



شرکت ملی صنایع پتروشیمی

مجموعه راهنماهای برقراری سیستم مدیریت بهداشت، ایمنی و محیط زیست

عنوان :

راهنمای رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع در

سیستم مدیریت بهداشت، ایمنی و محیط زیست

شماره سند :	- - HSE	تاریخ :	۸۴/۸/۲۲
تعداد فرم / ضمايم:	نسخه	صفحه :	۱ از ۵

سند حاضر با هدف ارائه راهنمایی و حفظ یکپارچگی در تدوین مستندات سیستم HSE ، توسط کمیته استقرار HSE-MS و زیر نظر امور بهداشت، ایمنی و محیط زیست شرکت ملی صنایع پتروشیمی تهیه شده و کلیه حقوق آن محفوظ و متعلق به شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران می باشد.

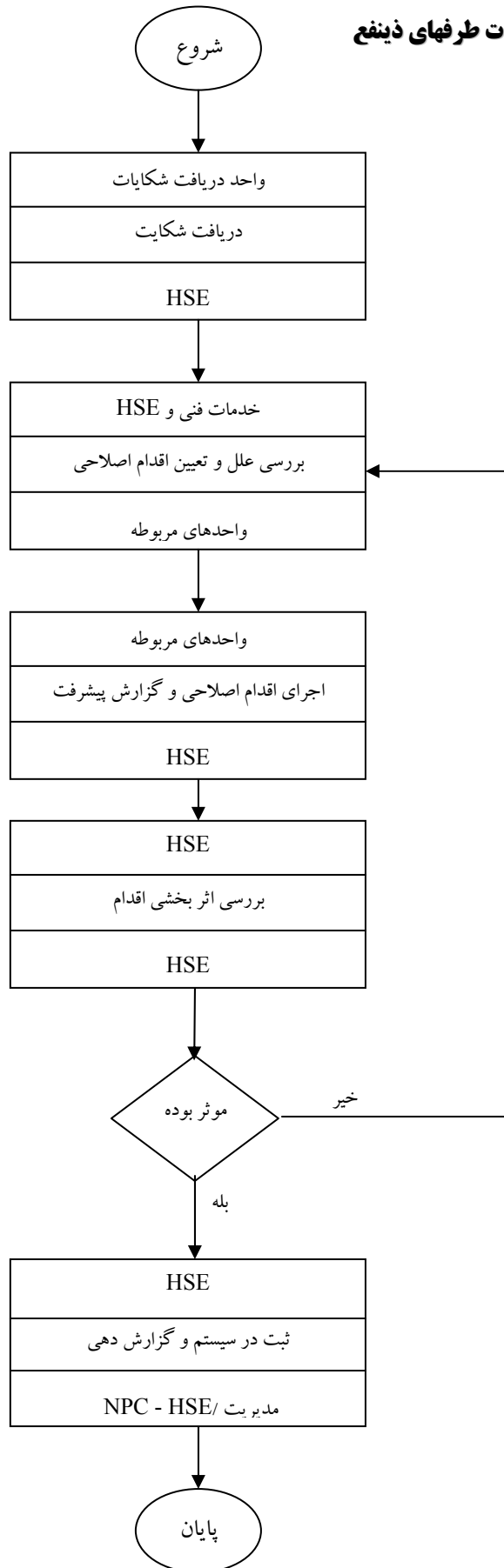
مقدمه

کمیته استقرار HSE-MS بمنظور حفظ یکپارچگی در نظام مدیریت بهداشت، ایمنی و محیط زیست، این سند را بعنوان راهنمایی برای تدوین مستندات نظام تهیه نمود. در این سند حداقل الزامات در برآورده کردن نیازمندی مربوطه (که در راهنمای استقرار نظام بدان اشاره شده)، بیان شده و هر یک از شرکتهای پتروشیمی را در نحوه ایجاد فرایندهای موردنیاز کمک خواهد نمود. در ضمن، سند حاضر کاربرد فراوانی در انجام ممیزیهای این نظام داشته و در آن به نکات مهم و برجسته قابل توجه در هنگام ممیزی نیز اشاره شده است. همچنین، این سند در تدوین راهکارهای دریافت شکایات، روش اجرایی و دستورالعملهای کاری مربوطه کاربرد دارد.

قواعد کلی

- ۱- هر شرکت باید سیستمی را برای رسیدگی به شکایات در خصوص مسائل و مشکلات مرتبط با بهداشت، ایمنی و محیط زیست از طرفهای ذینفع، به اجرا بگذارد.
- ۲- امکانات لازم جهت دریافت شکایات شامل تلفاکس مستقیم ۲۴ ساعته (حتی الامکان شماره روند) پست الکترونیکی و صندوق شکایات باید به نحو مطلوب و قابل دسترس عموم تامین شود.
- ۳- اطلاع رسانی لازم و کافی در سطح عمومی انجام می گیرد و به این منظور لازم است شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی مربوط به دریافت شکایات از طریق نصب تابلو، درج در سایت اینترنتی، نشریات داخلی یا محلی یا هر روش مناسب دیگر به اطلاع عموم رسانده شود.
- ۴- گزارش شکایات در اسرع وقت باید به امور HSE و واحد مربوطه ارجاع شده و اقدام لازم جهت رفع مشکل صورت گیرد.
- ۵- کلیه شکایات، اقدامات انجام شده پس از وصول شکایات و توصیه های قانونی مراجع سازمانی ذیصلاح مربوطه باید به نحو مطلوب ثبت، جمع بندی و نگهداری شود.
- ۶- گزارشی از کلیه شکایات و اقدامات انجام شده در خصوص شکایات، باید بصورت ماهانه برای مدیریت مجتمع و امور HSE شرکت ملی صنایع پتروشیمی ارسال شود.
- ۷- روند افزایش یا کاهش شکایات در طول سال باید بررسی و تحلیل شده و گزارش مربوطه به مدیریت ارشد مجتمع و امور HSE شرکت ملی صنایع پتروشیمی منعکس شود.

فرآیند رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع



راهنما :

راهنمای رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع در سیستم مدیریت بهداشت، ایمنی و محیط زیست

HSE - ۴۰۳ - ۰۱

شماره سند :

۵ از ۵

صفحه :

نسخه

تعداد فرم / ضمیمه :