



وزارت راه و شهرسازی

اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای استان مازندران

روش اجرایی

ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

شماره مدرک : P-PE-01-00

تعداد صفحات : ۶

مندرجات :

۱- هدف

۲- دامنه کاربرد

۳- مسئولیتها و اختیارات

۴- تعاریف

۵- مراجع

۶- شرح

۷- ضmann

شماره اصلاحیه	شماره صفحه تغییرات	شرح تغییرات

تهیه کننده : محسن مرادیان سرخکلانی	تأیید کننده : جلیل محمدزاده	تصویب کننده : احمد آفرین محمدزاده	
تاریخ تهیه :	تاریخ تأیید :	تاریخ تصویب :	تاریخ و امضاء
تحت کنترل	باطل شد	جهت اطلاع	محل مهر
Under Control	Invalid	Only for Information	



وزارت راه و شهرسازی

اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای استان مازندران

## روش اجرایی

### ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

شماره مدرک : P-PE-01-00

صفحه ۲ از ۶

#### (۱) هدف:

- نظارت بر حسن عملکرد ادارات و کارمندان سازمان
- کنترل و پایش فرآیندهای سازمانی با تعریف شاخص‌های عمومی
- پایش اهداف اختصاصی سازمان با تعریف شاخص‌های اختصاصی
- بررسی شکایات مطروحه از طریق سازمان‌های مرتبط و یا شکایت مستقیم ارباب رجوع

#### (۲) دامنه کاربرد:

- کلیه فرآیندها و اهداف اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای استان مازندران
- کلیه شکایات مطروحه ورودی از سازمان‌های مختلف و همچنین شکایات مستقیم ورودی از ارباب رجوع

#### (۳) مسئولیت‌ها و اختیارات:

- مسئولیت کنترل و نظارت بر عملکرد افراد و ادارات سازمان
- اختیار در تعریف شاخص‌های جدید عملکردی در جهت کنترل عملکرد سازمان

#### (۴) تعاریف:

**تعاریف:** اصطلاحات و کلیه تعاریف بکار رفته در این روش مطابق تعاریف بکار گرفته شده در استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت در بند ۵ می‌باشد.

#### (۵) مراجع :

- استاندارد ISO 9000
- استاندارد ISO 9001

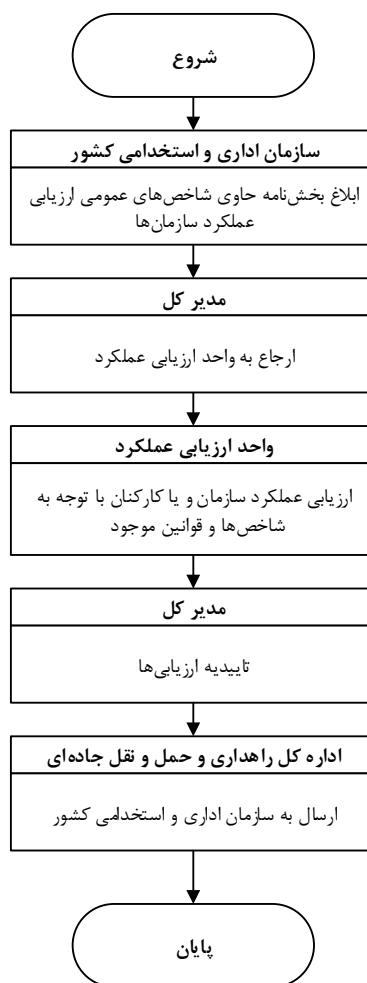
#### (۶) شرح:

کلیه بخش‌نامه‌های ارزیابی عملکرد از طریق سازمان اداری و استخدامی کشور به سازمان‌ها و ادارات دولتی ابلاغ می‌گردد. بخش‌نامه‌ها به محض قرارگرفتن در سایت‌های مورد معرفی سازمان اداری و استخدامی کشور وارد فاز اجرایی می‌شوند.



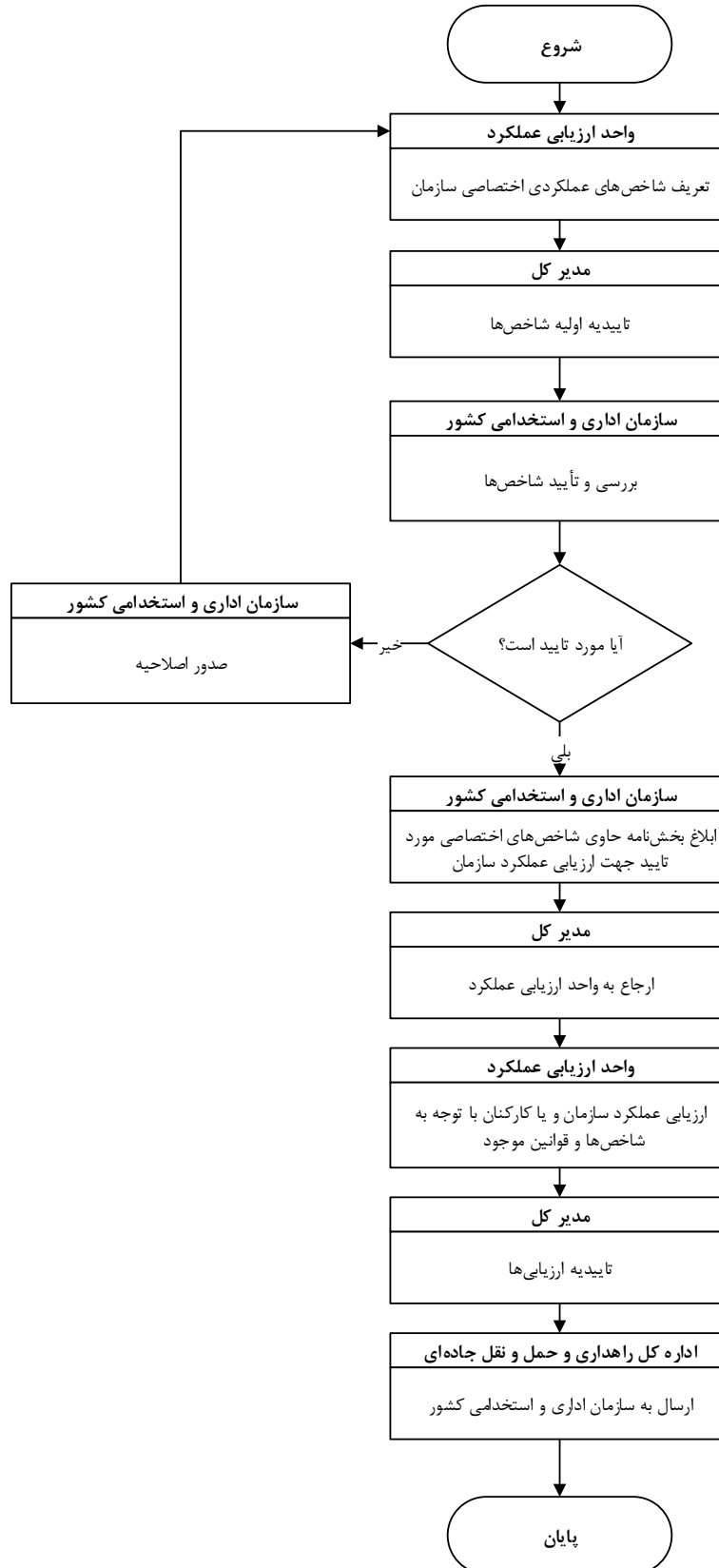
### ۶-۱- ارزیابی عملکرد

#### ۶-۱-۱- پایش فرآیندها (شاخص‌های عمومی)





۶-۱-۲- پایش اهداف (شاخص‌های اختصاصی)





۲-۶- پاسخگویی به شکایات

