری کشور جلوگیری کنند .

ب- در نظرگرفتن خط مشی کیفیت، روش های اجرایی و دستورالعمل های سیستم مدیریت کیفیت و تلاش در جهت مستند سازی روشهای انجام کار و تحقق اهداف کیفیت سازمان .

پ- حصول اطمینان از این که کلیه پرسنل تحت سرپرستی، آشنایی کافی با روشهای اجرایی و دستورالعمل های کاری سیستم مدیریت کیفیت داشته و آنها را به درستی اجرا می کنند.

ت- نگهداری سوابق اجرای فرآیندها مطابق با روش های اجرایی و دستورالعمل های کاری .

ث- حصول اطمینان از اینکه کارکنان از مدارک و مستندات معتبر استفاده می نمایند.

۵-۲-۵- نماینده مدیریت

معاون برنامه ریزی و امور بین الملل طی حکمی از سوی ریاست گمرک جمهوری اسلامی بعنوان نماینده مدیریت گمرک جمهوری اسلامی

ایران انتخاب شده اند. که ایشان نیز طی حکمی این مسئولیت را به مدیر گمرک زنجان تفویض نموده اند. نماینده مدیریت عهده دار

مسئولیت های زیر می باشد :

الف- حصول اطمینان از اینکه فرآیندهای مورد نیاز سیستم، پایه گذاری شده، اجرا گردیده و نگهداری می شوند .

ب- گزارش دهی به مدیریت ارشد سازمان در مورد عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و هرگونه نیاز به بهبود .

پ- حصول اطمینان از ترویج آگاهی در سطح سازمان نسبت به نیازمندی های مشتری و ذینفعان .

ت- پیگیری اقدامات لازم به منظور دستیابی به اهداف کیفیت و خط مشی کیفیت سازمان .

ث- نظارت بر اجرای ممیزی داخلی کیفیت .

ج- شناسایی موارد عدم انطباق و سعی در رفع آنها .

چ- ایجاد هماهنگی در انجام فعالیت های مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت در سازمان .

ح- نظارت مستمر بر اثربخشی و موثر بودن سیستم مدیریت کیفیت .

خ- نظارت بر بازنگری مستندات .

د- نظارت بر نگهداری، توزیع و تکمیل مدارک و مستندات .

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۵-۳-۵- ارتباطات داخلی

- در جهت اثربخشی بیشتر ارتباطات داخلی، جلسات هماهنگی با حضور مدیرکل، معاونین و کارشناسان اجرایی برگزار می گردد. در این جلسات که در قالب نشستهای هماهنگی و یا کمیته های فنی- تخصصی صورت می گیرد، مسایل و مشکلات سازمان، کارکنان و ... مورد بحث و بررسی قرار می گیرد.
- یکی دیگر از وسایل ارتباطات داخلی تابلوهای عمومی است که در سطح سازمان پیش بینی شده و دستورات و بخش نامه ها از این طریق به اطلاع کلیه کارکنان و مراجعه کنندگان می رسد.

۵-۶-۱- بازنگری مدیریت

۵-۶-۱- کلیات

به منظور اطمینان از استمرار، تناسب، کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، ریاست سازمان بطور مداوم اقدام به ارزیابی و بازنگری سیستم می نماید. این ارزیابی ها در مقاطع ۶ ماهه در جلسه ای با حضور مدیرکل، معاونین و سایر اعضای کمیته محلی گمرک اجرایی و کارشناسان واحد کنترل انجام می گیرد. این بازنگری ها شامل ارزیابی موقعیت های بهبود و نیاز به اعمال تغییرات از جمله تغییر در خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت نیز می گردد. سوابق بازنگری های مدیریت نیز به صورت منظم و کنترل شده نگهداری می شوند.

۵-۶-۲- ورودی های بازنگری مدیریت

موضوعاتی که در جلسات بازنگری مدیریت و از طرف نماینده مدیریت یا سایر اعضا مطرح شده و در مورد آن تصمیم گیری بعمل می آید، عبارتند از:

الف- نتایج ممیزی های داخلی و ممیزی های شخص ثالث.

ب- بازخورد مشتریان و ذی نفعان (شکایات و نظرات).

پ- عملکرد فرآیند و انطباق با محصول.

ت- وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه.

ث- پیگیری و نتایج اقدامات ناشی از بازنگری های قبلی.

ج- تغییرات برنامه ریزی شده که می توانند بر سیستم مدیریت کیفیت تاثیر گذار باشند.

چ- توصیه هایی برای بهبود

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۵-۶-۳- خروجی های بازنگری

نتایج بازنگری ها به صورت مکتوب تهیه شده و توسط نماینده مدیریت پیگیری های لازم جهت اجرای آنها صورت می گیرد. خروجی های بازنگری مدیریت عمدتاً شامل موارد زیر می باشند:

- الف- اقداماتی جهت اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندهای آن .
- ب- بهبود مستمر محصولات(خدمات) مرتبط با نیازمندی های مشتری .
- پ- تامین منابع مورد نیاز .
- ت- مستندات پشتیبان
 - خط مشی کیفیت .
 - بازنگری مدیریت .
 - شرح مسوولیت ها و اختیارات کارکنان طبق مستندات اجرایی.

۶- مدیریت منابع

الف- هدف

هدف از تدوین این بخش از نظامنامه تشریح فرآیند مدیریت منابع، به منظور تامین منابع مورد نیاز در جهت برآورده ساختن نیازمندی های مشتری و جلب رضایت ایشان می باشد .

ب- دامنه کاربرد

این بخش از نظامنامه به تشریح نیازمندی های استاندارد در محدوده تامین منابع انسانی، زیر ساختها، تجهیزات(سخت افزار و نرم افزار) و محیط کاری می پردازد .

پ- شرح روش

۶-۱- تامین منابع

منابع لازم سازمان برای موارد زیر شناسایی و فراهم شده اند :

الف- منابع مورد نیاز جهت استقرار و نگهداری سیستم مدیریت کیفیت و بهبود مستمر اثربخشی آن .

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

ب- جلب رضایت مشتریان با برآورده ساختن الزامات آنها .

این منابع شامل نیروی انسانی متخصص و ماهر، تجهیزات و لوازم مورد نیاز و همچنین زیر ساخت ها و محیط کاری مناسب می باشند .

۲-۶- منابع انسانی

۲-۶-۱- کلیات

جهت تامین نیروی انسانی، از نیروهای متخصص و ماهر و آموزش دیده استفاده می شود. صلاحیت و شرایط احراز مشاغل(از نظر تحصیلات، آموزش، مهارت ها و تجربه) از سوی دفاتر نوسازی و تحول، مطالعات، تحقیقات و ظرفیت سازی تعریف و تدوین شده است. براساس مجموعه شرح مسوولیت ها و اختیارات تعیین شده، کارکنان موثر بر کیفیت و یا منابعی که جهت هر شغل بکار گرفته می شوند می بایست حایز شرایط لازم باشند.

۲-۶-۲- صلاحیت، آگاهی و آموزش

سازمان نسبت به کارکنانی که عملکرد آنها بر کیفیت تاثیر گذار است :

الف- صلاحیت آنها را تعیین و برای هر شغل در مجموعه طرح طبقه بندی مشاغل اعلام نموده است.

ب- برای تامین صلاحیت ها، کارکنان بطور مستمر تحت آموزش قرار می گیرند.

پ- دفتر مطالعات، تحقیقات و ظرفیت سازی نحوه شناسایی نیازهای آموزشی، تهیه برنامه ها و تقویم آموزشی و همچنین اجرای موثر برنامه های آموزشی و ارزیابی اثر بخشی دوره های آموزشی را تشریح نموده است.

ت- بدلیل اهمیت سیستم مدیریت کیفیت و اهمیت منابع انسانی در نهادینه کردن این سیستم، آموزش های لازم جهت شناسایی نقش افراد در این سیستم و سهم بودن آنان در این تلاش همه جانبه، برنامه ریزی و اجرا شده است.

تذکر : باتوجه به نوع وظایف، مهارتها در قالب برنامه های آموزشی و تجربه های کاری از سوی دفاتر نوسازی و تحول، مطالعات، تحقیقات و ظرفیت سازی تعریف، تنظیم و تدوین شده است.

۲-۶-۳- زیر ساخت

به منظور آماده سازی سیستم و همچنین دستیابی به انطباق با نیازمندی های محصول، زیر ساختهای لازم شامل موارد زیر تامین و بطور مناسب نگهداری می شوند.

الف- ساختمان ها، فضاهای کاری مناسب، تسهیلات و امکانات مرتبط(مسوولیت نظارت بر تامین و بهینه سازی و نگهداری محیط کار بر عهده اداره کل توسعه و تجهیز است).

ب- کلیه سخت افزارها و نرم افزارهای مورد نیاز فرآیندها(مسوولیت نظارت بر تامین و بهینه سازی و نگهداری تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری بر عهده دفتر فن آوری اطلاعات ارتباطات است).

پ- تجهیزات و امکاناتی که برای پشتیبانی فرآیند مورد نیاز می باشند نظیر حمل و نقل و ارتباطات(مسوولیت نظارت بر تامین و بهینه سازی و نگهداری بر عهده اداره کل توسعه و تجهیز است).

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۶-۴- محیط کاری

به منظور مطابقت با نیازمندی های محصول، محیط کاری مناسب با شرایط ایجاد شده است. در محیط کاری رعایت نظم و انضباط و مرتب کردن محیط کار از اهمیت بالایی برخوردار است و مسوولین به این منظور کنترل های لازم را بعمل می آورند.

ت- مستندات پشتیبان

روشهای اجرایی مورد عمل در دفتر آموزش و تحقیقات.

نظارت بر تامین، بهینه سازی و نگهداری.

۷- تحقق محصول (خدمات)

الف- هدف

هدف از تدوین این بخش از نظامنامه تشریح فرآیند طرح ریزی تحقق خدمات (محصول) در سازمان می باشد.

ب- دامنه کاربرد

این بخش از نظامنامه به تشریح نیازمندی های استاندارد در محدوده طرح ریزی تحقق محصول (خدمات)، فرآیندهای مرتبط با مشتری و ارایه خدمت و می پردازد.

پ- شرح روش

۷-۱- طرح ریزی تحقق خدمات سازمان

سازمان چگونگی فرآیندهای تحقق خدمات و برآورده سازی نیازمندی های کیفیت در رابطه با خدمات را به کمک تعیین موارد زیر برآورده نموده است:

الف- تعیین اهداف و نیازمندی های کیفی خدمات.

ب- منابع مورد نیاز برای دست یابی به کیفیت، شناسایی و تامین شده و مراتب آن در روشها و دستورالعملها ذکر گردیده است. با توجه به جهت گیری سازمان در مسیر بهبود مستمر، هرگونه نیاز به فنون و تجهیزات جدید یا تغییر در روش های اجرایی، ضمن بازنگری مستندات و فرآیندها، شناسایی و تامین می گردند.

پ- در روشهای اجرایی و دستورالعملها کلیه فرآیندهای مورد نیاز برای تحقق محصول (خدمت) شناسایی و تامین شده اند و فعالیت ها در مراحل مختلف مورد تصدیق، صحه گذاری، نظارت و بازرسی براساس معیارهای روشن (قوانین و مقررات قانونی و آئین نامه های ابلاغی) قرار می گیرند.

ت- سوابق کیفیتی اجرای فرآیندهای تحقق محصول (خدمت) مطابق با روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت (QP-۱۴-۰۰) شناسایی و نگهداری می شوند.

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۲-۱- تعیین نیازمندی های مربوط به محصول (خدمت)

سازمان ضمن مستندسازی روشهای اجرایی هر یک از حوزه های منتخب، نیازمندیهای ارایه خدمات و همچنین لزوم بازنگری این نیازمندی ها و نحوه ارتباط با مشتری را تدوین نموده موارد زیر را در زمینه تعیین نیازمندیهای ارائه خدمت مشخص کرده است :

- الف - الزامات مشخص شده توسط مشتری در چارچوب قوانین و مقررات کشور.
- ب - الزامات قانونی که توسط مشتری بیان نشده اند، در نیازمندیهای ارایه خدمات در نظر گرفته می شوند .
- پ - الزامات قانونی مطابق با مقررات، آیین نامه ها و دستورالعملهای موضوعی در رابطه با خدمات معین شده.
- ت - الزاماتی که توسط خود سازمان در نظر گرفته شده است نیز در نیازمندی های ارایه خدمات تعیین شده و مورد استفاده قرار می گیرند.

۲-۲- بازنگری نیازمندی های مربوط به خدمت

سازمان در مورد نیازمندیهای مربوط به هر حوزه یا بخشهای ارایه خدمات، انجام بازنگری را در اجرای هر کدام از فرآیندها ضروری دانسته است. پیش از پذیرش یک قرارداد یا ارایه پیشنهاد، مفاد پیشنهاد یا قرارداد جهت اطمینان از امکان پذیر بودن آن و برآورده نمودن نیازمندی های مربوط به خدمات، به شرح زیر مورد بازنگری قرار می گیرد :

- الف - بررسی اطلاعات دریافتی از مشتری و ذینفعان و مدون نمودن نیازمندی های ارائه خدمت ذیربط .
- ب - انطباق درخواست با مفاد پیشنهاد یا قرارداد و حل و فصل نمودن تفاوت هایی که موجود است .
- پ - بررسی امکانات فنی، اجرایی و الزامات قانونی سازمان و تعیین شرایط انجام درخواست مشتری (بررسی توانایی برآورده سازی نیازمندی های تعریف شده مشتری).
- ت - بررسی تعهدات کیفی سازمان در درخواستها، پیشنهادها و یا قراردادها .
- سوابق این بازنگری ها و نتایج و اقدامات حاصل از آن ثبت و نگهداری می شود.
- در مواردی که مشتری نیازمندی ها را به صورت مکتوب بیان ننماید، باید توسط مدیران و یا معاونین، نیازمندی ها تعیین شده و برای اطمینان از اصلاح مستندات و آگاهی یافتن کارکنان ذیربط، از طریق واحد اقدام کننده مراتب به واحدهای مرتبط اعلام گردد .

۲-۳- ارتباط با مشتری (خدمت گیرنده)

سازمان متولی برقراری ارتباط موثر با مشتری است تا :

- الف - اطلاعات مربوط به ارایه خدمات و نحوه خدمت رسانی را جمع آوری و تجزیه و تحلیل نماید.
- ب - امور مربوط به درخواست ها و رسیدگی لازم به آنها و یا اصلاحیه های بعدی مربوط به درخواست ها را به انجام برساند.
- پ - بازخوردهای مشتریان (از جمله انتقادات و شکایت ها) را مطابق قوانین و مقررات مورد بررسی قرار داده ضمن انجام اقدامات اصلاحی مناسب، موجبات بهسازی سازمانی و رضایت مشتری را فراهم آورد.

۳-۷ طراحی و تکوین

استثناء:

با توجه به اینکه طراحی و توسعه مربوط به سازمان مرکزی گمرک جمهوری اسلامی ایران می باشد لذا در این گمرک مستثنی گردیده است .

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۷-۴- خرید (QP-۱۰۰۰۰)

۷-۴-۱- فرآیند خرید

جهت حصول اطمینان از اینکه محصول خریداری شده با نیازمندی های مشخص شده انطباق دارد، فرآیند خرید براساس روش اجرایی خرید (QP-۱۰۰۰۰) انجام می شود. همچنین کنترل های لازم بر روی کالاهای خریداری شده انجام می گیرد تا ضریب اطمینان بالاتر رود. سازمان همچنین برای خرید، تامین کنندگان و پیمانکارانی را انتخاب می کند که توانایی تامین کالا و خدمات منطبق با نیازمندی ها را داشته باشند. به همین منظور در انتخاب تامین کنندگان، ارزیابی های لازم را معمول داشته و مناسب ترین آنها را براساس ضوابط تعیین شده انتخاب می کند. سوابق این ارزیابی ها در حوزه های اداری و مالی نگهداری و به روز می شود.

۷-۴-۲- اطلاعات خرید

برای توصیف دقیق محصولاتی که خریداری می گردند، اطلاعات خرید از نظر کفایت نیازمندی ها توسط مدیریت/ معاونت تعیین شده و مورد تصویب مدیریت/ معاونت قرار می گیرند. اطلاعات خرید برحسب موضوع خریداری شده شامل موارد زیر است:

الف- نیازمندی های تأیید محصول، روش های اجرایی، فرآیندها، تجهیزات.

ب- نیازمندی های سیستم کیفیت.

۷-۴-۳- تصدیق محصول خریداری شده :

جهت حصول اطمینان از اینکه محصول خریداری شده با نیازمندی های مورد نظر انطباق دارد، این محصولات قبل از ورود به سازمان مورد کنترل و بازرسی قرار می گیرند. در صورت تأیید مراتب کنترل، محصولات خریداری شده مورد استفاده قرار می گیرند. در شرایطی که سازمان یا مشتری بخواهند این کنترل ها را در محل تامین کننده انجام دهند، این شرایط در اطلاعات خرید و روش ترخیص آن در نظر گرفته می شود.

۷-۵-۱- آرایه خدمات

۷-۵-۱- کنترل ارائه خدمات

برنامه ریزی برای اجرای فرآیندهای اصلی (ارائه خدمات) در سازمان براساس قوانین، مقررات، دستورالعملها، مصوبه های ابلاغی و همچنین دستورالعمل های مدون سیستم مدیریت کیفیت، تحت شرایط کنترل شده ای به شرح زیر اجرا می شوند.

الف- اطلاعات، قوانین، مقررات و مستندات مورد نیاز برای اجرای هر یک از فرآیندها در دسترس کارشناسان و مسوولین واحدها قرار دارد. کارشناسان سازمان بنا به ضرورت شغلی و پس از طی دوره های آموزشی تخصصی بدو خدمت و همچنین بر اساس پودمانهای آموزشی، بطور کامل با این قوانین آشنا هستند.

ب- به تناسب هر یک از فرآیندهای مورد عمل در حوزه های منتخب سازمان، روشهای اجرایی و دستورالعمل های مدونی تهیه شده و در دسترس کارکنان قرار دارد.

پ- تجهیزات مورد نیاز برحسب لزوم فراهم شده اند و در شرایطی که نیاز به تجهیزات جدیدی باشد، ملزومات براساس روشهای مدون و همچنین اعتبارات قانونی، تامین خواهند شد.

ت- در کلیه مراحل اجرای فرآیندها و بسته به حساسیت موضوعات، شاخصها و معیارهایی براساس قوانین و مقررات و مستندات سیستم مدیریت کیفیت برای پایش و مراقبت از فرآیندها در نظر گرفته شده و مطابق آن، فرآیندها پایش می شوند.

ث - در هر یک از واحدها تایید نهایی اجرای یک فرآیند بعهده بالاترین مقام مسوول واحد خواهد بود.

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۷-۵-۲- صحه گذاری فرآیندهای ارائه خدمات

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

الف- برای بازرنگری و تصویب فرآیندها، معیارهای مشخصی تعریف شده است .

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

پ- هر یک از مراحل این فرآیندها براساس ضوابط، قوانین، مقررات و یا دستورالعمل های مشخص اجرا می شود.

ت- سوابق اجرایی و کنترلی در دسترس می باشند.

ث - در صورت نیاز به بررسی فرآیند انجام شده، صحه گذاری آن مجدد تکرار می شود.

با توجه به نقش، وظایف، جایگاه و ماموریت های گمرک جمهوری اسلامی ایران، اغلب فرآیندهای گمرکی جنبه نظارت و کنترل دارد، لذا بایستی براساس شرایط فوق صحه گذاری گردند.

۷-۵-۳- شناسایی و ردیابی

از آنجایی که محصول این سازمان ارایه خدمات گمرکی است، لذا مکانیزمهای کنترل اسناد و مدارکی که وارد سازمان شده و به گردش درمی آید نمادی مشخص جهت شناسایی و ردیابی محصول و خدمات است. کلیه اسناد و مدارک و مستندات معتبر اعم از اظهارنامه های گمرکی و یا مکاتبات اداری در دبیرخانه یا سیستمهای مکانیزه گمرکی شماره گذاری شده و توزیع می شوند. واحدهای اجرایی براساس این شماره یا موضوعات مرتبط، اقدامات، پیگیریها و بازبایی های خود را انجام می دهند. در صورتی که نیاز به نگهداری اسناد مذکور در هر واحد باشد، پروندهای مربوطه در داخل پوشه ها و یا زونکن هایی که با برجسب شناسه قابل شناسایی می باشند، نگهداری می شوند. شناسایی اتاقها و واحدها بوسیله تابلویی که در داخل سازمان پیش بینی شده میسر می شود. بعلاوه کلیه تجهیزات و اموال نیز بوسیله شماره و کد اموال شناسایی می شوند.

۷-۵-۴- اموال مشتری

در گمرک ج.ا.ا اسناد و مدارک معتبر یا مکاتبات اداری، کالاها و نمونه کالاهای تحویلی به گمرک به عنوان اموال مشتری شناسایی می شوند. لذا جهت کنترل و نگهداری این اموال، در هر موضوع متناسب با الزاماتی که در ضوابط قانونی و اجرایی آن مشخص شده ابتدا اسناد تحویلی کنترل می شوند. در مورد اسناد و مدارک ضمن درخواست رفع عدم انطباق، مستندات تکمیل می شوند. اموال مشتری در حین اجرا نیز به شکل مشخص نگهداری می شوند، به طوریکه در انتها به راحتی بتوان به آنها دست یافت و اقدامات لازم را بعمل آورد. (نحوه شناسایی این اسناد مطابق آنچه در بند ۷-۵-۳ آورده شده با شماره گذاری و همچنین تعیین نام یا موضوع سند می باشند)

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۷-۵-۵- نگهداری و محافظت از محصول (QP-۱۴-۰۰)

باتوجه به فرآیندهای سازمان، نگهداری و محافظت از محصول، شامل نگهداری کلیه اسناد و مدارک معتبر قانونی به شرح زیر می‌باشد:

- محصول فعالیتهای سازمان عبارت از کلیه فعالیتهای اداری، نظارتی و کنترلی بر روی فرمها، اسناد و مدارک است. برای بایگانی اسناد و مدارک مذکور روشهای مشخصی در نظر گرفته شده است. همچنین براساس روش اجرایی «کنترل سوابق کیفیت (QP-۱۴-۰۰)» کلیه سوابق با شرایط مشخصی تحت کنترل قرار می‌گیرند. ضمن اینکه تمامی اسناد و مدارک می‌باید مطابق با روشهای مدون، کنترل شده سپس در اختیار واحدهای برون‌سازمانی قرار گیرد.

یادآوری (۱): به منظور حفظ و نگهداری مناسب اقلام و لوازم خریداری شده در انبارهای سازمان، طبق روال تعریف شده‌ای کنترلها صورت می‌گیرند.

۷-۶- کنترل وسایل پایش و اندازه گیری

۷-۶-۱- کنترل تجهیزات بازرسی و آزمون (کالیبراسیون)

تذکر: استثناء

بند ۷-۶ درمورد گمرک زنجان به دلیل اینکه کلیه خدمات جابجایی، نگهداری و توزین توسط پیمانکار صورت می‌گیرد مستثنی می‌باشد.

ت- مستندات پشتیبان

- روش اجرایی خرید
- کلیه روشهای اجرایی ارائه خدمات
- روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت

۸- اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود

الف- هدف

هدف از تدوین این بخش از نظامنامه، تشریح فرآیندهای پایش، اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود مستمر می‌باشد.

ب- دامنه کاربرد

این بخش از نظامنامه به تشریح نیازمندی‌های استاندارد شامل پایش و اندازه‌گیری، کنترل محصول نامنطبق، تجزیه و تحلیل داده‌ها و بهبود می‌پردازد.

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

پ- شرح روش

۸-۱- کلیات

به منظور حصول اطمینان از بهبود مستمر فرآیندها و محصولات، فرآیندهای پایش و اندازه گیری، کنترل محصول نامنطبق، تجزیه و تحلیل داده ها و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت، روش های اجرایی ممیزی داخلی (QP-۱۹-۰۰) و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه (QP-۱۸-۰۰) طرح ریزی شده اند تا از اقدامات زیر اطمینان حاصل شود:

الف- انطباق محصول .

ب- انطباق سیستم مدیریت کیفیت.

پ- بهبود در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت.

۸-۲- پایش و اندازه گیری

۸-۲-۱- رضایت مشتری

میزان رضایتمندی خدمت گیرندگان، براساس دریافت نظرات، پیشنهادهای و شکایات مشتریان بطور مستمر جمع آوری و مورد بررسی، ارزیابی و اندازه گیری قرار می گیرد. براساس نتایج بدست آمده، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه اعمال می گردد .

۸-۲-۲- ممیزی داخلی (QP-۱۹-۰۰)

فعالیت های ممیزی داخلی براساس روش اجرایی ممیزی داخلی (QP-۱۹-۰۰) ، در فواصل زمانی برنامه ریزی شده انجام می شود. ممیزی های داخلی براساس برنامه هایی که توسط کمیته محلی تهیه می شود، بوسیله افراد آموزش دیده انجام می پذیرد. برنامه ممیزی براساس اهمیت فرآیندها و بخش های مورد ممیزی همچنین نتایج ممیزی های قبلی برنامه ریزی می شوند. تیم ممیزی براساس شواهد عینی و استقلال ممیزان و همچنین تخصص و تجربه کاری آنها انتخاب می شوند . کلیه نتایج ممیزی ها ثبت و جهت انجام پیگیری های لازم برای رفع عدم انطباق ها، به مدیران یا مسوولین واحد ممیزی شونده ابلاغ می گردد. همچنین بر اساس زمانبندی های صورت گرفته مجدداً بررسی های لازم انجام می شود تا اطمینان حاصل گردد که عدم انطباق ها مرتفع شده اند.

نتایج ممیزی های داخلی بعنوان ورودی جلسات بازنگری مدیریت مورد بررسی و بازنگری قرار می گیرند .

۸-۲-۳- پایش و اندازه گیری فرآیند (QP-۱۲-۰۰)

فرآیندهای بکار گرفته شده در سیستم مدیریت کیفیت براساس روش های اجرایی و دستورالعمل های مدون انجام می شوند و مطابق با جدول پایش فرآیندها مورد پایش و اندازه گیری قرار می گیرند. نتایج این نظارت ها و پایش ها توسط مسوولین فرآیند بررسی و تحلیل می شوند و در صورتیکه با معیارهای تعریف شده همخوانی نداشته باشند اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه شناسایی و انجام می شود.

۸-۲-۴- پایش و اندازه گیری خدمات (QP-۱۲-۰۰)

با توجه به نقش و جایگاه سازمان در نظام اقتصادی، بازرگانی، کنترلی و نظارتی کشور و وظایف، ماموریتها و مسوولیت های آن، صحت و کیفیت خدمات قابل ارائه به خدمت گیرندگان، بر اساس قوانین و مقررات و روشهای اجرایی و دستورالعمل های مدون، مورد بررسی و پایش قرار می گیرد .

یادآوری : در کلیه فرمها، مکاتبات و صورتجلسات تنظیمی، نظرات مدیران، معاونان و مسوولین واحدها نشان دهنده بررسی و پایش خدمات می باشد.

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۸-۳- کنترل محصول(خدمات) نامنطبق (QP-۱۳-۰۰)

براساس روش اجرایی کنترل محصول(خدمات) نامنطبق(QP-۱۳-۰۰) ، خدماتی که با نیازمندی های مشخص شده منطبق نباشد سریعاً شناسایی و کنترل می شوند.(ضمن اینکه فهرستی از خدمات نامنطبق که امکان وقوع دارند توسط هر حوزه تهیه و در جداولی تدوین گردیده است) در این شرایط اقدامات مطابق روش اجرایی کنترل خدمات نامنطبق(QP-۱۳-۰۰) صورت می گیرد که شامل موارد زیر می شود :

- الف- انجام اقداماتی که عدم انطباق را برطرف سازد(بررسی مجدد، تشکیل جلسه، انجام بازدید، صدور اصلاحیه و ...)
 - ب- بررسی و مطابقت فعالیتها و اقدامات براساس قوانین، مقررات و مستندات و همچنین توجه به مصوبات و ابلاغیه های قانونی حسب مورد و در ارتباط با فرآیندهای خاص
 - پ- جمع بندی اطلاعات در مورد عدم انطباق و انجام اقداماتی به منظور پیشگیری از وقوع مجدد آن(براساس روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه (QP-۱۸-۰۰) اقدامات لازم صورت می گیرد).
- کلیه سوابق اقدامات و نتایج آنها در هر حوزه جمع آوری و نگهداری می شوند .

یادآوری ۱: پس از رفع عدم انطباق، بایستی مجدد خدمت و فرآیند مربوطه تحت کنترل قرار گیرد.

۸-۴- تجزیه و تحلیل داده ها (QP-۱۷-۰۰)

براساس فرآیند تجزیه و تحلیل داده ها، اطلاعات مربوط به حوزه های مختلف سازمان بر اساس منابع اطلاعاتی زیر شناسایی و بطور مستمر جمع آوری گردیده سپس براساس روش های آماری و فنون (QP-۱۷-۰۰) مربوطه تجزیه و تحلیل های لازم بعمل می آید. این اطلاعات عبارتند از :

- الف- میزان رضایت مشتریان .
 - ب- میزان انطباق سیستم با نیازمندی های خدمات(از طریق انجام ممیزی های داخلی کیفیت).
 - پ- ویژگی ها و جهت گیری های فرآیندها و محصولات و از جمله فرصت هایی برای اقدامات پیشگیرانه .
- در این خصوص پیگیری های لازم جهت رفع عدم انطباق صورت می گیرد تا اثرات بالفعل و بالقوه آن عدم انطباق مرتفع شوند .
- ت - تامین کنندگان .

براساس این تجزیه و تحلیل ها، اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت مشخص شده و در مواردی که نیاز به بهبود وجود دارد، اقدامات لازم بعمل می آید. ضمن این که هریک از گروهها در حوزه های مختلف سازمان، گزارشهای تحلیلی از پایش فرآیندها را تهیه نموده و به مدیران خود ارایه می نمایند تا براساس آن راهکارهای مورد نظر شناسایی و در جهت بهبود آن اقدام شود.

۸-۵- بهبود

۸-۵-۱- بهبود مستمر

جهت ایجاد بهبود مستمر در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، مدیریت ارشد سازمان ضمن بکارگیری خط مشی کیفیت و اهداف کیفیتی و با استفاده از نتایج ممیزی ها و تجزیه و تحلیل داده ها و برگزاری جلسات بازنگری مدیریت و انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه، مکانیزمی جهت بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت فراهم آورده است

نظامنامه کیفیت گمرک زنجان

۸-۵-۲- اقدام اصلاحی (QP-۱۸-۰۰)

براساس روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه (QP-۱۸-۰۰) ، اقدامات اصلاحی در موارد زیر انجام می شود :

- الف- بررسی شکایات مشتریان و عدم انطباقهای ثبت شده در ارایه خدمات و اقدام موثر در رفع عدم انطباق ها.
- ب- تحقیق در مورد علل بروز عدم انطباق های مربوط به خدمات، فرآیند و سیستم کیفیت و ثبت نتایج تحقیق .
- کلیه گزارشات و تحقیقات انجام شده مرتبط با دلایل بروز یا نتایج پیگیری رفع عدم انطباقهای مربوط به محصول و فرآیند که بر اساس روش های اجرایی و دستورالعمل های کاری ثبت شده اند، در جلسات کمیته محلی گمرک اجرایی مطرح شده و مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرند.
- همچنین در ممیزی های داخلی، عدم انطباق های سیستم شناسایی شده و پیگیری های لازم در جهت رفع آنها صورت می گیرد .
- پ- براساس اقدامات انجام شده و بررسیهای بعمل آمده اقدامات لازم جهت جلوگیری از تکرار مجدد عدم انطباق بعمل می آید و پیگیری های لازم با هماهنگی واحد کنترل کیفیت یا کمیته محلی ایزو، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه صورت می گیرد .
- ت- سوابق و نتایج اقدامات انجام شده ثبت شده و اقدامات مورد بازنگری قرار می گیرند.

۸-۵-۳- اقدامات پیشگیرانه (QP-۱۸-۰۰)

- به منظور حذف علل عدم انطباق های بالقوه یا ثبت شده با هدف پیشگیری از بروز ناخواسته یا وقوع مجدد آنها، براساس روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه (QP-۱۸-۰۰) ، اقدامات زیر صورت می گیرد :
- الف- براساس گزارشها و سوابق ایجاد شده از فرآیندها و روشهای اجرایی، نتایج ممیزیها، شکایات مشتریان (بعنوان منابع اطلاعاتی)، عدم انطباقهای بالقوه شناسایی، طرح و بررسی می شوند .
 - ب- اقدامات پیشگیرانه مورد نیاز شناسایی شده و مراحل اجرایی آن تعیین می شود .
 - ج- براساس مصوبات جلسات مذکور اقدامات لازم اعمال و کنترلهای لازم جهت حصول اطمینان از موثر بودن اقدامات صورت می گیرد .
 - د- نتایج اقدامات پیشگیرانه مورد بازنگری قرار گرفته و جهت پیگیری، موضوع در جلسه بازنگری مدیریت مورد بررسی قرار می گیرند .

ت- مستندات پشتیبان

- روش اجرایی ممیزی داخلی .
- روش اجرایی محصول نامنطبق .
- روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه